

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank BTN Syariah Cirebon

BTN Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. BTN Kantor Cabang Syariah Cirebon sendiri berdiri pada tanggal 08 April 2008 yang terletak di Jalan Cipto Mangunkusumo Nomor 91 Pekiringan, Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat.

3.1.2 Visi dan Misi Bank BTN Syariah Cirebon

Bank BTN Syariah Cirebon memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

Misi

1. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia
2. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga

3. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategiberbasis digital
4. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi
5. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*
6. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan

3.1.3 Budaya Kerja Bank BTN Syariah Cirebon

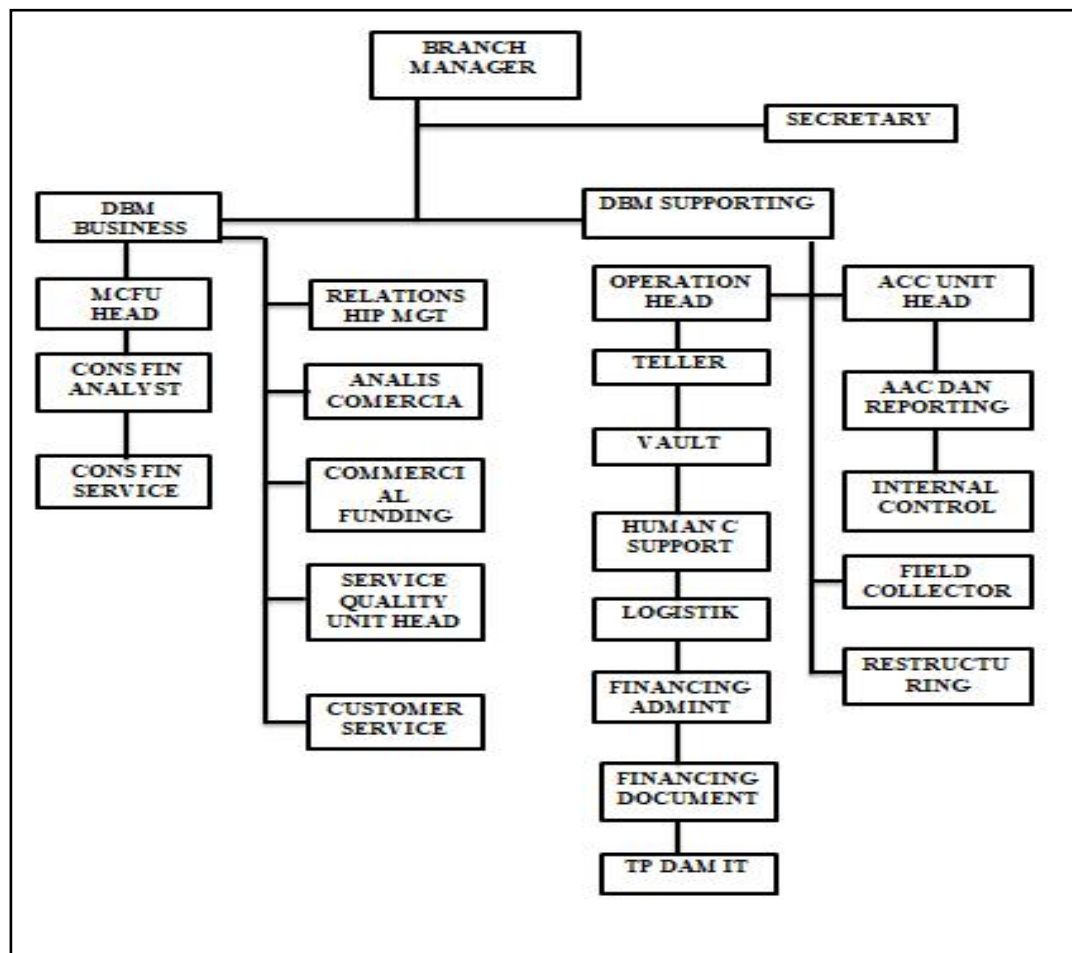
Lima nilai budaya Bank BTN Syariah Cirebon:

1. Sinergi: Membangun kerja sama yang sinergis dengan seluruh *stakeholders* dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.
2. Integritas: Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.
3. Inovasi: Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

4. Profesionalisme: Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.
5. Spirit Mencapai Keunggulan: Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Cirebon

Struktur Organisasi Bank BTN Syariah Cirebon ditunjukkan pada gambar berikut:



Sumber: Bank BTN Syariah Cirebon, 2019

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BTN Syariah Cirebon

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan Standar Layanan Pada Unit *Teller* di Bank BTN Syariah

Cirebon

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Savitri pada tanggal 25 April 2019 tahap layanan *Teller service* diawali dengan penampilan *Teller*

Untuk wanita:

1. Pakaian (rapi, tidak kusut, tidak bernoda, tidak tercium bau badan)
2. Memakai bedak
3. Memakai lipstick
4. Berjilbab
5. Memakai *name tag*
6. *Name tag* terbaca
7. Meja kerja rapi

Untuk pria:

1. Pakaian (rapi, tidak kusut, tidak bernoda, tidak tercium bau badan)
2. Rambut rapi
3. Memakai dasi
4. Memakai kemeja lengan panjang
5. Memakai *name tag*
6. *Name tag* terbaca
7. Meja kerja rapi

Setelah penampilan, tahap layanan selanjutnya untuk *Teller service* yaitu sikap *Teller*. Sikap *Teller* meliputi:

1. Sikap mengawali pelayanan
 - a) Berdiri, Senyum
 - b) Mempersilakan nasabah
 - c) Salam: “Assalamualaikum, Selamat pagi/siang/sore”
 - d) Sapa: “Pak/Bu”
 - e) memperkenalkan diri dan bertanya nama nasabah
 - f) Menawarkan bantuan
2. Sikap selama pelayanan
 - a) Senyum, Ramah, Antusias
 - b) Melakukan kontak mata
 - c) Fokus pada transaksi nasabah
3. Menggunakan nama
 - a) Tanyakan apakah nama yang tertera di formulir transaksi adalah nasabah yang datang bertransaksi
 - b) Gunakan nama nasabah selama berinteraksi 3 kali (awal layanan, tengah layanan, akhir layanan)
4. Sikap *Teller* mengakhiri pelayanan
 - a) Berdiri dengan tangan di depan dada
 - b) Tawarkan bantuan: “Ada lagi yang bisa dibantu?”
 - c) Ucapkan terima kasih
 - d) Salam: “Selamat pagi/siang/sore”
 - e) Sebutkan nama nasabah: “Pak/Bu (nama nasabah)”
 - f) Jika antrian kurang dari 5 orang, lakukan *tag on*.

- g) *Farewell Greeting* (terima kasih, atas kedatangannya, hati-hati dijalan)
5. Menanggapi permintaan uang receh (siap membantu dan mencari pecahan uang yang diminta nasabah)
- a) Tanyakan pecahan yang ingin ditukarkan serta jumlahnya
 - b) Bila pecahan tidak tersedia, izin kepada nasabah untuk menanyakan kepada *Teller* lain (dan jika *Teller* sedang bertransaksi dengan nasabah lakukan interupsi dengan sopan)
 - c) Tawarkan pecahan yang tersedia bila *Teller* tidak memiliki pecahan yang diinginkan
 - d) Jika harus meninggalkan nasabah, meminta izin kepada nasabah yang sedang dilayani dan ucapkan maaf dan terima kasih karena nasabah telah bersedia menunggu

Tidak hanya penampilan dan sikap yang diutamakan, tetapi *Teller* harus memiliki *skill*. *Skill* yang harus dimiliki *Teller* antara lain:

- a) Waktu antri atau meminimalisir antrian
- b) Izin kepada nasabah menghitung uang
- c) Ketelitian *Teller* terhadap jumlah uang
- d) Ketelitian *Teller* terhadap pemeriksaan form transaksi
- e) Cara menghitung uang
- f) Konfirmasi kepada nasabah jumlah uang
- g) Waktu transaksi setor uang: 2 menit
- h) Waktu transaksi transfer debit: 2 menit

3.2.2 Kesesuaian Antara Standar Operasional Prosedur dan Penerapan Standar Layanan Pada Unit *Teller* di Bank BTN Syariah Cirebon

Dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar prosedur yang dijalankan pada BTN Syariah Kantor Cabang Cirebon, membutuhkan standar kerja yang efisien. Kunci untuk mendapatkan pelayanan prima adalah diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hari Prayoga pada tanggal 25 April 2019 menjelaskan penerapan Standar Operasional Prosedur sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kesesuaian Antara Standar Operasional Prosedur dan Penerapan
Standar Layanan Pada Unit *Teller*

Standar Operasional Prosedur (SOP)	Implementasi
<p>1. Setor Tunai:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Berdiri memanggil antrian. b. Senyum, Salam, dan Sapa. c. Memperkenalkan diri. d. Menawarkan bantuan. e. Menerima buku tabungan, slip setoran dan dana setoran dengan tangan dua. f. Menghitung kembali setoran bersama nasabah. g. Memproses transaksi maksimal waktu 2 menit. h. Konfirmasi bahwa transaksi telah selesai. i. Menawarkan bantuan kembali. j. Mengucapkan terima kasih dan salam. 	<p>Implementasi yang dilakukan <i>Teller</i> sebagian besar sudah sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku pada BTN Syariah Kantor Cabang Cirebon. Namun terkadang <i>Teller</i> tidak selalu menjalankan SOP nya, yaitu menerima uang tunai dengan tangan satu.</p>

<p>2. Tarik Tunai:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Berdiri memanggil antrian. b. Senyum, Salam, dan Sapa. c. Memperkenalkan diri. d. Menawarkan bantuan. e. Menerima kartu identitas diri asli seperti KTP/SIM/Paspor serta buku tabungan milik nasabah dengan tangan dua. f. Menawarkan pecahan yang diinginkan oleh nasabah. g. Menyiapkan uang tunai sesuai pecahan yang diinginkan. h. Memproses transaksi maksimal 2 menit. i. Menghitung kembali uang tunai bersama nasabah. j. Menyerahkan uang tunai yang sudah dihitung dengan tangan dua. k. Konfirmasi bahwa transaksi sudah sesuai. l. Meminta tanda tangan nasabah pada slip penarikan sebagai tanda bahwa uang tunai sudah diterima oleh nasabah. m. Menawarkan bantuan kembali. n. Mengucapkan terima kasih dan salam. 	<p>Implementasi yang dilakukan <i>Teller</i> sebagian besar sudah sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku pada BTN Syariah Kantor Cabang Cirebon. Namun terkadang <i>Teller</i> menerima dokumen, kartu identitas, dan formulir lainnya dengan tangan satu.</p>
---	--

<p>3. Penerimaan Kas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Berdiri memanggil antrian. b. Senyum, Salam, dan Sapa. c. Memperkenalkan diri. d. Menawarkan bantuan. e. Melakukan perhitungan uang yang disetorkan oleh nasabah. f. Memastikan keaslian uang. g. Mencocokkan jumlah uang yang disetor dengan yang tercatat pada formulir. h. Membubuhkan nomor arsip dan melakukan pembukuan pada rekening nasabah. i. Melakukan validasi dan memberikan paraf. j. Melakukan pengarsipan Kartu Tanda Tangan berdasarkan nomor urut rekening. k. Konfirmasi bahwa transaksi telah selesai. l. Menawarkan bantuan kembali. m. Mengucapkan salam dan terima kasih. 	<p>Implementasi yang dilakukan oleh <i>Teller</i> sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. <i>Teller</i> melakukan <i>greeting</i> kemudian menawarkan bantuan. Menerima dokumen dengan kedua tangan, memeriksa keaslian uang, menerima uang tunai yang disetorkan nasabah dengan kedua tangan, kemudian menghitungnya kembali dihadapan nasabah. Kemudian saat transaksi selesai, <i>Teller</i> melakukan validasi dan memberikan paraf.</p>
---	--

<p>4. Pengeluaran Kas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Berdiri memanggil antrian. b. Senyum, Salam, dan Sapa. c. Memperkenalkan diri. d. Menawarkan bantuan. e. Menerima formulir permintaan pengeluaran kas, identitas diri, dan dokumen lainnya. f. Memastikan keaslian dokumen. g. Menyiapkan uang tunai sejumlah yang tertera pada formulir pengeluaran kas. h. Memisahkan dokumen untuk dikembalikan ke nasabah, untuk pengarsipan, dan tanda terima. i. Mengembalikan dokumen milik nasabah. j. Konfirmasi transaksi telah selesai. k. Menawarkan bantuan kembali. l. Mengucapkan salam dan terima kasih. 	<p>Implementasi yang dilakukan oleh <i>Teller</i> sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. <i>Teller</i> melakukan <i>greeting</i> kemudian menawarkan bantuan, menerima dokumen dengan kedua tangan, memastikan keaslian dokumen, hingga menyiapkan sejumlah uang tunai yang akan diberikan kepada nasabah. Saat transaksi selesai, <i>Teller</i> menawarkan bantuan kembali kepada nasabah. Mengucapkan salam dan terima kasih.</p>
---	--

<p>5. Penukaran Uang</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Berdiri memanggil antrian. b. Senyum, salam, dan sapa. c. Memperkenalkan diri. d. Menawarkan bantuan. e. Menanyakan jumlah yang ingin ditukarkan dan pecahan yang diinginkan. f. Cek persediaan pecahan uang tunai. g. Jika pecahan tersedia bisa langsung dipersiapkan. h. Jika pecahan tidak tersedia, tawarkan pecahan lainnya yang tersedia. i. Menghitung kembali dihadapan nasabah. j. Menawarkan bantuan kembali. k. Mengucapkan salam dan terima kasih. 	<p>Implementasi yang dilakukan oleh <i>Teller</i> sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan. <i>Teller</i> melakukan <i>greeting</i> kemudian menawarkan bantuan. Mencarikan pecahan yang diinginkan oleh nasabah. Menghitung kembali uang dihadapan nasabah. Mengucapkan salam dan terima kasih.</p>
---	--

