

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* PADA *CUSTOMER SERVICE*

DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SLEMAN

YOGYAKARTA

Laporan Magang



Disusun Oleh:

Winda Tantri Setiyaningsih
17213053

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* PADA *CUSTOMER SERVICE*
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SLEMAN
YOGYAKARTA**

Laporan Magang

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

Indonesia

Disusun Oleh:

**Winda Tantri Setivaningsih
17213053**

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* PADA *CUSTOMER SERVICE*

DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU SLEMAN
YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Winda Tantri Setiyaningsih

Nomor Mahasiswa : 17213053

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal: 17 Mei 2020



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 di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 22 Juli 2020

Penulis



Winda Tantri Setyaningsih

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta kebahagiaan, karunia dan hidayah-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan laporan magang ini. Yang mengangkat judul “Implementasi *Service Excellent* Pada *Customer Service* Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta” yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang dan proses penyusunan laporan magang ini, saya menyadari telah mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, bantuan, motivasi, saran yang membangun serta doa dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dengan mempersembahkan penghargaan yang besar kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sumarno dan Ibu Sarijah yang selalu memberikan semangat dan doa terbaik untuk saya, sehingga mampu menyelesaikan laporan magang.
2. Septi Setiarti, selaku saudara terkasih dan tercinta yang selalu memberikan arahan dan mengajari dengan baik dalam proses pembuatan laporan magang.
3. Ibu Diana Wijayanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

serta selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk bagi saya, sehingga laporan magang dapat terselesaikan tepat waktu.

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan pengajaran dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi saya.
5. Kepala Cabang BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta beserta jajaran staff.
6. Teman-teman satu jurusan Program Studi Perbankan dan Keuangan 2017.
7. Semua pihak yang selalu mendoakan, membantu dan memotivasi saya.

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini saya menyadari akan keterbatasan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki, sehingga laporan tugas akhir (magang) ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kemajuan di masa mendatang. Harapan untuk laporan tugas akhir ini agar dapat mengembangkan ilmu pengetahuan bagi saya dan juga pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 22 Juli 2020

Penulis,



Winda Tantri Setyaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	5
1.5 Lokasi Magang	5
1.6 Jadwal Magang	5
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Lembaga Keuangan	7
2.2 Bank	8
2.2.1 Pengertian Bank	8
2.2.2 Jenis-Jenis Bank	9
2.3 Bank Syariah	12
2.3.1 Pengertian Bank Syariah	12
2.3.2 Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah	14
2.3.3 Landasan Hukum Perbankan Syariah	15
2.3.4 Akad Bank Syariah	16

2.4 <i>Service Excellent</i>	20
2.4.1 Jenis-Jenis Layanan.....	23
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Budaya Layanan Prima.....	24
2.4.3 Kepuasan Nasabah	26
2.5 <i>Customer Service</i>	30
2.5.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	30
2.5.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	31
2.5.3 Kertas Kerja <i>Customer Service</i>	33
2.5.4 Standar Penampilan <i>Customer Service</i>	35
2.5.5 Standar Sikap <i>Customer Service</i>	37
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	39
3.1 Data Umum	39
3.1.1 Sejarah BNI Syariah.....	39
3.1.2 Visi dan Misi BNI Syariah.....	40
3.1.3 Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman	41
3.1.4 Produk-Produk Pada BNI Syariah.....	44
3.2 Data Khusus	57
3.2.1 Penerapan <i>Service Excellent</i> pada <i>Customer Service</i> di BNI Syariah KCP Sleman.....	57
3.2.2 Dampak dari <i>Service Excellent</i> yang Diterapkan <i>Customer Service</i> di BNI Syariah KCP Sleman	65
3.2.3 Hambatan dalam Penerapan <i>Service Excellent</i>	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	71
4.1 Kesimpulan.....	71
4.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Magang BNI Syariah KCP Sleman	5
Tabel 3. 1 Kertas Kerja <i>Customer Service</i>	33
Tabel 3. 2 Standar Penampilan <i>Customer Service</i>	36
Tabel 3. 3 Implementasi Tugas <i>Customer Service</i> di BNI Syariah KCP Sleman .	62
Tabel 3. 4 Implementasi Standar Sikap dan Penampilan <i>Customer Service</i>	63
Tabel 3. 5 Implementasi <i>service excellent</i> pada Titik Tolak Kepuasan Nasabah .	64
Tabel 3. 6 Komponen Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Sleman	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Sleman	41
Gambar 3.2 Jenis-Jenis Service Excellent	57
Gambar 3.3 Dampak Service Excellent	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Brosur Tabungan iB Hasanah.....	76
Lampiran 2: Daftar Hadir Peserta Magang	77
Lampiran 3: Formulir Pembukaan Rekening Perorangan.....	78



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Perkembangan ekonomi di Indonesia pada saat ini bergerak sangat pesat, terutama di bidang lembaga keuangan, yaitu perbankan. Dalam dunia perbankan bukan hanya produk yang harus mempunyai keunggulan dan memiliki daya saing tinggi, pada bidang layanan terutama *service excellent*, juga sangat diperhatikan dan dievaluasi terus menerus.

Apalagi sejak disahkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, menyebabkan seluruh kegiatan usaha yang berhubungan dengan konsumen secara langsung melakukan pembenahan mengenai *service* yang dilakukan sebelumnya. Hal tersebut dilakukan karena untuk mempertahankan eksistensi perusahaan di masyarakat dan untuk menciptakan citra yang baik bagi perusahaan dengan menerapkan *service excellent* yang baik dan benar sesuai dengan standar yang diberlakukan di perusahaan tersebut. Selain itu, untuk membangun popularitas ditengah-tengah masyarakat.

Kegiatan *service excellent* adalah kegiatan yang diterapkan di setiap perusahaan perbankan untuk memberikan layanan yang terbaik guna memenuhi kebutuhan nasabah agar tercapai tingkat kepuasan yang diinginkan oleh nasabah itu sendiri. Menurut Kotler (Kasmir, 2004:162) kepuasan nasabah merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang

maupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Dengan kepuasan nasabah akan berimbas kepada peningkatan keuntungan bank.

Jadi, *service excellent* menurut Barata (2004) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasan, agar nasabah selalu royal terhadap perusahaan. Maka, layanan prima atau *service excellent* merupakan aspek yang sangat berpengaruh besar terhadap keberlangsungan suatu perusahaan perbankan. Dengan budaya layanan prima yang baik, maka akan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Nasabah akan memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan.

Perbankan di Indonesia, baik itu konvensional maupun syariah akan berlomba-lomba memberikan *service excellent* terbaik mereka kepada nasabahnya. Hal tersebut membuat tingkat persaingan yang tinggi di antara bank-bank yang ada.

BNI Syariah merupakan salah satu bank syariah yang menerapkan layanan prima. BNI Syariah adalah perusahaan berbentuk PT (Perseroan Terbatas) dengan nama PT. Bank BNI Syariah yang efektif beroperasi mulai tahun 2010 hingga sekarang. BNI Syariah merupakan perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, yaitu berdasarkan Fatwa MUI serta Al-quran dan hadist. Kantor pusat BNI Syariah berada di Jakarta dan memiliki salah satu Kantor Cabang Utama di Yogyakarta. BNI Syariah mempunyai segmen usaha di beberapa bidang produk antara lain produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk layanan jasa.

BNI Syariah telah menawarkan produk yang berkualitas dan unggulan. Untuk produk yang menjadi unggulan BNI Syariah adalah Tabungan iB Hasanah, Tabungan Baitullah iB Hasanah, Griya iB Hasanah, dan juga BNI Fleksi Umroh iB Hasanah. Selain itu, BNI Syariah juga telah menerapkan budaya *service excellent* pada perusahaannya sehingga terlihat etos kerja yang baik di lingkungan kerja tersebut.

Pelaksanaan budaya *service excellent* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman dilakukan dengan standar layanan yang baik. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman menerapkan standar layanan berdasarkan SOP yang telah dikeluarkan oleh BNI Syariah sendiri. Standar layanan adalah aturan layanan dari sebuah perusahaan yang dituangkan dalam SOP dan harus diimplementasikan oleh semua karyawan baik *frontliner* maupun *back office*, sehingga bank mampu memberikan layanan yang terbaik. Layanan tersebut menciptakan citra yang baik di mata masyarakat dan memberikan kepuasan yang melebihi harapan nasabah.

Dengan demikian, nasabah akan timbul rasa senang dan diperhatikan oleh bank karena merasa kebutuhan yang diinginkan dapat terpenuhi dan mendapatkan pelayanan yang baik dan tepat. Hal tersebut juga memberikan dampak bagi perusahaan yaitu masyarakat yang merasa nyaman akan dengan sendirinya melakukan promosi baik itu kepada tetangga; kerabat; teman; sahabat dll, mengulang kembali pembelian produk atau membeli produk yang berbeda dalam bank yang sama sehingga akan memperluas jangkauan pasar dan dapat mempertahankan daya saing yang tinggi di industri perbankan.

Berdasarkan uraian di atas terkait penulisan laporan magang, maka judul yang diambil yaitu mengenai “**Implementasi *Service Excellent* Pada *Customer Service* Di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta.**”

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan uraian di atas, tujuan pelaksanaan magang di BNI Syariah yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *service excellent* pada *customer service* di BNI Syariah KCP Sleman.
2. Untuk mengetahui dampak penerapan *service excellent* di BNI Syariah KCP Sleman.
3. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami *customer service* dalam menerapkan *service excellent* di BNI Syariah KCP Sleman.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai pada saat pelaksanaan magang di BNI Syariah yaitu, sebagai berikut:

1. Mampu menjelaskan dan memahami tentang penerapan *service excellent* pada *customer service* di BNI Syariah KCP Sleman.
2. Mampu menjelaskan dan memahami hambatan yang dihadapi *customer service* dalam menerapkan *service excellent* di BNI Syariah KCP Sleman.
3. Mampu menjelaskan dampak dari penerapan *service excellent* di BNI Syariah KCP Sleman.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang diambil adalah bidang pelayanan yaitu pada bagian *customer service* BNI Syariah KCP Sleman. Secara umum, *customer service* merupakan sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk perbankan. Sehingga *customer service* harus selalu berpedoman pada kertas kerja *customer service* yang telah dikeluarkan oleh BNI Syariah.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang berada di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman yang beralamat di Jl. Parasamya, Beran Lor, Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55511, *website*: www.bnisyariah.co.id.

1.6 Jadwal Magang

Jadwal pelaksanaan magang di BNI Syariah KCP Sleman pada tanggal 24 Februari 2020 sampai dengan 24 Maret 2020. Kegiatan magang akan dilaksanakan selama satu bulan. Kegiatan magang dijadwalkan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jadwal Magang BNI Syariah KCP Sleman

No	Kegiatan	Februari 2020				Maret 2020				April 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Magang												
2	Laporan												
3	Penulisan Tugas Akhir												

Sumber: Data Diolah

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dari tugas akhir, maka laporan ini akan dibagi menjadi beberapa bab dan sub bab, isi dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

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

BAB II: Landasan Teori

Bab II ini menguraikan tentang dasar-dasar teori yang digunakan untuk pembahasan yang berkaitan dengan penerapan *service excellent* pada *customer service* di BNI Syariah KCP Sleman.

BAB III: Analisis Deskriptif

Bab ini berisi tentang data-data yang diperoleh dari hasil magang, yaitu berupa data umum dan data khusus. Data umum disini berupa gambaran umum perusahaan BNI Syariah. Sedangkan data khusus yaitu hasil pengamatan dan pembelajaran yang diperoleh untuk memperkuat judul yang diangkat.

BAB IV: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil kajian magang yang telah dilakukan dan saran berdasarkan hasil kajian laporan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan di Indonesia dikelompokkan menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non-bank. Sedangkan sistem keuangan Indonesia terdiri dari dua sektor, dimana lembaga keuangan non-bank banyak bergerak di sektor riil dan lembaga keuangan bank bergerak di sektor moneter.

Lembaga keuangan adalah badan usaha yang memiliki kekayaan terutama dalam bentuk aset keuangan atau tagihan (*claims*) dibandingkan aset riil. Lembaga keuangan merupakan bagian dari sistem keuangan ekonomi modern yang melayani masyarakat pemakai jasa-jasa keuangan seperti tabungan, proteksi asuransi, program pensiun, penyediaan sistem pembayaran dan mekanisme transfer. Lembaga keuangan juga memberikan penyaluran dana melalui kredit dan juga penanaman modal dalam surat-surat berharga. Dengan adanya lembaga keuangan akan mempermudah aktivitas perekonomian dalam rangka pembangunan nasional (Wirosa, 2009: 15).

Dalam kegiatannya, lembaga keuangan non-bank hanya dapat melakukan penghimpunan dana secara tidak langsung yaitu dengan mengeluarkan surat berharga dan menyalurkan ke masyarakat, terutama dalam hal membiayai investasi perusahaan. Contoh lembaga keuangan non-

bank yaitu pegadaian, leasing, asuransi, pasar modal dan lain-lain. Sedangkan lembaga keuangan bank menghimpun dana dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, yaitu dengan mengeluarkan produk bank seperti tabungan, deposito dan giro.

2.2 Bank

2.2.1 Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang banyak dikenal oleh masyarakat. Bank memiliki peran sebagai lembaga perantara antara masyarakat yang membutuhkan dana dan yang kelebihan dana. Dengan demikian, bank memiliki kegiatan utama menerima simpanan dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Sedangkan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya kegiatan bank tersebut diharapkan dapat membantu pemerataan ekonomi rakyat, membantu pembangunan nasional serta pertumbuhan ekonomi agar dapat tercapai kehidupan yang sejahtera.

Munculnya istilah bank berasal dari Bahasa Italia yaitu *banco* yang berarti kepingan papan yang digunakan untuk meletakkan buku yaitu sejenis meja, yang kemudian berubah semakin luas yaitu sebagai alat pertukaran uang di Eropa untuk menunjukkan atau memamerkan uang mereka kepada para pedagang dan orang-orang yang sedang berlayar (Mohammad Muslehuddin, 1998).

Berdasarkan uraian di atas, pengertian bank Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah

“badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga penopang pertumbuhan ekonomi negara. Bank memberikan kontribusi penuh dalam pembangunan negara dan perlu adanya pembenahan-pembenahan agar dapat mencapai keberhasilan sesuai dengan tujuan didirikannya bank.

2.2.2 Jenis-Jenis Bank

Di Indonesia, terdapat beberapa klasifikasi jenis bank, diantaranya yaitu (Kasmir, 2016: 32-37):

1. Dilihat dari segi fungsinya

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, jenis bank berdasarkan fungsinya terdiri dari:

1) Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran, yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah.

2) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta dapat melakukan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya dapat dibedakan sebagai berikut:

1) Bank milik pemerintah

Bank milik pemerintah yaitu bank yang akte pendirian, modal beserta keuntungan bank adalah milik pemerintah. Contoh: BNI, BTN, Mandiri, dan BRI.

2) Bank milik swasta nasional

Bank jenis ini seluruh atau sebagian besar dimiliki pihak swasta, termasuk akte pendirian serta pembagaian keuntungannya adalah milik swasta. Contoh: Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Niaga, dll.

3) Bank milik koperasi

Bank tersebut kepemilikan sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contohnya adalah Bank Umum Koperasi Indonesia.

4) Bank milik asing

Bank tersebut merupakan cabang bank dari luar negeri, baik milik swasta asing maupun pemerintah asing. Sebagai contohnya yaitu *Bank of Tokyo*, *Hongkong Bank*, *Bank of America*, dll.

5) Bank milik campuran

Bank milik campuran merupakan bank yang kepemilikannya antara pihak asing dan pihak swasta nasional. Contohnya yaitu *Sanwa Indonesia Bank*.

3. Dilihat dari segi status

Dilihat dari segi kemampuan dalam melayani masyarakat, bank dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1) Bank devisa

Bank Devisa merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, contohnya transfer ke luar negeri, pertukaran mata uang asing, dll.

2) Bank non devisa

Bank jenis ini merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi ke luar negeri.

4. Dilihat dari segi cara menentukan harga

Jenis bank ini terbagi dalam dua kelompok, yaitu:

1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Prinsip yang digunakan oleh bank konvensional yaitu dengan menetapkan bunga sebagai harga untuk produk simpanan maupun produk pinjaman, sedangkan untuk jasa-jasa bank dengan mengenakan biaya yang disebut dengan istilah *fee based*.

2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah

Untuk memperoleh keuntungan bank tersebut menggunakan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan Islam, yaitu dengan prinsip bagi hasil, prinsip penyertaan modal, prinsip jual beli, dan prinsip sewa menyewa.

2.3 Bank Syariah

2.3.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah

“bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.”

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usahanya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah atau tidak mengandalkan bunga sebagai keuntungan (Muhamad, 2017). Sedangkan menurut Perwataatmadja, Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan tata caranya ditentukan oleh Al-qur'an dan hadist.

Berdasarkan pengertian bank syariah di atas dapat disimpulkan bahwa, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat berdasarkan prinsip Islam yaitu Al-qur'an dan hadist. Dengan demikian, bank syariah

tidak mendapatkan keuntungan berdasarkan bunga melainkan berdasarkan bagi hasil.

Dalam menjalankan usahanya, bank syariah berpedoman pada prinsip ekonomi Islam yaitu (Muhamad, 2017):

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuk.
2. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang, jadi uang tidak akan berubah nilainya dari tahun ke tahun. Contoh: uang Rp10.000 di tahun 2010 akan sama nilainya dengan uang Rp10.000 di tahun 2015.
3. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas.
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif.
5. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang.
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.

Tujuan dari didirikannya bank syariah sendiri adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kebersamaan, keadilan dan pemerataan kesejahteraan rakyat dengan berpegang pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Dengan demikian, tercipta negara yang adil dan makmur tanpa adanya kesenjangan sosial dan ekonomi yang tinggi. Sedangkan fungsi dari bank syariah yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat, menjalankan fungsi sosial dalam bentuk *baitul mal*, menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*), sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku (UU No. 21 Tahun 2008).

2.3.2 Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah

Dalam melakukan suatu hubungan usaha dengan bank, nasabah akan melakukan akad atau yang biasa disebut dengan kesepakatan sebagai bentuk hubungan berdasarkan syariah Islam. Agar dapat memperoleh kesepakatan atau akad, maka mengacu pada prinsip dasar operasional. Dengan prinsip dasar operasional dapat pula ditemukan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah untuk dioperasionalkan.

Konsep dasar operasional bank syariah tersebut yaitu (Muhamad, 2017):

1. Prinsip Simpanan Murni (*Al-Wadiah*)

Prinsip *wadiah* sering diberikan sebagai tujuan investasi untuk mendapatkan keuntungan seperti halnya pada tabungan dan deposito. *Wadiah* merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank untuk memberikan kesempatan pada masyarakat yang kelebihan dana untuk berinvestasi dengan cara menyimpan dananya dalam bentuk simpanan/*wadiah*.

2. Bagi Hasil (*Syirkah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang meliputi tatacara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Bentuk produk dengan prinsip ini berupa *mudharabah* dan *musyarakah*.

3. Prinsip Jual Beli (*At-Tijarah*)

Prinsip jual beli menerapkan tatacara jual beli antara bank dengan nasabah, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan nasabah atau mengangkat nasabah sebagai agen bank untuk

melakukan pembelian atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan (*margin*). Jadi, jual beli di bank syariah nasabah wajib mengetahui harga beli bank terhadap produk tersebut.

4. Prinsip Sewa (*Al-Ijarah*)

Dalam prinsip ini ada 2 (dua) skema yaitu sewa murni (*ijarah*) dan *ijarah muntahiya bit tamlik*. Jadi, *ijarah muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan antara sewa dan jual beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

5. Prinsip *Fee*/Jasa (*Al-ajr Walumullah*)

Prinsip *fee* merupakan seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan oleh bank, biasanya dalam bentuk bank garansi, kliring, inkaso, jasa transfer, *mobile-banking*, *e-banking* dan lain-lain berdasarkan prinsip syariah.

2.3.3 Landasan Hukum Perbankan Syariah

Landasan hukum perbankan syariah yang diterapkan di Indonesia adalah sebagai berikut (Wiroso, 2009: 45):

1. Periode 1992 sampai dengan tahun 1998

Pada periode ini puluhan BPR Syariah lahir serta terdapat satu Bank Umum Syariah, yaitu Bank Muamalat yang mengacu pada UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan pemerintah mengeluarkan ketentuan mengenai perbankan syariah, yaitu:

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan Bagi Hasil, sebagai landasan hukum berdirinya BUS.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan Bagi Hasil sebagai landasan hukum berdirinya BPR pada periode ini.

2. Periode tahun 1998 sampai tahun 2008

Pada periode ini, UU Nomor 7 tentang Perbankan disempurnakan dengan UU Nomor 10 Tahun 1998 yang telah membahas mengenai Ketentuan Bank Syariah.

3. Periode setelah 2008

Pada tahun 2008, di Indonesia sudah memiliki undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan bank syariah, yaitu UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, sehingga undang-undang tersebutlah yang menjadi landasan hukum bank syariah di Indonesia saat ini.

2.3.4 Akad Bank Syariah

Berikut jenis-jenis akad yang diterapkan oleh bank syariah kepada nasabah atau calon nasabah adalah sebagai berikut (Kasmir, 2016: 166-174):

1. *Al-Wadiah* (Simpanan)

Wadiah merupakan titipan atau simpanan di bank syariah. Prinsip *Wadiah* merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki. *Wadiah* terbagi menjadi dua jenis, yaitu *wadiah yad-amanah* dan *wadiah yad-dhamanah*. *Wadiah*

yad-amanah merupakan titipan dimana penyimpan tidak boleh memanfaatkan barang titipan dan murni menjaga titipan dari penitip dan juga si penyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada barang selama bukan merupakan kelalaian dalam memelihara barang titipan. Sedangkan *wadiah yad-dhamanah* merupakan titipan dimana si penyimpan diperbolehkan memanfaatkan barang titipan untuk kegiatan perekonomian yang menguntungkan dan sesuai prinsip syariah.

Konsekuensi dari diterapkannya prinsip *wadiah yad-dhamanah* adalah pihak bank akan menerima seluruh keuntungan dari penggunaan uang serta harus bertanggung jawab apabila mengalami kerugian dan kerusakan pada barang titipan. Sebagai imbalan untuk si penitip karena memperbolehkan memanfaatkan barangnya, maka pihak penyimpan akan memberikan keuntungan berupa bonus. Artinya bank tidak dilarang memberikan jasa atas pemakaian uangnya berupa insentif atau bonus, dengan catatan tanpa menjanjikan adanya bonus kepada penitip baik dalam bentuk nominal maupun presentase. Hal tersebut murni merupakan kebijakan bank sebagai pengguna uang.

2. *Al-Mudharabah*

Al-Mudharabah merupakan akad kerja sama antara dua pihak, dimana pihak pertama menyediakan semua modal yang dibutuhkan untuk usaha tertentu dan pihak kedua sebagai pengelola. Keuntungan dibagi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati di kontrak kerja.

Apabila terjadi kerugian, maka akan ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian tidak disebabkan oleh kelalaian si pengelola.

Mudharabah dalam praktiknya terbagi menjadi dua jenis, yaitu *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*. *Mudharabah mutlaqah* merupakan akad kerja sama antara pemilik dana dan pengelola dana, dimana pengelola dana tidak dibatasi dalam penggunaan dananya, tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi jenis usaha dan daerah bisnis. Sedangkan untuk *mudharabah muqayyadah* merupakan akad kerja sama antara satu pihak dan pihak lain yang dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis dalam mengelola dananya.

3. *Musyarakah*

Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua orang atau lebih untuk melakukan suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak (bank dan nasabah) memberikan kontribusi modal. Akad *musyarakah* memiliki ketentuan apabila terjadi kerugian akan ditanggung kedua belak pihak/bersama dan keuntungan dibagi sesuai perjanjian yang telah disepakati di kontrak kerja.

4. *Bai' al-Murabahah*

Murabahah merupakan akad jual beli barang, dimana harga perolehan atau harga pokok ditambah margin yang telah disepakati antara bank dengan nasabah. Jadi, pihak bank wajib memberitahu kepada nasabah harga pembelian barang dari *supplier* dan harga jual kepada nasabah dengan pemberitahuan keuntungan yang diambil oleh pihak

bank. Pada akad ini, ketentuan pembayaran dapat dibayar diawal, ditangguhkan atau dicicil. Contohnya pembelian mobil, pembelian rumah dll.

5. *Salam*

Salam adalah akad jual beli, dimana pembayaran dilakukan diawal dan barang akan diserahkan di kemudian hari. Akad ini diterapkan untuk pembelian barang pertanian seperti cengkeh, kopi, coklat dll.

6. *Istishna*

Istishna merupakan akad jual beli, dimana pembeli bertindak sebagai produsen yang menyediakan barang pesanan yang sesuai dengan spesifikasi yang disyaratkan oleh pembeli dengan harga yang telah disepakati. Cara pembayarannya dapat berupa pembayaran dimuka, dicicil, atau ditangguhkan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

7. *Ijarah*

Ijarah adalah akad sewa menyewa antara pemilik *ma'jur* (objek sewa) dengan *musta'jir* (penyewa) untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan.

8. *Ijarah Muntahiyah Bittamlik*

Ijarah Muntahiyah Bittamlik (IMBT) merupakan akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa dengan penyewa dengan diakhiri dengan hak kepemilikan atas objek sewa kepada penyewa.

9. *Wakalah*

Wakalah atau *wakilah* adalah penyerahan atau pemberian mandat/amanat dari satu pihak ke pihak lain.

10. *Kafalah*

Pengertian dari akad tersebut adalah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.

11. *Hawalah*

Hawalah merupakan pengalihan utang. Jadi, hutang yang dimiliki seseorang akan dialihkan kepada orang lain yang wajib menanggungnya.

12. *Ar-Rahn*

Ar-Rahn merupakan sistem pegadaian bank syariah, yaitu memberikan pinjaman dengan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan.

2.4 *Service Excellent*

Service excellent atau layanan prima merupakan hal yang perlu diterapkan dengan baik di dunia perbankan. Layanan di dunia perbankan akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Semakin baik layanan yang diberikan maka nasabah akan merasa terpenuhi semua kebutuhannya. Dengan layanan prima yang baik, maka rasa kepercayaan nasabah terhadap bank akan tumbuh dan juga nasabah akan merasa diperhatikan oleh bank.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan adalah membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang dengan memperoleh

imbangan. Sedangkan pengertian yang lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003: 9) bahwa pelayanan adalah usaha apa yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah yang dilayani, tetapi tidak dapat berwujud dan tidak dapat dimiliki. Akan tetapi hal tersebut memiliki dampak yang besar untuk keberlangsungan hidup perusahaan.

Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasan, agar nasabah selalu royal terhadap perusahaan (Barata, 2004). Sementara, layanan prima atau yang sering disebut "*Service Excellent*" merupakan layanan yang memiliki kualitas/nilai tinggi, layanan yang istimewa serta memberikan tindakan layanan yang terbaik kepada nasabah untuk memberikan kepuasan. *Service excellent* merupakan gambaran budaya kerja yang terjadi di suatu perusahaan/organisasi serta gambaran kinerja karyawannya. Dengan memiliki budaya kerja yang baik dan berkualitas tinggi, maka akan memberikan dampak yang positif bagi perusahaan maupun di mata nasabahnya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah. Sebuah layanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan nasabah, yang menjadi titik tolak penilaian dari tingkat kepuasan nasabah berupa:

1. Kecepatan

Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah atau pelanggan yang tidak memakan waktu lama.

2. Keramahan

Keramahan merupakan sikap menunjukkan kerja sama yang baik dan merupakan bentuk keberhasilan dalam suatu pelayanan. Keramahan harus dilakukan ke semua nasabah yang datang tanpa memandang status pekerjaan, sehingga semua kalangan nasabah akan merasa dihormati dan dapat menebarkan citra yang baik bagi perusahaan.

3. Ketepatan

Ketepatan mejadikan penilaian dari seorang nasabah dalam suatu pelayanan. Seorang karyawan harus bisa bekerja sesuai dengan permintaan kebutuhan nasabah sehingga akan memberikan nilai yang positif di mata nasabah.

4. Kenyamanan

Seorang karyawan harus bisa membangun kinerja yang bagus untuk nasabah dan perusahaannya. Salah satunya menciptakan kenyamanan bagi nasabahnya sehingga akan menciptakan nasabah yang loyal.

Di dalam industri perbankan, penerapan layanan prima tidak hanya yang berada di *frontliner* tetapi *marketing* dan semua karyawan bank harus mampu menerapkan budaya layanan prima. Layanan prima sendiri juga memiliki

faktor yang dapat menunjang keberhasilan dari layanan prima itu sendiri seperti penyesuaian pada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Dengan menerapkan semua aspek dalam pekerjaannya, maka akan menimbulkan rasa kepercayaan nasabah kepada bank, meningkatkan promosi kepada masyarakat dan meningkatkan daya saing di lingkungan industri perbankan. Hal tersebut merupakan salah satu alasan dimana industri perbankan berlomba-lomba menerapkan sistem layanan prima yang baik dan benar untuk menarik minat dan perhatian dari semua kalangan masyarakat. Dengan begitu perusahaan dapat bertahan dan terus mengembangkan usahanya untuk dapat menyejahterakan masyarakat serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

2.4.1 Jenis-Jenis Layanan

Layanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, berikut jenis-jenis layanan yaitu (Sutopo dan Suryanto, 2003: 13) dalam buku Arista Atmadjati:

1. *Core Service*

Core service adalah layanan yang ditawarkan kepada para pelanggan yang merupakan produk utamanya. Contohnya untuk perbankan berupa penghimpun dana masyarakat dan kredit, untuk hotel berupa penyedia kamar.

2. *Facilitating Service*

Facilitating Service merupakan layanan tambahan yang bersifat wajib kepada pelanggannya, misalnya dapat berupa nisbah bagi hasil.

3. *Supporting Service*

Supporting Service adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai layanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing. Contohnya berupa saldo minimal dan tarik tunai yang berbeda di setiap bank, fasilitas *e-banking*, *e-money*, dll.

Layanan yang diterapkan di setiap bank akan berbeda, baik bank konvensional maupun syariah, karena hal tersebut menjadi ciri khas dari setiap perusahaan. Maka dari itu, setiap bank berlomba-lomba menerapkan layanan terbaik mereka sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh masing-masing bank.

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Budaya Layanan Prima

Standar layanan prima merupakan bagaimana layanan dalam sebuah perusahaan diterapkan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat oleh perusahaan itu sendiri. Setiap perusahaan memiliki standar layanan yang berbeda. Standar layanan harus diikuti oleh seluruh karyawan, baik *frontliner* maupun *back office*. Dengan demikian, akan menghasilkan budaya kerja yang baik dan juga akan berpengaruh pada layanan prima yang baik dan benar.

Menurut IBI (2017: 78-79), faktor yang mempengaruhi standar budaya layanan prima ialah:

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak harus diketahui dan diterapkan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang

ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif dengan nasabah, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*attitude*)

Setiap karyawan harus mampu memahami sikap yang diinginkan oleh nasabah sesuai kondisi dan situasi. Seorang karyawan harus berperilaku yang menonjolkan rasa kepedulian kepada nasabah dengan berpedoman pada kertas kerja yang berlaku seperti ramah, professional, sopan dll.

3. Penampilan (*apperance*)

Penampilan merupakan kemampuan seseorang untuk merefleksikan kepercayaan dividen kredibilitas dari pihak lain baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Standar penampilan di dunia perbankan sudah diatur sesuai dengan kertas kerja masing-masing, seorang karyawan bank harus berpakaian rapi, bersih, sopan, selaras dengan pernak-pernik (perhiasan, jam tangan, peniti, pin, dan *brooch*) yang dipakai dan mampu memikat nasabah.

4. Perhatian (*attention*)

Perhatian merupakan kepedulian penuh terhadap nasabah dengan sikap yang tulus, baik berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang

nasabah. Selain itu, juga harus bersikap penuh perhatian, tidak terbawa emosi terhadap nasabah yang sedang melakukan pengaduan.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan merupakan penerapan dalam melakukan sebuah pekerjaan dengan cepat, tepat serta profesional.

6. Tanggung Jawab (*accountability*)

Melaksanakan semua kegiatan dengan mempunyai rasa tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya yaitu, sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindari kerugian bank.

2.4.3 Kepuasan Nasabah

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan nasabah adalah harapan nasabah terhadap produk/jasa yang telah terpenuhi atau terlampaui (Richard F. Gerson). Sedangkan menurut Oliver (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Jadi, penilaian dari sebuah produk/jasa sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi harapan nasabah akan menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan tercipta keuntungan bagi bank.

Keuntungan dari kepuasan nasabah yaitu (Kasmir, 2018):

1. Loyal kepada bank, artinya kemungkinan kecil nasabah untuk berpindah ke bank lain dan akan tetap setia untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya nasabah secara berulang-ulang melakukan pembelian produk/jasa yang sama.
3. Membeli produk yang berbeda di bank yang sama.
4. Memberikan promosi yang gratis dari mulut ke mulut. Dengan kepuasan yang diberikan oleh bank, maka dengan sendirinya nasabah akan merekomendasikan bank yang bersangkutan kepada pihak yang mereka kenal. Hal tersebut akan memperluas popularitas bank dan jangkauan pasar.

Agar dapat tercipta kepuasan nasabah yang meningkat, maka perusahaan harus dapat mempertahankan yang sudah sesuai dengan keinginan nasabah dan mengevaluasi yang kurang dari kualitas produk, harga yang ditawarkan, ketepatan waktu, kualitas pelayanan, memperhatikan penanganan dalam pengaduan atau keluhan dan bagaimana sikap memperlakukan nasabah lama dan nasabah baru. Dengan demikian, akan tercipta hubungan yang baik dengan nasabah dan dapat meningkatkan jumlah nasabah.

Dan menurut Al Arif (2010, 12-13) kepuasan nasabah dalam dunia perbankan dapat dibedakan menjadi:

1. *Tangibles*

Merupakan salah satu bukti fisik yang harus dimiliki oleh perusahaan maupun setiap karyawan bank. Seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik tersebut harus terlihat menarik dan modern.

2. *Responsibility*

Adanya suatu keinginan dan kemauan para karyawan bank untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Karena itu, pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan dapat mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa memandang latar belakang.

3. *Assurance*

Assurance merupakan jaminan kepada nasabah dengan memberikan layanan karyawan yang berpengetahuan, kompetensi yang dapat diandalkan, kesopanan, perilaku yang dapat dipercaya yang dimiliki. Hal tersebut sangat penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan sudah sesuai dengan tujuan dan tepat sasaran. Karyawan bank harus dapat memahami setiap produk yang dikeluarkan oleh bank, agar nasabah mengerti dan memahami produk yang mereka gunakan dapat bermanfaat dan akhirnya nasabah akan menjadi loyal pada bank.

4. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan bank dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan kepada nasabah. Dengan cepat, tepat, dan akurat, serta dapat memuaskan nasabahnya. Untuk menunjang hal tersebut pihak bank memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawannya untuk mengasah dan meningkatkan *skill/kemampuannya*.

5. *Empathy*

Empathy dapat memberikan kemudahan untuk menjalani hubungan baik dengan nasabah secara efektif. Dapat mengerti perasaan dan memahami segala kebutuhan individu setiap nasabah.

Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan empat sarana, yaitu:

1. Sistem keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, semakin banyak keluhan maka kurang baik dan sebaliknya. Oleh karena itu, bank harus mengevaluasi sistem yang diterapkan dalam operasionalnya.

2. Survei kepuasan konsumen

Survei dapat dilakukan dengan wawancara atau menyebar kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah bertransaksi.

3. Konsumen samaran

Menyewa orang untuk melakukan penyamaran sebagai nasabah guna melihat pelayanan karyawan bank secara langsung.

4. Analisis mantan pelanggan

Menganalisis catatan-catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui alasan memutuskan hubungan dengan bank.

2.5 *Customer Service*

2.5.1 Pengertian *Customer Service*

Customer service merupakan wajah bagi perusahaan, dimana suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Perannya yang besar terkait keberhasilan perusahaan, seorang *customer service* harus mampu menguasai pengetahuan produk dan layanan yang berada di bank tersebut. Selain itu, seorang *customer service* akan menjelaskan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian terkait. *Customer service* juga harus mampu menangani atau menyelesaikan keluhan nasabah terhadap produk maupun layanan yang digunakan. Dengan demikian, kepuasan nasabah dapat meningkat karena nasabah akan merasa dihargai dan merasa kepentingannya dilaksanakan

dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhinya.

Menurut Waworuntu dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank* (1997), kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang berarti pelanggan, dan “*Service*” berarti pelayanan. Dengan begitu, *customer service* mengandung arti melayani nasabah atau pelayanan pelanggan. Menurut Kasmir dalam buku *Etika Customer Service* (2004), *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi, *customer service* adalah unit kerja yang bertugas untuk melayani semua kebutuhan nasabah atau calon nasabah.

2.5.2 Fungsi *Customer Service*

Seorang *customer service* harus mengetahui fungsinya sebagai pegawai bank, sehingga saat bekerja dapat menangani nasabah dengan kompeten dan dapat dipercaya. Nasabah akan merasa semua informasi dapat diperoleh tanpa harus menemui banyak orang. Berikut fungsi *customer service* menurut Buku Ikatan Bankir Indonesia (2017: 65-67):

1. *Front Line Officer*

Frontliner merupakan pekerjaan yang menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya suatu layanan. Layanan dari *customer service* mempengaruhi persepsi nasabah dan penentu keberhasilan dalam usaha bank.

2. *Liason Officer*

Dalam hal ini *customer service* berfungsi sebagai perantara antara pihak bank dengan nasabah. Ketika nasabah datang ke bank, *customer service* merupakan pihak pertama kali yang dihubungi oleh nasabah, baik meminta informasi mengenai produk, jasa, layanan ataupun akan melaksanakan transaksi.

3. Pusat Informasi

Menjadi pusat informasi, seorang *customer service* harus mampu mengetahui seluruh produk dan jasa bank. selain itu juga mengetahui mengenai industri perbankan dengan baik dan benar.

4. *Sales*

Selain sebagai pusat informasi, *customer service* juga berperan sebagai *sales* produk yang ada di perbankan, seperti menawarkan tabungan, deposito, kredit.

5. *Servicing*

Sesuai dengan fungsinya, *customer service* merupakan perwakilan bank untuk menerima dan menyambut nasabah dengan baik, dengan mengerjakan semua kebutuhan dan keluhan sampai selesai.

6. *Financial Advisor/Konsultan*

Pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah merupakan bekal bagi *customer service* untuk melakukan layanan kepada nasabah. Contohnya bisa memberikan saran kepada nasabah ketika pemilihan pembukaan

tabungan sesuai dengan tujuannya, mampu menjelaskan perbedaan produk.

7. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

Customer service merupakan pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non-kredit. Pembinaan nasabah merupakan pengembangan fungsi dari *liason officer*. Contohnya pembinaan mengenai aktivasi *e-banking*. *Maintenance* di *customer service* merupakan sosialisasi mengenai sistem-sistem baru yang diterapkan oleh bank.

8. Penanganan Masalah

Apabila dalam operasionalnya nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain, orang yang pertama dihubungi adalah *customer service*. Hal tersebut *customer service* dituntut tidak hanya menangani masalah tersebut tetapi diharapkan mampu untuk memecahkan masalah dengan memberi solusi dengan baik.

2.5.3 Kertas Kerja *Customer Service*

Berikut tabel yang menjelaskan tugas dari seorang *customer service* secara rinci.

Tabel 3. 1 Kertas Kerja *Customer Service*

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
	1. Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah atau penutupan rekening serta pemberian/pencabutan fasilitas.

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening	<ol style="list-style-type: none"> 2. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir. 3. Mengadministrasikan data <i>customer</i> dan melakukan proses transaksi pembukaan rekening. 4. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, bilyet deposito kepada nasabah. 5. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito. 6. Melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahkan dengan nasabah.
Pelayanan Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai: <ol style="list-style-type: none"> a. produk dan jasa bank. b. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi. c. Cara pengisian formulir transaksi bank. 2. <i>Cross selling</i> produk dan jasa bank kepada nasabah lama maupun baru.
Pelayanan Keluhan	Menerima keluhan nasabah, mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.
Pelayanan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya. 2. Melayani nasabah untuk: <ol style="list-style-type: none"> a. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening. b. Pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, cek/BG, SP deposito, <i>counter</i> cek, kliring, surat keterangan penolakan, dan tolakan inkaso. 3. Melakukan pencetakan buku tabungan. 4. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, <i>stop</i> bayar, buku hilang.
Pekerjaan Administratif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan. 2. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
	3. Menyimpan kartu terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
Pelayanan Solusi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah. 2. Memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah/calon nasabah melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah b. Pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. 3. Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik. 4. Memproses layanan bisnis non-kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya. 5. Memproses permintaan produk/layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. 6. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/layanan nasabah kepada unit terkait sesuai dengan <i>service level</i> yang ada. 7. Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai <i>update status</i>. 8. Mencarikan alternatif solusi atau eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindaklanjuti sampai tuntas. 9. Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan pemohon dari nasabah.

Sumber: Ikatan Bankir Indonesia 2017

2.5.4 Standar Penampilan *Customer Service*

Untuk menumbuhkan rasa percaya diri seorang *customer service* ketika berhadapan dengan nasabah dibutuhkan standar penampilan yang tidak mencolok tetapi tetap terkesan luwes/elegan. Dengan penampilan yang bersih dan rapi sesuai standar bank, maka nasabah akan merasa dihargai dan nyaman

untuk berkomunikasi. Berikut adalah tabel yang menjelaskan mengenai standar penampilan *customer service*.

Tabel 3. 2 Standar Penampilan *Customer Service*

Gender	Kriteria
Pria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan seragam sesuai ketentuan standar penampilan bank (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, <i>name tag</i>, celana kain panjang, tidak kusut, tidak kumal dan tidak ada noda.) 2. Rambut pendek, tersisir rapi agar terkesan professional. Panjang rambut tidak melebihi kerah baju serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam. 3. Tidak berjambang dan apabila berkumis dicukur rapih. 4. Menggunakan sepatu formal model pantofel berwarna hitam. 5. Selalu wangi, tidak tercium bau mulut maupun bau badan. 6. Kuku bersih dan terpelihara. 7. Aksesoris berupa jam tangan berwarna netral dan maksimal 1 cincin.
Wanita	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (seperti: rok, <i>blouse</i> dan <i>blazer</i> serta <i>name tag</i>). 2. Rambut kering, tersisir rapi/digulung/dicepol dan jika di cat dengan warna hitam. 3. Rias wajah menggunakan bedak dan <i>lipstick</i> dengan warna tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna <i>blouse</i>. 4. Menggunakan sepatu formal model pantofel berwarna hitam dengan tinggi hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm. 5. Tidak tercium bau badan dan mulut. 6. Kuku terpelihara dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna <i>soft</i>. 7. Tidak memakai lebih 1 aksesoris dalam 1 titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan jari kiri, pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan.)

Sumber: Ikatan Bankir Indonesia 2017

2.5.5 Standar Sikap *Customer Service*

Sikap yang baik dan penuh antusias dalam menghadapi nasabah sangat diperlukan oleh seorang karyawan bank. Sikap akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan berdampak pada keuntungan bank. Dengan demikian, seorang *customer service* harus mampu mempraktikkan sikap sesuai dengan kertas kerja yang telah ditetapkan oleh bank. Berikut adalah standar sikap yang harus dimiliki *customer service*:

1. Bersikap akrab dengan nasabah, percaya diri dan selalu penuh dengan senyuman selama melayani nasabah. Dengan sikap demikian, nasabah akan merasa nyaman.
2. Menyapa dengan lembut dan jelas dengan suara yang ceria dan berusaha menyebut nama.
3. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta fokus mendengarkan setiap pembicaraan dengan nasabah.
4. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
5. Bergairah dalam melayani nasabah.
6. Hindari memotong pembicaraan dengan nasabah.
7. Mampu memberikan kepuasan dengan layanan yang diberikan serta mampu meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk di bank tersebut.
8. Tidak bersikeras menangani masalah dengan nasabah apabila tidak bisa mengatasi seorang diri, lebih baik meminta bantuan dan informasi

kepada pihak lain agar masalah dapat terselesaikan dengan baik dan nasabah tidak kecewa.

Apabila belum dapat melayani nasabah, *customer service* meminta kepada nasabah untuk menunggu waktu pelayanan.



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah BNI Syariah

Ketangguhan sistem perbankan syariah dibuktikan dengan bertahannya bank syariah pada krisis moneter tahun 1997. Prinsip syariah mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil dengan menjunjung tinggi 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat. Dengan berlandaskan pada UU No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 *outlet* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha

kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

3.1.2 Visi dan Misi BNI Syariah

1) Visi BNI Syariah

Dalam menjalankan usaha, setiap perusahaan memiliki visi yang ingin dicapai. Berikut visi dari BNI Syariah:

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.”

2) Misi BNI Syariah

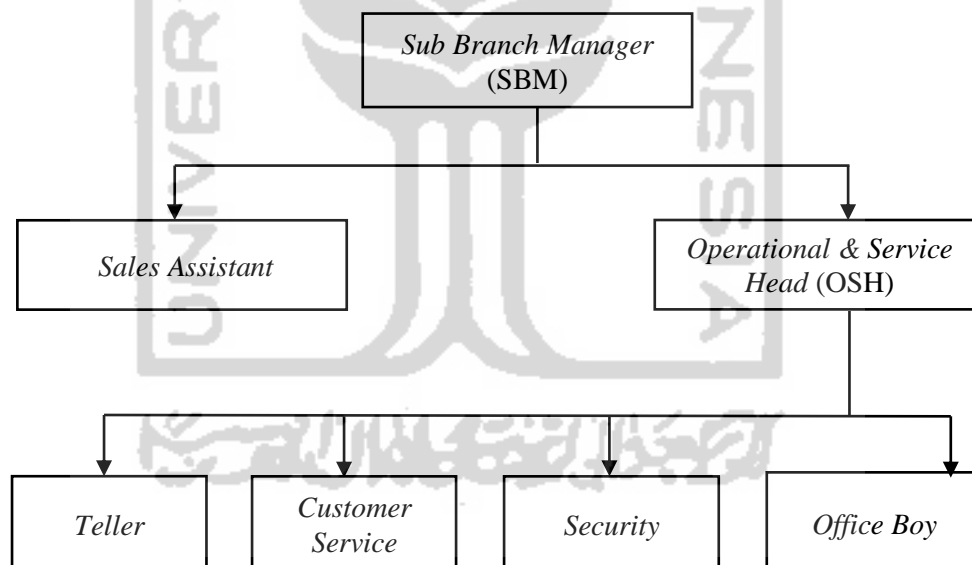
Berikut misi dari didirikannya BNI Syariah:

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.

- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3.1.3 Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman

Struktur organisasi di sebuah perusahaan sangat diperlukan agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan oleh orang yang memiliki keahlian di bidangnya. Dengan struktur organisasi maka semua karyawan mengetahui dan dapat bertanggung jawab terhadap tugas dan wewenangnya masing-masing. Berikut struktur organisasi di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Sleman

Sumber: BNI Syariah KCP Sleman 2020

Struktur organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman terdiri dari:

1. *Sub Branch Manager (SBM)*

Kepala cabang atau *Sub Branch Manager* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman dipimpin oleh Ibu Desy Septianie. Tugas dari *Sub Branch Manager* adalah sebagai berikut:

- a. Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan operasional.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan.
- c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan.
- d. Memantau prosedur operasional manajemen risiko.
- e. Memberikan solusi terhadap semua masalah.
- f. Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan.

2. *Operational & Service Head (OSH)*

Pada posisi OSH ditempati oleh Bapak Cahya Buditama. Berikut tugas dari seorang *Operational and Service Head*:

- a. Membantu SBM dalam menjalankan semua kegiatan operasional bank.
- b. Memiliki kewajiban mengelola kas kantor cabang.
- c. pembantu serta bertanggung jawab besar dalam mengatur dan mengontrol bidang operasional kantor cabang tersebut.

3. *Sales Assistant*

Sales assistant di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman diduduki oleh Bapak Gilang Harimurti. Berikut tugas dari seorang *sales assistant*:

- a. memasarkan produk simpanan dan jasa konsumen.

- b. Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- c. Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan consumer.

4. *Teller*

Unit *teller* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman ditempati oleh Bapak Mohammad Drean Rediansyah. Berikut tugas dari seorang *teller* adalah:

- a. Memproses permintaan transaksi nasabah, terkait rekening dana baik itu transaksi keuangan ataupun non-keuangan yang dilakukan melalui KCP.
- b. Mengelola kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan batas saldo kas/pagu kas.
- c. Melaksanakan prinsip APU & PPT.

5. *Customer Service*

Untuk posisi sebagai *customer service* ditempati oleh Ibu Fikri Hanifah. Berikut tugas dari seorang *customer service* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman:

- a. Melakukan pemasaran terutama pada produk simpanan dana kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah dana *existing*.
- b. Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro/tabungan/deposito.
- c. Memproses permohonan gadai/kepemilikan emas dan CCF.
- d. Melaksanakan prinsip APU dan PPT.

6. *Security*

Posisi *security* di BNI Syariah KCP Sleman ditempati oleh Bapak Wiranto. Berikut tugas dari seorang *security* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman:

- a. Menyambut nasabah.
- b. Mengarahkan nasabah berdasarkan keperluannya.
- c. Pengamanan saat penyetoran kas besar ke kantor cabang utama.

7. *Office Boy*

Posisi *office boy* di BNI Syariah KCP Sleman ditempati oleh Bapak Budi. Berikut tugas *office boy* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman: Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian ruangan kantor dan ruang tunggu nasabah.

3.1.4 Produk-Produk Pada BNI Syariah

BNI Syariah menawarkan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, produk tersebut sebagai berikut:

1. Produk Pendanaan

1) BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan dalam mata uang IDR dan USD yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan bilyet giro, cek, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan. BNI Giro iB Hasanah dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* atau *wadiah yadh dhamanah*.

2) BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Produk tersebut dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah*.

3) Tabungan iB Hasanah

a) Tabungan Dollar iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad *wadiah* dan *mudharabah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah perorangan dan non-perorangan dalam mata uang USD.

b) Tabungan Simpel iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad *wadiah* serta ditujukan untuk siswa yang berusia di bawah 17 tahun. Produk tabungan tersebut memiliki persyaratan yang mudah dan sederhana serta memiliki fitur yang menarik. Dengan begitu, akan mendorong budaya menabung sejak dini.

c) BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dalam mata uang rupiah dan USD yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan porsi keberangkatan menunaikan ibadah haji baik regular maupun khusus dan untuk merencanakan ibadah

umroh sesuai dengan keinginan nasabah. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah* atau *wadiah*.

d) BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan yang mendapatkan keuntungan bagi hasil yang kompetitif serta memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah. Akad yang digunakan pada produk tersebut adalah *mudharabah* atau *wadiah*.

e) BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan yang diperuntukan bagi pelajar atau anak-anak di bawah 17 tahun dengan menggunakan akad *wadiah* atau *mudharabah*.

f) BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit untuk memudahkan nasabah melakukan koreksi di setiap transaksi usaha yang dilakukannya. Produk tersebut memberikan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah daripada produk tabungan yang lain serta menggunakan akad *mudharabah* atau *wadiah*.

g) BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang menjadi unggulan dari BNI Syariah dengan persyaratan yang mudah serta memberikan fasilitas yang memadahi untuk mengikuti perkembangan zaman. Dengan setoran awal Rp100.000 sudah dapat memiliki rekening tabungan tersebut.

BNI iB Hasanah dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* atau *wadiah*.

h) BNI Tapenas iB Hasanah

BNI Tapenas iB Hasanah adalah simpanan berjangka yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana pendidikan, liburan, menikah, ibadah umrah ataupun rencana masa depan lainnya. BNI Tapenas iB Hasanah dikelola berdasarkan akad *mudharabah* serta dengan sistem setoran bulanan.

i) BNI TabunganKu iB Hasanah

Tabungan tersebut adalah produk simpanan dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah* dalam mata uang rupiah. Produk tersebut dikeluarkan oleh Bank Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

2. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Konsumer

a) Griya iB Hasanah

Pembiayaan di atas merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif dengan maksimal pembiayaan Rp25 Milyar yang diberikan kepada masyarakat untuk membeli, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan/rumah kantor, apartemen dan sejenisnya), membangun, dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*. Terdapat perbedaan jangka waktu pembiayaan antara nasabah *fix income* dengan nasabah *non-fix income*. Untuk nasabah *fix income* maksimal jangka waktu pembiayaan adalah 20 tahun, sedangkan *non-fix income* 15 tahun. Akad yang digunakan pada produk tersebut adalah *murabahah* atau *musyarakah mutanaqisah*.

b) BNI Multiguna iB Hasanah

BNI Multiguna iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan dengan akad *murabahah* atau *ijarah multijasa* dan *hawalah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

c) BNI Oto iB Hasanah

BNI Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif *murabahah* yang diberikan kepada anggota

masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.

d) BNI CCF iB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro, dan tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

Akad yang digunakan pada produk BNI CCF iB Hasanah adalah *murabahah* dan *ijarah multijasa*.

e) BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif dengan akad *ijarah multijasa* bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *travel agent* sesuai dengan prinsip syariah.

2) Pembiayaan Mikro

a) Mikro 2 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari Rp5 Juta hingga Rp50 Juta dengan jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan.

Tujuan dari pembiayaan tersebut adalah untuk pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif). Akad yang digunakan adalah *musyarakah* atau *murabahah*.

Untuk dapat mengajukan pembiayaan tersebut, dibutuhkan persyaratan yang harus dipenuhi yaitu Fotokopi KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan.

b) Mikro 3 iB Hasanah

Produk di atas adalah jenis produk pembiayaan dengan akad *murabahah* dan *musyarakah*. *Plafond* mulai dari > Rp50 Juta hingga Rp500 Juta serta jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan.

Pembiayaan tersebut berupa pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

3) Pembiayaan Korporasi

a) BNI Syariah *Multifinance*

Pembiayaan kepada *Multifinance* adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada *Multifinance* untuk usahanya di bidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah. Total *plafond* yang diberikan maksimal Rp75 Milyar dengan akad *murabahah/musyarakah*.

b) BNI Syariah *Linkage* Program

Produk pembiayaan tersebut merupakan produk dimana pemilik dana adalah BNI Syariah yang menyalurkan dana

dalam bentuk pembiayaan dengan pola *executing* kepada LKS yaitu BMT, BPRS, KJKS, dan lain-lain. Untuk kerjasama dengan LKS bisa dilaksanakan secara langsung ataupun melalui lembaga pendamping. Setelah melalui LKS, kemudian diteruskan kepada *end user* seperti pengusaha kecil, menengah syariah dan pengusaha mikro.

Akad pembiayaan yang diterapkan ke nasabah pihak pertama (LKS) adalah *Mudharabah/Musyarakah* sedangkan akad pembiayaan dari LKS ke *end user* sesuai dengan kebutuhan (*Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Ijarah*).

c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Fasilitas pembiayaan dengan akad *mudharabah* produktif antara BNI Syariah kepada koperasi karyawan (kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg), dimana BNI Syariah berperan sebagai pemilik dana untuk menyalurkan dananya dengan pola *executing*. Dari kopkar dan kopeg kemudian disalurkan ke *end user*/pegawai sesuai dengan prinsip syariah dengan akad *murabahah*.

d) BNI Syariah Usaha Besar

Merupakan pembiayaan syariah produktif baik untuk modal kerja maupun investasi. Produk tersebut ditujukan

kepada pengusaha pada segmentasi besar dengan usaha sesuai dengan prinsip syariah.

Akad pembiayaan yang digunakan adalah *Murabahah*, *Mudharabah*, dan *Musyarakah*.

e) BNI Syariah Valas

Pembiayaan dalam bentuk mata uang valuta asing yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri.

f) BNI Syariah Ekspor

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha ekspor untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang yang akan di ekspor (sebelum barang dikapalkan/*preshipment*) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor baik dalam mata uang rupiah maupun asing.

g) BNI Syariah *Onshore*

Pembiayaan dengan akad *murabahah/mudharabah/musyarakah* untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa) yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri dalam bentuk mata uang asing.

4) Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah

a) BNI Syariah Wirausaha

Fasilitas pembiayaan produktif yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku dengan akad *murabahah/mudharabah/musyarakah* yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi).

b) BNI Syariah Usaha Kecil

Usaha Kecil iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

Akad *murabahah* untuk pembelian barang baik untuk tujuan investasi maupun modal kerja secara angsuran (*aflopend*). Sedangkan akad *mudharabah/musyarakah* dapat diberikan dalam bentuk modal kerja atas suatu proyek/usaha tertentu dengan menggunakan prinsip *mudharabah/musyarakah* baik secara angsuran maupun *lumpsum* diakhir.

c) BNI Syariah Dealer iB Hasanah

Pola kerja sama pemasaran *dealer* dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan *end user* dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar

dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.

Jangka waktu kerja sama antara *Dealer* dan BNI Syariah ditetapkan selama 3 tahun sejak penandatanganan perjanjian kerjasama dan dapat diperpanjang.

3. Produk Layanan BNI Syariah

1) Bank *Notes*

Bank *notes* adalah layanan transaksi jual beli mata uang kertas asing yang sah di negara penerbit untuk ditukarkan menjadi mata uang Indonesia atau sebaliknya.

Ketentuan:

1. Uang yang dapat dipertukarkan bukan uang logam dan mempunyai catatan kurs resmi dari Bank Indonesia.
2. Memiliki kategori mata uang yang mempunyai pasaran kuat di Indonesia seperti dollar AS.
3. Kondisi uang masih dalam keadaan tidak lusuh, utuh, dan tidak terdapat coretan-coretan.

2) HasanahKu

HasanahKu merupakan aplikasi uang elektronik atau uang elektronik berbasis *server* syariah pertama di Indonesia yang menyediakan segala transaksi pembayaran baik PLN, data, pulsa dan sebagainya.

3) *Hasanah Online*

Hasanah Online adalah pengganti formulir pembukaan rekening dengan menggunakan elektronik formulir (*e-Form*). Nasabah dapat mengisi formulir pembukaan rekening secara *online* melalui sistem *Hasanah Online* yang dapat diakses pada *website* resmi BNI Syariah dengan *Link*: www.bnisyariah.co.id atau <https://bro.bnisyariah.co.id>.

4) *Mobile-banking*

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* yang terkoneksi jaringan internet.

5) *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet. *Internet Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada *internet banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman karena *internet banking* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan dilengkapi dengan *token* (alat yang mengeluarkan angka-angka *password* yang selalu berganti setiap kali melakukan transaksi keuangan).

6) *SMS Banking*

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. *SMS Banking* bisa melakukan transaksi perbankan melalui *handphone*, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis nasabah.

7) *Phone Banking*

Phone Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang membuat nasabah tidak harus beranjak dari tempat duduk. *Customer Representative* BNI Syariah akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi sesuai kebutuhan nasabah. Nasabah dapat memperoleh informasi mengenai produk-produk BNI Syariah, nisbah atau bagi hasil produk-produk BNI Syariah, lokasi cabang BNI Syariah serta dapat melakukan transaksi perbankan non-keuangan (mengecek saldo rekening ataupun mutasi rekening).

8) Kartu *TapCash* iB Hasanah

Kartu *TapCash* iB Hasanah adalah kartu pembayaran elektronik *co-branding* antara BNI Syariah dan BNI dengan menggunakan logo BNI Syariah dan BNI yang diterbitkan oleh BNI dengan disain khusus BNI Syariah, serta dipasarkan oleh BNI Syariah. Kartu *TapCash* iB Hasanah dipergunakan untuk transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah dan halal.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan *Service Excellent* pada *Customer Service* di BNI Syariah KCP

Sleman

1. Jenis-Jenis *Service Excellent* yang Diterapkan di BNI Syariah KCP Sleman



Gambar 3.2 Jenis-Jenis *Service Excellent*
Sumber: Data Diolah

Penerapan jenis-jenis *service excellent* di BNI Syariah KCP Sleman yaitu sebagai berikut:

1) *Core Service*

Layanan yang membantu nasabah menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhan merupakan peran dari *core service* yang diterapkan oleh *customer service*. *Customer service* selalu memberikan penjelasan mengenai produk-produk yang ada di BNI Syariah dan aktif menawarkan produk yang ada di bank, kemudian memberikan saran produk yang sebaiknya dipilih berdasarkan kebutuhan nasabah.

Contohnya Tabungan iB Hasanah yang merupakan produk tabungan yang sering ditawarkan oleh *customer service* kepada nasabah, karena memiliki daya tarik tersendiri. Salah satu daya tarik atau kelebihan yaitu saldo mengendap yang sangat rendah yaitu Rp20.000, memiliki jaringan *debit card* berlogo *mastercard*.

Kemudian untuk pembukaan rekening dengan setoran awal minimal sebesar Rp1.500.000 dengan akad *mudharabah* mendapat kesempatan menang undian, dengan nama Kejutan Hasanah.

2) *Facilitating Service*

Facilitating service merupakan layanan yang diberikan setelah nasabah memakai produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah. Penerapannya yaitu bagi hasil.

Bagi hasil merupakan layanan yang bersifat wajib agar dapat mempertahankan nasabah. Bagi hasil akan diberikan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank dan disepakati oleh nasabah.

3) *Supporting Service*

Layanan pendukung yang ditawarkan oleh BNI Syariah KCP Sleman untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi maupun melakukan kegiatan yang berhubungan dengan BNI Syariah. Layanan pendukung tersebut yaitu dapat membuka tabungan syariah di BNI konvensional di seluruh Indonesia, penarikan dan setor tunai di mesin ATM BNI konvensional tanpa dipungut biaya di seluruh *outlet*. Selain itu, BNI Syariah juga memberikan layanan *e-banking* (seperti *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, *phone banking*) untuk melakukan transaksi yang lebih efektif dan efisien. Selain itu BNI Syariah juga memberikan layanan *e-money* dengan aplikasi uang elektronik maupun menggunakan kartu.

BNI Syariah KCP Sleman juga memberikan layanan serah terima buku tabungan dan ATM tanpa datang ke bank secara langsung, memberikan promosi *voucher* makan gratis saat pembayaran SPP di BNI Syariah KCP Sleman.

2. Upaya yang Diterapkan oleh BNI Syariah KCP Sleman dalam Pelaksanaan *Service Excellent* di *Customer Service*

1) *Standart Operational Prosedure* (SOP)

Seluruh karyawan di BNI Syariah KCP Sleman bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh BNI Syariah sendiri, termasuk *customer service*. Seorang *customer service* dilatih untuk bisa melakukan layanan prima sesuai standar yang telah ditetapkan. SOP sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha bank. *Customer service* harus mampu menerapkan SOP yang ada berupa layanan pembukaan rekening, pengetahuan produk di bank, penanganan masalah dan pemecahan masalah, serta aturan-aturan yang diterapkan di BNI Syariah.

BNI Syariah juga selalu menerapkan peraturan penggunaan slogan ketika mengakhiri layanan dengan nasabah. Hal tersebut sebagai salah satu bentuk pembeda dengan bank lain. Slogannya yaitu “*Semoga Semakin Berkah dan Hasanah.*”

2) *Beauty Class*

Salah satu cara agar layanan prima di *customer service* dapat maksimal adalah mengadakan *beauty class*. *Beauty class* di BNI

Syariah dilaksanakan setiap satu tahun sekali. BNI Syariah bekerja sama dengan salah satu *brand* kecantikan untuk melatih para pegawainya berpenampilan menarik. Dengan demikian, *customer service* berpenampilan sesuai standar penampilan yang ditetapkan oleh bank.

3) *Role Play*

Role play merupakan upaya BNI Syariah KCP Sleman untuk meningkatkan *service excellent*. Kegiatan tersebut dilakukan setiap satu bulan sekali setelah selesai jam kerja, biasanya dimulai sekitar pukul 17.00 WIB sampai dengan selesai. Kegiatan *role play* berisi mengenai kasus-kasus yang terjadi di bank, seperti penanganan keluhan nasabah, penanganan pembukaan rekening, informasi mengenai sistem-sistem baru di BNI Syariah berupa *e-banking*, ATM, *cross selling* dan lain-lain. Kegiatan *role play* diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas layanan yang ada di BNI Syariah KCP Sleman.

4) *Customer Service Quiz*

Untuk meningkatkan kemampuan *customer service* dalam melayani nasabah, BNI Syariah mengadakan *customer service quiz*. *Quiz* diadakan setiap satu bulan sekali dengan jam pelaksanaan disesuaikan dengan ketentuan dari Kantor Pusat BNI Syariah. Pertanyaan yang diajukan setiap bulannya berbeda-beda tema sesuai dengan *job description customer service* dan mengenai pengetahuan

tentang pedoman perusahaan. Contohnya mengenai tema *e-channel*, tentang pembukaan rekening, tabungan giro dan lain-lain.

5) Kunjungan Rutin dari BNI Syariah KCU Yogyakarta

Selain itu, kegiatan kunjungan rutin dari Kantor Cabang Utama Yogyakarta ke BNI Syariah KCP Sleman dilakukan untuk memastikan apakah *service excellent* sudah diterapkan dengan baik dan benar. Biasanya yang akan melakukan kegiatan kunjungan adalah *operational manager, branch manager, atau business manager*. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mencocokkan apakah *service excellent* yang diterapkan sudah sesuai dengan *Standart Operating Procedure (SOP)* yang berlaku atau belum. Jika belum sesuai maka akan dilakukan evaluasi dan melakukan pelatihan lebih intensif oleh kantor cabang utama agar pelayanan dilakukan sebaik mungkin dan dapat sesuai dengan SOP yang berlaku.

6) *Customer Service Pro Aktif Engagement* Nasabah

Pro Aktif Engagement adalah membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Dimana merupakan program dari BNI Syariah untuk mengetahui respon nasabah terhadap produk yang digunakan. Setiap selesai jam kerja, *customer service* diwajibkan menghubungi nasabah terkait tentang produk yang dimiliki nasabah. Misal tabungan, hal tersebut harus di *follow up* seperti menanyakan penggunaan rekeningnya ada kendala atau tidaknya, fasilitas yang digunakan ada kendala atau tidak serta menawarkan promosi yang

diselenggarakan BNI Syariah. Dengan begitu, nasabah akan merasa diperhatikan dan dihargai oleh BNI Syariah.

7) Nasabah Samaran

Nasabah samaran akan datang secara tiba-tiba tanpa sepengetahuan dari pihak bank dengan jangka waktu yang tidak tentu. Nasabah samaran biasanya didatangkan langsung oleh Kantor Pusat BNI Syariah. Nasabah samaran akan menguji semua karyawan yang ada di bank mengenai pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Semua karyawan akan diuji berdasarkan *job description* masing-masing. Oleh karena itu, semua hal yang dilakukan mengenai layanan setiap harinya harus dilakukan dengan baik.

3. Implementasi *Service Excellent* pada BNI Syariah KCP Sleman

Penerapan atau implementasi *service excellent* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman sudah sangat baik sesuai dengan standar yang benar. Tabel penerapan bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 3 Implementasi Tugas *Customer Service* di BNI Syariah KCP Sleman

No.	Kriteria	Implementasi di Lapangan
1.	Menerima pembukaan rekening, pemeliharaan rekening, dan penutupan rekening	Sesuai
2.	Pelayanan informasi	Sesuai
3.	Pelayanan keluhan	Sesuai
4.	Pelayanan administrasi	Sesuai
5.	Pekerjaan administratif	Sesuai

No.	Kriteria	Implementasi di Lapangan
6.	Pelayanan solusi	Sesuai

Sumber: Data diolah

Implementasi standar penampilan dan sikap *customer service* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman.

Tabel 3. 4 Implementasi Standar Sikap dan Penampilan *Customer Service*

No.	Kriteria	Implementasi di Lapangan
1	Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (rok, kemeja, jilbab, pin, serta <i>name tag</i>).	Tidak sesuai. Setiap hari Jumat tidak menggunakan seragam yang sesuai dengan ketentuan bank.
2	Menggunakan sepatu model pantofel berwarna hitam dengan tinggi hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm sesuai ketentuan bank.	Tidak sesuai. Setiap hari Jumat tidak menggunakan pantofel.
3	Jari tangan bersih (tidak terdapat coretan pulpen dll) serta kuku terpelihara dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna <i>soft</i> .	Sesuai
4	Memakai aksesoris sesuai ketentuan bank yaitu maksimal 7 titik.	Sesuai
5	Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah.	Sesuai
6	Menyapa dengan lembut, dan menyebutkan nama nasabah sebanyak 5 kali (sesuai aturan di BNI Syariah).	Sesuai

No.	Kriteria	Implementasi di Lapangan
7	Bersikap tenang, sopan, hormat, serta fokus mendengarkan setiap pembicaraan.	Sesuai
8	Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.	Sesuai
9	Bergairah dalam melayani nasabah.	Sesuai
10	Hindari memotong pembicaraan nasabah.	Sesuai
11	Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan dengan layanan yang diberikan.	Sesuai
12	Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.	Sesuai
13	Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.	Sesuai

Sumber: Data diolah

Implementasi *service excellent* pada titik tolak kepuasan nasabah yang dilakukan oleh *customer service*.

Tabel 3. 5 Implementasi *Service Excellent* pada Titik Tolak Kepuasan Nasabah

No.	Kriteria	Implementasi di Lapangan
1	Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah atau pelanggan yang tidak memakan waktu lama.	Baik
2	Keramahan memberikan pelayanan kepada nasabah.	Sangat baik

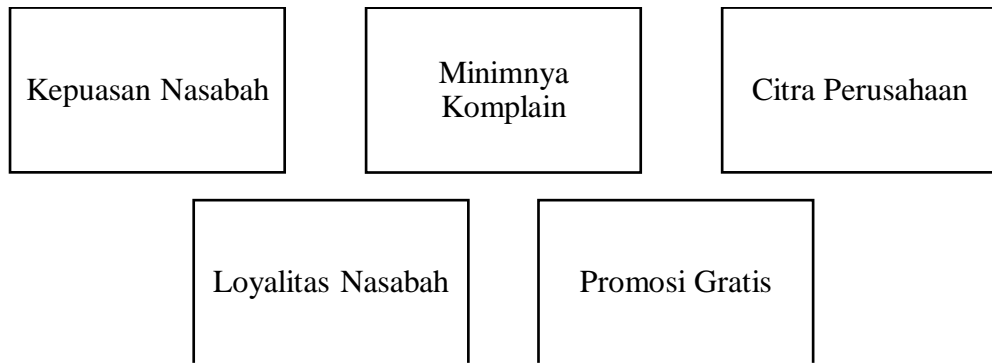
No.	Kriteria	Implementasi di Lapangan
3	Ketepatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah termasuk memberikan solusi yang tepat untuk keluhan nasabah.	Baik
4	Memberikan kenyamanan kepada nasabah berkaitan dengan ruang tunggu bank, pemberian informasi, kenyamanan <i>customer service</i> dalam membuka konteks pembicaraan dengan nasabah.	Baik

Sumber: Data diolah

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa *service excellent* yang diterapkan oleh BNI Syariah KCP Sleman secara keseluruhan sudah sangat baik. Adapun yang kurang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu standar penampilan di hari Jumat, karena mereka berada di lingkungan yang tidak terlalu saklek terhadap standar yang ditetapkan BNI Syariah. Tetapi hal tersebut tidak berpengaruh terhadap penilaian nasabah yang datang ke bank, dibuktikan dengan tidak adanya kritik dan saran yang diterima oleh bank mengenai penampilan ataupun pelayanan yang diberikan oleh karyawan BNI Syariah KCP Sleman.

3.2.2 Dampak dari *Service Excellent* yang Diterapkan *Customer Service* di BNI Syariah KCP Sleman

Jika layanan prima yang diberikan maksimal maka akan membawa dampak. Dampak besar akan dirasakan oleh kedua belah pihak, baik BNI Syariah KCP Sleman maupun nasabah. Dampak positif merupakan dampak yang akan muncul apabila diterapkannya layanan prima yang baik dan benar serta maksimal, diantaranya adalah:

Gambar 3.3 Dampak *Service Excellent*

Sumber: Data diolah

Service excellent mempunyai hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan nasabah, dapat dikatakan menjadi strategi yang sangat efektif untuk memperoleh keuntungan bank yang besar apabila *service excellent* yang diberikan mampu melebihi harapan dari nasabah. *Service excellent* yang diterapkan oleh BNI Syariah KCP Sleman sudah dapat dikatakan efektif dan baik serta sudah mampu memberikan dampak positif bagi perusahaan dan nasabah. Dampak kepuasan dari nasabah juga mampu memberi pengaruh terhadap kesehatan perusahaan BNI Syariah. Kepuasan nasabah dapat dinilai dari komponen kepuasan nasabah, yaitu:

Tabel 3. 6 Komponen Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Sleman

Komponen	Bukti
<i>Tangibles</i>	Adanya bentuk nyata berupa bangunan gedung BNI Syariah Kantor Cabang Sleman yang terletak di Jl. Parasamya, Beran Lor, Tridadi, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55511. BNI Syariah KCP Sleman semula merupakan Kantor Kas BNI Syariah Sleman, kemudian diubah menjadi KCP. Walaupun demikian, fasilitas yang diberikan oleh BNI Syariah KCP Sleman untuk memberikan layanan kepada nasabah sudah memadai dan sesuai dengan ketentuan bank

Komponen	Bukti
	syariah. Selain itu, didukung dengan adanya layanan dengan penuh ketulusan, ramah, dan informatif yang diberikan oleh karyawan.
<i>Responsibility</i>	<i>Customer service</i> di BNI Syariah KCP Sleman sudah mampu memberikan layanan yang baik kepada setiap nasabah yang datang. Hal tersebut juga didukung dengan adanya kegiatan <i>role play</i> dan juga evaluasi dari SBM. Selain itu, <i>customer service</i> juga aktif berdiskusi dengan OSH untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
<i>Assurance</i>	<i>Customer service</i> sudah mampu mengetahui semua produk yang ada di BNI Syariah, terutama produk yang sering dibeli oleh nasabah seperti tabungan, deposito. Selain itu, <i>customer service</i> juga selalu <i>update</i> terhadap sistem-sistem baru yang diterapkan BNI Syariah.
<i>Reliability</i>	Untuk mengukur kemampuan <i>customer service</i> agar dapat melayani nasabah dengan sempurna, BNI Syariah KCP Sleman mengadakan <i>role play</i> dan <i>customer service quiz</i> . Selain itu, <i>customer service</i> di BNI Syariah KCP Sleman selalu memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, dan akurat.
<i>Empathy</i>	<i>Customer service</i> di BNI Syariah KCP Sleman sangat baik dalam menanggapi kebutuhan nasabah serta mampu bersikap tenang dalam menghadapi nasabah komplain. Selain itu, selalu bersikap sopan ketika duduk dan menghargai lawan bicara/nasabah yang datang.

Sumber: Data diolah

Komponen kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Sleman sudah terpenuhi dengan baik, sehingga nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah muncul karena adanya *service excellent* yang diterapkan BNI Syariah KCP Sleman. Hal tersebut berakibat pada minimnya komplain yang terjadi di BNI Syariah KCP Sleman. Dari tiga bulan terakhir tidak ada alasan tutup rekening

karena alasan bank yang mengecewakan. Selain itu, terdapat juga masalah nasabah yang menyebabkan komplain yaitu ATM tertelan atau terdebit dengan sendirinya. Meskipun demikian, hal tersebut jarang terjadi dan masalah dapat terselesaikan dengan baik. Untuk saat ini, di BNI Syariah KCP Sleman belum ada komplain mengenai masalah layanan.

Dari minimnya komplain dan layanan yang baik menimbulkan citra yang positif bagi perusahaan. BNI Syariah KCP Sleman dapat dikenal sebagai bank syariah yang mengedepankan kebutuhan nasabah dan tidak memandang latar belakang dalam memperlakukan nasabah. Dengan adanya citra perusahaan yang baik, banyak calon nasabah yang ingin membuka rekening di BNI Syariah KCP Sleman.

Jika citra perusahaan dapat terbangun dengan baik, maka akan menimbulkan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah setiap bulannya, tingkat penutupan rekening yang sedikit, serta adanya aktivitas transaksi nasabah di BNI Syariah KCP Sleman. Loyalitas nasabah dapat juga memberikan pengaruh yang besar terhadap perkembangan bank yaitu promosi gratis dari mulut ke mulut. Nasabah yang sudah ada bisa saja mengajak orang terdekat untuk gabung di BNI Syariah. Dengan demikian, BNI Syariah dapat bersaing dan bertahan di pasar perbankan.

3.2.3 Hambatan dalam Penerapan *Service Excellent*

Meskipun layanan prima atau *service excellent* sudah diterapkan dengan baik di BNI Syariah KCP Sleman oleh *customer service*, tetapi ada pula

hambatan yang berpengaruh terhadap aktivitas *customer service* dalam menerapkan layanan prima, hambatan tersebut yaitu:

1. Jumlah *customer service* yang terbatas yaitu hanya satu, Ibu Fikri Hanifa, dapat berpengaruh terhadap kinerja menjadi tidak maksimal dalam memproses transaksi nasabah. Kemudian, juga berdampak pada tidak efektifnya dalam penerapan *service excellent*. Contohnya: sering kali terjadi kepadatan nasabah menyebabkan layanan yang diterapkan tidak maksimal dan terkesan terburu-buru. Misalnya untuk satu orang mendapatkan layanan maksimal 15 menit dalam segala jenis transaksi, sehingga menjadi tidak efektif. Hal tersebut menjadikan satpam harus memberikan arahan terhadap nasabah untuk mengisi formulirnya sendiri untuk mempercepat layanan. Selain itu, apabila calon nasabah yang datang terlihat muda dan akan membuka rekening tabungan, maka akan diarahkan untuk mengisi formulir pembukaan rekening tabungan via *online* oleh satpam dengan alamat *website* <https://bro.bnisyariah.co.id/> atau *scan barcode*.
2. Sarana dan prasana yang kurang memadai. Contohnya: tidak ada mesin pemanggil antrean, sehingga apabila nasabah yang tidak mendengarkan akan mempersulit pekerjaan *customer service* dan juga harus selalu berdiri untuk memanggil nasabah. Kemudian, toilet yang digunakan antara karyawan dan nasabah yang datang sama, sehingga bisa membuat nasabah kurang nyaman. Selanjutnya terkait peralatan kantor, meskipun peralatan yang digunakan kebanyakan sudah *modern*, tetapi masih

ditemukan beberapa peralatan pendukung yang sudah tidak memadai, seperti mesin fotokopi yang sudah tidak menghasilkan tulisan dan gambar yang jelas. Kemudian tidak ada aplikasi dalam komputer untuk mengarsipkan penyetoran pendapatan materai, sehingga harus dilakukan secara manual.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan *service excellent* di BNI Syariah KCP Sleman sudah dilaksanakan dengan baik mulai dari standar sikap dan penampilan sudah memenuhi standar dan *customer service* sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan kertas kerja yang berlaku. Hanya saja, penampilan di hari Jumat tidak sesuai dengan standar yang diterapkan di BNI Syariah, seperti memakai *flatshoes* serta celana *jeans* ketika sedang melayani nasabah. Akan tetapi hal tersebut tidak berpengaruh terhadap penilaian negatif masyarakat terhadap bank. *Service excellent* di BNI Syariah juga didukung dengan adanya *role play*, *customer service quiz*, *beauty class*, penerapan SOP perusahaan, kunjungan rutin dari BNI Syariah KCU Yogyakarta, pengadaan nasabah samaran, program *engagement* nasabah dan dari jenis-jenis layanan prima seperti layanan utama, tambahan maupun pendukung telah diterapkan dengan baik. Hal tersebut merupakan upaya yang bagus untuk mempertahankan kepercayaan nasabah serta meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga akan menimbulkan citra bank yang semakin baik di mata masyarakat umum.
2. Kendala yang dihadapi *customer service* dalam menerapkan *service excellent* adalah minimnya pegawai *customer service*, akan tetapi hal

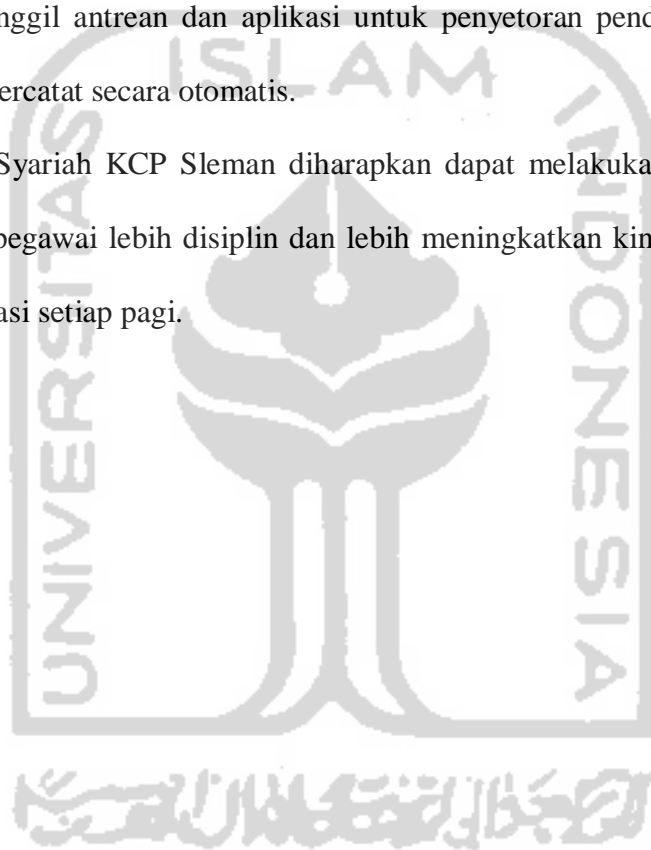
tersebut dapat dikendalikan dengan adanya bantuan dari satpam untuk mengarahkan calon nasabah yang akan membuka rekening untuk mengisi formulir pembukaan terlebih dahulu, sehingga dapat menekan kebosanan calon nasabah yang sedang mengantre. Selain itu, apabila calon nasabah yang datang terlihat muda dan akan membuka rekening tabungan, maka akan diarahkan untuk membuka rekening via *online* oleh satpam dengan alamat *website* <https://bro.bnisyariah.co.id/> atau *scan barcode*. Kendala lain juga disebabkan oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti mesin fotokopi di *counter* CS yang sudah tidak layak pakai, toilet yang masih berbagi dengan nasabah, tidak ada mesin pemanggil secara otomatis, serta tidak disediakan aplikasi untuk menginput hasil pendapatan materai.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka ada beberapa hal yang bisa disarankan kepada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman agar menjadi bank yang lebih baik lagi kedepannya. Saran yang disampaikan antara lain:

1. BNI Syariah KCP Sleman diharapkan dapat mempertahankan *service excellent* yang telah diterapkan saat ini.
2. Petugas *customer service* diharapkan dapat berpenampilan sesuai standar penampilan yang telah diterapkan oleh BNI Syariah walaupun BNI Syariah KCP Sleman berada dilingkup yang kecil.

3. BNI Syariah KCP Sleman diharapkan dapat melakukan pengecekan pada setiap peralatan kantor yang sekiranya dianggap sudah tidak layak pakai, kemudian diganti dengan yang baru agar dapat menambah kenyamanan ruang kerja para karyawan ataupun kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu, juga menambahkan fasilitas seperti mesin pemanggil antrean dan aplikasi untuk penyetoran pendapatan materai agar tercatat secara otomatis.
4. BNI Syariah KCP Sleman diharapkan dapat melakukan *briefing* pagi agar pegawai lebih disiplin dan lebih meningkatkan kinerjanya dengan evaluasi setiap pagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Andrianto dan Firmansyah, M. A. 2019. *Manajemen Bank Syariah*. Jawa Timur: Qiara Media, diperoleh pada 31 Maret 2020 di <https://books.google.co.id/books?id=pJaeDwAAQBAJ&pg=PA25&dq=pengertian+bank+syariah&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwilkNyvrMT0AhULbn0KHXdFAsEQ6AEIMzAB#v=onepage&q=pengertian%20bank%20syariah&f=false>.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Deepublish, diperoleh pada 1 April 2020 di https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=wchcDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=standar+layanan+prima&ots=X4tE9hfaUW&sig=cZiiN8ftVBZS94WYelJsuwMc_rc&redir_esc=y#v=onepage&q=standar%20layanan%20prima&f=false.
- Barata, A. A. 2017. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Komputindo Kelompok Gramedia, diperoleh pada 3 April 2020 di https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=0wfQnzlfnwMC&oi=fnd&pg=PA1&dq=standar+layanan+prima&ots=TrDkSVcXPw&sig=-7xqIzr2KPx0yul-dx1meDFXE9I&redir_esc=y#v=onepage&q=standar%20layanan%20prima&f=false.
- BPHN. 1998. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, diperoleh pada tanggal 16 Maret 2020 di <https://www.bphn.go.id/>.
- Fahrezza, Muhammad Heri. 2018. *Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta*, diperoleh pada tanggal 2 Maret 2020 di <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/1253>.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kasmir. 2016. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Cetakan ke-17. Jakarta: Rajawali Pers.
- _____. 2018. *Pemasaran Bank*. Cetakan ke-5. Jakarta: Kencana.
- Lubis, Irsyad. 2010. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Medan: USU Press, di peroleh pada 31 Maret 2020 di <https://books.google.co.id/books?id=ioL8J60L2cgC&pg=PR6&dq=pengertian+bank&hl=en&sa=X&ved=0ah>

[UKEwip9bui8I3pAhWt7HMBHBMVDqsQ6AEIMTAB#v=onepage&q=pengertian%20bank&f=false](https://books.google.co.id/books?id=0FY_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pengertian+bank&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwip9bui8I3pAhWt7HMBHBMVDqsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=pengertian%20bank&f=false).

Muhamad. 2017. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Cetakan ke-3. Jakarta: PT Raja Grafindo Pers.

Muchtar, B., Rahmidani, R., dan Siwi, M. K. 2016. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana, diperoleh pada 31 Maret 2020 di https://books.google.co.id/books?id=0FY_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=pengertian+bank&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwip9bui8I3pAhWt7HMBHBMVDqsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=pengertian%20bank&f=false.

OJK. 2008. *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*, diperoleh pada tanggal 16 Maret 2020 di www.ojk.go.id.

Tyas, D. E. Ratnaning. 2018. *Implementasi Budaya Layanan Prima Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta*, diperoleh pada tanggal 21 Maret 2020 di https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7877/LAPORAN03_TUGAS%20AKHIR_15213089_DINI%20EKA%20RATNANING%20TYAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Wandayanik, Riris. 2015. *Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Mojokerto*, diperoleh pada tanggal 10 April 2020 di <http://digilib.uinsby.ac.id/2247/4/Bab%203.pdf>.

Wiroso. 2009. *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta Barat: LPFE Usakti.

_____. *Sejarah BNI Syariah*, diperoleh pada 4 April 2020 di <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>.

_____. *Produk-Produk Pada BNI Syariah*, diperoleh pada 4 April 2020 di <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>.

_____. *Visi Dan Misi BNI Syariah*, diperoleh pada 4 April 2020 di <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Brosur Tabungan iB Hasanah

Transaksi perbankan lebih mudah, hidup lebih Hasanah

Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi e-Banking seperti Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan lain-lain. BNI iB Hasanah dilengkapi dengan Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk transaksi di merchant MasterCard seluruh dunia. BNI iB Hasanah tersedia dalam akad Mudharabah dan Wadiah.

Persyaratan

- Formulir aplikasi pembukaan rekening
- Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- Setoran awal minimal Rp100.000,-

Keunggulan

- Hasanah Debit Silver dengan limit transaksi tarik tunai Rp5 Juta/hari, transfer Rp50 Juta/hari (ke sesama BNI/iBNI) dan Rp25 Juta/hari (ke non BNI/iBNI)
- Bebas biaya administrasi bulanan untuk akad Wadiah
- Fasilitas Auto debit untuk pembayaran tagihan tertentu
- Fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking)
- Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM BNI
- Bebas biaya transfer ke sesama rekening BNI/iBNI

Bersegera menjadi Tamu Allah

Tabungan Haji & Umrah yang dikelola secara Syariah sebagai sarana pembayaran Haji untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji dan perencanaan ibadah Umrah dalam mata uang Rupiah dan USD. BNI Batullah iB Hasanah dilengkapi dengan **Kartu Haji & Umroh Indonesia** sebagai Kartu ATM/Debit yang dapat digunakan di Tanah Suci dan Tanah Air. BNI Batullah iB Hasanah tersedia dalam akad Mudharabah atau Wadiah.

Persyaratan

- Formulir aplikasi pembukaan rekening
- Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- Akte Kelahiran anak (usia <17 tahun), untuk pembukaan rekening BNI Batullah iB Hasanah anak
- Setoran awal minimal Rp500.000,-/USD 50 (Mudharabah) atau Rp100.000,-/USD 5 (Wadiah)

Keunggulan

- Lebih mudah mendapatkan nomor porsi Haji
- Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan
- Bebas biaya penutupan rekening (IDR)
- Fasilitas Auto credit untuk setoran bulanan
- Anak-anak dengan usia minimal 12 tahun dapat didaftarkan untuk mendapatkan nomor porsi Haji
- Souvenir menarik pada saat pelunasan biaya Haji reguler
- Asuransi jiwa bagi Nasabah dengan saldo > Rp5 Juta

Niat beribadah lebih terencana dan menentu

Tabungan perencanaan berakad Mudharabah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu mewujudkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

Persyaratan

- Usia minimal 17 tahun, maksimal 55 tahun
- Formulir aplikasi pembukaan rekening
- Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- Setoran awal minimal Rp100.000,-
- Memiliki rekening tabungan BNI iB Hasanah, BNI Bisnis iB Hasanah/ BNI Prima iB Hasanah sebagai rekening afiliasi
- Melakukan setoran bulanan minimal Rp100.000,- s/d Rp5.000.000,- yang akan di debit setiap tanggal 5
- Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicarikan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut-turut mengalami gagal Auto credit

Keunggulan

- Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun s/d maksimal 18 tahun
- Bagi hasil lebih tinggi
- Auto credit untuk setoran bulanan dari rekening BNI iB Hasanah/ BNI Bisnis iB Hasanah/ BNI Prima iB Hasanah
- Manfaat asuransi kesehatan hingga Rp1.000.000,-/tahun
- Biaya administrasi bulanan ringan, hanya Rp500,-/bulan

BNI Bisnis iB Hasanah

Kemudahan transaksi bisnis yang Hasanah

Tabungan dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e-Banking BNI Bisnis iB Hasanah dilengkapi dengan Hasanah Debit Gold BNI Bisnis iB Hasanah tersedia dalam akad Wadiah dan Mudharabah.

Persyaratan

- Formulir aplikasi pembukaan rekening
- Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- Setoran awal minimal Rp5.000.000,-

Keunggulan

- Hasanah Debit Gold dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp10 Juta/hari, transfer hingga Rp100 Juta/hari (ke sesama BNI/iBNI) dan Rp25 Juta/hari (ke non BNI/iBNI)
- Nasabah bagi hasil yang lebih tinggi dari tabungan BNI iB Hasanah
- Mutas transaksi di buku tabungan lebih detail
- Fasilitas Auto debit untuk pembayaran tagihan tertentu
- Fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking)
- Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM BNI
- Bebas biaya transfer ke sesama rekening BNI/iBNI

Menabung untuk memetik masa depan yang Hasanah

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM Debit (Tunas Card) atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua. BNI Tunas iB Hasanah tersedia dalam akad Mudharabah atau Wadiah.

Persyaratan

- Formulir aplikasi pembukaan rekening
- Fotokopi Akte Kelahiran/Kartu Pelajar anak & KTP orang tua
- Setoran awal minimal Rp100.000,-

Keunggulan

- Bagi hasil kompetitif (akad Mudharabah)
- Tunas Card dan Buku Tabungan atas nama anak dengan maksimal transaksi Rp500.000,-/hari
- Tunas Card dengan alternatif desain*
- Layanan transaksi perbankan secara elektronik (e-channel)
- Layanan SMS Notifikasi ke orang tua
- Tunas Card dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI
- Setoran dapat dilakukan melalui Cabang BNI (CDM)
- Bebas biaya administrasi bulanan dan tarik tunai di seluruh ATM BNI

* Dibutuhkan Tunas Card desain bebas di Kantor Cabang BNI Syariah tertentu.

Simulasi Hasil Investasi

Jangka Waktu	Setoran Bulanan (Rp100.000,-)					
	100	300	500	1500	2.500	5.000
1	1.224	3.672	6.120	18.369	30.598	61.197
2	2.502	7.506	12.508	37.523	62.539	125.077
3	3.835	11.506	19.176	57.528	95.880	191.760
4	5.227	15.682	26.137	78.410	130.683	261.367
5	6.681	20.042	33.403	100.208	167.013	334.026
6	8.197	24.592	40.987	122.962	204.396	409.873
7	9.781	29.343	48.905	146.714	244.532	489.045
8	11.434	34.301	57.169	171.507	288.645	571.691
9	13.159	39.478	65.796	197.388	338.980	657.960
10	14.960	44.881	74.801	224.404	374.007	748.014
15	27.875	83.624	138.373	418.118	698.864	1.383.728
18	38.767	110.301	183.855	551.505	919.175	1.838.350

*Asumsi = EO rate bagi hasil Tabung 6,3% p.a

BNI Prima iB Hasanah

Keistimewaan Hasanah untuk Anda

Tabungan bagi Nasabah "high Networth" berakad Mudharabah dengan bagi hasil kompetitif dan akad Wadiah serta manfaat berbagai fasilitas transaksi e-Banking, perlindungan asuransi jiwa dan fasilitas Executive Lounge bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah. BNI Prima iB Hasanah dilengkapi dengan Zamrud Card.

Persyaratan

- Formulir aplikasi pembukaan rekening
- Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- Setoran awal Rp25 Juta dan memiliki dana di BNI Syariah minimal Rp250 Juta

Keunggulan

- Zamrud Card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp10 Juta/hari, transfer hingga Rp100 Juta/hari (ke sesama BNI/iBNI) dan Rp25 Juta/hari (ke non BNI/iBNI)
- Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah
- Perlindungan asuransi jiwa
- Fasilitas Auto debit untuk pembayaran tagihan tertentu
- Fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking)
- Mutas transaksi di buku tabungan lebih detail
- Layanan antrian prioritas di Kantor-kantor Cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zamrud Card

e-Banking

Inspirasi Hasanah meraih keberhasilan dengan layanan lengkap

Nikmati berbagai kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan 24 jam melalui fasilitas e-banking yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.

SMS Banking

Segala aktivitas fasilitas SMS Banking Anda melalui nomor Registrasi E-Channel di ATM BNI dengan nomor ponsel pribadi Anda sebagai User Id serta aktifitas transaksi finansial di Kantor Cabang BNI Syariah terdekat.

Internet Banking

Aktifkan fasilitas Internet Banking Anda dengan menghubungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat dan dapatkan layanan bank sepenuhnya seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa dan lainnya melalui handphone yang terkoneksi jaringan internet. Aktifkan Mobile Banking melalui Kantor Cabang BNI Syariah terdekat.

Mobile Banking

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam bagi Anda dengan mobilitas yang tinggi. Dapatkan berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa dan lainnya melalui handphone yang terkoneksi jaringan internet. Aktifkan Mobile Banking melalui Kantor Cabang BNI Syariah terdekat.

ATM

Hasanah Debit berfungsi sebagai kartu ATM/Debit untuk transaksi tunai dan non tunai seperti transaksi belanja, transfer antar bank, pembelian voucher isi ulang dan tiket pesawat serta pembayaran tagihan di lebih dari 14.000 mesin ATM di seluruh Indonesia. Hasanah Debit juga berfungsi untuk transaksi tunai pada ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

Hasanah Debit Online

Transaksi pembayaran online dengan menggunakan Virtual Card Number (VCN) sebagai pengganti nomor asli kartu Hasanah Debit

Tabungan & e-Banking Hasanah

Dapatkan kebaikan dari Tabungan & e-Banking Hasanah

Kemudahan transaksi di lebih dari 300 Outlet BNI Syariah (Reguler dan Mikro), lebih dari 1.400 Kantor BNI dengan layanan Syariah dan lebih dari 11.000 ATM yang akan membantu hingga ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

1500046 BNI Call

Keunggulan BNI Syariah

Keunggulan BNI Syariah

Lampiran 2: Daftar Hadir Peserta Magang

DAFTAR HADIR PESERTA MAGANG

Nama : Winda Tanti Setyaningsih
 Periode : 24 Februari 2020 - 24 Maret 2020
 Divisi/Cabang : KCP Sleman

NO.	Tanggal	Jam Masuk	Jam Pulang	TTD Peserta Magang	Tugas	Nama Pembimbing Industri	TTD Pembimbing Industri
1.	24 Februari 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Register data Narabah pembukaan rekening tabungan haji, Tabungan, tabungan IB Hasanah	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
2.	25 Februari 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Register data narabah dan Pengelompokan file. Pembukaan rekening, BPH, Pengaturan dan tutup rekening	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
3.	26 Februari 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Mengajukan formulir pembukaan rekening, Menulis slip setoran pendapatan kecuri KCP Sleman, Pengelompokan file, register.	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
4.	27 Februari 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Pengelompokan file data narabah, mengisi formulir pembukaan rekening, register, tabungan IB Hasanah & tabung	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
5.	28 Februari 2020	07.00	17.00	<i>[Signature]</i>	Mengajukan dan Cash Vault Position, Register, tabungan tabungan, BPH, tab. Haji, tabungan ke.	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
6.	2 Maret 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Register data narabah pembukaan rekening tabungan, Tabungan IB Hasanah, Tabungan Tamas, Tab. Baitul H.	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
7.	3 Maret 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Register data narabah pembukaan rekening tabungan Tamas, Tabungan IB Hasanah, tab Haji dan departe	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>

Dipindai dengan CamScanner

8.	4 Maret 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Mengajukan formulir pembukaan rekening, Register tabungan haji, tabungan IB Hasanah, tabungan Haji.	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
9.	5 Maret 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Mengajukan formulir setoran pendapatan kecuri, register tabungan IB Hasanah, tabungan Haji, e-banking, KPR ATM	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
10.	6 Maret 2020	07.00	17.00	<i>[Signature]</i>	file-by data narabah, register data narabah tabungan IB Hasanah, Departe.	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
11.	9 Maret 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Register tabungan IB Hasanah dan tabungan Haji	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
12.	10 Maret 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	Mengajukan file tabungan tabung, aktivasi e-banking, dan formulir BNI Hana Card, Register tabungan IB Hasanah, tabungan Haji, Departe.	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
13.	11 Maret 2020			<i>[Signature]</i>	Mengajukan file tabung, tabung, tab. IB Hasanah, Tab. Haji, dan narabah e-banking, for pengajuan narabah, narabah, departe, BPH, KPR syariah card, pengajuan formulir pembukaan rekening	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
					- Mengajukan file buku narabah Pengelompokan Operasional bank - Register tabungan haji dan tabungan IB Hasanah		
14.	12 Maret 2020	07.30	17.00	<i>[Signature]</i>	file-ling tabungan haji, tab IB Hasanah, Deposito, BPH, Pembukaan rekening, surat bayar, formulir BNI Syariah Card, formulir aplikasi e-banking, formulir notifikasi sms, form. Maintenance, form. Pengajuan narabah dan tab. Tamas	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>
					- Marketing seller tabungan - Register tabungan IB Hasanah		
15.	13 Maret 2020	07.00	17.00	<i>[Signature]</i>	- Mengajukan file pembukaan rekening non perorangan - Register tab. Haji, tabungan IB Hasanah - Register ATM	Cahya Buditama	<i>[Signature]</i>

Dipindai dengan CamScanner

16.	16 Maret 2020	07:30	17:00	<i>[Signature]</i>	Register rekening, rekening baru, tab. 16 Hainarah dan tab. Haji.	<i>[Signature]</i>
17.	17 Maret 2020	07:30	17:00	<i>[Signature]</i>	Register tab. 16 Hainarah rekening, tab. Haji,	<i>[Signature]</i>

Lampiran 3: Formulir Pembukaan Rekening Perorangan

The image displays two pages of the BNI Syariah account opening form. The left page, titled 'FORMULIR PEMBUKAAN REKENING PERORANGAN', contains sections for 'DATA NASABAH (ICD) PERORANGAN' (Personal Data), 'VERIFIKASI USI INDUKSI' (Induction Age Verification), and 'DATA PEMILIK MANFAAT (BENEFICIAL OWNERS)' (Beneficial Owners). The right page, titled 'DATA NASABAH (ICD) PERORANGAN' (continued), includes sections for 'Tujuan Pembukaan Rekening' (Account Opening Purpose), 'Sumber Dana' (Source of Funds), 'Perkiraan Nilai Transaksi dalam 1 Tahun' (Estimated Transaction Value), 'Produk yang Dipilih' (Selected Products), 'Masa Uang' (Term), 'FASILITAS YANG DIINGINKAN' (Desired Facilities), and 'KRISIS REKENING GABUNGAN' (Joint Account Crisis).

nisko lainnya sebagai akbat tidak dapat dilakukannya pembayaran tagihan atau transfer otomatis. Karena tidak cukupnya dana pada rekening Nasabah dan/atau Bank belum menerima nilai tagihan yang harus dibayarkan dari penyedia jasa atau akbat keagakan sistem.

- Untuk setiap transaksi pembayaran tagihan dan transfer otomatis, Nasabah akan dibebankan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
- Bila Nasabah bermaksud menghentikan fasilitas pembayaran tagihan atau transfer otomatis, maka Nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada Bank mengenai waktu dimulainya penghentian dan disampaikan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum dimulainya masa pembayaran fasilitas yang bersangkutan.

VIII. Rekening Tidak Aktif, Pemblokiran, dan Penutupan Rekening

- Untuk kepentingan perlindungan Nasabah dan simpanannya, Bank atas pertimbangannya sendiri berhak melakukan pemblokiran fasilitas *electronic channel* tanpa persetujuan Nasabah terlebih dahulu.
- Bank berhak memblokir dan/atau menutup Rekening apabila terdapat dugaan penyalahgunaan Rekening dan/atau pembukaan/penggunaan Rekening serta data/informasi/dokumen pendukung terkait Rekening yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, tetapi Bank berkeinginan untuk memberitahukan alasannya kepada Nasabah.
- Dalam hal Rekening Tabungan dan Giro selama 6 (enam) bulan berturut-turut maupun untuk periode lain yang ditetapkan Bank tidak bermutasi debit maupun kredit selain pendapatan dan pengkreditan yang dilakukan oleh sistem Bank untuk biaya administrasi, pajak, denda, dan bagi hasil, maka Rekening Tabungan dan Giro akan diberi status tidak aktif.
- Rekening dengan status tidak aktif dapat berubah menjadi Rekening aktif kembali apabila Nasabah melakukan transaksi atas Rekening tersebut, baik transaksi debit maupun kredit melalui Kantor Cabang Bank atau fasilitas *electronic channel*.
- Bank berhak menutup Rekening Tabungan dan Giro yang berstatus tidak aktif sebagaimana dimaksud butir VIII.3 di atas dan bersaldo Rp 0,- (saldo nihil) maupun untuk jumlah saldo tertentu yang dari waktu ke waktu akan diberitahukan oleh Bank kepada Nasabah dalam bentuk dan sarana apa pun.
- Penutupan Rekening Giro atas permintaan Nasabah dapat dilakukan dengan pembatalan selambat-lambatnya 1 (satu) hari kerja sebelumnya dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku pada Bank.
- Bank berhak dan berwenang untuk melakukan pemblokiran dan atau penutupan Rekening apabila diduga Nasabah bermitra *Shell Bank* atau Bank yang mengizinkan Rekeningnya digunakan oleh *Shell Bank*. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan *Shell Bank* adalah bank yang tidak mempunyai kehadiran secara fisik di wilayah hukum Bank tersebut didirkan dan memperlebarkan, dan tidak berfiliasi dengan kelompok usaha jasa keuangan yang menjadi subyek pengawasan teknonal/dasi yang efektif.

IX. Lain-Lain

- Dana yang tersedia dalam rekening Nasabah dijamin dalam program penjaminan yang diselenggarakan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh LPS.
- Bank tidak bertanggung jawab atas terjadinya hal-hal di luar kekuasaan Bank (Force Majeure).
- Bank berwenang melakukan koreksi mutasi dan saldo rekening Nasabah apabila terjadi kekeliruan pembukaan oleh Bank dengan terlebih dahulu memberitahukan alasannya kepada Nasabah yang terkait dalam bentuk dan sarana apa pun.
- Syarat dan ketentuan produk/fasilitas selengkapnyanya diatur dalam syarat dan ketentuan masing-masing produk/fasilitas yang secara khusus ditetapkan oleh Bank.

X. Pemberlakuan Ketentuan

- Bank berhak mengubah Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini termasuk ketentuan dan syarat-syarat yang berkaitan dengan produk/fasilitas/jasa yang secara khusus ditetapkan Bank yang menjadi satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini.
- Kecuali jika ditentukan secara khusus, maka Perubahan sebagaimana dimaksud butir X.1 di atas berlaku dan mengikat Bank dan Nasabah sejak Perubahan tersebut ditetapkan.
- Syarat dan ketentuan produk/fasilitas/jasa selengkapnyanya diatur dalam syarat dan ketentuan masing-masing produk/fasilitas/jasa yang secara khusus ditetapkan oleh Bank termasuk tetapi tidak terbatas pada Buku Petunjuk dan kebijakan internal Bank lainnya yang merupakan satu kesatuan serta bagian yang tidak terpisahkan dari Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini.
- Dalam hal Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini bertentangan dengan ketentuan khusus pada masing-masing produk/fasilitas/jasa yang ditetapkan Bank, maka yang berlaku adalah ketentuan khusus dimaksud.

XI. Hukum yang Berlaku dan Domisili

- Hukum yang berlaku dan Domisili Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini serta pelaksanaannya lebih lanjut pada hukum negara Republik Indonesia.
- Bank dan Nasabah dengan ini sepakat bahwa segala gugatan akan diajukan di Pengadilan Agama di wilayah hukum dimana Kantor Cabang Bank pembuka Rekening Nasabah berada.
- Penunjukan pada domisili yang dimaksud pada butir XI.2 di atas tidak membatasi hak Bank untuk mengajukan gugatan terhadap Nasabah dalam domisil lainnya dalam wilayah Indonesia maupun luar Indonesia.

Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini telah disesatkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dengan menandatangani Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini, saya menyatakan dengan ini menerima dan menyetujui diri pada semua syarat dan ketentuan umum yang berlaku di Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening giro dan tabungan dan syarat rekening gabungan yang merupakan satu kesatuan dan bagian tidak terpisahkan dengan Formulir Aktivasi Pembukaan Rekening sehubungan dengan pembukaan Rekening di Bank.

..... 20.....

Materai

(Tanda Tangan dan Nama Jelas Nasabah)