

**UPAYA FRONTLINER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PT BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun oleh :

Ahmad Syaiful Anam

17213018

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

**UPAYA FRONTLINER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PT BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh:

Ahmad Syaiful Anam

17213018

Program Studi Perbankan dan Keuangan

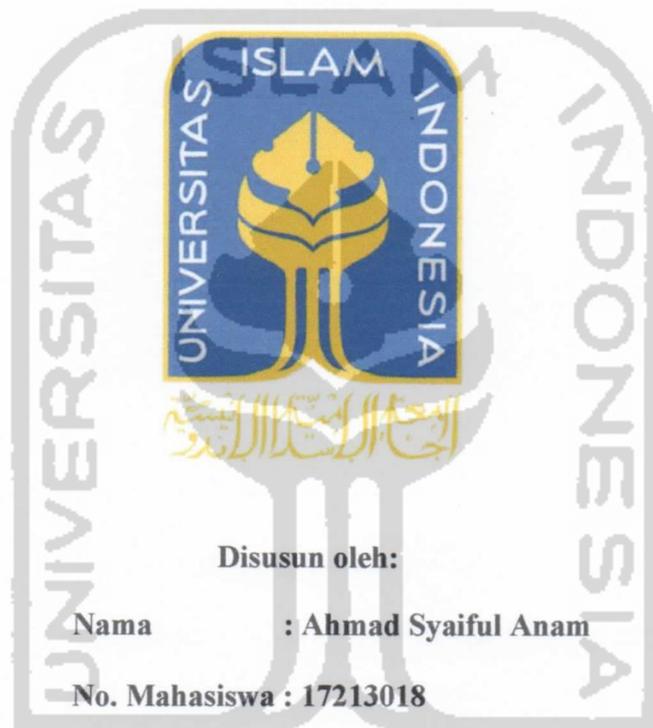
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**UPAYA FRONTLINER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PT BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**



Jurusan : Perbankan dan Keuangan

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal: 30 Juni 2020
Dosen Pembimbing**



(Nur Ellyanawati ER, SE., MM)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

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

Yogyakarta, 30 Juni 2020

Penulis



(Ahmad Syaiful Anam)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alakum Warahmatullahi Wabarakatuh

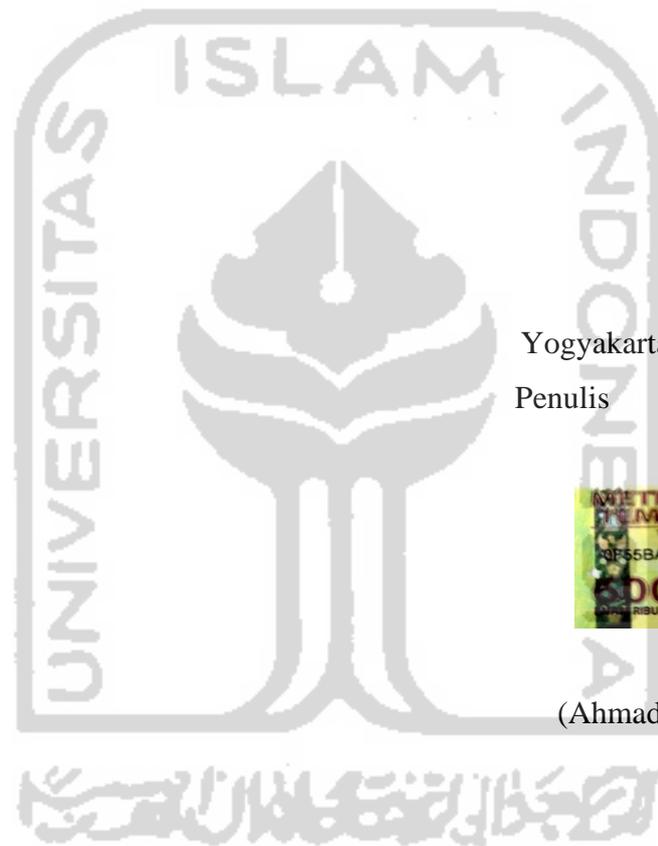
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah diberikan kenikmatan, kesempatan, keberkahan, dan kesehatan untuk bisa menyelesaikan tugas laporan magang ini dengan judul “Upaya Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta”. Tujuan dari penulisan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Perbankan dan Keuangan di Universitas Islam Indonesia.

Penulisan laporan magang ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari banyak pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu yaitu :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kesempatan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas laporan magang sebagai Tugas Akhir dengan lancar.
2. Keluarga saya terutama kedua orang tua saya yang telah membiayai kuliah saya dan selalu memberi motivasi serta semangat agar saya bisa dengan cepat menyelesaikan tugas laporan magang ini.
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dan membantu dalam kegiatan dalam pelaksanaan magang.

4. Ibu Nur Ellyanawati Esty Rahayu, SE, MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang memberikan motivasi, dukungan, dan membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar.
5. Bapak dan Ibu dosen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmunya.
6. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta selaku tempat pelaksanaan magang.
7. Teman-teman saya Yoga, Rio, Sarah, Anggi, Estuk, Arya, Bela, Yusrila, Arika, Rizky, Adib, dan Bagas serta seluruh teman satu angkatan 2017.
8. Mas Unggun yang telah membantu dan memotivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir.
9. Sahabat saya Suryoto dan Samsul yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir.
10. Ibu Kos yang meluangkan waktunya untuk membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir.
11. Nur Azura Dianita Putri selaku adek tingkat yang meminjamkan bukunya untuk penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan karena kemampuan dan pengalaman yang terbatas. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bisa menyempurnakan laporan magang ini. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang.



Yogyakarta, 30 Juni 2020

Penulis

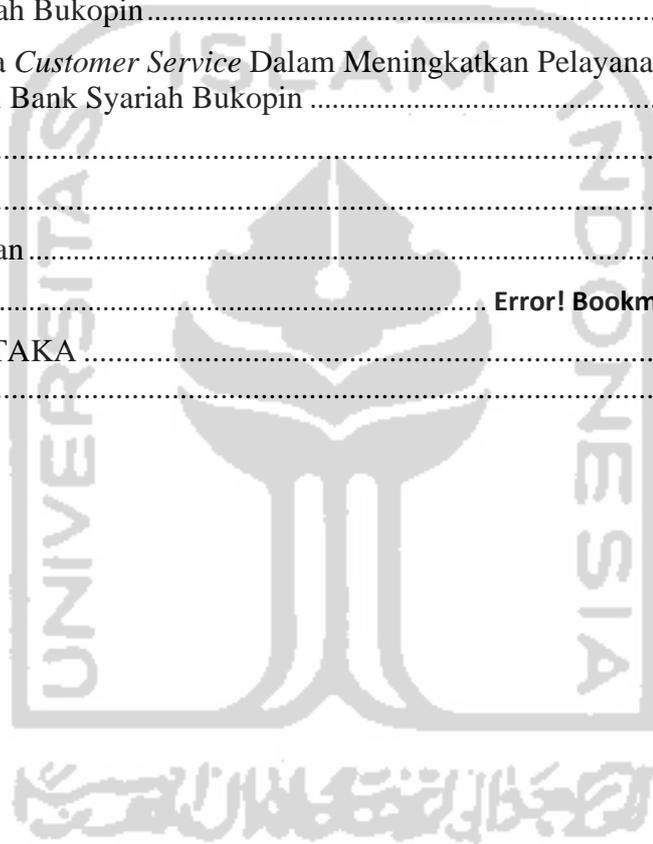


(Ahmad Syaiful Anam)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	3
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	6
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Bank.....	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank Syariah.....	9
2.1.3 Frontliner Bank Syariah.....	11
2.2 Teller.....	11
2.2.1 Tugas, Tanggung Jawab, dan Wewenang <i>Teller</i>	12
2.3 Customer Service	14
2.3.1 Tugas, Tanggung Jawab, dan Wewenang <i>Customer Service</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III	19
ANALISIS DESKRIPTIF	19
3.1 Data Umum.....	19
3.1.1 Sejarah Bank Syariah Bukopin	19
3.1.2 Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan Bank Syariah Bukopin.....	20

3.1.3 Struktur Organisasi.....	21
3.1.4 Produk dan Jasa Bank Syariah Bukopin.....	21
3.2 Data Khusus.....	29
3.2.1 Aktivitas <i>Teller</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Aktivitas <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin	34
3.2.3 Upaya <i>Teller</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin.....	40
3.2.4 Upaya <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin	41
BAB IV	43
PENUTUP.....	43
4.1 Kesimpulan.....	43
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	46



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan Magang	5
Tabel 2. 1 Tugas Customer Service Menurut Ikatan Bankir (2014)	14
Tabel 3. 1 Berkas Yang Diperlukan Untuk Penutupan Rekening.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Denah Lokasi Magang	5
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Buku Tabungan IB Siaga	46
Lampiran 2: Brosur Produk Tabungan IB Siaga.....	47
Lampiran 3: Slip Setoran Tunai	48
Lampiran 4: Slip Penarikan Tunai	49
Lampiran 5: Slip Setoran Permohonan	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Pada zaman sekarang masyarakat sudah tidak asing dengan dunia perbankan. Perekonomian suatu negara tidak terlepas dari perbankan misalnya kegiatan-kegiatan pembayarannya yang menggunakan uang sebagai medianya. Adapun Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2), menyebutkan bahwa bank merupakan badan usaha yang bertugas melakukan penghimpunan dana masyarakat yang berbentuk simpanan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun lainnya yang tujuannya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Bank juga sebagai lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, peminjaman uang, dan menerbitkan promes atau banknote.

Pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan sangatlah ketat. Tidak hanya berasal dari Bank Konvensional bahkan Bank Syariah pun saat ini berlomba-lomba ingin menunjukkan kualitas, keunggulan produk dan jasa layanan mereka. Untuk meningkatkan jasa pelayanan yang baik tentunya dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dan memiliki skill. Salah satu kunci keberhasilan suatu Bank adalah faktor kepuasan nasabah. Faktor inilah yang seringkali dipakai oleh suatu Bank untuk mengukur kualitasnya. Nasabah yang merasa puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu Bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang prima. Sehingga pelayanan prima kepada nasabah akan sangat berpengaruh pada baik dan buruknya sebuah Bank. Dalam

sebuah Bank terdapat unit yang menjadi garda depan suatu Bank dalam hal pelayanan yaitu *frontliner*. Bagian *frontliner* yang terdiri dari *teller* dan *customer service* adalah salah satu yang terpenting untuk meningkatkan jasa pelayanan yang baik.

Teller dan *customer service* memiliki tugas untuk bertransaksi langsung dengan nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Untuk dapat bertransaksi langsung dengan nasabah tentunya harus memiliki beberapa kriteria seperti sikap yang ramah kepada nasabah, pakaian yang terlihat sopan, dan senyum kepada nasabah, dengan begitu nasabah akan merasa nyaman saat sedang bertransaksi. Sehingga memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sudah menjadi tujuan *frontliner* yang bisa menjadikan nasabah menjadi nyaman dan puas karena terlayani dengan baik..

Dengan pelayanan *teller* dan *customer service* yang baik tentunya akan membuat nasabah menjadi senang dan nasabah bisa loyal kepada bank. Nasabah juga akan menyampaikan rasa puasnya kepada orang lain baik dalam bentuk cerita maupun rekomendasi, apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bank maka nasabah akan bisa bertambah dan meningkat begitupun sebaliknya jika nasabah merasa tidak puas dan tidak dilayani dengan baik maka bukan tidak mungkin nasabah akan menyampaikan hal negatif suatu Bank kepada orang lain ataupun bahkan melebihkannya. Oleh karena itu, Bank wajib memperhatikan bagian *frontliner* untuk dapat terus bersaing dalam situasi yang semakin kompetitif ini. *Teller dan customer service* harus mempunyai skill terbaiknya dalam melayani nasabah, karena pastinya akan menemui nasabah

dengan karakter yang berbeda-beda. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah tersebut, *teller dan customer service* harus menunjukkan sikap yang baik dan ramah. Dari penjelasan di atas maka tugas akhir ini mengambil judul "**Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta**".

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari magang di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta adalah:

1. Mengetahui aktivitas *teller* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin.
2. Mengetahui aktivitas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin
3. Mengetahui upaya *teller* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin
4. Mengetahui upaya *customer service* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin

1.3 Target Magang

Adapun target yang ingin dituju magang di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta adalah:

1. Dapat menjelaskan aktivitas *teller* memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin.
2. Dapat menjelaskan aktivitas *customer service* memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin.

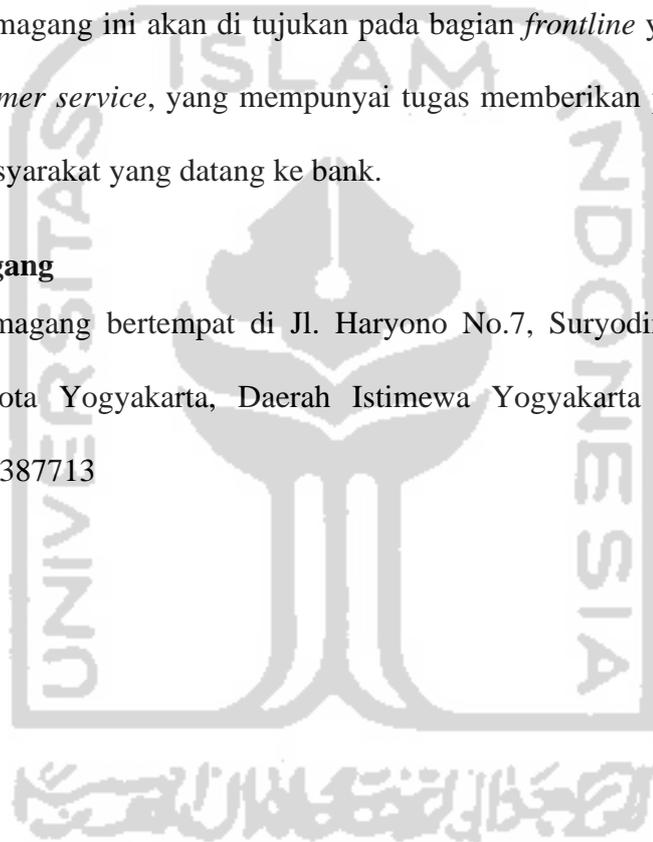
3. Dapat menjelaskan upaya *teller* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin.
4. Dapat menjelaskan upaya *customer service* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin

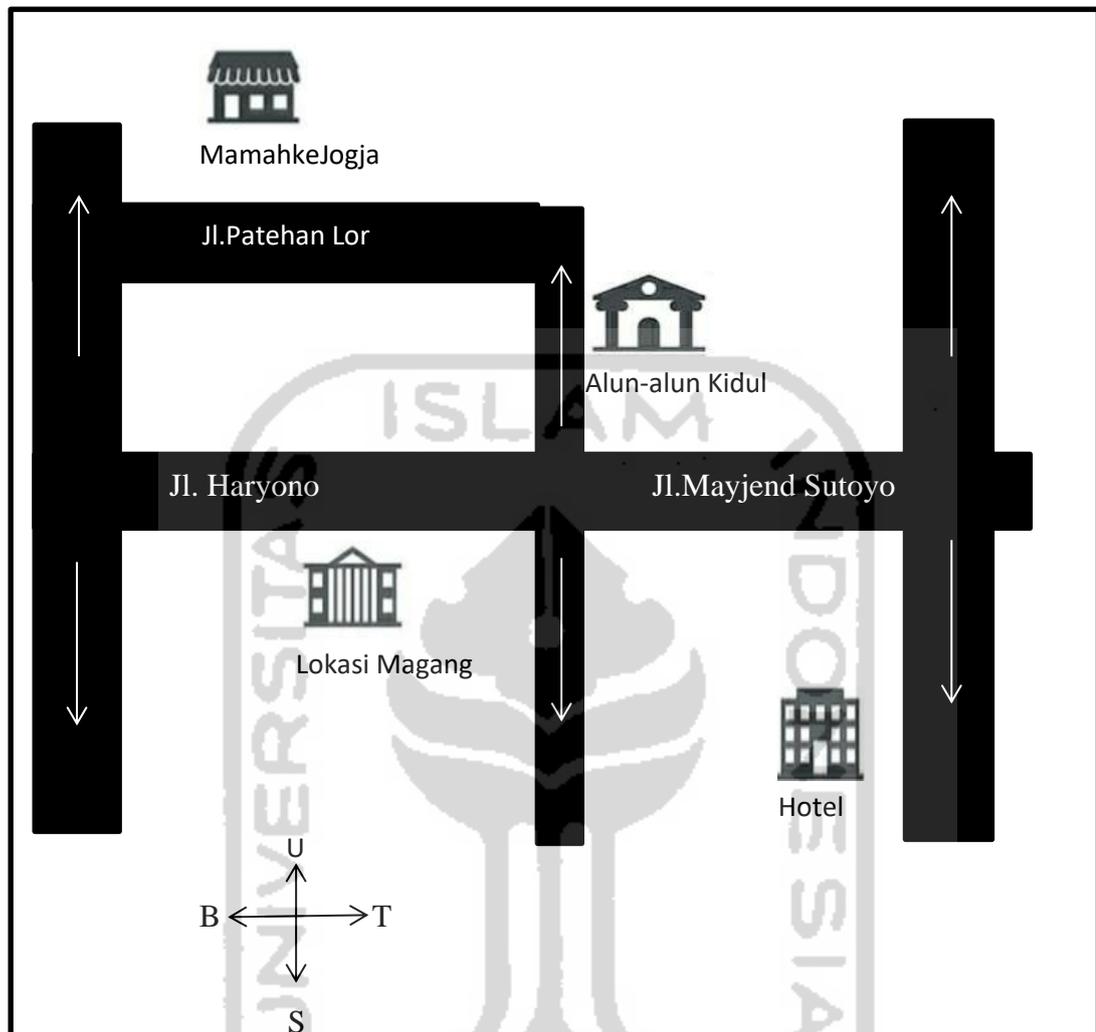
1.4 Bidang Magang

Bidang magang ini akan di tujukan pada bagian *frontline* yang terdiri dari *teller* dan *customer service*, yang mempunyai tugas memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang datang ke bank.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang bertempat di Jl. Haryono No.7, Suryodiningratan, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55141 Nomor Telepon (0274) 387713





Gambar 1.1 Denah Lokasi Magang

Sumber : Data diolah, 2020

1.6 Jadwal Magang

Pelaksanaan magang selama satu bulan pada tanggal 24 Februari 2020 – 17 Maret 2020 di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta yang dilakukan sesuai ketentuan jam kerja. Kegiatan magang tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1
Jadwal Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Magang																
2	Pelaksanaan Kegiatan Magang																
3	Penyusunan Laporan Magang																
4	Bimbingan Laporan Magang																
5	Pendaftaran Ujian Tugas Akhir																

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Dalam penulisan laporan magang ini terdiri dari empat bab yaitu sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai dasar pemikiran, tujuan magang, target magang, bidang magang, jadwal magang dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul tugas akhir yang ditulis.

BAB III. ANALISIS DESKRIPTIF

Analisis deskriptif menjelaskan mengenai data umum yang berisi gambaran umum Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta. Kemudian data khusus menjelaskan apa yang di dapat dari pembelajaran di tempat magang yang sesuai dengan judul yang di angkat.

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan bisa sebagai bahan pertimbangan dan untuk kedepannya agar bisa berkembang lagi.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kredit dan atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari penjelasan tersebut bisa diartikan bahwa bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, aktivitas perbankan pasti berkaitan dengan bidang keuangan sehingga bank tidak pernah lepas dari masalah keuangan (Kasmir, 2014:24).

2.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank Syariah

Bank syariah berasaskan pada prinsip syariah, prinsip kehati-hatian, dan demokrasi ekonomi ketika melaksanakan kegiatan usahanya. Adapun tujuan dari perbankan syariah yaitu mendorong kegiatan dalam pembangunan nasional untuk meningkatkan kebersamaan, keadilan, dan kesejahteraan rakyat. Kemudian fungsi perbankan syariah menurut Undang-Undang NO 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah adalah:

- a. Fungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat menjadi kewajiban bank syariah dan UUS.
- b. Fungsi sosial yang berbentuk lembaga baitul mal dijalankan oleh bank syariah dan UUS, yang artinya menerima dari zakat, sedekah, infak, hibah, dan dana sosial untuk disalurkan kepada pengelola zakat.

- c. Penghimpunan dana dari wakaf yang disalurkan ke badan pengelola wakaf yang sesuai kehendak pemberi wakaf, kegiatan ini dilakukan oleh bank syariah dan UUS.
- d. Menjalankan fungsi sosial yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Fungsi utama bank syariah yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan, dan juga memberikan pelayanan jasa perbankan syariah (Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah), dengan rincian sebagai berikut:

1. Penghimpunan Dana Masyarakat

Bank menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dalam bentuk titipan dengan akad *al-wadiah* juga dalam bentuk investasi dengan akad *al-mudharabah*. *Al-wadiah* adalah kerjasama antara kedua belah pihak, pihak pertama (nasabah) menitipkan dananya kepada bank dan pihak kedua (bank) memperoleh titipan dana dari nasabah dan bisa dimanfaatkan dalam transaksi yang disahkan oleh Islam. *Al-mudharabah* yaitu akad antara kedua belah pihak, dimana pihak yang mempunyai dana (*shahibul maal*) dengan pihak kedua (*mudharib*) yang memperoleh dana titipan untuk bisa dimanfaatkan untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam Islam.

Dengan menyimpan uangnya di bank, nasabah akan memperoleh keuntungan atas dana yang dititipkan berupa *return* yang besar keuntungannya tergantung kebijakan masing-masing bank dan

tergantung hasil yang diperoleh bank syariah. *Return* adalah imbalan yang didapatkan nasabah dari dana yang diinvestasikan di bank. Imbalan yang didapatkan nasabah bisa dalam bentuk bonus dengan dananya di titipkan menggunakan akad *al-wadiah* dan *al-mudharabah*.

1. Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Fungsi bank syariah yang kedua adalah menyalurkan kepada masyarakat. Masyarakat mendapatkan pembiayaan dari bank apabila memenuhi semua persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Penyaluran dana ini sangat penting untuk bank karena bisa mendapatkan *return* dari dana yang disalurkan. Pendapatan yang diperoleh bank dalam penyaluran dana ini tergantung akadnya. Ada beberapa macam akad bank ketika menyalurkan dana kepada masyarakat, seperti akad jual beli dan akad kemitraan atau kerjasama usaha. *Return* yang diperoleh dari akad jual beli yaitu dalam bentuk margin keuntungan yang didapatkan dari selisih harga jual dan harga beli.

2. Pelayanan Jasa Bank

Selain melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat, pelayanan jasa juga diberikan oleh bank syariah. Pelayanan jasa yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan kegiatannya. Berbagai jenis pelayanan jasa diberikan bank, seperti *transfer*, penagihan surat berharga, pemindahbukuan, *kliring*, *letter of credit*, bank garansi, *inkaso*, dan

jasa lainnya. Ada beberapa yang berusaha untuk meningkatkan teknologi informasinya supaya bisa memberikan pelayanan jasa yang membuat nasabah menjadi puas. Kecepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan adalah harapan nasabah untuk pelayanan jasa bank. Bank akan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas produk layanan jasanya, dengan pelayanan jasa bank syariah memperoleh imbalan berupa *fee* atau *fee based income*.

2.1.3 Frontliner Bank Syariah

Frontliner adalah barisan bagian depan yang kegiatan utamanya di depan dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu. (Litriani dan Lemiyana 2016). Berikut adalah bagian dari *frontliner* yang ada di bank syariah yang terdiri dari *teller* dan *customer service* (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

a. *Teller*

Teller merupakan petugas bank yang berfungsi melayani dan bertransaksi dengan nasabah dalam transaksi keuangan.

b. *Customer Service*

Customer service merupakan petugas bank yang berfungsi melayani nasabah dan sebagai sumber informasi bagi nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan dan mengetahui produk perbankan.

2.2 *Teller*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014), petugas bank yang melakukan pekerjaan di *frontline banking hall* untuk menjalankan kegiatan transaksi secara langsung kepada nasabah dalam penerimaan dan penarikan tunai atau nontunai

serta melakukan pembukuan adalah *teller*. Kemudian tanggung jawab *teller* adalah menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. *Teller* juga melakukan tanda tangan pengesahan pada suatu dokumen transaksi, pada umumnya teller bekerja di belakang gerai (*counter*) dalam suatu lembaga keuangan.

Sebagai *frontline*, *teller* harus memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah yang sesuai dengan "Standar Pelayanan *Teller*" dalam mengembangkan bisnis bank. *Teller* harus menjaga kebersihan dan kerapian *counter* karena secara langsung akan bertemu dengan nasabah. *Teller* juga mendukung pelaksanaan *cross selling* atas produk-produk bank kepada nasabah dan menampung saran atau usulan nasabah untuk di sampaikan kepada atasan.

2.2.1 Tugas, Tanggung Jawab, dan Wewenang *Teller*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) dalam menjalankan kegiatannya *teller* mempunyai tugas, tanggung jawab, dan wewenang *teller* yaitu :

a. Tugas *Teller*

1. Melaksanakan atau melakukan transaksi bersifat tunai dan nontunai serta warkat berharga lainnya.
2. Meyakini keaslian dan kebenaran warkat berharga dan uang tunai.
3. Melakukan penyesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
4. Melakukan validasi dan pembukuan dengan benar.
5. *Password* milik pribadi agar dijaga kerahasiaannya dan tidak melakukan berbagi *password* dengan pegawai yang lain.

6. Menjamin kebersihan, ketertiban, dan keamanan ketika memakai terminal komputer.
 7. Melakukan penukaran uang lusuh ke cabang koordinator *pooling cash* atau Bank Indonesia.
 8. Menjamin kerahasiaan serta keamanan kartu tanda tangan nasabah dan specimen.
 9. Melaksanakan verifikasi voucher dengan validasi serat laporan transaksi *teller*.
 10. Menyediakan uang tunai pada *ATM* berada di bawah pengelolaan outlet.
 11. Meyakinkan keaslian specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank
 12. Memegang kunci *box teller* dan menjamin keamanan *box teller*.
 13. Melakukan tanda tangan warkat transaksi dan verifikasi.
 14. Melakukan pengantaran uang serta pengambilan ke cabang koordinator *pooling cash*.
- b. Tanggung Jawab *Teller*
1. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan teliti dan cepat yang ingin melakukan penyetoran, penarikan dan melakukan *transfer* uang tunai.
 2. Menjamin kerahasiaan antara nasabah dan bank.
 3. Menjaga kebersihan serta kerapian ruang kerja.

4. Menjamin keamanan alat-alat identitas teller seperti *user ID*, *password*, anak kunci *cash box*, dan laci.
5. Patuh dan taat kepada peraturan bank.

c. *Wewenang Teller*

1. Memperoleh setoran tunai dan non tunai yang diberikan nasabah.
2. Melaksanakan pembayaran transaksi nasabah sesuai dengan prosedur serta kebijakan bank.
3. Menerima uang dari nasabah dan melakukan penukaran.
4. Memverifikasi nasabah yang melakukan cek formulir dan dokumen sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.

2.3 *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) *customer service* berasal dari dua kata yaitu "*customer*" yang artinya pelanggan, dan "*service*" yang artinya pelayanan. *Customer service* merupakan sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan serta produk-produk bank. *Customer service* akan memberikan penjelasan dan mengerjakan kebutuhan nasabah dengan menghubungi pihak yang terkait. Hal tersebut bisa membuat nasabah merasa puas karena merasa kebutuhannya dilakukan dengan tanggung jawab dan tidak memerlukan orang banyak dalam memenuhi kebutuhannya.

2.3.1 Tugas, Tanggung Jawab, dan Wewenang Customer Service

a. Tugas *Customer Service*

Tabel 2. 1
Tugas *Customer Service* Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014)

Jenis tugas	Detail perincian tugas
Pemeliharaan buku rekening, pembukaan buku rekening, dan penutupan buku rekening.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima permohonan pembukaan, pengkinian data nasabah, penutupan rekening serta pencabutan dan pemberian fasilitas 2. Mengecek kebenaran serta kelengkapan dalam pengisian formulir 3. Melakukan administrasi data <i>customer</i> dalam pembukaan rekening 4. Menyerahkan bukti kepemilikan dan kartu rekening terkait dengan rekening serta <i>bilyet</i> deposito kepada nasabah 5. Menerima permohonan pembayaran bunga deposito 6. Melaksanakan aktivasi PIN kartu yang berkaitan dengan rekening yang sudah diserahkan kepada nasabah
Layanan informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penjelasan kepada nasabah tentang produk dan jasa bank, cara mengisi formulir, tingkat suku bunga, kurs transaksi serta biaya administrasi 2. <i>Cross selling</i> produk dan jasa bank.
Layanan keluhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan dari nasabah, dicatat, diteruskan, dan dimonitor ke unit kerja yang bersangkutan, kemudian memberikan informasi cara menyelesaikan keluhan kepada nasabah.
Pekerjaan administrative	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola dan menyediakan buku tabungan. 2. Menyediakan slip dan brosur transaksi. 3. Kartu rekening yang telah di cetak disimpan kemudian diberikan kepada nasabah.
Layanan solusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menanyakan kebutuhan nasabah. 2. Informasi yang jelas diberikan dengan tepat yang sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah. 3. Solusi produk dan layanan bank diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah. 4. Melanjutkan kebutuhan investasi dan kredit untuk unit yang bersangkutan dan proses layanan berjalan dengan baik kepada nasabah. 5. Memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah terkait dengan permintaan atau keluhan nasabah serta

	<p>selalu menginformasikan kepada nasabah mengenai solusi dan memastikan masalah tersebut dapat diselesaikan sampai tuntas.</p> <p>6. Membuat referensi dan konfirmasi saldo terkait dengan permohonan nasabah.</p>
--	---

Sumber : Ikatan Bankir Indonesia 2014

b. Tanggung Jawab *Customer Service*

Customer service bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya memeberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh *customer service*, selain puas nasabah juga akan merasa nyaman dan hubungan akan baik dengan bank. Berikut adalah tanggung jawab *customer service* (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) secara rinci :

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan nasabah dan bank
4. Kerapian ruang kerja serta kebersihan ruang kerja
5. Menjamin keamanan alat-alat identitas *customer service*, seperti *user ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci
6. Melakukan tugas yang diterima dari atasan yang berhubungan dengan kelancaran berjalannya operasional cabang.
7. Patuh dan taat kepada peraturan perusahaan.

c. Wewenang *Customer Service* (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1. Memperhatikan nasabah ketika mengisi dan menandatangani formulir

2. Tidak menerima permintaan pembukaan rekening dari nasabah yang tidak memenuhi persyaratan dan prosedur bank
3. Memverifikasi tanda tangan nasabah
4. Tidak menerima permintaan buku *gilyet* dan giro dari nasabah yang tidak memenuhi persyaratan

2.4. Pelayanan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) pelayanan adalah kegiatan yang sifatnya berwujud dan tidak dapat dimiliki untuk ditawarkan kepada nasabah yang dilayani.. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan memiliki makna yang berarti “ usaha melayani kebutuhan orang lain “. Berikut adalah karakteristik dari suatu pelayanan

- a. Pelayanan yang tidak dapat di raba yang memiliki sifat berlawanan dengan barang jadi.
- b. Pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak bisa dipisahkan dalam pelayanan secara nyata, karena biasanya terjadi dalam suatu tempat yang sama.

Karakteristik diatas dapat dijadikan sebagai dasar memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) pelayanan prima yaitu layanan terbaik dengan memiliki kualitas terbaik dan layanan yang prima. Pengertian pelayanan prima atau layanan yang unggul bisa diperluas lagi bagaimana pihak pemberi layanan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada

nasabahnya serta siap menghadapi secara professional permasalahan yang bisa muncul kapan saja.

Jika Pelayanan bisa menimbulkan kesan yang baik maka nasabah bisa datang kembali dan menjadi rekan bisnis bank serta bisa saja menjadi nasabah yang loyal kepada bank. Pelayanan prima menggambarkan tentang pendekatan dari semua karyawan bank kepada nasabahnya. Pelayanan yang dilakukan dengan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diterimanya atau bisa melebihi harapannya adalah betuk dari layanan prima yang baik. Pelayanan prima yang menjadi tuntunan pelayanan yang bisa memuaskan nasabahnya butuh persyaratan supaya setiap pelayanan bisa mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

Pelayanan kepada masyarakat tentunya sudah ada ketentuan prosedur, pelaksanaan, dan kewenangan agar penerima pelayanan prima bisa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Sistem pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan dan membuat senang nasabahnya adalah budaya layanan prima. Bank harus memahami budaya layanan prima agar memiliki pelayanan yang cepat, cermat, tepat, ramah, nyaman dan baik.

1. Kecepatan

Kecepatan merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat. Nasabah membutuhkan pelayanan yang cepat yang tidak menghabiskan waktu yang lama. Tindakan yang dapat diambil seperti menampilkan sikap yang positif, mengambil tindakan untuk segera membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

2. Keramahan

Keramahan merupakan sikap yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Nasabah tentunya sangat menyukai dengan sikap keramahan yang diberikan pegawai bank kepada nasabahnya.

3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai yang diinginkan nasabah. Ketepatan sangat diperlukan dalam bekerja agar keinginan dari nasabah sesuai tanpa ada kesalahan sedikitpun.

4. Kenyamanan

Kenyamanan sangat perlu untuk memberikan kualitas kinerja yang baik agar nasabah tetap loyal. Apabila nasabah merasa nyaman mereka akan percaya dan yakin bahwa bank bisa memberikan pelayanan yang bisa memuaskan nasabahnya.



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

2.1.1 Sejarah Bank Syariah Bukopin

PT Bank Syariah Bukopin (Persero) sebagai bank yang beroperasi dengan prinsip syariah yang bermula masuknya konsorsium PT Bank Persyaratan Indonesia (sebuah bank konvensional) oleh PT Bank Bukopin, Tbk. Proses pengambilalihan tersebut berlangsung secara berangsur-angsur sejak 2005 sampai 2008, PT Bank Persyarikatan Indonesia yang dahulu bernama PT Bank Swansarindo Internasional didirikan di Samarinda, Kalimantan Timur berdasarkan Akta Nomor 102 tanggal 29 Juli 1990 merupakan bank umum yang memperoleh Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 1.659/ KMK.013/1990 tanggal 31 Desember 1990 tentang Pemberian Izin Penggabungan Usaha 2 (dua) Bank Pasar dan Kenaikan Status Menjadi Bank Umum dengan nama PT Bank Swansarindo Internasional yang mendapat kegiatan operasi berlandaskan surat Bank Indonesia (BI) nomor 24/1/UPBD/PBD2/Smr tanggal 1 Mei 1991 tentang Pemberian Izin Usaha Bank Umum dan Pemindah Kantor Bank.

Pada tahun 2001 hingga akhir 2002 proses pengambilalihan oleh Kelompok Muhammadiyah sekaligus pergantian nama PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang mendapatkan izin dari (BI) nomor 5/4/KEP.DGS/2003 tanggal 24 Januari 2003 yang dituangkan ke dalam akta nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003. Dalam perkembangannya kemudian PT Bank Persyarikatan Indonesia melalui suntikan modal dan asistensi

oleh PT Bank Bukopin, Tbk. Maka pada tahun 2008 sesudah persetujuan kegiatan usaha bank umum yang bekerja beralaskan prinsip syariah melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 27 Oktober 2008 mengenai Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah dan Perubahan Nama PT Bank Persyarikatan Indonesia Menjadi PT Bank Syariah Bukopin dimana telah diresmikan dan mulai efektif bekerja tanggal 9 Desember 2008.

Kegiatan operasional Perseroan secara sah dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla, Wakil Presiden Republik Indonesia periode 2004-2009. Hingga akhir Desember 2014 Perseroan mempunyai jaringan kantor yaitu 1 (satu) Kantor Pusat dan Operasional, 11 (sebelas) Kantor Cabang, 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu, 4 (empat) Kantor Kas, 1 (satu) unit mobil kas keliling, dan 76 (tujuh puluh enam) Kantor Layanan Syariah, 27 (dua puluh tujuh) mesin ATM BSB dengan jaringan Prima dan ATM Bank Bukopin.

2.1.2 Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan Bank Syariah Bukopin

Visi

"Menjadi Bank Syariah Pilihan dengan Pelayanan Terbaik."

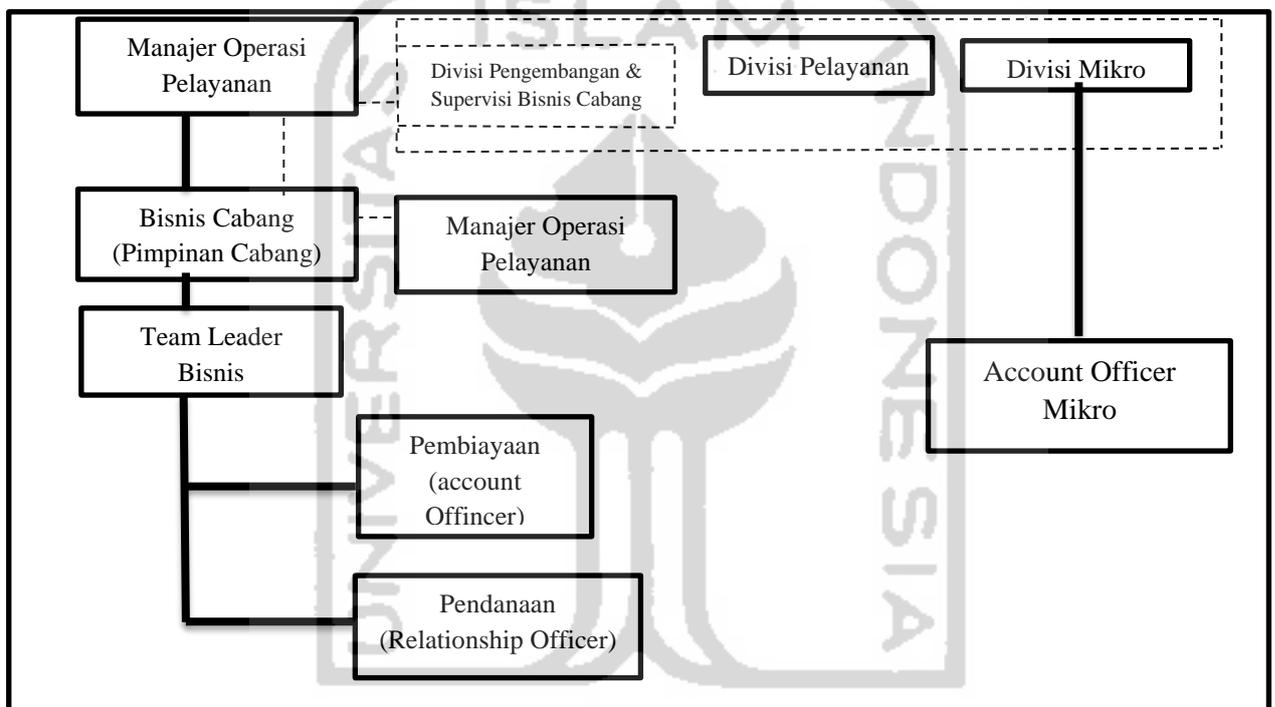
Misi

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

Nilai-nilai Perusahaan

- a. Barokah
- b. Ihsan
- c. Shiddiq
- d. Amanah

2.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin

Sumber : Bank Syariah Bukopin Yogyakarta

Berikut keterangan masing-masing divisi dari Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin:

1. Kepala Divisi Bisnis/Pimpinan Cabang bertugas menetapkan rencana kerja, sasaran usaha, anggaran, dan tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Mengarahkan dan mengendalikan serta mengawasi unit kerja secara

langsung di bagian bidang masing-masing. Memimpin rapat komite yang berkaitan dengan pengadaan produk atau *launching* produk baru.

2. *Manager* Operasional dan Pelayanan bertugas mengkoordinasikan semua kegiatan yang mencakup penghimpunan dan penyaluran dana dari pihak ketiga. Pelaksanaan pelayanan nasabah mulai dari frontline hingga back office harus dipastikan sesuai standar.
3. *Account Officer* (AO) bertugas mencari hingga memproses calon nasabah ataupun perusahaan-perusahaan yang ingin mengajukan pembiayaan. Kemudian memberitahukan kepada nasabah agar bisa menyanggupi kewajiban untuk melakukan pembayaran pinjaman yang sesuai dengan kesepakatan akad di awal.
4. *Relation Officer* (RO) tugasnya adalah melakukan pemasaran produk atau disebut juga marketing funding, kemudian melakukan perencanaan dan mengarahkan serta mengatur strategi dalam kegiatan mencari nasabah.
5. *Customer Service* (CS) bertugas menyambut dan menerima nasabah, mengenalkan produk dan menjual produk-produk bank, mempersiapkan berkas dokumen yang diperlukan, dan mengelola serta menyelesaikan masalah nasabah.
6. *Teller* bertugas menyusun bukti-bukti keluar masuk serta memberikan nomor bukti. Membuat rekapitulasi transaksi masuk dan keluar dan memvalidasi dengan pihak yang berwenang.

2.1.4 Produk dan Jasa Bank Syariah Bukopin

a. Produk Dana

1. Tabungan iB Siaga

Simpanan dalam bentuk mata uang rupiah untuk perorangan pada Bank Syariah Bukopin yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan persyaratan yang telah ditentukan.

2. Tabungan SimPel iB

Simpanan Pelajar iB adalah tabungan yang diperuntukkan bagi pelajar, persyaratannya mudah dan adanya fitur yang menarik dalam rangka edukasi perbankan untuk mengembangkan budaya menabung sejak usia dini

3. Tabungan iB Haji

Tabungan iB Haji merupakan setoran haji atau simpanan dalam bentuk mata uang rupiah bagi masyarakat yang memiliki rencana untuk melaksanakan ibadah haji. Dengan adanya Tabungan iB Haji ini mempersiapkan biaya haji menjadi ringan.

4. Tabungan iB Multiguna

Tabungan berjangka atau tabungan rencana dengan bagi hasil yang kompetitif untuk memenuhi kebutuhan di masa depan serta memberikan manfaat perlindungan asuransi jiwa gratis.

5. Tabungan iB Pendidikan

Jenis tabungan berjangka untuk memenuhi kebutuhan di masa depan dengan bagi hasil yang kompetitif dan memberikan perlindungan asuransi jiwa gratis.

6. Tabungan iB Siaga Bisnis

Simpanan yang penarikannya dilakukan sesuai syarat dan ketentuan yang disepakati, simpanan ini ditujukan kepada badan usaha maupun perorangan dan penarikannya tidak bisa dilakukan menggunakan cek dan *bilyet giro*.

7. TabunganKu iB

Tabungan perorangan dengan persyaratan yang mudah.

8. Deposito iB

Simpanan bentuk mata uang Rupiah penarikannya hanya bisa pada waktu tertentu sesuai dengan perjanjian bank dan deposan.

9. Giro iB

Digunakan untuk pembayaran, penarikannya bisa dilakukan setiap saat menggunakan cek/sarana pembayaran lain/pemindahbukuan lainnya.

b. Produk Pembiayaan

1. *Murabahah*

Akad jual beli antara bank dan nasabah dengan tujuan bagi hasil keuntungan/margin dari penjualan tersebut.

2. *Musyarakah*

Digunakan untuk dua pihak dalam kerjasama dengan pemberian dana serta keahlian masing-masing dan bertanggung jawab bersama.

3. *Mudharabah*

Digunakan untuk dua pihak dalam bekerjasama dengan pembagian hasil sesuai keputusan bersama.

4. *Mudharabah Muqayyadah*

Dua pihak yang bekerjasama, satu pihak memberikan dana agar dikelola dan dibatasi atas dana tersebut.

5. *iB Istishna*

Digunakan dalam kerjasama dua pihak dimana akan dipesan barangnya terlebih dahulu dan akan datang kemudian hari dan dibayar sesuai sepakat dua pihak.

6. *iB Kepemilikan Rumah*

Pembiayaan yang akan digunakan saat ingin membeli rumah.

7. *Pembiayaan iB K3A*

Digunakan untuk membiayai para anggota beberapa koperasi yang dimaksud.

8. *Pembiayaan iB KKPA – Relending Syariah*

Pembiayaan dalam bentuk investasi dengan prinsip syariah dan sebagai modal kerja koperasi primer kemudian di teruskan kepada anggotanya.

9. iB Jaminan Tunai

Jaminan cash collateral yang terdapat di bank syariah bukopin.

10. iB Pembiayaan Pola *Channeling*

Pembiayaan kepemilikan kendaraan kepada *end user* melalui perusahaan *Multifinance* dengan pembiayaan bersama atau pembiayaan penuh

11. iB Siaga Emas Gadai

Pembiayaan dimana bank memberi fasilitas pinjaman berdasarkan prinsip *Qardh* kepada nasabah dengan menjaminkan emas. Emas yang dijaminkan akan di pelihara dan disimpan oleh bank, atas pemeliharaan tersebut bank mengenakan biaya sewa dengan prinsip ijarah.

12. iB Kepemilikan Emas

Pembiayaan yang diberikan oleh kepada nasabah dengan menggunakan akad *Murabahah* dalam rangka membantu nasabah untuk memiliki nasabah.

13. iB Siaga Pendidikan

Fasilitas pembiayaan dengan menggunakan prinsip ijarah yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka memperoleh biaya pendidikan Perguruan Tinggi Muhammdiyah.

14. iB Siaga Pensiun

Fasilitas pembiayaan menggunakan prinsip *murabahah* yang diberikan oleh bank kepada penerima pensiun yang menerima uang pensiun rutin setiap bulan dari Negara (APBN).

c. Jasa

Jasa yang ada di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta adalah :

1. *SMS Banking*

Produk jasa dari BSB dengan layanan informasi dan transaksi perbankan diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media SMS

2. *Mobile Banking – BSB (M-BSB)*

Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *handphone*.

3. *Safe Deposit Box*

Jasa penyimpanan barang berharga serta dokumen pribadi.

4. *Transfer*

Produk jasa untuk memindahkan dana untuk penerima *transfer* bank lain atau pemindah dana dari bank lain untuk nasabah BSB.

5. *Kliring*

Produk jasa BSB sebagai sarana tukar menukar surat berharga (cek, *bilyet*, warkat) .

6. Inkaso

Suatu cara penagihan dengan kepada bank bertujuan untuk mendapatkan pembayaran dengan syarat tertentu.

7. RTGS

Transfer dana mata uang rupiah dengan penyelesaian secara *online*

8. *Payment Point*

Jasa perbankan kepada nasabah untuk pembiayaan dengan tagihan rutin.

9. SKBDN iB

Janji tertulis dari pemohon yang mengikat bank pembuka.

10. Bank Garansi iB

Memberikan jaminan bentuk warkat dengan kewajiban membayar kepada pihak yang menerima jaminan apabila terjadi wanprestasi.

11. Kartu ATM BSB

Layanan untuk transaksi perbankan di mesin ATM yang dimiliki BSB.

12. Hallo BSB

Layanan menggunakan telepon untuk memberi informasi kepada nasabah.

13. *Cash Management*

Layanan perbankan elektronik untuk memudahkan nasabah melakukan *inquiry* saldo.

14. Wakaf Uang

Wakaf yang dikelola secara produktif dalam bentuk uang yang hasilnya dapat di manfaatkan untuk mensejahterakan kehidupan manusia.

2.2 Data Khusus

3.2.1 Aktivitas Teller Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin

Melakukan persiapan-persiapan terhadap tugas yang dijalankan adalah hal untuk menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai teller. Transaksi *teller* mencakup: proses awal hari, melakukan transaksi dengan nasabah, dan proses akhir hari

a. Proses awal hari

Teller mengambil uang tunai dari khazanah pada proses awal hari. *Sign on* awal hari dilakukan supaya *teller* bisa mengakses dan menggunakan sistem aplikasi pendukung (PC). *Teller* harus melakukan input saldo awal hari untuk setiap mata uang. Pengaktifan pinpad setelah melakukan *sign on* awal hari agar transaksi yang memerlukan pinpad bisa berjalan baik.

Berikut adalah persiapan yang dilaksanakan *teller* pada awal hari :

1. Persiapan pada awal hari untuk peralatan kerja

- a. Papan nama dipersiapkan
- b. *Cash box* untuk bertransaksi dipersiapkan
- c. Brosur produk dipersiapkan di meja *teller*

- d. Alat tulis yang berfungsi disediakan pada meja *teller*
 - e. Formulir transaksi dipersiapkan
 - f. PIN pad dipersiapkan
 - g. Personal *computer*, jaringan komunikasi serta listrik, dan *passbook printer* di periksa terlebih dahulu
 - h. Ban tinta dan stempel dipersiapkan
 - i. Busa untuk menghitung uang dipersiapkan
 - j. Ban uang disediakan
 - k. Amplop uang disediakan
 - l. Karet pengikat dipersiapkan
 - m. Alat telstruk diperiksa terlebih dahulu
 - n. Lampu ultraviolet diperiksa terlebih dahulu
 - o. Mesin uang diperiksa
2. Melakukan posting saldo awal teller yang diterima dari head teller
- a. Transaksi teller terkait transaksi penarikan tunai, penyetoran tunai, pemindahbukuan, penguangan cek, serta pembayaran-pembayaran.
 - b. Menjalankan kegiatan pengecekan berupa catatan dari instruksi nasabah dan order dari kantor pusat untuk mengidentifikasi jenis produk dana pihak ketiga serta layanan jasa yang terkait dengan pelayanan *teller*.
 - c. Jenis produk atau layanan yang diminta nasabah dipelajari serta meminta syarat yang dibutuhkan nasabah berdasarkan sistem dan prosedur bank.

- d. Menjalankan kegiatan mitigasi risiko transaksi *teller*, berupa transaksi tunai maupun non tunai, seperti : kebenaran jumlah uang, keaslian uang, keaslian warkat dan tanda tangan nasabah, kelengkapan dan kebenaran dalam pengisian formulir.
 - e. Kebutuhan uang tunai dipersiapkan
 - f. Melakukan penghitungan kebutuhan uang tunai serta melakukan pemeriksaan atas saldo awal yang ada, jumlah setoran, penarikan tunai yang bersifat rutin maupun khusus. Atas hasil perhitungan kebutuhan uang tunai, *teller* meminta untuk menambah persediaan uang tunai dan menyetor uang ke *polling cash* jika persediaan uang tunai berlebih.
 - g. Formulir diisi untuk melakukan pengambilan dan penyetoran uang tunai dari dan ke *polling cash*.
- b. Melakukan transaksi dengan nasabah
1. Melakukan identifikasi transaksi nasabah
 2. Melakukan identifikasi permintaan layanan bank berdasarkan layanan atau jenis produk yang ditawarkan
 3. Melaksanakan pengecekan dokumen serta formulir yang berdasarkan kepada kebijakan, prosedur dan sistem bank untuk diverifikasi
 4. Apabila terdapat data atau identitas mencurigakan, *teller* wajib mengambil tindakan pelaporan kepada PPATK, *enhance due diligence*, serta melakukan penolakan jika terdapat indikasi transaksi AML.

5. Menjalankan kegiatan transaksi tunai dengan nasabah.
 6. Melakukan verifikasi formulir dan dokumen transaksi dari nasabah berdasarkan sistem dan prosedur bank.
 7. Pembayaran tunai dilakukan kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
 8. Menerima setoran tunai dari nasabah berdasarkan sistem dan prosedur bank
 9. Memvalidasi formulir dan dokumen nasabah berdasarkan sistem dan prosedur bank.
 10. Transaksi tunai dibukukan berdasarkan sistem dan prosedur bank.
 11. Melaksanakan layanan transaksi tidak tunai kepada nasabah.
 12. Transaksi tidak tunai dibukukan berdasarkan dengan sistem serta prosedur bank
 13. Memvalidasi transaksi tidak tunai nasabah berdasarkan dengan sistem serta prosedur bank.
- c. Proses akhir hari

Teller memisahkan slip transaksi pada hari tersebut dengan berbagai jenis transaksi dengan menjumlahkan mata uang dengan menggunakan mesin hitung uang sebelum melakukan *balancing*. *Balancing* dilakukan untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dalam pembukuan bank yang diinput dengan benar sesuai bukti/slip transaksi.

Berikut adalah kegiatan yang dilakukan pada akhir hari :

1. Validasi posting diperiksa kembali oleh teller serta mencocokkan saldo akhir dengan laporan transaksi.
2. Setiap transaksi yang masuk rekening diposting dengan benar dan melakukan validasi slip yang digunakan untuk transaksi.
3. Slip transaksi dan semua dokumen dipastikan bahwa sudah diproses.
4. Hasil cetak validasi diperiksa dan disesuaikan kembali dengan data aslinya dengan melakukan pencocokan jumlah serta nomor rekening tertulis pada slip yang sudah divalidasi.
5. Lembaran slip transaksi seperti formulir untuk transfer dipisahkan untuk diproses lebih lanjut oleh *back office*.
6. Slip yang sudah divalidasi berdasarkan nomor urut transaksi disusun.
7. Memastikan bahwa jumlah fisik uang, saldo, dan slip transaksi sudah sesuai.
8. Semua slip setoran, jumlah fisik uang, dan *voucher* transaksi tunai diserahkan kepada *head teller* termasuk juga transaksi reversal untuk diverifikasi.
9. *Teller* mencetak laporan transaksi ketika saldo akhir sesuai kemudian diserahkan kepada *head teller*
10. *Teller* harus menyampaikan kepada *head teller* ketika terjadi selisih uang kas, baik lebih maupun kurang.
11. Beban *teller* bisa terjadi karena *teller* melakukan kesalahan dengan nasabah yang tidak bisa diselesaikan seperti selisih tidak cukup.
12. Pinpad di nonaktifkan

13. Sistem ditutup sehingga tidak bisa lagi digunakan untuk transaksi.
14. Meninggalkan tempat kerja dengan mematikan komputer dan tidak membawa dokumen serta uang tunai.

3.2.2 Aktivitas *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, berikut adalah kegiatan yang lakukan *Customer Service* :

a. Memproses penanganan keluhan

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah kemudian dilengkapi oleh PBI No.10/10/PBI/2008 tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah, setiap pengaduan dari nasabah harus ditindaklanjuti dan mencari solusi terbaik. Bank diberikan dua hari kerja untuk memberikan tanggapan atas pengaduan yang diberikan nasabah secara lisan, apabila belum bisa memberi tanggapan di waktu yang sudah jatuh tempo, bank wajib memberi respon pendahuluan kepada nasabah dalam bentuk surat tertulis. Apabila nasabah menyampaikan pengaduannya, maka tindakan yang pertama dilakukan yaitu mendengarkannya dengan baik dan memperlihatkan rasa empati, apabila pengaduan tersebut bisa diselesaikan dengan cepat, berikan solusi yang bisa ditawarkan. Nasabah yang mendapatkan perhatian dan puas dengan dengan penyelesaian masalah yang diadakan, bukan tidak mungkin menjadi nasabah yang setia kepada

bank. Untuk meningkatkan pemakaian fasilitas bank yang digunakan oleh nasabah serta meningkatkan reputasi bank salah satunya adalah dengan mempertahankan nasabah.

Customer Service harus melakukan verifikasi terhadap nasabah yang mengajukan pengaduan, dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kemudian mencocokkan jawabannya dengan data bank, data pada kartu identitas, dan identitas dokumen pendukung. Jika data tidak cocok, maka *Customer Service* harus memberitahukan kepada nasabah bahwa pengaduan tidak dapat di proses. Keluhan dari nasabah boleh disampaikan oleh perwakilan nasabah dengan menggunakan surat kuasa yang ditandatangani oleh nasabah. Berikut adalah minimal informasi yang harus tercantum disurat kuasa untuk dinyatakan sah oleh bank :

1. Nama jelas pihak pemberi dan penerima kuasa
2. Alamat jelas pemberi dan penerima kuasa serta kartu identitas asli pemberi dan penerima kuasa
3. Nomor rekening atau jenis transaksi keuangan
4. Tanggal transaksi
5. Permasalahan yang dikeluhkan
6. Disertai dengan materai sesuai ketentuan yang berlaku
7. Ditandatangani oleh kedua pihak.

b. Memproses pembukaan rekening

Setiap nasabah yang ingin membuka rekening harus mendapat penjelasan mengenai informasi, syarat, dan ketentuan rekening yang akan

dibuka. Penjelasan dapat dibantu dengan memberikan brosur kepada nasabah, setelah dijelaskan nasabah akan diberikan formulir pembukaan rekening. Berikut adalah syarat pembukaan rekening pada umumnya :

1. KTP/SIM/kartu pelajar/bukti identitas lainnya
2. Membawa uang setoran awal sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan bank
3. Membayar biaya yang telah ditentukan oleh bank
4. Tanda tangan sesuai kartu identitas

Pengisian data pada formulir pembukaan rekening harus sesuai dengan data yang sesungguhnya. Petugas *customer service* wajib memberikan brosur dan informasi detail kepada setiap nasabah yang mengajukan permohonan pembukaan rekening mengenai produk rekening yang akan dibuka.

1. Pembukaan Rekening Tabungan

Tabungan adalah simpanan dana pihak ketiga kepada bank yang bersifat fleksibel dan penarikannya bisa dilakukan kapan saja yang tidak terikat jangka waktu tertentu.

2. Pembukaan Rekening Giro

Giro adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya bisa dilakukan kapan saja dengan menggunakan cek/*bilyet* giro, surat perintah pembayaran lain, dan dengan cara pemindahbukuan.

3. Pembukaan Rekening Deposito

Deposito adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian serta tidak dapat diperjualbelikan. Jangka waktu deposito yaitu, 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

c. Memproses penutupan rekening

Penutupan rekening dilakukan oleh customer service dengan mencabut fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan rekening tersebut. Penutupan rekening dilakukan di kantor cabang bank tempat membuka rekening, sebelum penutupan rekening dilakukan, dipastikan terlebih dahulu bahwa nasabah yang ingin melakukan penutupan rekening adalah pemilik rekening yang bersangkutan.

Penutupan rekening khusus bisa disebabkan karena hal seperti berikut :

1. Pemilik rekening meninggal dunia
2. Pemilik rekening menjadi tidak cakap melakukan perbuatan-perbuatan hukum karena satu atau hal lain
3. Pemilik rekening terkena sanksi Bank Indonesia

Berikut adalah dokumen yang diperlukan dalam penutupan rekening sesuai dengan jenis rekening :

Tabel 3. 1 Berkas Yang Diperlukan Untuk Penutupan Rekening (Menurut Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Jenis Rekening	Dokumen yang diperlukan
Tabungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas 2. Buku tabungan 3. Kartu tabungan/ATM

Deposito	1. Kartu identitas 2. Bilyet deposito berjangka yang asli
Giro	1. Kartu identitas 2. Kartu ATM 3. Warkat yang belum terpakai

Sumber : Ikatan Bankir Indonesia 2014

Proses penutupan rekening oleh *customer service* pada umumnya mengikuti tahap berikut ini:

1. Verifikasi nasabah dan memastikan kelengkapan dokumen nasabah
 2. Isi form penutupan rekening sesuai kartu identitas
 3. Meminta nasabah memverifikasi data penutupan rekening disertai dengan tanda tangan pada form penutupan rekening
 4. Memastikan tanda tangan nasabah sama dengan bukti kepemilikan rekening, kartu identitas, dan form penutupan
 5. Minta persetujuan pejabat untuk penutupan rekening
 6. Melakukan penutupan rekening pada sistem aplikasi penunjang
 7. Gunting bukti kepemilikan rekening
 8. Proses pencairan dana hasil penutupan rekening
 9. Serahkan bukti kepemilikan kepada nasabah
 10. File dokumen penutupan rekening
- d. Memproses pemeliharaan rekening

Faktor penting dalam pemeliharaan nasabah adalah bagaimana petugas bank, khususnya *customer service* bisa menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah dan konsisten serta berkesinambungan sehingga nasabah merasakan keberadaannya di bank penting karena menjadi bagian partner yang membuatnya sukses. Tujuan memelihara hubungan dengan nasabah

adalah agar nasabah merasa diikutsertakan dengan bank sehingga tidak akan meninggalkan bank atau berpindah ke bank lain, bahkan bisa mempunyai keinginan menggunakan produk dan jasa bank dengan lebih banyak lagi.

e. Pengkinian data nasabah

Supaya data nasabah tetap terpelihara maka bank akan melakukan update atau pengkinian data nasabah. Untuk memastikan kebenaran data nasabah yang dihubungi melalui telepon, maka dilakukan verifikasi data terlebih dahulu seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, dan nama ibu kandung. Setiap pengkinian data harus didokumentasikan dan diperiksa serta disetujui oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

f. Pemblokiran dan pembukaan blokir rekening

Pemblokiran rekening adalah kegiatan dari memelihara rekening nasabah. Pemblokiran sebagai tindakan untuk menghalangi penarikan dana atas suatu rekening. Pemblokiran rekening nasabah harus diinformasikan kepada nasabah dengan memberikan surat pemberitahuan perihal pemblokiran rekening. Pemberitahuan kepada nasabah dilakukan setelah bank menerima surat resmi dari instansi yang berwenang sebagai dokumen pendukung yang menjadi dasar pemblokiran rekening. Ketika bank mendapat perintah pencabutan blokir rekening dari instansi yang sebelumnya memberi perintah pemblokiran, bank bisa menginformasikan

kepada nasabah terkait pencabutan blokir tersebut melalui telepon atau surat pemberitahuan pencabutan blokir rekening.

3.2.3 Upaya *Teller* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin

Dalam melakukan peningkatan pelayanan kepada nasabah, *teller* melakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Melakukan *Roleplay* atau simulasi

Dengan melakukan simulasi maka *teller* akan melakukan perannya ketika bertransaksi dengan nasabah. Peran yang dilakukan berhubungan dengan masalah yang bisa membuat nasabah merasa tidak nyaman. Dengan adanya simulasi maka *teller* akan bisa lebih menjalankan perannya ketika berhadapan langsung dengan nasabah untuk memberikan pelayanan terbaiknya sehingga pelayanan yang diberikan akan dirasa puas oleh nasabah.

b. Menawarkan produk kepada nasabah

Ketika bertransaksi dengan nasabah, *teller* juga bisa menawarkan produk perbankan yang terdapat pada brosur yang berada dimeja *teller*. Dengan menawarkan produk kepada nasabah, maka nasabah akan mengerti tentang produk tersebut dan tidak menutup kemungkinan tertarik dengan produk tersebut. Ketika nasabah mengerti dengan produk yang ditawarkan, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Melakukan sharing produk lewat sosial media

Melakukann sharing produk lewat sosial media supaya lebih dikenal masyarakat dan mengetahui tentang produk tersebut.

d. Menjaga hubungan yang baik dengan nasabah

Menjaga hubungan yang baik bisa membuat nasabah menjadi setia kepada bank serta akan mempercayai bank tersebut.

3.2.4 Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Bukopin

Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* melakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Memperhatikan standar penampilan

Seorang *customer service* harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, dan menarik sehingga bagus untuk dilihat oleh nasabah. Berikut adalah sikap yang harus dimiliki *customer service* dalam melayani nasabah.

1. Ketika sedang melayani nasabah bersikap perca diri, bersikap sopan, senyum, dan bersikap akrab dengan nasabah.
2. Bersikap lemah lembut dalam menyambut nasabah dan sebut nama nasabah apabila kenal dengan nasabah
3. Berperilaku sopan dan mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dengan seksama. Berperilaku ramah dan tenang.
4. Berbahasa yang baik dan benar ketika sedang berbicara.

Berikut adalah standar penampilan seorang customer service :

a. Penampilan pria

1. Memakai seragam yang sudah ditentukan bank seperti kemeja lengan panjang, memakai name tag, memakai dasi serta tidak celana *jeans*, rapi, dan tidak terlihat kotor.
2. Rambut tidak diperkenankan melebihi kerah baju, harus pendek, serta disisir rapi apabila dicat harus memakai warna hitam.
3. Kumis harus dipotong dan dirapikan
4. Memakai sepatu yang formal model *fantopel* dengan menggunakan warna hitam
5. Badan harus wangi dan mulut tidak bau
6. Kuku tidak panjang, tidak kotor, serta rapi
7. Hanya memakai satu cincin dan jam tangan sebagai aksesoris

b. Penampilan wanita

1. Pemakaian seragam yang telah ditentukan oleh bank seperti rok, *blouse*, *blazer*, dan *name tag*.
2. Rambut harus kering dan rapi serta jika dicat harus menggunakan warna hitam
3. Memakai lipstick dan bedak dengan tidak menggunakan warna yang mencolok. Memakai jilbab apabila menggunakannya dengan warna yang polos sesuai dengan warna blouse
4. Memakai sepatu model *fantopel* berwarna hitam dengan ukuran hak paling rendah 3cm dan paling tinggi 7cm

5. Badan harus wangi dan mulut tidak bau
 6. Kuku tidak panjang, tidak kotor, serta rapi. Harus warna *soft* apabila menggunakan kuteks.
 7. Pemakaian aksesoris maksimal tujuh titik antara lain : telinga dua titik, leher atau dada satu titik, jari tangan dua titik, untuk jari kanan serta kiri, dua titik untuk pergelangan tangan yaitu tangan dan tangan kiri dan salah satu tangan untuk pemakaian jam tangan.
- c. Ketersediaan fasilitas
- Ketersediaan fasilitas yang lengkap merupakan salah satu upaya bank dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Dengan tersedia fasilitas pendukung akan membantu pelayanan kepada nasabah, misalnya tersedia brosur yang memudahkan nasabah untuk membaca informasi produk-produk yang ada di bank tersebut.
- d. Kebersihan area *banking hall*
- Dengan tetap menjaga kebersihan area *banking hall* merupakan upaya dari perbankan meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan kenyamanan nasabah ketika bertransaksi di bank.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tugas akhir yang berjudul “Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta” sebagai berikut :

1. Aktivitas *teller* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin, adalah melakukan kegiatan *teller* dan tanggung jawab *teller* yang meliputi proses awal hari, melakukan transaksi dengan nasabah, dan melakukan proses akhir hari.
2. Aktivitas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin, adalah menjalankan tugas dan tanggung jawab *cs* seperti memproses pembukaan rekening, memproses penutupan rekening, memproses pemeliharaan rekening, pengkinian data nasabah, pemblokiran rekening, dan pembukaan blokir rekening.
3. Upaya *teller* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin, adalah melakukan *roleplay* atau simulasi, menawarkan produk kepada nasabah, melakukan *sharing* produk lewat soisal media, dan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.
4. Upaya *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin, adalah dengan memperhatikan standar penampilan, ketersediaan fasilitas, dan kebersihan area *banking hall*.

4.2. Saran

Dari hasil penyusunan laporan tugas akhir maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta agar terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan memberikan fasilitas yang lengkap untuk mendorong kinerja agar lebih baik lagi.
2. Dalam melaksanakan aktivitasnya *customer service* dan *teller*, sebaiknya dapat menerapkan budaya *service excellent* demi terwujudnya kenyamanan serta kepuasan akan pelayanan yang diberikan.
3. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah sebaiknya Bank Syariah Bukopin lebih mencermati lagi pelayanan dalam hal pemantauan keluhan-keluhan nasabah, selalu *responsive* terhadap nasabah serta memberikan pelatihan kepada *customer service* dan *teller* untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabahnya.

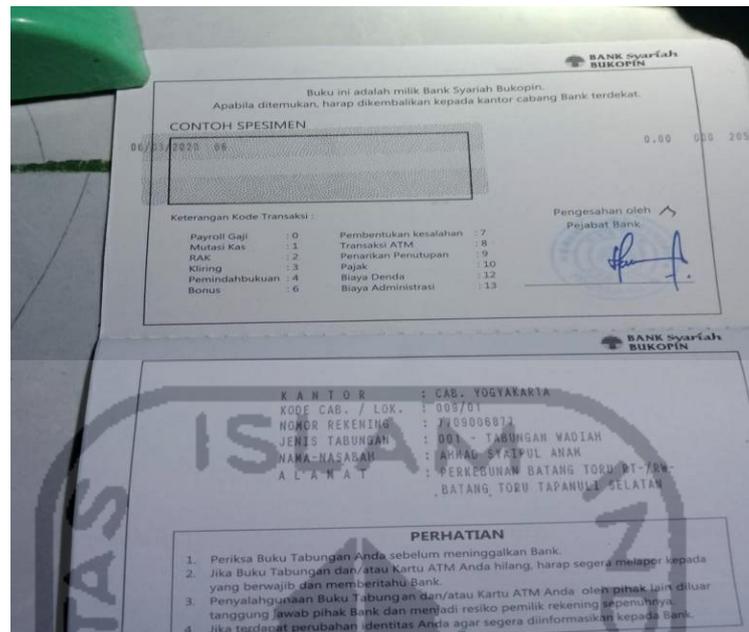
DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Bukopin. *Sejarah Bank Syariah Bukopin*, diperoleh pada 10 Maret 2020 di: [https://www.syariahbukopin.co.id/id/berita/berita-terbaru/bank-syariah - bukopin – pembukaan – kantor – cabang – Yogyakarta – semakin -dekat-dengan-nasabah](https://www.syariahbukopin.co.id/id/berita/berita-terbaru/bank-syariah-bukopin-pembukaan-kantor-cabang-Yogyakarta-semakin-dekat-dengan-nasabah)
- Bank Syariah Bukopin. *Visi dan Misi Bank Bukopin*, diperoleh pada 10 Maret 2020 di: [https://www.syariahbukopin.co.id/id/berita/berita-terbaru/bank-syariah - bukopin – pembukaan – kantor – cabang – Yogyakarta – semakin -dekat-dengan-nasabah](https://www.syariahbukopin.co.id/id/berita/berita-terbaru/bank-syariah-bukopin-pembukaan-kantor-cabang-Yogyakarta-semakin-dekat-dengan-nasabah)
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Grafindo Persada
- Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Litriani dan Lemiyana. (2016). Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang. *I-Economic*, Vol, 2, No. 2, Desember, 41.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Buku Tabungan IB Siaga





Lampiran 2: Brosur Produk Tabungan IB Siaga



Lampiran 3: Slip Setoran Tunai



SLIP SETORAN

Cabang Tanggal :

Tabungan No

Nama

Jumlah Rp.

Terbilang

Lembar 1 : Untuk Pembukuan Bank Tanda Tangan Penyeter



Lampiran 3: Slip Penarikan Tunai

 **Tabungan**

SLIP PENARIKAN

Cabang Tanggal :

Tabungan No

Nama

Sudah terima dari Bank Syariah Bukopin Sebesar Rp.

Terbilang

PERHATIAN !!!
Slip ini bukan kertas / surat berharga yang dapat dipindah tangankan
Slip ini hanya digunakan untuk keperluan intern Bank Syariah Bukopin

.....
Tanda Tangan Penabung



Lampiran 5: Slip Setoran Permohonan

Keranda			BANK SYARIAH BUKOPIN		Tanggal :	
PILIH SALAH SATU			PERMOHONAN KLIRING / INKASO			
SETORAN UNTUK	<input type="checkbox"/> KLIRING / INKASO	<input type="checkbox"/> TRANSFER	<input type="checkbox"/> RTGS	HARAP DI KLIRINGKAN / INKASOKAN NILAI CEK / BG Rp		
	<input type="checkbox"/> GIRO	<input type="checkbox"/> DEPOSITO	<input type="checkbox"/> PAJAK	HASIL KLIRING / INKASO TERSEBUT DIKREDITKAN KE:		
	<input type="checkbox"/> TELP / PLN / PAM NO.			NO. REKENING :		
				ATAS NAMA :		
SETORAN BERUPA			NOMINAL		PERMOHONAN KIRIMAN UANG (TRANSFER)	
<input type="checkbox"/> TUNAI			Rp.	HARAP DIKIRIM UANG SEJUMLAH Rp		
<input type="checkbox"/> DEBIT DARI REKENING			Rp.	NAMA PENGIRIM :		
ATAS NAMA				ALAMAT / NO. TELP :		
<input type="checkbox"/> CEK / BILYET GIRO				NO. KTP :		
	NOMOR	BANK	KOTA	PENERIMA :		
				BANK :		
			Rp.	NO. REKENING :		
			Rp.	ALAMAT / TELP :		
			Rp.	BERITA :		
			Rp.	DIBAYAR OLEH BANK		
TOTAL			Rp.	BIAYA ADMINISTRASI Rp		
TERBLANG				TOTAL DIBETOR Rp		
	TANDA TANGAN PEMOHON / PENYETOR			KREDIT BSB NO. :		
				NAMA PERKORAN :		
				BANDI / TK :		