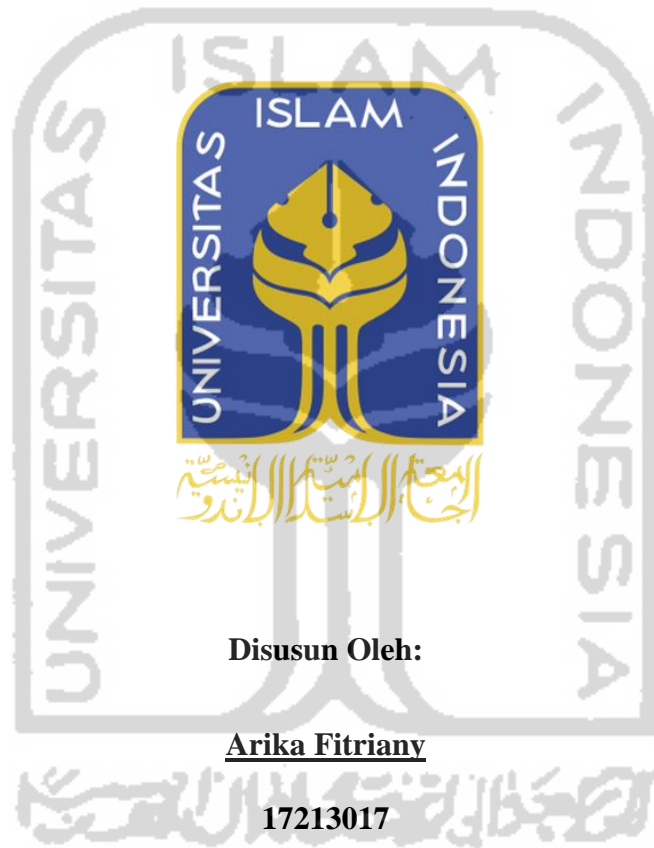


PENERAPAN BUDAYA LAYANAN PRIMA OLEH UNIT *CUSTOMER*

***SERVICE* DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI**

KANTOR CABANG DENPASAR

Laporan Magang



Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

**PENERAPAN BUDAYA LAYANAN PRIMA OLEH UNIT *CUSTOMER*
SERVICE DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG DENPASAR**

Laporan Magang

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

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Arika Fitriany

17213017

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**PENERAPAN BUDAYA LAYANAN PRIMA OLEH UNIT *CUSTOMER*
SERVICE DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG DENPASAR**

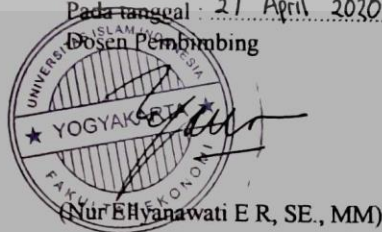


Disusun Oleh :

Nama : Arika Fitriany
No. Mahasiswa : 17213017
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal : 27 April 2020

Dosen Pembimbing



PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

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



Yogyakarta, 5 Mei 2020

Penulis

METERAI TEMPEL

95CE2AFF3815075

6000

RUPIAH

Arika Fitriany

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan judul “Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar”. Tujuan dari penulisan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Program Studi Perbankan dan Keuangan di Universitas Islam Indonesia.

Penulisan laporan magang ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu yaitu :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Bapak Sumadi dan Ibu Samiyah selaku orang tua penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan baik dalam bentuk spiritual maupun materil selama ini.
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah membantu dan mendukung dalam

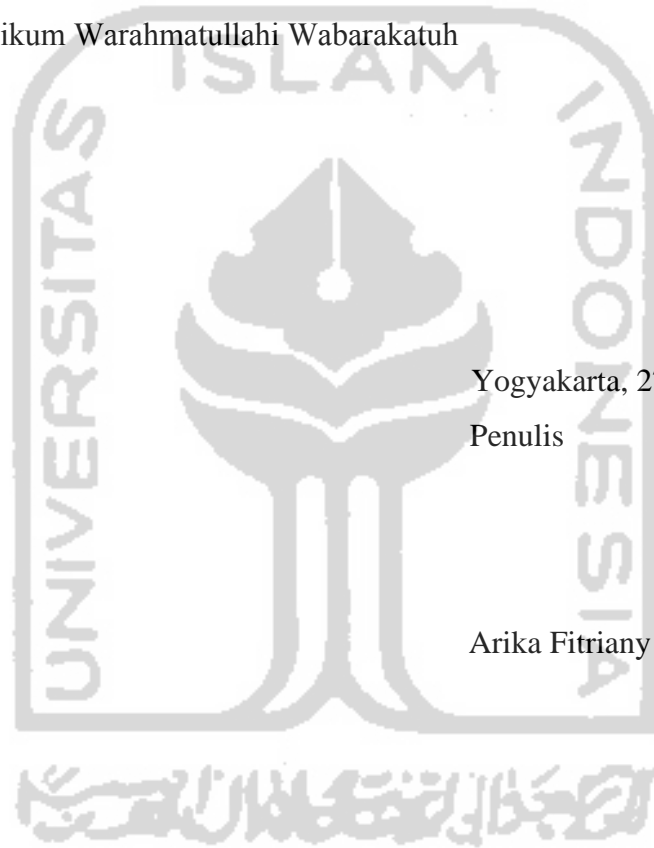
pelaksanaan magang sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang sebagai Tugas Akhir ini dengan baik.

4. Ibu Nur Ellyanawati Esty Rahayu, SE., MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya, selalu membantu, selalu membimbing dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan lancar.
5. Bapak dan Ibu dosen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu, memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
6. Bapak Khoerul Wajid, selaku *Branch Manager* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan magang dan memberikan bimbingan serta dukungan selama magang sehingga magang berjalan dengan lancar.
7. Ibu Meirina Anggreini, selaku *Branch Officer and Service Manager* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah membantu dan membimbing selama pelaksanaan magang sehingga magang berjalan dengan lancar.
8. Ibu Natasha Rizki Anissa, selaku *Back Office* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah mengizinkan penulis magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar, serta telah membantu, membimbing dan memberi dukungan pada penulis selama pelaksanaan magang sehingga magang berjalan dengan lancar.

9. Mas Ridwan Alwy Firdaus, selaku *Back Office* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah membantu, mendukung, dan memberi ilmu selama pelaksanaan magang.
10. Mbak Citra dan mbak Sindra selaku *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah membimbing, membantu, dan memberi dukungan selama pelaksanaan magang.
11. Mas Ari, mas Huza, mbak Tiwi, mbak Siti, mbak Septi selaku *Teller* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah membantu, memberi ilmu, dan memberi dukungan selama pelaksanaan magang.
12. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yang telah memberi ilmu, membantu, membimbing, serta memberikan dukungan selama magang.
13. Sahabat-sahabatku Rosita, Dewi, Niken, Estu, Yusrila, Nadia, Ayu, Tiara, dan Andrean yang selalu memberikan dukungan dan membantu dalam segala hal.
14. Teman-temanku Amalia, Reni, Gitnajar, Vian, Deri, Irvan, Damar yang telah memberikan dukungan.
15. Kakak tingkat yang telah membantu, membimbing, dan memberikan dukungan selama ini yaitu mbak Hana, mbak Yola, mbak Sintya, dan mbak Sadilah.
16. Teman-teman Program Studi Perbankan dan Keuangan kelas a angkatan 2017 yang telah membantu, dan memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan laporan magang ini dikarenakan keterbatasan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan magang ini. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Yogyakarta, 27 April 2020

Penulis

Arika Fitriany

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang.....	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	4
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Bank.....	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Jenis-jenis Bank	7
2.2 Bank Syariah	9
2.2.1 Pengertian Bank Syariah.....	9
2.2.2 Produk dan Jasa Layanan Bank Syariah	9
2.3 Budaya Layanan Prima.....	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan	13
2.3.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	14
2.3.3 Ciri-ciri Budaya Layanan Prima	14
2.3.4 Faktor Budaya Layanan Prima.....	16
2.3.5 Manfaat Pelaksanaan Budaya Layanan Prima	18
2.4 <i>Customer Service</i>	18

2.4.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	18
2.4.2	Fungsi <i>Customer Service</i>	19
2.4.3	Tugas <i>Customer Service</i>	20
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....		21
3.1	Data Umum	21
3.1.1	Sejarah Bank Syariah Mandiri	21
3.1.2	Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.....	23
3.1.3	Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	23
3.1.4	Budaya Perusahaan.....	25
3.1.5	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.....	26
3.1.6	Produk dan Jasa Layanan Bank Syariah Mandiri	26
3.2	Data Khusus	35
3.2.1	Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit <i>Customer Service</i> di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar	35
3.2.3	Manfaat yang didapatkan dari Pelaksanaan Penerapan Budaya Layanan Prima oleh Unit <i>Customer Service</i> di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar	44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		42
4.1	Kesimpulan.....	42
4.2	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang di PT Syariah Mandiri KC Denpasar	5
Tabel 3.1 Tugas dari <i>Customer Service</i>	33
Tabel 3.2 Standar Sikap dari <i>Customer Service</i>	35
Tabel 3.3 Standar Penampilan dari <i>Customer Service</i>	36
Tabel 3.4 Tanggung Jawab dari <i>Customer Service</i>	38
Tabel 3.5 Analisis Deskriptif Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit <i>Customer Service</i>	39



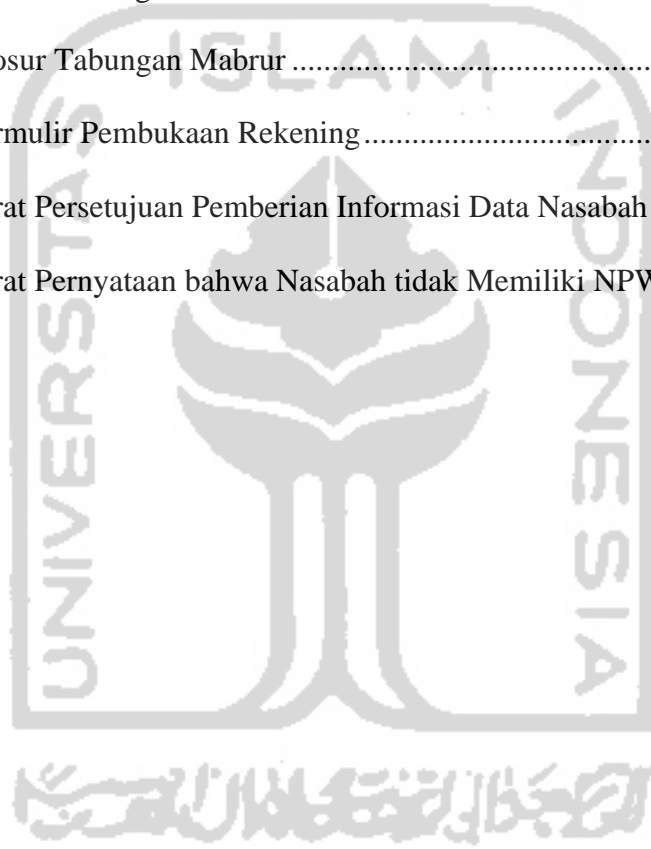
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Denah Lokasi Magang	4
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang	45
Lampiran 2: Brosur Produk BSM	46
Lampiran 3: Brosur BSM Gadai dan Cicil Emas	47
Lampiran 4: Brosur Tabungan Pensiun.....	48
Lampiran 5: Brosur Tabungan Islam	49
Lampiran 6: Formulir Pembukaan Rekening	50
Lampiran 7: Surat Persetujuan Pemberian Informasi Data Nasabah	51
Lampiran 8: Surat Pernyataan bahwa Nasabah tidak Memiliki NPWP.....	52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Indonesia saat ini mengalami perkembangan ekonomi yang cukup baik dan cukup pesat terutama pada sektor keuangan yaitu pada dunia perbankan. Saat ini terjadi persaingan yang ketat antar perusahaan perbankan. Persaingan ini terjadi tidak hanya pada produk dan jasa yang ditawarkan, tetapi juga pada layanan yang diberikan kepada nasabah. Layanan yang diberikan kepada nasabah adalah layanan yang baik dan benar dan sering disebut dengan layanan prima. Setiap perusahaan perbankan baik konvensional maupun syariah ingin selalu memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. Masing-masing perusahaan perbankan berusaha mengemas produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini serta tidak lupa memberikan layanan yang terbaik kepada nasabahnya dengan memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang diinginkan. Layanan yang baik dan benar ini diwujudkan dalam penerapan budaya layanan prima, dimana budaya layanan prima tersebut dapat dijadikan keunggulan dan ciri khas dari bank tersebut untuk dapat mempertahankan citra perusahaan, menciptakan kesan pertama yang baik kepada nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, serta meningkatkan daya saing agar semakin baik kedepannya.

Budaya layanan prima merupakan usaha yang dilakukan untuk memberikan layanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, menjaga kepercayaan nasabah, serta untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar merupakan salah satu bank syariah yang telah menerapkan budaya layanan prima. Pelaksanaan penerapan budaya layanan prima PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar telah diterapkan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh karyawan di bank terutama bagian *front liner* yaitu *customer service* juga harus melaksanakan dan menerapkan suatu standar layanan yang baik melalui penerapan budaya layanan prima. *Customer service* berperan penting dalam dunia perbankan karena posisinya berada di bagian depan suatu bank untuk menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan yang telah diberikan dan bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yang menanyakan informasi terkait produk dan jasa yang ditawarkan maupun kepada nasabah yang menyampaikan keluhan. Ketika *customer service* memberikan layanan prima kepada nasabah maka hal itu dapat berpengaruh terhadap persepsi nasabah tentang pelayanan yang telah diberikan, sehingga hal tersebut dapat membantu menaikkan citra PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar dimana bank tersebut dapat semakin dikenal sebagai bank syariah dengan layanan terbaik yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka judul yang diambil yaitu mengenai **“Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari kegiatan magang yang dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar
2. Untuk mengetahui manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.

1.3 Target Magang

Target dari kegiatan magang yang dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar adalah sebagai berikut:

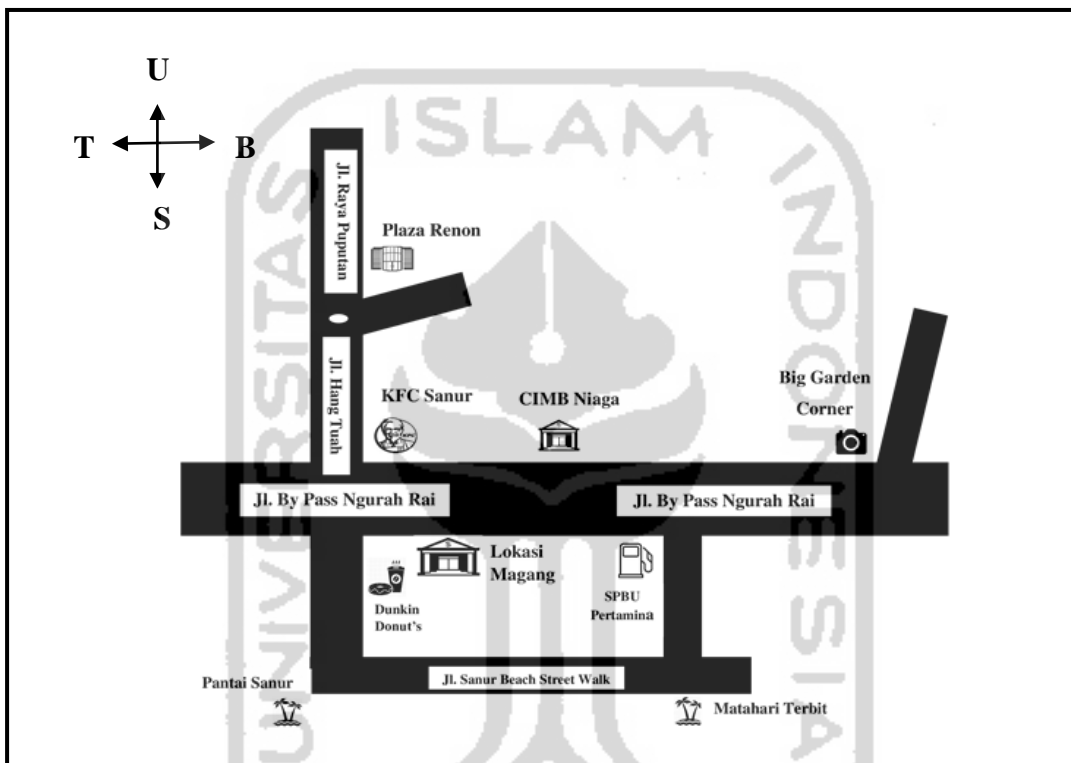
1. Mampu mengetahui dan menjelaskan bagaimana penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.
2. Mampu mengetahui dan menjelaskan tentang manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang dilaksanakan selama magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yaitu pada bagian: *Customer Service*.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar beralamat di Jl. By Pass Ngurah Rai No.27, Sanur, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80227.



Gambar 1.1 Denah Lokasi Magang

1.6 Jadwal Magang

Jadwal magang yang dilaksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar dimulai pada 24 Februari 2020 sampai dengan 18 Maret 2020. Berikut ini adalah jadwal pelaksanaan magang:

Tabel 1.1 Jadwal Magang di PT. Bank Syariah Mandiri KC Denpasar

No	Keterangan	Februari					Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pelaksanaan Magang																	
2.	Bimbingan Dosen																	
3.	Penyusunan Laporan Magang																	
4.	Pelaksanaan Ujian																	

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penulisan laporan magang disusun dalam 4 (empat) bab yang berisikan sebagai berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang dasar pemikiran magang, tujuang magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, sistematika penulisan laporan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan judul laporan magang, seperti tentang pengertian bank syariah, produk di bank syariah, fungsi *customer service*, dan tugas *customer service*.

BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini menjelaskan tentang data umum dan data khusus. Data umum berisikan gambaran umum, visi dan misi perusahaan, sedangkan data khusus berisikan tentang data hasil laporan magang sesuai dengan topik pembahasan.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil laporan magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar serta saran bagi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar untuk meningkatkan layanan prima yang telah dilakukan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank berperan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan giro, tabungan, deposito dan kemudian menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk pinjaman berupa kredit serta memberikan jasa bank seperti menukar uang, memindah uang, pembayaran listrik, air, pajak, dll (Kasmir, 2014).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu badan usaha atau lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali dana tersebut pada masyarakat serta dapat melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

2.1.2 Jenis-jenis Bank

Menurut Kasmir (2014:31) jenis-jenis bank terbagi dalam beberapa jenis yaitu sebagai berikut:

1. Dilihat dari segi fungsi
 - a. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.
 - a. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.
2. Dilihat dari segi kepemilikan
 - a. Bank milik pemerintah
 - b. Bank milik swasta
 - c. Bank milik koperasi
 - d. Bank milik asing
 - e. Bank milik campuran
3. Dilihat dari segi status
 - a. Bank Devisa adalah bank yang melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.
 - b. Bank non Devisa adalah bank yang belum memiliki izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa, sehingga transaksinya hanya dapat dilakukan dalam batas-batas negara.
4. Dilihat dari segi cara menentukan harga

- a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional adalah bank yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya menggunakan bunga untuk menentukan harga pada produknya dan menerapkan berbagai biaya-biaya dalam persentase tertentu.
- b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah bank yang aturan perjanjiannya berdasarkan hukum Islam. Menggunakan prinsip bagi hasil, penyertaan modal, jual beli, sewa murni serta pemindahan kepemilikan dalam menentukan harga atau mencari keuntungan. Pelaksanaan kegiatan bank dasar hukumnya Al-Qur'an dan Hadist.

2.2 Bank Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, pengertian bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan pengertian dari prinsip syariah adalah suatu prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan yang berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip syariah tersebut terdiri dari prinsip bagi hasil, jual beli, sewa murni.

2.2.2 Produk dan Jasa Layanan Bank Syariah

Produk dan jasa layanan yang ditawarkan oleh bank syariah kepada nasabah adalah sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana terdiri dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Prinsip yang diterapkan yaitu:

1. Prinsip *Wadiah*

Wadiah yaitu titipan berupa barang dari satu pihak ke pihak lain yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaknya. Barang yang dimaksud adalah suatu yang berharga seperti uang, dokumen, surat berharga. *Wadiah* dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu:

- a. *Wadiah yad amanah* yaitu titipan dimana penerima titipan tidak boleh memanfaatkan barang titipan tersebut sampai diambil kembali oleh penitip.
- b. *Wadiah yad dhamanah* yaitu titipan dimana barang titipan dapat dimanfaatkan oleh penerima titipan selama belum dikembalikan atau diambil oleh si penitip barang. Keuntungan yang diperoleh dari hasil pemanfaatan tersebut akan menjadi hak penerima titipan (Wirosa, 2009)

2. Prinsip *Mudharabah*

Merupakan perjanjian dimana pihak pertama (*shahibul al'mal*) menyediakan dana atau modal dan pihak kedua (*mudharib*) menjadi pengelola usaha. Hasil usaha dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati diawal. Apabila rugi, maka ditanggung pemilik modal selama kerugian bukan akibat dari kelalaian pengelola, jika rugi diakibatkan oleh kelalaian dari pengelola, maka pengelola yang bertanggung jawab (Muhammad, 2014). Prinsip *mudharabah* dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

- a. *Mudharabah Mutlaqah* yaitu pihak pengusaha “diberi kuasa penuh untuk menjalankan proyek tanpa gangguan” urusan yang berkaitan dengan proyek itu dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis, perusahaan, dan pelanggan. Prinsip ini terdapat dalam tabungan dan deposito.
- b. *Mudharabah Muqayyadah on balance sheet* yaitu pemilik dana (*shabibil maal*) membatasi atau memberi syarat kepada (*mudharib*) dalam pengelolaan dana.
- c. *Mudharabah muqayyadah off balance sheet* yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha dapat mengajukan syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank.

2. Produk Penyaluran Dana

1. Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Prinsip jual beli (*Ba'i*) dilakukan karena adanya pemindahan kepemilikan barang, serta keuntungan bank disebutkan diawal termasuk harga dari harga yang dijual (Muhamad, 2014). Terdapat 3 jenis prinsip jual beli yaitu:

- a. *Ba'i Al-Murabahah* yaitu jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara bank dengan nasabah, dimana harga barang disebutkan oleh bank kepada nasabahnya dan memberikan keuntungan dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.

3. Produk Jasa Layanan

Prinsip yang terdapat pada produk jasa layanan bank yaitu:

1. *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing) yaitu jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama.
2. *Ijarah* (Sewa) yaitu menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (Muhamad, 2014).
3. *Al-Wakalah* yaitu akad pelimpahan kuasa, dimana nasabah memberikan kuasa kepada orang lain untuk mewakili dirinya untuk melakukan pekerjaan jasa tertentu.
4. *Al-Kafalah* yaitu jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.
5. *Al-Hawalah* yaitu pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.
6. *Ar-Rahn* yaitu jaminan hutang atau gadai dengan menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya.
7. *Al-Qardh* yaitu pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan (Kasmir, 2014:174).

2.3 Budaya Layanan Prima

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:75) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang sedang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Selain itu, pelayanan dapat diartikan suatu tindakan yang membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan bermanfaat bagi orang lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari kegiatan berupa sikap dan perilaku dari petugas bank dalam menerima nasabah atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung agar dapat memberikan manfaat bagi nasabah.

2.3.2 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa, layanan yang terbaik dan layanan yang prima. Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, maka *customer service* perlu melaksanakan penerapan budaya layanan prima yang bertujuan untuk memuaskan nasabah. Titik tolak kepuasan nasabah yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Pelayanan prima berarti sebagai sebuah kepedulian kepada pelanggan atau nasabah dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka tidak pindah ke tempat lain. Jadi, budaya layanan prima merupakan suatu cara bagaimana melaksanakan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima dilaksanakan dengan baik agar dapat memuaskan nasabah.

2.3.3 Ciri-ciri Budaya Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:77) ciri budaya layanan prima yaitu:

1. Sistem (*method*)

Suatu perusahaan harus memiliki suatu sistem, dimana sistem tersebut berada dalam suatu prosedur yang dapat diwujudkan melalui kegiatan operasional sehari-hari melalui sebuah pelayanan yang baik. Suatu sistem dan prosedur yang mudah dipahami akan dapat diterapkan dengan baik oleh perusahaan dan akan menjadi suatu standar pelayanan bagi institusi atau perusahaan tersebut.

2. Perlengkapan Operasional (*Machines*)

Suatu pelayanan akan menjadi lebih cepat dan efisien ketika perlengkapan operasional memadai dan sesuai dengan standar, sehingga hasil yang didapatkan dari pelayanan tersebut dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabah.

3. Karyawan/pegawai yang profesional

Dalam melaksanakan budaya layanan prima hendaknya memiliki karyawan yang profesional, agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan.

4. Pimpinan (*Management*)

Pimpinan yang ikut berpartisipasi dan memberikan bimbingan secara aktif kepada kerwayannya akan menjadikan karyawan memiliki semangat yang tinggi, sehingga pelaksanaan layanan prima dapat berjalan dengan baik dan hasilnya maksimal.

2.3.4 Faktor Budaya Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:78) faktor yang terkait budaya layanan prima adalah sebagai berikut:



1. Kemampuan (*ability*)

Merupakan suatu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk menerapkan layanan prima dengan baik. Hal tersebut dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *publik realition* sebagai instrumen pembawa hubungan.

2. Sikap (*attitude*)

Merupakan perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan (*apperance*)

Merupakan suatu kemampuan seseorang yang diberikan melalui penampilan yang berbeda untuk menarik perhatian nasabah.

4. Pehatian (*attention*)

Merupakan suatu kepedulian terhadap nasabah yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginannya.

5. Tindakan (*action*)

Merupakan suatu perbuatan atau kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Merupakan suatu sikap yang ditunjukkan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian menghindari atau meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.3.5 Manfaat Pelaksanaan Budaya Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:79) manfaat dari pelaksanaan budaya layanan prima yaitu:

1. Meningkatkan citra perusahaan
2. Promosi bagi bank
3. Menciptakan kesan pertama yang baik bagi nasabah
4. Meningkatkan daya saing antar perusahaan
5. Meningkatkan loyalitas nasabah

2.4 *Customer Service*

2.4.1 Pengertian *Customer Service*

Customer service adalah suatu kegiatan yang ditujukan kepada nasabah untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Selain itu, *Customer service* merupakan suatu unit kerja yang memiliki tugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah (Ikatan Bankir 2014).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah suatu bagian yang berperan penting dalam kegiatan operasional di bank. *Customer service* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah salah satunya melalui pembinaan hubungan yang baik, hal tersebut dapat membuat nasabah merasa lebih dekat, puas, dan nyaman. Sehingga hal itu dapat meningkatkan loyalitas nasabah serta meningkatkan citra perusahaan.

2.4.2 Fungsi *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:65) fungsi yang dimiliki *customer service* adalah sebagai berikut:

1. *Front liner officer* yaitu *customer service* sebagai cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan bank karena posisinya berada di bagian depan suatu bank.
2. *Liasson officer* yaitu *customer service* sebagai perantara antara nasabah dengan bank.
3. Pusat informasi yaitu *customer service* sebagai satu-satunya petugas yang mudah untuk dihubungi oleh nasabah. Sehingga hal tersebut menjadikan *customer service* sebagai pusat untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa layanan bank.
4. *Sales* (penjual) yaitu *customer service* sebagai penjual produk dan jasa yang dimiliki oleh bank.
5. *Servicing* (pelayanan) yaitu *customer service* sebagai perwakilan untuk menerima dan menyambut nasabah serta akan membantu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
6. *Financial advisor* (konsultan) yaitu *customer service* sebagai bagian yang dibekali pengetahuan yang berhubungan dengan perencanaan keuangan nasabah.
7. *Maitenance customer* (pembinaan nasabah) yaitu *customer service* selain sebagai perantara antara nasabah dengan bank, juga sebagai *account assistant* bagi setiap rekening nasabah yang non kredit.

8. Penanganan nasabah yaitu *customer service* sebagai orang pertama yang dihubungi saat nasabah mengalami ketidakcocokan maupun keluhan yang dialami dan juga dapat memberikan solusi terbaik untuk nasabah.

2.4.3 Tugas *Customer Service*

Secara umum tugas dari *customer service* adalah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan bank. Tugas yang dijalankan merupakan penerapan dari fungsi-fungsi yang ada. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:67) tugas *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
 - a. Menerima permohonan pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening.
 - b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.
 - c. Mengadministrasikan data *customer*.
 - d. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening.
 - e. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito.
 - f. Melakukan aktivasi PIN kartu rekening.
2. Pelayanan informasi
 - a. Memberikan penjelasan atau informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir transaksi bank.
 - b. “*Cross selling*” produk dan jasa bank.

3. Pelayanan keluhan
 - a. menerima keluhan nasabah, mencatat, meneruskan, dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan nasabah.
4. Pelayanan administrasi
 - a. Mengarahkan nasabah ketempat yang sesuai dengan kebutuhannya
 - b. Melayani nasabah untuk pertanyaan saldo mutasi rekening
 - c. Melakukan pencetakan buku tabungan
 - d. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir.
5. Pekerjaan administratif
 - a. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan
 - b. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi
 - c. Menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
6. Pelayanan solusi
 - a. Menggali kebutuhan nasabah
 - b. Memberikan informasi tentang solusi dari setiap keluhan
 - c. Memproses permintaan produk
 - d. Melayani keluhan nasabah
 - e. Mencari alternatif solusi

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Membangun negeri merupakan suatu harapan dari Bank Syariah Mandiri. Sejak awal pendiriannya, segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas melalui nilai-nilai perusahaan yang sudah diciptakan. Hadir sejak tahun 1999, Bank Syariah Mandiri merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1998. Sejak Juli 1997, terjadi krisis ekonomi dan moneter yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional yang menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pada akhirnya sebagian bank-bank di Indonesia direstrukturisasi dan direkapitulasi oleh pemerintah.

Dampak krisis dirasakan oleh PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Sehingga usaha yang dilakukan BSB agar keluar dari situasi tersebut yaitu mengundang investor asing dan melakukan upaya penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank lain.

Pada tanggal 31 Juli 1999, penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) dilakukan pemerintah agar menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero).

Kemudian, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. ditempatkan dan ditetapkan sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah dilakukan oleh PT. Bank Mandiri, hal itu sebagai bentuk dari tindak lanjut keputusan penggabungan (*merger*). Tujuan dari pembentukan tim ini untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Berlakunya UU tersebut menjadikan momentum bagi PT. Bank Susila Bakti untuk mengkonversi dari bank konvensional menjadi bank syariah. Kemudian, infrastruktur dan sistem segera dipersiapkan oleh Tim Pengembangan Perbankan, sehingga kegiatan usaha BSB berubah menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999 mengukuhkan perubahan kegiatan BSB menjadi bank umum syariah. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Pada 1 November 1999, PT. Bank Syariah Mandiri mulai beroperasi.

Kegiatan operasional dari PT. Bank Syariah Mandiri dilandasi dengan kemampuan bank untuk memadukan nilai rohani dengan idealisme usaha yang melandasi kegiatan operasionalnya. Dalam kiprahnya di dunia perbankan di

Indoensia, salah satu keunggulan dari Bank Syariah Mandiri yaitu keharmonisan antara idealisme usaha dan nilai rohani. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. (Syariah, Tentang Kami, 2020)

3.1.2 Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

Nama : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar
 Alamat : Jl. By Pass Ngurah Rai No.27, Sanur, Kec Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80227.
 Telepon : (0361) 4493221
 Karyawan : 27 Orang
 Beroperasi : 2007

3.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri memiliki visi dan misi sebagai berikut ini:

1. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

a. Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

b. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

c. Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.



2. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.1.4 Budaya Perusahaan

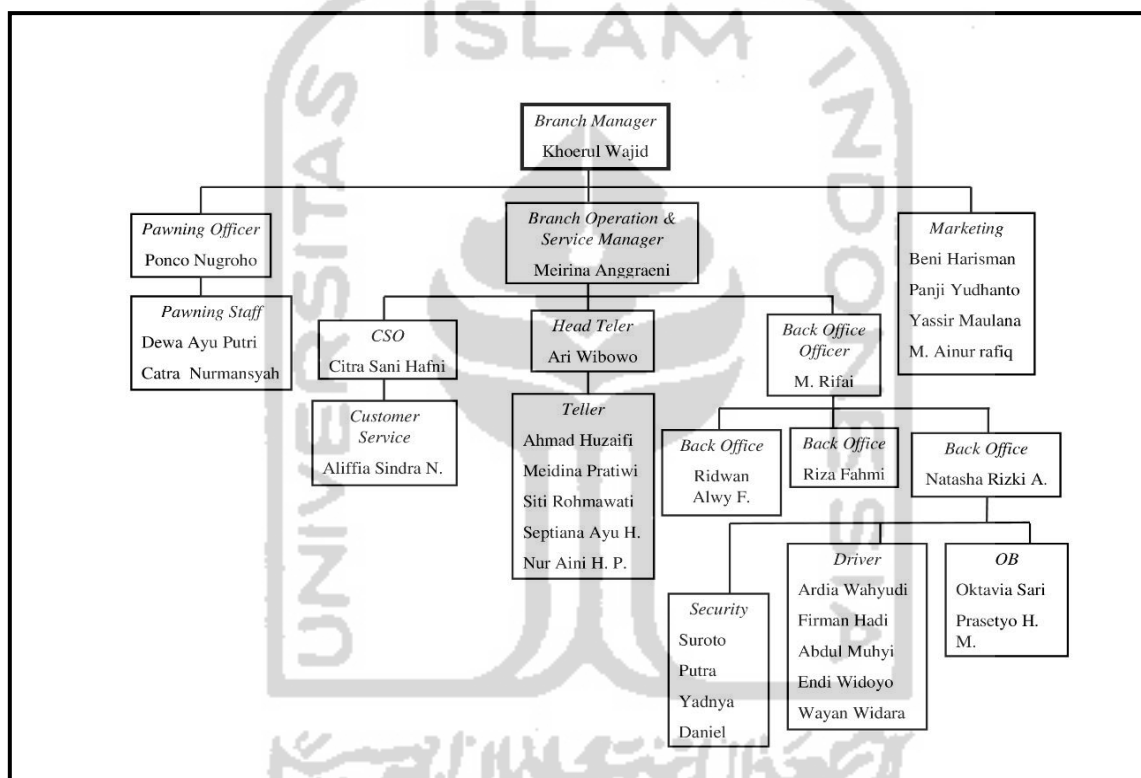
Insan-insan Bank Syariah Mandiri (BSM) perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan Bank Syariah Mandiri (BSM) telah menggali dan menyepakati nilai-nilai yang dimaksud, yang kemudian disebut *BSM Shared Values*. *BSM Shared Values* tersebut yaitu:

1. *Excellent* yaitu bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik
2. *Teamwork* yaitu aktif, bersinergi untuk sukses bersama
3. *Humanity* yaitu peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri
4. *Integrity* yaitu jujur, taat, amanah, dan bertanggung jawab
5. *Customer Focus* yaitu berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Tujuannya adalah untuk memudahkan kegiatan operasional sehari-sehari. Struktur organisasi menunjukkan perbedaan antar jabatan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Berikut ini adalah susunan struktur organisasi dari PT.

Bank Syariah Mandiri Kantor Denpasar:



Sumber : Data diolah, 2020

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

3.1.6 Produk dan Jasa Layanan Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa produk dan jasa layanan yang ditawarkan, yaitu:

1. Produk Pendanaan

A. Tabungan

1. Tabungan BSM

Merupakan tabungan dalam bentuk mata uang rupiah yang menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* dengan bagi hasil yang kompetitif.

2. Tabungan Wadiah

Merupakan tabungan dalam bentuk mata uang rupiah yang menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah* dimana tidak terdapat biaya administrasi perbulannya serta dapat digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

3. Tabungan Berencana

Merupakan tabungan berjangka yang diperuntukan bagi nasabah untuk berbagai rencana nasabah yang sesuai dengan kebutuhan misalkan mengatur keuangan. Akad yang digunakan adalah *Mudharabah Muthlaqah*.

4. Tabungan Investa Cendekia

Merupakan tabungan berjangka yang diperuntukan bagi nasabah untuk dana pendidikan berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

5. Tabungan Maburr

Merupakan tabungan yang diperuntukan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.

6. Tabungan Pensiun

Merupakan tabungan yang untuk membantu mengelola keuangan dimana nasabah perorangan tersebut terdaftar pada Lembaga Pengelolaan Pensiun yang telah bekerja sama dengan bank.

7. Tabungan Dollar

Merupakan tabungan dengan mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri.

B. Giro

1. BSM Giro

Merupakan suatu simpanan menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* dengan mata uang rupiah.

2. BSM Giro Valas

Merupakan suatu simpanan menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* dengan mata uang USD.

3. BSM Giro Singapore

Merupakan suatu simpanan menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* dengan mata uang Singapore Dollar.

4. BSM Giro Euro

Merupakan suatu simpaan dalam mata uang Euro dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*.

C. Deposito

1. BSM Deposito

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*

2. BSM Deposito Valas

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*

2. Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Implan

Merupakan pembiayaan konsumen yang diberikan bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan dapat diakomodir melalui pembiayaan implan.

Selain itu dapat diperuntukkan untuk pembelian barang konsumen (halal) dan untuk pembelian/memperoleh manfaat atas jasa (misal; biaya dana pendidikan). Untuk pembelian barang konsumen menggunakan akad *Wakalah wal Murabahah*, sedangkan untuk pembelian atau untuk memperoleh manfaat atas jasa menggunakan akad *Wakalah wal Ijarah*.

2. Pembiayaan Pensiunan

Merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen kepada para pensiun dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan

uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulannya. Produk ini menggunakan akad *murabahah* atau *ijarah*.

3. Pembiayaan Griya

Merupakan pembiayaan berjangka waktu yang bertujuan untuk membiayai pembelian rumah tinggal bagi nasabah, baik baru maupun bekas di lingkungan *developer* dengan menggunakan sistem *murabahah*.

4. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor menggunakan sistem *murabahah*. Berlaku untuk kendaraan baru dengan jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun.

5. Gadai Emas

Merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, dan diperuntukan untuk perorangan.

6. Cicil Emas

Merupakan fasilitas yang disediakan Mandiri Syariah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batanga). Emas lantakan (batangan) dapat dibiayai dengan minimal 10 gram.

3. Jasa

A. Jasa Produk

1. Mandiri Syariah Debit

2. BSM Sentra Bayar
3. BSM SMS Banking
4. Mandiri Syariah Mobile
5. Pembayaran melalui menu pemindahbukuan di ATM (PPBA)
6. BSM Jual Beli Valas
7. BSM Electronic Payroll
8. Transfer Uang Tunai
9. BSM E-money

B. Jasa Operasional

1. Transfer Lintas Negara *Western Union*
Merupakan suatu jasa pengiriman uang secara cepat (*real time on lin*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).
2. Kliring
Merupakan penagihan warkat bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.
3. Inkaso
Merupakan penagihan warkat bank lain dimana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasil dari penagihan akan dikreditkan ke rekening nasabah.
4. *Intercity Clearing*
Merupakan jasa penagihan warkat (cek/bilyet giro valuta rupiah) baik di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima

dana hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada hari yang sama atau keesokan harinya sesuai zona kliring.



5. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Merupakan jasa transfer uang valuta rupiah antar bank dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

6. Transfer Valas

Merupakan layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. Transfer valas menggunakan *payment instruction* berbasis SWIFT yang terjamin keamanannya.

7. *Standing Order*

Merupakan fasilitas kemudahan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang dalam transaksi finansialnya harus memindahkan dari satu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang. Dalam pelaksanaannya nasabah memberi intruksi pada bank sekali saja.

8. *Payment Point*

Merupakan layanan yang berkaitan dengan pembayaran seperti pembayaran tagihan listrik, tagihan telepon, tiket pesawat, dan lain-lain.

9. Layanan Pembayaran Institusi

Merupakan sistem layanan pembayaran kepada nasabah institusi secara *Host to Host* dimana melakukan pembayarannya dapat melalui *delivery channel* Mandir Syariah, ATM Bersama dan ATM Prima dimana akad yang digunakan adalah *Wakalah wal Ujrah*.



3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

Pelayanan prima harus diterapkan oleh *customer service* disaat menjalankan kegiatannya. Pelayanan prima diberikan kepada nasabah atau calon nasabah agar nasabah atau calon nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat menciptakan kesan pertama yang baik sehingga nantinya dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu juga dapat menjadi tempat promosi bagi bank, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan citra perusahaan. Budaya layanan prima yang telah diterapkan oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yaitu:

1. Kemampuan (*ability*)

Customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar harus memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang baik sehingga dapat memberikan layanan prima kepada nasabah atau calon nasabah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut dapat diterapkan ketika *customer service* menjalankan tugasnya, antara lain:

Tabel 3.1 Tugas dari *Customer Service*

No	Tugas dari <i>Customer Service</i>	Penerapan oleh <i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
1.	Membantu membuka, memelihara, menutup rekening nasabah	✓			

No	Tugas dari <i>Customer Service</i>	Penerapan oleh <i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
2.	Memberikan pelayanan informasi terkait produk dan jasa bank, pengisian formulir, dan melakukan <i>cross selling</i>	✓			
3.	Menerima pelayanan terkait keluhan nasabah	✓			
4.	Menerima pelayanan administrasi	✓			
5.	Menjalankan pekerjaan administratif			✓	
6.	Memberikan pelayanan solusi	✓			

Sumber : Data diolah, 2020

Keterangan :

SB = Sangat Baik (4)

C = Cukup (2)

B = Baik (3)

K = Kurang (1)

2. Sikap (*attitude*)

Dalam pelayanan prima diperlukan standar sikap untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah atau calon nasabah kepada bank sehingga nasabah merasa terlayani dengan baik oleh *customer service*. Standar sikap yang diberikan oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar antara lain:

Tabel 3.2 Standar Sikap dari *Customer Service*

No	Standar Sikap dari <i>Customer Service</i>	Penerapan oleh <i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
1.	Memiliki kepercayaan diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum saat melayani.		✓		
2.	Menyapa nasabah dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika mengenalnya.		✓		
3.	Bersikap tenang, sopan santun, menghormati nasabah, serta fokus saat mendengarkan setiap pembicaraan.	✓			
4.	Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.	✓			
5.	Bergairah dalam melayani nasabah.		✓		
6.	Hindari menyela dan memotong pembicaraan.		✓		
7.	Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah	✓			

No	Standar Sikap dari <i>Costumer Service</i>	Penerapan oleh <i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
8.	Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.		✓		
9.	Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.		✓		

Sumber : Data diolah, 2020

Keterangan :

SB = Sangat Baik (4)

C = Cukup (2)

B = Baik (3)

K = Kurang (1)

3. Penampilan (*appearance*)

Standar penampilan *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar sebagai berikut:

Tabel 3.3 Standar Penampilan dari *Customer Service*

No	Standar Penampilan dari <i>Customer Service</i>	Penerapan oleh <i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
1.	Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan bank (<i>blazer, blouse, rok/celana, batik, casual, dan name tag</i>)	✓			

No	Standar Penampilan dari <i>Customer Service</i>	Penerapan oleh <i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
2.	Rambut kering, digulung, serta menggunakan jilbab sesuai dengan seragam.	✓			
3.	Riasan wajah lengkap sesuai dengan ketentuan bank.	✓			
4.	Menggunakan sepatu formal berwarna hitam dengan hak minimal 3 cm	✓			
5.	Bersih, rapi, wangi	✓			
6.	Memakai aksesoris sesuai dengan ketentuan bank	✓			

Sumber : Data diolah, 2020

Keterangan

SB = Sangat Baik (4)

C = Cukup (2)

B = Baik (3)

K = Kurang (1)

4. Perhatian (*attention*)

Customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar memberikan perhatian ketika melayani nasabah atau calon nasabah dengan baik seperti menyapa nasabah yang dikenalnya dengan menyebut namanya, menawari nasabah untuk minum air mineral atau mengambil permen yang disediakan di meja *customer service* ketika *customer service*

menginput data, serta *customer service* memanggil *customer* sesuai nomer antrian.

5. Tindakan (*action*)

Tindakan yang dilakukan *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar sesuai dengan SOP. Tindakan nyata ini dilakukan sebagai bukti bahwa *customer service* memberikan pelayanan prima kepada nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tindakan yang dilakukan yaitu seperti disaat awal layanan, sedang layanan, dan akhir layanan.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Customer service memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Tanggu jawab yang dilakukan oleh *customer service* antara lain:

Tabel 3.4 Tanggung Jawab dari *Customer Service*

No	Tanggung Jawab dari <i>Customer Service</i>	Penerapan oleh <i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
1.	Pengenalan terhadap nasabah	✓			
2.	Pelayanan terhadap nasabah	✓			
3.	Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah	✓			
4.	Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja	✓			
NO	Tanggung Jawab dari <i>Customer Service</i>	Penerapan oleh			

		<i>Customer Service</i>			
		SB	B	C	K
5.	Menjaga keamanan alat-alat identitas <i>customer service</i>	✓			
6.	Melaksanakan tugas yang diberikan atasan	✓			
7.	Mematuhi terhadap peraturan perusahaan		✓		

Sumber : Data diolah, 2020

Keterangan

SB = Sangat Baik (4)

C = Cukup (2)

B = Baik (3)

K = Kurang (1)

Adapun kriteria dari penilaian diatas adalah sebagai berikut ini:

Skor minimum = 1

Skor maksimal = 4

Interval = $\frac{4-1}{4} = 0.75$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut ini:

1,00 – 1,75 = Kurang

2,52 – 3,27 = Baik

1,75 – 2,51 = Cukup

3,28 – 4,03 = Sangat Baik

Berikut ini adalah hasil analisis deskriptif mengenai nilai mean dari tiap item dalam penerapan budaya layanan prima oleh unit customer service di PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Denpasar:

Tabel 3.5 Analisis Deskriptif Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit

Customer Service

No	Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit <i>Customer Service</i>	Rata - rata	Kategori
1.	Tugas dari <i>Customer Service</i>	3.67	Sangat Baik
2.	Standar sikap dari <i>Customer Service</i>	3.33	Sangat Baik
3.	Standar penampilan dari <i>Customer Service</i>	4.00	Sangat Baik
4.	Tanggung Jawab dari <i>Customer Service</i>	3.86	Sangat Baik

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan budaya layanan prima oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 3.5, dimana masing-masing item pada penerapan budaya layanan prima oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar menunjukkan nilai diatas 3,28 yang artinya penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* sudah dilaksanakan dengan sangat baik.

Adapun upaya yang diterapkan oleh *customer service* untuk meningkatkan pelaksanaan penerapan budaya layanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yaitu:

1. *Breafing* Pagi

Upaya untuk meningkatkan pelayanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yaitu melalui kegiatan *breafing* pagi. Hal tersebut dilakukan guna mengevaluasi hasil kinerja karyawan di hari sebelumnya agar di hari selanjutnya dapat meningkatkan kinerjanya terutama dalam pelaksanaan penerapan budaya layanan prima yang diberikan di oleh unit *customer service*, selain itu *breafing* pagi juga dapat menjadi tempat untuk menginformasikan hal-hal baru terutama yang berkaitan dengan layanan.

2. *Role Play*

Selain *breafing* pagi, *role play* juga dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pelaksanaan penerapan budaya layanan prima di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar. *Role play* dilakukan setelah *breafing* pagi untuk hari selasa, dan untuk hari lainnya dilaksanakan sore hari setelah jam kantor berakhir. *Role play* dilakukan kurang lebih 10-15 menit. Tujuan dari kegiatan *role play* untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah. *Role play* dilaksanakan 3 (tiga) kali dalam seminggu, dimana kegiatan *role play* berisi tentang kasus yang sering terjadi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar seperti keluhan nasabah seperti ATM tertelan, atau ketika nasabah tarik tunai melalui ATM saldonya terpotong tetapi uangnya tidak keluar, dan *cross selling*. Kegiatan *role play* dilakukan oleh *customer service* dan seluruh karyawan secara bergantian agar seluruh karyawan memahami bagaimana memberikan pelayanan prima untuk nasabah.

3.2.3 Manfaat yang didapatkan dari Pelaksanaan Penerapan Budaya Layanan Prima Oleh Unit *Customer Service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar

Manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar antara lain:

1. Meningkatkan citra perusahaan

Penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar dapat meningkatkan citra perusahaan karena, dimana *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar telah memberikan layanan terbaik kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dan dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan sehingga hal tersebut menjadikan bank memiliki citra yang positif dimata nasabahnya. Ketika PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar sudah memiliki citra yang positif, maka hal tersebut dapat meningkatkan citra perusahaan dan perusahaan akan semakin dikenal oleh masyarakat Denpasar dengan layanan terbaiknya.

2. Promosi bagi bank

Ketika *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya dan nasabah merasa puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka nasabah akan menyampaikan hal tersebut kepada orang lain. Hal tersebut dapat menjadi kesempatan untuk bank untuk melakukan promosi secara gratis,

tidak hanya promosi pelayanannya tetapi juga promosi produk dan jasa yang dimiliki bank. Ketika nasabah semakin banyak yang antusias dengan pelayanan yang diberikan maka semakin banyak juga kesempatan bank untuk melakukan promosi sehingga hal tersebut dapat menambah nasabah untuk bekerja sama dengan bank.

3. Menciptakan kesan pertama yang baik

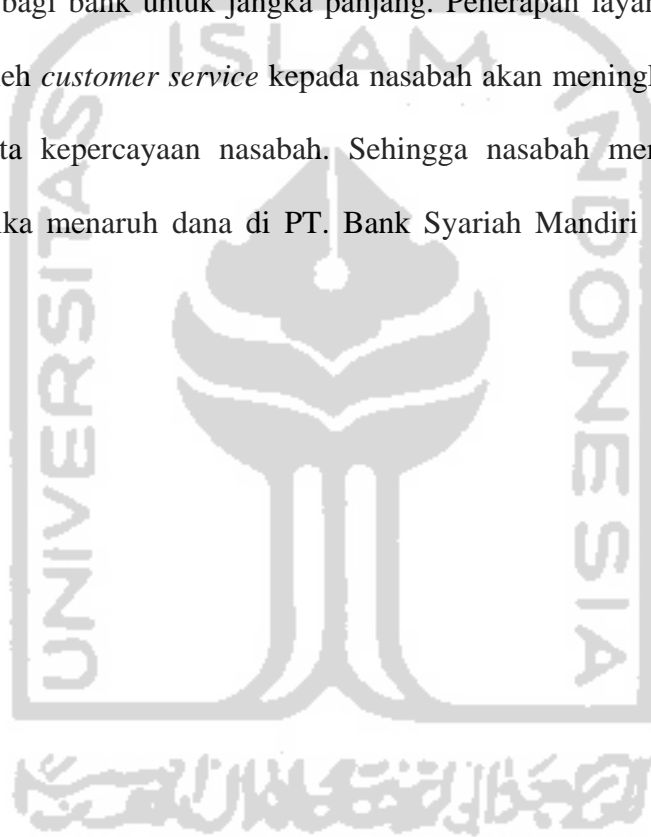
Ketika layanan prima yang diberikan *customer service* kepada nasabah atau calon nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang mereka inginkan, maka mereka akan merasa sangat puas. Nasabah akan merasa bahagia ketika dilayani dengan baik oleh *customer service* sehingga hal tersebut dapat menimbulkan kesan pertama yang baik terutama bagi nasabah baru.

4. Meningkatkan daya saing

Persaingan antar perusahaan perbankan semakin ketat, sehingga perlu bagi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar untuk meningkatkan daya saing melalui pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service*. Ketika pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service* sudah sangat baik, maka hal tersebut akan menjadikan ketertarikan sendiri bagi nasabah. Selain memberikan pelayanan prima secara langsung, bank juga akan memberikan pelayanan prima secara tidak langsung seperti memberikan hadiah kepada nasabah yang sudah lama bekerja sama dengan bank sehingga hal tersebut dapat menjadikan nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.

5. Meningkatkan loyalitas nasabah

Ketika *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar memberikan pelayanan prima kepada nasabah atau calon nasabah dengan baik maka akan memberikan dampak pada kepuasan yang didapatkan dan nasabah akan menjadi loyal, sehingga hal tersebut akan memberikan keuntungan bagi bank untuk jangka panjang. Penerapan layanan prima yang dilakukan oleh *customer service* kepada nasabah akan meningkatkan loyalitas nasabah serta kepercayaan nasabah. Sehingga nasabah merasa aman dan nyaman ketika menaruh dana di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan pada tabel 3.5 disimpulkan bahwa penerapan budaya layanan prima oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar sudah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai rata-rata, dimana masing-masing item nilainya diatas 3,28 yang artinya penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Sedangkan upaya untuk meningkatkan pelaksanaan penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yaitu melalui *breafing* pagi dan *role play*, dimana *breafing* pagi dilakukan setiap pagi dan *role play* dilakukan setiap seminggu 3x.
2. Manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yaitu dapat meningkatkan citra perusahaan, nasabah sebagai tempat promosi bagi bank, menciptakan kesan pertama yang baik bagi nasabah, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan loyalitas nasabah.

4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, saran yang perlu disampaikan antara lain:

1. Untuk PT. Bank Syairah Mandiri Kantor Cabang Denpasar agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima yang telah diberikan kepada nasabah yang dilakukan oleh *customer service*.
2. Meningkatkan kualitas kinerja karyawan terutama pada *customer service* agar dapat memaksimalkan pelaksanaan penerapan budaya layanan prima yang diberikan kepada nasabah atau calon nasabah melalui *role play*.




DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Mandiri. *Budaya Perusahaan*, diperoleh pada 15 Maret 2020 di: <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/budaya-perusahaan>
- Bank Syariah Mandiri. *Sejarah Bank Syariah Mandiri*, diperoleh pada 14 Maret 2020 di: <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>
- Bank Syariah Mandiri. *Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri*, diperoleh pada 15 Maret 2020 di: <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/visi-misi>
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhamad. 2017. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Edisi 1 Cetakan ke 3. Depok: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008
- Wiroso. 2009. *Produk Perbankan Syariah*. Edisi 1 Cetakan 1. Jakarta: LPFE Usakti

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang





ISLAM
SURAT KETERANGAN

No. 22/1450-3/085

PT BANK SYARIAH MANDIRI KC DENPASAR yang berkedudukan di Jalan Bypass Ngurah Rai No.27 Sanur, Denpasar Bali, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Arika Fitriany
 NIM : 17213017
 Jurusan : Perbankan dan Keuangan
 Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Penelitian di PT Bank Syariah Mandiri – KC Denpasar pada periode 24 Februari 2020 s.d. 18 Maret 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 18 Maret 2020
 PT BANK SYARIAH MANDIRI
 BRANCH OFFICE DENPASAR



mandiri
syariah
KC Denpasar
Khoerul Wajid
Branch Manager



Meirina Anggraeni
Branch Operation & Service Manager



Lampiran 3: Brosur BSM Gadai dan Cicil Emas

mandiri syariah

bsm cicil emas

mulai
Rp **4000** an
per hari

langkah awal memulai investasi dengan emas

- Hanya dengan KTP*
- Cicilan ringan
- Berkah sesuai syariah

*Sesuai & tergantung kondisi

bsm call 14040 #bsmmengalirkanberkah

mandiri syariah

bsm gadai emas

hanya
Rp **7000** an
per 15 hari

Biaya Titip Mulai 0,5% per 15 Hari

KONTER LAYANAN GADAI EMAS :
Jl. Bypass I. Gst Ngurah Rai No. 27
 (Dekat Perempatan Hotel Prime Plaza Bali Sanur)

Ponco : 0813 1082 2990
Catra : 0812 3759 9138
Putri : 0818 0555 5114

bsm call 14040 #bsmmengalirkanberkah

Lampiran 4: Brosur Tabungan Pensiun



mandiri syariah

bsm pensiun

proses mudah & cepat

menuju pensiun produktif, bahagia, dan berkah

- Proses yang cepat
- Limit hingga Rp 350 juta
- Angsuran tetap
- Berkah sesuai syariah

bsm call 14040 #bsmngalirkanberkah

BSM Pensiunan merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada para pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN/ TNI/ Polri, BUMD/ BUMN atau pensiunan yang menerima manfaat pensiun bulanan.

Fitur:

-  Proses mudah dan cepat
-  Angsuran ringan dan tetap hingga lunas
-  Jangka waktu pembiayaan hingga 15 tahun
-  Limit pembiayaan hingga Rp350 juta
-  Cover asuransi jiwa syariah

Dokumen yang diperlukan:

1. Formulir permohonan pembiayaan
2. Asli SK Pensiun/ SK Pensiun Otomatis/ SK Janda Asli
3. Fotokopi Kartu Identitas Pensiun / KARIP
4. Fotokopi KTP
5. Fotokopi KTP pasangan (opsional)
6. Fotokopi Kartu Keluarga
7. Fotokopi NPWP
8. Informasi manfaat pensiun terakhir dari Carik/ buku gaji/ buku tabungan/ dokumen lain yang setara.

Persyaratan:

1. Memiliki SK Pensiun/ SK Pensiun Otomatis/ SK Janda Asli
2. Menerima manfaat pensiun bulanan
3. Bersedia memindahkan kantor bayar manfaat pensiun bulanan ke BSM
4. Usia minimal saat pengajuan:
 - Pensiunan 50 tahun
 - Pensiunan janda 48 tahun
5. Usia maksimal saat jatuh tempo pembiayaan 75 tahun

Informasi lebih lanjut kunjungi www.syariahmandiri.co.id atau hubungi bsm call 14040

 Bank Syariah Mandiri  @syariahmandiri



Lampiran 7: Surat Persetujuan Pemberian Informasi Data Nasabah

mandiri
syariah

**SURAT PERSETUJUAN PEMBERIAN INFORMASI DATA NASABAH
DAN PEMASARAN PROGRAM/PRODUK OLEH BANK
(PERORANGAN)**

PT Bank Syariah Mandiri (Bank) dengan ini mengajukan permohonan pemberian dan/atau penyebarluasan data pribadi saya oleh Bank serta permohonan pemasaran program/produk oleh Bank, sebagaimana saya dengan ini telah menyetujui permohonan tersebut, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama
Alamat
No. KTP
No. Rekening

Menyatakan bahwa

1. Saya setuju/tidak setuju¹ untuk memberikan dan/atau penyebarluaskan data pribadi saya kepada pihak lain di luar badan hukum Bank yang telah bekerjasama dengan Bank untuk tujuan komersial;
2. Saya setuju/tidak setuju¹ untuk diinformasikan mengenai program/produk oleh Bank melalui SMS, Telepon dan lainnya;
3. Saya telah memahami penjelasan Bank mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan/atau penyebarluasan data pribadi saya kepada pihak lain di luar badan hukum Bank serta tujuan dan konsekuensi dari informasi program/produk oleh Bank melalui SMS, Telepon dan lainnya;
4. Data pribadi saya yang dapat diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain di luar badan hukum Bank untuk tujuan komersial adalah mencakup hal-hal sebagai berikut:
 - a. Nama Nasabah;
 - b. Alamat;
 - c. Tanggal lahir dan atau umur;
 - d. Nomor telepon;
 - e. Keterangan lain yang merupakan identitas pribadi dan lazim dalam pemanfaatan Produk Bank.
5. Atas persetujuan yang saya berikan, dengan ini saya akan membebaskan Bank terhadap tuntutan hukum dikemudian hari;
6. Para pihak mengakui dan menyetujui bahwa Surat Persetujuan Pemberian Informasi Data Nasabah dan Pemasaran Program/Produk oleh Bank ini, merupakan permohonan Bank kepada saya atas penyebarluasan data pribadi yang saya berikan kepada Bank dan Telepon dan lainnya.

Demikian surat persetujuan pemberian Nasabah ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Nasabah _____ 20____

Tanda Tangan Nasabah
(Meterai 6000)

PT Bank Syariah Mandiri

¹Coret yang tidak perlu

Lampiran 8: Surat Pernyataan bahwa Nasabah tidak Memiliki NPWP

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap:

Tanda Pengenal yang masih berlaku*): 1. KTP 2. SIM 3. Passport Nomor:

Alamat KTP/SIM/Passport:

Selanjutnya menyatakan bahwa saya, selaku *)

Pemilik rekening nomor :

Pada PT Bank Syariah Mandiri ("Bank") Cabang:

Walk In Customer (WIC) dengan transaksi ≥ Rp100.000.000,- atau yang nilainya setara.

Dengan ini menyatakan bahwa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku:

1. Saya wajib memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), namun sampai saat ini belum memiliki NPWP. Saya berkomitmen menyerahkan NPWP kepada Bank segera setelah memiliki, atau
2. Saya tidak Wajib memiliki NPWP namun menggunakan NPWP Suami/Istri/Orang Tua/Wali (Beneficial Owner/BO). Saya berkomitmen segera menyerahkan NPWP BO kepada Bank, atau
3. Saya atau BO apabila dikemudian hari diwajibkan untuk memiliki NPWP, saya berkomitmen menyerahkan NPWP kepada Bank segera setelah memiliki.

Apabila saya tidak menyerahkan NPWP dimaksud kepada Bank, maka saya bertanggung jawab atas akibat hukum serta membebaskan Bank dari segala akibat hukum atas kelalaian saya tersebut.

Surat Pernyataan ini merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan dengan formulir aplikasi Bank.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

....., 201..

Meters*)

(.....)

Catatan:
*) Pilih salah satu kotak di atas dan wajib diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
**) Khusus WIC menggunakan meters.