

**IMPLEMENTASI BUDAYA LAYANAN PRIMA PADA PT BANK
SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun oleh:

Iga sukma langit
16213023

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2019

**IMPLEMENTASI BUDAYA LAYANAN PRIMA PADA PT BANK
SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Indonesia**

Disusun Oleh:

**Iga Sukma Langit
16213023**

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

IMPLEMENTASI BUDAYA LAYANAN PRIMA PADA PT BANK

SYARIAH BUKOPIN KANTOR YOGYAKARTA



Disusun Oleh

Nama : Iga Sukma Langit

No. Mahasiswa : 16213023

Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal:.....

Dosen Pembimbing

(Aidha Trisanty, S.E., M.M)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka sayang sanggup menerima hukuman/sangsi sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 05 Agustus 2019

Iga Sukma Langit

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullah Hiwabaraakatuh.

Puji syukur selalu dihaturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (magang) ini. Shalawat serta salam bagi Rasulullah SAW yang telah melimpahkan syafaatnya bagi kita semua.

Tugas akhir berjudul “**IMPLEMENTASI BUDAYA LAYANAN PRIMA PADA PT BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**” tugas akhir disusun oleh penulis menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpengaruh besar membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya yang melimpah serta kelancaran dalam menyusun tugas akhir.
2. Kedua orang tua penulis, yang tidak henti-hentinya selalu mendoakan, telah membesarkan, mendidik, mendukung, mengingatkan dan memotivasi penulis dalam melakukan penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Diana Wijayanti, Dra., M,Si. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Nur Ellyanawati Esty Rahayu SE., M.M. selaku Dosen Wali Program Studi Diploma 3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Aidha Trisanty, SE., MM. selaku dosen Pembimbing penulis yang selalu sabar dan memberikan masukannya kepada penulis tentang tugas akhir.
6. Dosen-dosen Diploma III Perbankan dan Keuangan yang telah dengan ikhlas, tulus dan sabar berbagi banyak ilmunya selama kurang lebih 3 tahun di Universitas Islam Indonesia.
7. Bukopin syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman magang dan juga memberikan pelajaran tentang bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya.
8. selaku *Customer Service* BTN Syariah yang telah meluangkan waktunya dan berbagi ilmunya saat hari kerja maupun hari libur kepada penulis.
9. Keluarga besar yang juga selalu memberikan semangat, mengingatkan dan selalu menghibur penulis.
10. Teman sekaligus juga sahabat penulis Nurvitha Marala yang selalu memberikan semangat dan juga membantu penulis saat penyusunan tugas akhir.
11. Teman sekaligus keluarga penulis Anis Hanifah Sholihati, Putri Indaryani, Firanti Maulia Putri, Tafdhila Nur Afifah, Riyanti.

12. Teman-teman magang penulis Almira Oktavania, Faisal.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pengalaman dalam penyusunan laporan magang ini dan jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis berharap semua pihak dapat memberi kritik maupun saran yang dapat membangun dari seluruh pihak dalam penyusunan tugas akhir ini agar dapat menjadi manfaat untuk semua pihak.

Wassalamualaikum warahmatullah hiwabaraakatuh.

Penulis

Iga Sukma Langit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang	2
1.3 Target Magang	2
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang	3
1.6 Jadwal Magang	3
1.7 Sistematika Penulisan Laporan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Bank	5
2.2 Bank Syariah	7
2.3 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	11
2.4 Pelayanan	12

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	15
3.1 Data Umum	15
3.2 Data Khusus	26
BAB IV PENUTUP	35
4.1 Kesimpulan	35
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang	3
Tabel 2.2 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	11
Tabel 3.2 Standar Tindakan atau Ucapan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	31
Tabel 3.2 Standar Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabnag Yogyakarta	32
Tabel 3.2 Standar Penampilan <i>Customer Service</i> di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Yogyakarta	17
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang	36
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Indonesia, khususnya di sektor jasa, menciptakan persaingan yang semakin ketat, tidak terkecuali di sektor perbankan. Di sektor jasa keuangan, tidak lagi bergantung pada produk tetapi juga bergantung pada layanan, terutama pada layanan yang sangat baik. Hal ini disebabkan banyaknya bisnis syariah dan perbankan konvensional yang mengemas layanan mereka sedemikian rupa sehingga mereka masih ada di mata masyarakat umum untuk mempertahankan citra perusahaan mereka dengan menerapkan budaya layanan prima dengan baik dan benar. Layanan luar biasa ini adalah layanan berkualitas tinggi, layanan luar biasa, dan layanan terbaik untuk masyarakat atau layanan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi dalam memenuhi kebutuhan mereka. Berdasarkan uraian di atas bahwa perusahaan perbankan harus dapat memberikan layanan yang prima dimana layanan yang prima dapat digunakan sebagai keunggulan dibandingkan dengan bisnis perbankan lainnya sehingga dapat bertahan dalam persaingan yang ketat (Asosiasi Bankir Indonesia, 2014).

Budaya Layanan Prima adalah sebagai salah satu perhatian atau cara untuk pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan pelanggan dan menjadi kebiasaan yang baik di perusahaan untuk menciptakan citra sebuah perusahaan Superior. Perbankan di Indonesia Telah mengadopsi budaya layanan prima, salah satunya adalah Bank Syariah. Bank

Syariah di Indonesia menerapkan budaya layanan prima, salah satunya adalah Bank Syariah Bukopin. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta memiliki beberapa produk termasuk produk penggalangan dana, produk pembiayaan, dan jasa. Bukopin Syariah menawarkan produk yang telah menerapkan budaya layanan berkualitas tinggi dan sangat baik kepada perusahaan. Penerapan budaya layanan prima di kantor cabang Bank Syariah Bukopin Yogyakarta telah menerapkan standar pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian diatas yang berkaitan dengan penulisan laporan magang, maka saya tertarik untuk mengambil gelar "**Implementasi Budaya Layanan Prima di Kantor Cabang Bank Syariah Bukopin Yogyakarta** "

1.2 Tujuan magang

Tujuan dari kegiatan magang di Bank Bukopin Syariah Kantor Cabang Yogyakarta adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan budaya pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui manfaat budaya pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

1.3 Target Magang

Target magang di Bank Bukopin Syariah Cabang Yogyakarta adalah:

1. Dapat memahami tentang bagaimana penerapan budaya pelayanan prima di Bank Bukopin Syariah Cabang Yogyakarta.
2. Dapat memahami manfaat budaya pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang yang dilakukan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta untuk menyelesaikan tugas akhir ini adalah bagian *customer service*.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang diadakan di Bank Syariah Bukopin Jl. MT. Haryono No.7, Suryodiningratan, Kabupaten Mantriweron, Kota Yogyakarta, DIY 55141.

1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang adalah selama satu bulan, mulai dari satu Maret hingga satu April 2019 dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan kegiatan Magang

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pelaksanaan kegiatan magang	■																
2	Bimbingan mingguan dengan dosen pembimbing						■											
3	Penyusunan laporan magang									■								
4	Ujian TA																■	

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan magang ini terdapat 4 bab yang akan menjadi penulisan laporan magang, secara garis besar membahas mengenai beberapa sub-sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pengantar yang berisi dasar pemikiran magang, tujuan magang, bidang magang, lokasi magang, target magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II DASAR TEORI

Bab ini membahas dasar teori yang mendasari masalah dan berisi solusinya.

BAB III ANALISA DESKRIPTIF

Analisis deskriptif terdiri dari data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan gambaran umum tentang lokasi magang, visi dan misi perusahaan, sejarah dan budaya kerja. Sedangkan data khusus menjelaskan data temuan saat magang.

BAB IV PENUTUP

Bab ini adalah bab penutup dari persiapan laporan magang. Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diambil berdasarkan rumusan masalah, memberikan saran untuk pengembangan dan kemajuan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, definisi bank adalah badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan kehidupan banyak orang. Secara garis besar, dapat disimpulkan bahwa ada tiga kegiatan perbankan, yaitu menggalang dana, menyalurkan dana, dan menyediakan layanan bank lainnya.

Bank juga merupakan lembaga keuangan dimana dalam kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana serta memberikan pelayanan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2013).

2.1.2 Jenis Bank

Jenis-jenis bank terdiri dari dua bagian, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2018) :

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang menjalankan kegiatan bisnisnya dengan prinsip konvensional dan syariah di mana kegiatannya menyediakan layanan dalam lalu lintas pembayaran.

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan pedesaan adalah bank yang menjalankan kegiatan bisnisnya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, di mana kegiatannya tidak menyediakan layanan dalam lalu lintas pembayaran.

2.2 Bank Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Pengertian Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, bahwa bank syariah merupakan kegiatan yang menyangkut Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah tentang cara dalam mengelola kegiatan usahanya.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya tidak mengandalkan bunga tetapi bagi hasil. Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang kegiatan dan produknya dikembangkan berdasarkan Alquran dan Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga perbankan yang bisnis utamanya menyediakan pembiayaan dan layanan lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan sirkulasi uang yang operasinya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam (Muhamad, 2017).

2.2.2 Peranan Bank Syariah

Secara khusus peranan bank syariah sebagai berikut: (Muhamad, 2017).

- a. Menjadi perekat baru untuk nasionalisme, yang berarti bahwa bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif untuk pembentukan jaringan bisnis ekonomi kerakyatan.
- b. Berdayakan ekonomi rakyat dan beroperasi secara transparan.

- c. Memberikan keuntungan yang lebih baik, yang berarti berinvestasi di bank syariah tidak memberikan janji yang pasti untuk mendapatkan manfaat yang diberikan kepada investor.
- d. Mendorong spekulasi di pasar keuangan, bank syariah mendorong transaksi produktif dari dana publik dan memberikan layanan dalam lalu lintas pembayaran.
- e. Mendorong pemerataan pendapatan yang tidak hanya mengumpulkan dana pihak ketiga, tetapi juga mengumpulkan dana infaq, sadaqoh, dan zakat.
- f. Dapat meningkatkan efisiensi mobilisasi dana di bank.
- g. Uswah hasanah menerapkan moral dalam menjalankan bisnis bank.

2.2.3 Produk Bank Syariah

A. Produk Dana Bank Syariah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul Memahami Bisnis Bank Syariah (2018), bahwa terdapat jenis produk yang ditawarkan oleh bank syariah antara lain adalah sebagai berikut :

1. Giro Syariah

Pengelolaan dana dalam giro syariah menggunakan dua akad, yaitu akad *wadiah yadh dhamanah* (titipan) dan akad *mudhrabah* (bagi hasil).

a) Giro *Wadiah*

Giro *wadiah* merupakan bentuk penempatan dana yang tidak mendapatkan imbalan, namun pihak bank dapat memberikan bonus kepada nasabah dan bentuk bonus tersebut tidak diperjanjikan diawal.

b) *Giro Mudharabah*

Giro mudharabah merupakan bentuk penempatan dana dengan adanya bagi hasil (*nisbah*) yang telah disepakati diawal pada saat pembukaan rekening antara pihak bank dan nasabah.

2. Tabungan Syariah

Tabungan syariah merupakan tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati dan tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Tabungan syariah menggunakan dua akad yaitu akad *wadiah* dan akad *mudharabah*.

a) *Tabungan Mudharabah*

Merupakan penempatan dana dalam bank dengan bentuk tabungan yang menggunakan prinsip bagi hasil (*mudharabah*) dimana bank yang mengelola dana dan nasabah yang menyediakan dana.

b) *Tabungan Wadiah*

Merupakan penempatan dana dalam bank dengan bentuk tabungan yang menggunakan prinsip titipan (*wadiah*).

3. *Deposito Mudharabah*

Deposito mudharabah merupakan simpanan pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Akad yang digunakan merupakan akad *mudharabah*.

B. Produk Jasa Bank Syariah

Produk jasa di bank syariah terdiri dari beberapa jenis produk adalah sebagai berikut (Ascara, 2015) :

1. *Wakalah*

merupakan pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (*Muwakil*) kepada pihak lain (*Wakil*) dalam melakukan transaksi-transaksi perbankan, seperti inkaso, kliring, dan transfer uang. Atas jasanya, maka penerima kekuasaan atau pihak lain (*Wakil*) dapat menerima imbalan dari pemberi amanah.

2. *Kafalah*

Kafalah adalah beban, jaminan atau ketergantungan yang diberikan oleh penjamin (*Kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau orang yang ditanggung (*Makful*).

3. *Hiwalah*

Merupakan pengalihan utang piutang. Dalam hal ini bank syariah memberikan fasilitas untuk membantu *supplier* untuk mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. Selain itu, pihak bank akan mendapatkan imbalan atas pengalihan utang tersebut. Besarnya imbalan atas jasa pengalihan piutang dapat ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pihak bank dengan pihak nasabah sesuai dengan hasil yang diperoleh.

4. *Rahn*

Rahn merupakan akad yang digunakan sebagai pemberian jaminan pembiayaan kepada bank syariah dalam memberikan suatu pembiayaan.

5. *Ujr*

Merupakan imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh pihak bank syariah. Dimana akad

Ujr' diaplikasikan dalam produk-produk jasa keuangan bank syariah, seperti penyewaan *Safe Deposito Box*, penggunaan ATM, dan sebagainya.

6. *Al-Qardh*

Al-Qardh digunakan untuk membantu keuangan nasabah secara cepat dan berjangka pendek. Produk ini digunakan untuk membantu usaha-usaha kecil dan untuk keperluan sosial. Pihak bank syariah akan memberikan sanksi kepada pihak nasabah jika menyalahgunakan dana *Qardh* tidak sesuai dengan akadnya.

2.3 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Perbedaan bank konvensional dan bank syariah dapat dilihat pada tabel 2.1 di bawah ini :

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

No	Bank Konvensional	Bank Syariah
1	Dalam melakukan investasi hanya melihat proyek untung atau tidak untung, tetapi tidak memperhatikan haram atau halalnya.	Bank syariah memperhatikan produk yang halal.
2	Pendapat yang diterima oleh bank melalui bunga yang diberikan dari nasabah pengguna dana.	Pendapatan yang diterima bank melalui bagi hasil yang didapat dari bank.
3	Perjanjian mengacu pada hukum positif.	Perjanjian yang digunakan bank syariah sesuai dengan syariat islam.
4	Hubungan bank dengan nasabah merupakan pemberi pinjaman dan peminjam.	Hubungan bank dengan nasabah merupakan hubungan kerjasama.
5	Pengawas atas kegiatan operasional bank konvensional diawasi oleh Bank Indonesia, Bapepam, Komisariss.	Pengawas atas kegiatan operasional bank syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah, Bank Indonesia, Komisariss, beserta Bapepan.
6	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.	Jika terjadi sengketa antara nasabah dengan bank disesuaikan dengan musyawarah.

Sumber : Ismail, 2011

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan memiliki arti “usaha melayani kebutuhan orang lain” sehingga pengertian pelayanan secara garis besar yaitu suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, tidak dapat dimiliki dan bersifat tidak berwujud. Berdasarkan pengertian tersebut, maka karakteristik dari suatu pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Layanan yang tidak bisa disentuh, layanan ini adalah layanan yang sangat bertolak belakang dengan barang jadi.
- b) Layanan pada dasarnya terdiri dari tindakan nyata dan pengaruh yang merupakan tindakan sosial.
- c) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam jasa tidak dapat dipisahkan karena umumnya terjadi pada waktu dan waktu yang bersamaan (Asosiasi Bankir Indonesia, 2014).

2.4.2 Pengertian Budaya Layanan Prima

Layanan prima adalah layanan berkualitas tinggi, layanan khusus terbaik dan layanan terbaik. Layanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan pelanggan, karena layanan merupakan titik awal kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah layanan yang harus diberikan kepada pelanggan oleh bank, terutama personel layanan pelanggan, yaitu (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

a) Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk menyediakan layanan cepat untuk membantu pelanggan.

b) Keramahan

Keramahan diperlukan untuk menciptakan kerja sama yang baik dan merupakan kunci keberhasilan layanan.

c) Ketepatan

Layanan cepat dan tepat untuk memenuhi keinginan pelanggan.

d) Kenyamanan

Kenyamanan sangat berpengaruh untuk membangun kinerja karyawan dan untuk menciptakan pelanggan yang loyal.

Budaya layanan prima adalah cara bagaimana menyesuaikan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya layanan prima. Berikut ini merupakan faktor yang berkaitan dengan budaya layanan prima (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

a) Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan mutlak untuk mendukung layanan yang sangat baik yang mencakup kemampuan di bidang pekerjaan yang digunakan untuk komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan hubungan masyarakat sebagai sarana untuk membawa hubungan masuk dan keluar dari organisasi perusahaan.

b) Sikap

Setiap orang memiliki perilaku yang harus disorot ketika berhadapan dengan pelanggan yang menyesuaikan dengan kondisi kehendak mereka.

c) Penampilan

Penampilan merupakan kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan dividen kredibilitas dari pihak lain.

d) Perhatian

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

e) Tindakan

Tindakan tersebut adalah tindakan yang harus dilakukan dalam berbagai kegiatan nyata dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f) Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan suatu sikap yang berpihak kepada nasabah sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau mengurangi kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Bukopin

Pada tahun 2005 hingga 2008, PT Bank Syariah Bukopin mengakuisisi PT Bank Persyarikatan Indonesia (bank konvensional) proses tersebut berlangsung secara bertahap, dimana yang awalnya PT Bank Persyarikatan Indonesia bernama PT Bank Swansarindo Internasional yang di dirikan di Samarinda Kalimantan Timur berdasarkan akta Nomer 102 Tanggal 29 Juli 1990.

Pada tahun 2001 hingga akhir tahun 2002 proses akuisisi dan perubahan nama dari PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang memperoleh persetujuan dari (BI Nomor 5/4 / KEP. DGS / 2003 tanggal 24 Januari 2003 sebagaimana diuraikan dalam akta Nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003.

Pada tahun 2008, sejalan dengan pengembangan PT Bank Persyarikatan Indonesia, melalui tambahan modal dan bantuan, PT Bank Bukopin memperoleh lisensi untuk operasi bank komersial berdasarkan prinsip syariah melalui Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 10/69 / KEP. GBI / DpG / 2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Pemberian Izin untuk Mengubah Kegiatan Usaha Bank Konvensional menjadi Bank Syariah, dan mengubah nama PT Bank Persyarikatan Indonesia menjadi PT Bank Syariah Bukopin.

Pada tanggal 9 Desember 2008 PT Bank Syariah Bukopin mulai beroperasi secara efektif yang secara resmi dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla selaku Wakil Presiden Republik Indonesia pada saat itu.

Pada akhir Desember 2014 hingga saat ini, Bank Bukopin Syariah memiliki 1 (satu) Kantor Pusat dan Operasional, 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu, 11 (sebelas) Kantor Cabang, 4 (empat) Kantor Kas, 76 (tujuh puluh enam) Kantor Layanan Syariah, 1 (satu) unit cash mobile, dan 27 (dua puluh tujuh) mesin ATM Bank Syariah Bukopin dengan jaringan utama dan ATM Bank Bukopin.

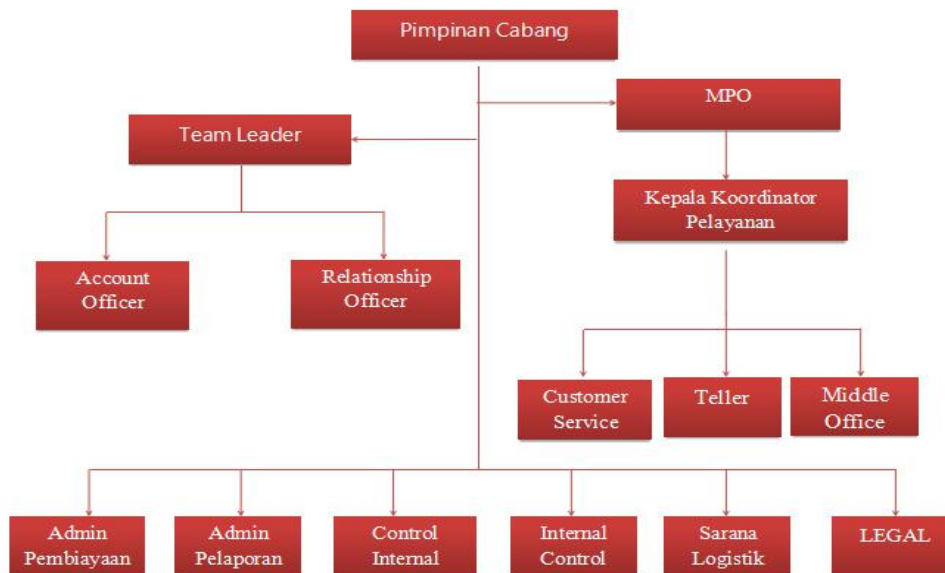
3.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Bukopin

Visi Bank Syariah Bukopin yaitu menjadi bank syariah pilihan dengan pelayanan terbaik, misi Bank Syariah Bukopin antara lain sebagai berikut.

- a) Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah
- b) Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah
- c) Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah
- d) Meningkatkan nilai tambah pada stake holder.

3.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Yogyakarta

Struktur organisasi Bank Syariah Bukopin Yogyakarta dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Yogyakarta
Sumber : Bank Syariah Bukopin Yogyakarta, 2019

3.1.4 Produk dan Jasa Bank Syariah Bukopin

Produk yang terdapat pada Bank Bukopin Syariah antara lain sebagai berikut :

1. Produk Pendanaan

a. Tabungan iB SiAga

Merupakan produk tabungan dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang ditujukan bagi nasabah perorangan.

b. Tabungan SimPel iB

Adalah produk tabungan untuk siswa yang dibuat oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta bertujuan untuk mengajarkan tabungan sejak usia dini.

c. Tabungan iB Haji

Adalah produk tabungan dalam bentuk mata uang rupiah yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang memiliki rencana untuk melakukan ibadah haji. Produk ini menggunakan kontrak *wadiah yad dhamanah*.

d. Tabungan iB Multiguna

Simpanan tabungan berjangka atau multiguna syariah yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* dengan potensi bagi hasil yang kompetitif.

e. Tabungan iB Pendidikan

Merupakan produk simpanan berjangka dengan menggunakan akad *mudharabah*.

f. Tabungan iB SiAga Bisnis

Merupakan simpanan yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* diperuntukan bagi perorangan dan badan usaha.

g. *Mudharabah Muqayyadah*

Merupakan produk pembiayaan yang digunakan untuk melakukan kegiatan usaha. produk pembiayaan ini merupakan akad *mudharabah*.

h. TabunganKu iB

Tabungan yang menggunakan kontrak *wadi'ah yad dhamanah* dimaksudkan bagi individu untuk menumbuhkan budaya menabung dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

i. iB Pinjaman *Qardh*

Merupakan pinjaman dana yang diberikan kepada nasabah. Dimana dana tersebut tidak terdapat imbalan dan pihak peminjam hanya mengembalikan pokok.

j. iB *Istishna*

Adalah produk pembiayaan dalam bentuk pesanan sesuai dengan keinginan pelanggan.

k. Pembiayaan iB K3A

Merupakan pembiayaan yang diperuntukan untuk koperasi karyawan, koperasi pegawai negeri dengan menggunakan akad *mudharabah*.

l. iB KKPA

Merupakan pembiayaan dalam bentuk investasi dan modal kerja menggunakan perjanjian *mudharabah*.

m. iB Pembiayaan Pola Channeling

Merupakan biaya melalui multifinance yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan. produk ini menggunakan akad *mudharabah*

n. iB Siaga Emas Gadai

Adalah pembiayaan menggunakan kontrak qardh. Dalam hal ini bank memberikan pinjaman kepada pelanggan menggunakan jaminan emas.

o. iB Siaga Pensiun

Produk pembiayaan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dengan menggunakan akad *mudharabah*.

p. *Mobile Banking*

Merupakan pelayanan transaksi yang diberikan bank digunakan untuk melakukan pembayaran.

q. SDB

Merupakan fasilitas Bank Bukopin Syariah yang digunakan untuk menyimpan barang berharga yang dimiliki oleh nasabah.

r. Kartu ATM BSB

Adalah fasilitas layanan yang digunakan untuk melakukan transaksi.

s. Hallo BSB

Merupakan fasilitas layanan informasi yang menggunakan perangkat telepon.

t. Cas Management

Merupakan kemudahan kepada nasabah untuk mengakses saldo.

u. Wakaf Uang

Merupakan fasilitas dalam bentuk uang yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun lembaga yang dikelola dan manfaatnya untuk kesejahteraan umat.

2. Deposito iB

Simpanan berjangka dengan menggunakan akad *mudhrabah mulaqah* dengan jenis mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat waktu tertentu sesuai kesepakatan.

3. Giro iB

Simpanan dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dengan penarikannya dapat dilakukan setiap saat.

4. Produk Pembiayaan

a) *Murabahah*

Pembiayaan dengan akad jual beli barang antara bank dan nasabah dengan harga asal ditambah keuntungan yang disepakati.

b) *Musyarakah*

Pembiayaan dengan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih dalam suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak ikut berkontribusi dana dan keahlian. Kerugian ditanggung bersama-sama sesuai kesepakatan.

c) *Mudharabah*

Pembiayaan dengan akad kerja sama antara pemilik dana dan pengelola dana dalam suatu usaha tertentu. Kerugian akan ditanggung oleh pemilik dana jika bukan akibat kelalaian pengelola dana.

d) *Mudharabah muqoyyadah*

Merupakan pembiayaan dengan kontrak mudharabah untuk kegiatan bisnis yang spesifikasinya dibatasi oleh pemilik dana.

e) iB Pinjaman *Qardh*

adalah pinjaman untuk meminjam dana tanpa kompensasi di mana peminjam hanya mengembalikan pokok pinjaman dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian.

f) iB *Istishna*

Merupakan pembiayaan barang dengan bentuk pemesanan sesuai dengan spesifikasi sesuai keinginan nasabah.

g) iB *Istishna Pararel*

Merupakan akad jual beli dimana pihak penjual dalam hal ini yaitu bank melakukan pemesanan barang kepada produsen untuk menyediakan barang sesuai kriteria dan persyaratan tertentu sesuai dengan kesepakatan antara bank dan nasabah.

h) iB Kepemilikan Mobil

adalah pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* untuk pembelian mobil.

i) iB Kepemilikan Rumah

Merupakan pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* yang diberikan oleh bank untuk pembelian atau renovasi tempat tinggal.

j) Pembiayaan iB K3A

Ini adalah pembiayaan dengan kontrak *murabahah* yang disediakan oleh Bank Syariah Bukopin untuk Koperasi Pegawai, Koperasi Pegawai, Koperasi Pegawai Negeri Sipil atau koperasi sejenis lainnya.

k) iB KKPA – Relending Syariah

adalah pembiayaan menggunakan kontrak *murabahah* dalam bentuk investasi dan modal kerja untuk koperasi primer untuk diteruskan kepada anggotanya.

l) iB Jaminan Tunai

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin yang menggunakan akad sesuai dengan pembiayaan yang disepakati dengan memberikan jaminan *cash collateral*.

m) iB Pembiayaan Pola Channeling

Pembiayaan Penyaluran Pola Mobil iB melalui *Multifinance* dan pembiayaan untuk Pensiunan Pola Penyaluran melalui koperasi yang menggunakan kontrak *murabahah*.

n) iB SiAga Emas Gadai

Pembiayaan berdasarkan kontrak *qardh* di mana bank memberikan fasilitas pinjaman berdasarkan prinsip *qardh* kepada pelanggan dengan menjamin emas.

o) iB Kepemilikan Emas

Merupakan pembiayaan dengan akad *murabahah* untuk membantu nasabah dalam kepemilikan emas.

p) iB SiAga Pendidikan

Ini adalah perjanjian pembiayaan dengan perjanjian *ijarah* untuk membiayai kebutuhan pelanggan untuk mendapatkan manfaat dari biaya layanan pendidikan di perguruan tinggi Muhammadiyah.

q) iB Siaga Pensiun

Ini adalah pembiayaan dengan kontrak *murabahah* untuk penerima pensiun bulanan reguler dari Negara.

5. Produk Jasa

a) SMS Banking

Merupakan suatu layanan informasi dan transaksi perbankan yang mudah diakses melalui telepon seluler.

b) Mobile Banking – BSB (M-BSB)

Merupakan layanan transaksi pembayaran tagihan yang diakses melalui ponsel.

c) Save Deposit Box

Ini adalah fasilitas penyimpanan untuk barang berharga dan dokumen pribadi rahasia.

d) Transfer

Fasilitas untuk pemindahan sejumlah dana kepada penerima transfer.

e) Kliring

Fasilitas untuk tukar menukar surat yang berharga.

f) Inkaso

Merupakan cara penagihan dengan mengirimkan dokumen ke bank.

g) RTGS

Merupakan suatu fasilitas transfer dana menggunakan mata uang rupiah, yang diselesaikan secara *online*.

h) Payment Point

Merupakan suatu fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan untuk pembayaran tagihan rutin.

i) SKBDN iB

Ini adalah janji tertulis berdasarkan permintaan pemohon yang mengikat bank pembuka.

j) Bank Garansi iB

Merupakan fasilitas jaminan dalam bentuk wesel yang diterbitkan oleh bank.

k) Kartu ATM BSB

Merupakan suatu fasilitas layanan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan menggunakan mesin ATM.

l) Halo BSB

Ini adalah layanan perbankan dan fasilitas layanan informasi penanganan menggunakan peralatan telepon.

m) Cash Management

Kenyamanan bagi pelanggan untuk mengakses pertanyaan saldo dan transaksi secara online waktu nyata.

n) Wakaf Uang

Fasilitas yang dapat dilakukan secara individu, dalam kelompok atau institusi dalam bentuk uang yang dikelola secara produktif dimana hasilnya dapat digunakan untuk kesejahteraan ekonomi rakyat.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan Budaya Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Dalam menjalankan suatu aktivitas bisnisnya, Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menerapkan pelayanan prima kepada para nasabah atau calon nasabah dengan tujuan agar para pelanggan ini merasa puas. Cara menerapkan budaya layanan prima yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, sebagai berikut:

1. Standar Kemampuan (*Ability*)

Petugas *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi kepada nasabah atau calon nasabah sesuai dengan SOP yang ada. *customer service* juga dituntut agar dapat memahami dan menguasai produk-produk yang ada pada Bank Syariah Bukopin guna untuk menjelaskan kepada nasabah. Penerapan yang harus dilakukan sebagai petugas *customer service* yaitu mampu memberikan penjelasan kepada nasabah. Salah satu contohnya yaitu ketika nasabah melakukan pembukaan rekening maka petugas *customer service* menjelaskan produk-produk yang berada di Bank Syariah Bukopin kemudian petugas *customer service* memberikan saran kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. Standar Sikap (*Attitude*)

Sikap yang dianut oleh customer service officer di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah bersikap tenang, tidak tergesa-gesa, sopan, fokus pada pelanggan, ramah, dan rajin mendengarkan serta berusaha memahami keinginan pelanggan. Berikut ini sikap standar yang harus dimiliki oleh customer service officer di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang terdiri dari:

- a. Harus percaya diri, bersikap akrab kepada nasabah, dan penuh dengan senyuman ketika melayani nasabah. Salah satu contohnya yaitu ketika petugas *customer service* sedang memberikan pelayanan pembukaan rekening, penutupan rekening, komplain kepada nasabah,

maka petugas *customer service* harus tetap memberikan pelayanan Menyapa dengan lembut dan berusaha untuk menyebut nama jika kenal dengan nasabah. Contohnya yaitu ketika petugas *customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah yang dikenal maupun tidak dikenal harus sesekali memanggil nama nasabah, karena ini bertujuan menjaga silaturahmi antara nasabah dengan pihak bank.

- b. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan mendengarkan hal yang dibicarakan oleh nasabah. Contohnya yaitu ketika nasabah menyampaikan keluhan sebagai petugas *customer service* harus tetap bersikap sopan yaitu dengan mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah.
- c. Cara *customer service* berbicara kepada nasabah yaitu dengan bahasa yang baik dan benar. Contoh ketika berbicara dengan nasabah, harus menggunakan bahasa yang baku.
- d. Hindari menyela dan memotong pembicaraan nasabah. Salah satu contohnya yaitu ketika nasabah menyampaikan keluhan sebagai petugas *customer service* tidak diperbolehkan memotong pembicaraan nasabah, tetapi petugas *customer service* harus mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh nasabah.
- e. Mampu meyakinkan nasabah. Salah satu contoh mampu meyakini nasabah yaitu *customer service* meyakinkan nasabah bahwa dana nasabah akan aman jika menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Dana nasabah juga akan tetap terjamin keamanannya jika menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

- f. Meminta kepada nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani. Contohnya yaitu meminta kepada nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

3. Standar Perhatian (*Attention*)

Petugas *customer service* harus memberikan perhatian dalam melayani nasabah seperti menanyakan keperluan nasabah dan keinginan nasabah. Penerapan yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin yaitu ketika nasabah menyampaikan keluhan kepada petugas *customer service*, maka sebagai petugas *customer service* mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah kemudian petugas *customer service* menyampaikan permintaan maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanannya dan tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, petugas *customer service* harus berusaha menyelesaikan keluhan nasabah tersebut sesuai dengan SOP yang ada, seperti selalu mengutamakan kepuasan nasabah tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian yang harus diterapkan oleh petugas *customer service* yaitu harus mengenal nasabah, apakah identitas nasabah tersebut sesuai dengan profil nasabah.

4. Standar Tindakan atau Ucapan (*Action*)

Petugas *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dalam melayani nasabah harus dilakukan dengan tindakan nyata. Seperti berdiri dalam menyambut nasabah, ucapkan salam, tersenyum dan memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, mempersilahkan duduk nasabah (menunggu terlebih dahulu nasabah duduk lalu *customer service*

duduk) dan lainnya. Berikut adalah standar tindakan atau ucapan yang ada di Bank Syariah Bukopin Syariah Kantor Cabang Yogyakarta :

Tabel 3. 2 Standar Tindakan dan Ucapan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Layanan <i>customer service</i>	Penerapan
Standar awal layanan <i>customer service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiri sambil tersenyum. 2. Salam awal "Assalamualaikum Mrs. / Pak", sebutkan nama pelanggan jika diketahui. 3. Perkenalkan diri Anda. 4. Berjabat tangan dengan pelanggan (sesuai dengan standar syariah). 5. Silakan duduk "Silakan duduk Bu / Tuan .." 6. Menanyakan nama pelanggan jika Anda tidak tahu "Siapa yang Anda minta maaf, Nyonya?" 7. Menanyakan kebutuhan pelanggan "Ada yang bisa saya bantu?"
Standar akhir layanan <i>customer service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menawarkan lebih banyak bantuan kepada pelanggan "Apa lagi yang bisa saya lakukan untuk Anda?" 2. Tunggu sampai pelanggan berdiri terlebih dahulu. 3. Berdiri setelah pelanggan berdiri. 4. Pelanggan yang berterima kasih "Terima kasih Bpk / Ibu ..." 5. Berjabat tangan dengan pelanggan dan tersenyum. 6. Ucapan terakhir "Assalamualaikum, hati-hati di jalan Bapak / Ibu"
Standar layanan saat menerima panggilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Tidak Langsung Eksternal: Petugas layanan pelanggan menyambut pelanggan yang datang, menyebutkan nama kantor, dan nama, dan menawarkan bantuan. 2. Panggilan Internal: Petugas layanan pelanggan menyambut pelanggan dan menyebutkan nama, kemudian menawarkan bantuan bersama dengan nama jika Anda mengenali penelepon.

Standar saat oper panggilan telepon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan pelanggan mengatakan salam, nama kantor, dan nama kepada pelanggan. 2. Petugas layanan pelanggan menawarkan bantuan dan menanyakan kebutuhan atau keinginan pelanggan. 3. Petugas layanan pelanggan mengundang pelanggan untuk menunggu, kemudian petugas layanan pelanggan menghubungi pihak yang dicari oleh pelanggan. 4. Jika terhubung, petugas layanan pelanggan menutup telepon dan menghubungkan ke pelanggan, jika tidak terhubung petugas layanan pelanggan wajib menyampaikan alasannya kepada pelanggan.
-------------------------------------	--

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Seorang *customer service* harus memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Berikut cara petugas *customer service* untuk bertanggung jawab apabila merugikan dan mengecewakan pihak nasabah, antara lain :

Tabel 3. 2 Tanggung Jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Bila mengecewakan nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan ekspresi penyesalan. 2. Menyampaikan permintaan maaf kepada pelanggan karena membuat pelanggan merasa kecewa. 3. Petugas layanan pelanggan segera melakukan perbaikan layanan kepada pelanggan.
Bila mendapatkan komplain dari nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan pelanggan harus tetap berprasangka kepada pelanggan, dan tetap menyambut pelanggan dengan baik. 2. Petugas layanan pelanggan mendengarkan dan mendengarkan setiap keluhan yang diajukan oleh pelanggan. 3. Petugas layanan pelanggan mengirimkan permintaan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan. 4. Personel layanan pelanggan menjelaskan dan meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan segera teratasi.

Bila membuat nasabah menunggu lama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tunjukkan kekhawatiran dan kecemasan kepada pelanggan bahwa petugas layanan pelanggan juga dapat merasakan keresahan pelanggan. 2. Layanan pelanggan meminta maaf kepada pelanggan. 3. Menyajikan alasan atau masalah yang menyebabkan lamanya layanan. 4. Setelah petugas layanan pelanggan selesai melayani pelanggan, layanan pelanggan masih harus mengirimkan permintaan maaf.
------------------------------------	---

7. Penampilan (*Appearance*)

Standar penampilan petugas *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3. 2 Standar Penampilan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Penampilan Diri		
No	Pria	Wanita
1	Menggunakan seragam berwarna biru sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Bukopin	Menggunakan seragam berwarna kuning dan memakai hijab berwarna biru sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Bukopin
2	Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi	Merias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna <i>soft</i>
3	Kumis dicukur rapi	Kuku terpelihara pendek dan bersih
4	Menggunakan sepatu formal berwarna hitam	Gunakan sepatu formal hitam dengan hak minimal tiga cm dan maksimal tujuh cm
5	Rapi, wangi, dan bersih	Rapi, wangi dan bersih
6	Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin	Tidak boleh memakai aksesoris lebih dari satu dalam satu titik dan maksimal tujuh titik.
7	Untuk hari jumat, memakai baju koko	Menggunakan pakaian bebas rapi dan sopan

Sumber : Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2019

3.2.2 Manfaat Budaya Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Penerapan budaya layanan prima pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tentunya memiliki manfaat. Berikut ini merupakan manfaat budaya layanan prima pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

1. Meningkatkan citra perusahaan

Penerapan budaya layanan prima oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat meningkatkan citra perusahaan, karena Bank Syariah Bukopin melayani nasabah secara memuaskan yang dimana hal tersebut sesuai dengan harapan nasabah. Untuk mempertahankan serta meningkatkan nasabahnya Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta perlu menjaga citra positifnya di mata masyarakat dan juga untuk mempertahankan citra perusahaan ini di bangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan ketertiban keamanan. Jika layanan bank baik, maka citra bank juga baik di mata masyarakat. Hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas nasabah karena nasabah merasa diperlakukan dengan baik oleh bank.

2. Promosi bagi bank

Dengan memberikan layanan prima kepada nasabah, dan apabila nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, nasabah akan menyampaikan kepada orang lain tentang pengalaman yang dialami oleh nasabah pada saat melakukan transaksi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Dimana

hal tersebut dapat menjadi promosi gratis bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Pelayanan bank yang baik maupun yang buruk akan membekas dibenak nasabah. Jika buruk, maka nasib bank bisa ikut jatuh. Begitu sebaliknya, jika pelayanan bank baik maka citra bank akan dikenal secara luas oleh masyarakat. Hal tersebut mampu menjadikan promosi gratis bagi nasabah, dimana promosi ini tidak membutuhkan biaya dan tenaga dari bank itu sendiri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang prima dapat memajukan kesejahteraan bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta itu sendiri.

3. Meningkatkan daya saing

Bank Syariah Bukopin menerapkan budaya layanan prima agar dapat bersaing didunia perbankan saat ini. Dimana penerapan budaya layanan prima ini memberikan manfaat kepada bank karena nasabah yang dilayani secara prima akan merasa puas sehingga hal tersebut dapat menarik nasabah untuk bekerja sama dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Karena persaingan didunia perbankan semakin ketat, maka Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta meningkatkan budaya layanan prima agar tidak kalah saing dengan bank lainnya.

4. Meningkatkan loyalitas nasabah

Pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta kepada nasabah dan calon nasabahnya tentunya akan memberikan dampak kepuasan dan nasabah tersebut akan loyal terhadap Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dimana hal tersebut

dapat memberikan keuntungan bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Dengan diterapkannya budaya layanan prima dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan loyalitas terhadap bank. Sehingga nasabah dapat mempercayai dananya kepada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan budaya pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta dimulai dari standar kemampuan, standar sikap, standar perhatian, standar tindakan atau ucapan, tanggung jawab, dan penampilan.
2. Manfaat penerapan budaya layanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yaitu meningkatkan citra perusahaan, mempromosikan bank, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan loyalitas pelanggan kepada bank.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penyusunan laporan tugas akhir di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta, maka saran yang direkomendasikan adalah:

1. Bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta untuk lebih meningkatkan layanan prima dalam rangka mencapai manfaat budaya layanan prima.
2. Terus meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dalam rangka menciptakan layanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya. 2015. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2018. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2018. *Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhamad. 2017. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Diakses Pada Tanggal 3 Juli 2019 di: <https://www.ojk.go.id/id/>
- Pemerintah Indonesia. *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. Diakses Pada Tanggal 26 Februari 2019 di: <https://www.bi.go.id/>

LAMPIRAN**Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang**

PT BANK SYARIAH BUKOPIN
Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. MT. Haryono No. 7 Yogyakarta
Telp. (0274) 387 713, (0274) 373 832
Fax (0274) 368 938

SURAT KETERANGAN

Nomor : 04 / YGY-SDI/BSB-YGY/IV/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prihatama Oktoviano
Jabatan : Sumber Daya Insani

Menerangkan bahwa :

Nama : Iga Sukma Langit
NIM : 16213023

Mahasiswa D3 Fakultas Ekonomi jurusan perbankan & keuangan telah magang pada PT Bank Syariah Bukopin Cab Yogyakarta terhitung sejak 1 Maret 2019 sampai 1 April.

Demikian agar surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 April 2019
PT BANK SYARIAH BUKOPIN



Prihatama Oktoviano
Sumber Daya Insani