

**STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK BNI  
SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU TEMPO PAVILION**

**Laporan Magang**



**Lusiyani**

**17213007**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**2020**

**STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK BNI  
SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU TEMPO PAVILION**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
Menyelesaikan Jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**Dasusun Oleh:**

**Lusiyani**

**17213007**

**Program Studi Pebankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

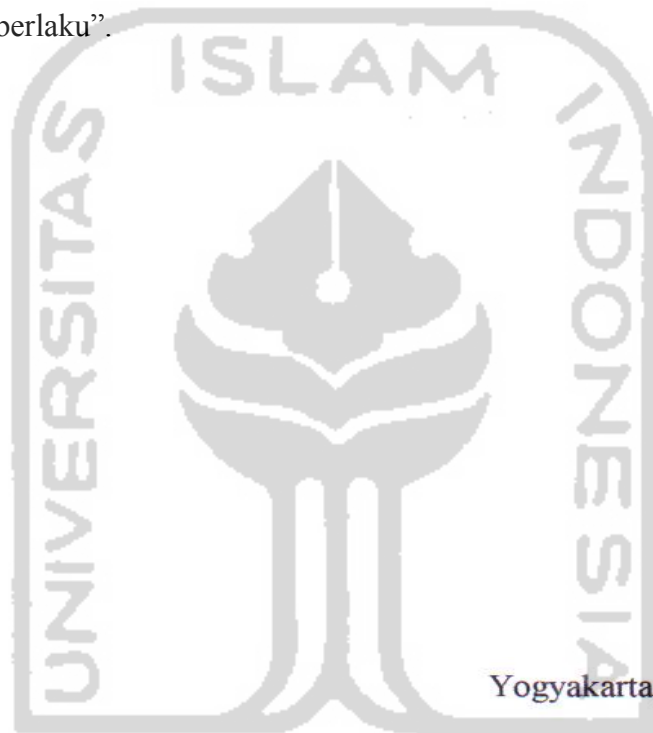
**Universitas Islam Indonesia**

**2020**



## 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 hukum/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.



Yogyakarta, 31 Mei 2020

Penulis



Lusiyani

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurah kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan judul “Standar pelayanan *Customer Service* Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tempo Pavilion”.

Terselesaikannya laporan magang ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya bagi seluruh pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun material sehingga dapat terselesaikannya laporan magang ini. Terutama kepada :

1. Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunianya.
2. Kepada Bapak Sulaeman Sujud dan Ibu Sunengsih selaku orang tua saya dan saudara-saudara saya yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, SE., Msi selaku ketua program studi perbankan dan keuangan yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu kegiatan magang dan membimbing penulis dalam kegiatan akademik.
4. Aidha Trisanty, SE, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan dan keuangan Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII seta selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada saya selama penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Prodi Perbankan Keuangan yang telah memberikan banyak ilmu yang bermnfaat selama perkuliahan.
6. Seleuruh keluarga besar PT Bank BNI Syariah yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, dukungan, serta menerima saya dengan baik seperti keluarga, memberikan banyak ilmu, banyak memberikan bantuan serta bimbingan kepada saya selama magang.
7. Divisi Unit *Policy Governmance Desk* (PGD) di PT Bank BNI Syariah dan seluruh staff *Customer Service* yang ada di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion yang telah menerima dengan baik, memberikan pelajaran, dan bimbingan dengan ikhlas selama program magang berlangsung.
8. Teman-teman perkuliahan khususnya Prodi Perbankan dan keuangan kelas A angkatan 2017 yang sudah menjadi bagian cerita selama saya berkuliah, dan teman-teman magang di PT Bank BNI Syariah Jakarta pusat yang telah banyak mendukung saya selama magang.

Dan pihak-pihak yang telah membantu saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, Semoga Allah SWT meridhoi penyusunan laporan Tugas Akhir ini, sehingga dapat membawa manfaat bagi kita semua.

**Penulis,**

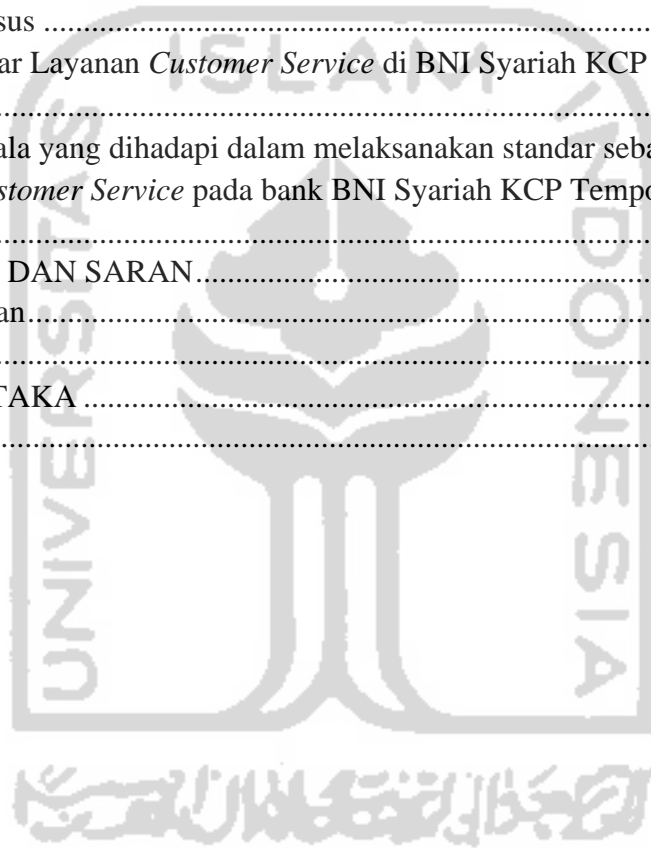


Lusiyani

## 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 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Dasar Pemikiran .....	1
1.2    Tujuan Magang.....	3
1.3    Target magang .....	3
1.4    Bidang magang.....	4
1.5    Lokasi Magang .....	4
1.6    Jadwal Magang.....	4
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1    Bank.....	7
2.1.1    Pengertian Bank.....	7
2.1.2    Fungsi Bank .....	7
2.1.3    Jenis-Jenis Bank yang Ada di Indonesia .....	8
2.2    Bank Syariah .....	12
2.2.1    Fungsi dan Peranan Bank Syariah.....	12
2.2.2    Produk-Produk Bank Syariah .....	13
2.3    Pengertian <i>Frontliner</i> .....	18
2.3.1    Jenis Jabatan <i>Fronliner</i> .....	18
2.4 <i>Customer Service</i> .....	19
2.4.1    Fungi <i>Customer Service</i> .....	19
2.4.2    Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	21
2.5    Pelayanan.....	23
2.5.1    Definisi Pelayanan .....	23
2.5.2    Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	24
2.5.3    Budaya Layanan Prima.....	25
2.5.4    Faktor-faktor yang terkait dengan budaya layanan prima .....	26

2.6 Standar Layanan Seorang Petugas <i>Customer Service</i> .....	28
2.6.1 Etika <i>Customer Service</i> Dalam Melayani Nasabah .....	32
BAB III .....	35
ANALISIS DESKRIPTIF .....	35
3.1 Data Umum .....	35
3.1.1 Sejarah Bank BNI Syariah .....	35
3.1.2 Visi dan Misi BNI Syariah .....	36
3.1.3 Budaya Kerja BNI Syariah .....	37
3.1.4 Struktur Organisasi Divisi <i>Policy Governance Desk</i> .....	39
3.2 Data Khusus .....	42
3.2.1 Standar Layanan <i>Customer Service</i> di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion .....	42
3.2.2 Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan standar sebagai seorang petugas <i>Customer Service</i> pada bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion. ...	63
BAB IV .....	74
KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
4.1 Kesimpulan .....	74
4.2 Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN .....	77





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jadwal Pelaksanaan Magang .....	5
--	---



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1: Struktur Organisasi Divisi *Policy Governance Desk* ..... 39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang.....77



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran**

Menurut Kasmir (2014:14) bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Maka dari itu masyarakat dinegara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka selalu menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*Service Excellent*), untuk dapat memenangkan persaingan dalam industri perbankan ini, apalagi pada saat ini situasi industri perbankan yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan, masing-masing bank mau tidak mau harus mempunyai standar layanan yang terbaik bagi nasabahnya. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menambah jumlah calon nasabah yang potensial. Untuk mencapainya, bank dapat membangunnnya melalui kuantitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya. Untuk dapat mendukung pencapaian tersebut.

Lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, andal, dapat dipercaya serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabah, terutama dalam hal pelayanan yang menjadi garis terdepan suatu lembaga perbankan, ada pun salah satu dari petugas bank yang sangat berperan penting di sebuah industri perbankan ini adalah seorang petugas *Customer Service*. Seorang petugas *Customer Service* memegang peran penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta menjalin hubungan dengan nasabah/masyarakat. Seorang petugas *Customer Service* bank dalam melayani nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan layanan yang prima kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan.

Maka dari itu seorang *Customer Service* mempunyai standar dalam melakukan kegiatannya, seorang petugas *Customer Service* harus bisa memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan baik standar umum seorang *Customer Service* maupun standar khusus yang diberikan oleh bank yang bersangkutan.

BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, menyadari betul pentingnya memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Salah satu cara meningkatkan pelayanan, harus mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank terutama seorang petugas *Customer Service* kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi. Maka BNI Syariah KCP Tempo

Pavilion sangat menjunjung tinggi standar pelayanan yang akan dilakukan oleh seorang petugas *Customer Service*.

Dari uraian diatas, tugas akhir ini mengangkat sebuah judul, “**Standar Pelayanan *Customer Service* Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tempo Pavilion**”, sebagai tugas akhir menyelesaikan kuliah di Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Islam Indonesia.

### 1.2 Tujuan Magang

Dengan melihat dasar pemikiran yang ada, tujuan magang di BNI KCP Tempo Pavilion sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui standar pelayanan *Customer Service* pada BNI Syariah KCP Tempo pavilion.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melaksanakan standar sebagai seorang petugas *Customer Service* pada BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.

### 1.3 Target magang

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di BNI KCP Tempo Pavilion adalah:

- a. Dapat mengetahui standar pelayanan *Customer Service* pada BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.
- b. Dapat mengetahui kendala yang dihadapi dalam melaksanakan standar sebagai seorang petugas *Customer Service* pada BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.

#### 1.4 Bidang magang

Bidang magang yang sesuai dengan tujuan target magang adalah pada divisi *Policy Procedure Manager* (PGD). divisi PGD tersebut bertugas, merencanakan dan mengarahkan agenda sertifikasi, program dan sistem sosialisasi, monitoring pengkinian seluruh kebijakan dan prosedur perusahaan, serta pengembangan sistem, prosedur dan perizinan produk /fitur produk bisnis dan operasional bisnis dalam rangka mendukung kebutuhan bisnis dan operasional bisnis di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, dan bidang *fronliner* dibagian *Customer Service* di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.

#### 1.5 Lokasi Magang

Lokasi kegiatan magang di PT. Bank BNI Syariah, Tempo Pavilion1, Gedung, Jl. H. R. Rasuna Said No.Kav 11, RT.7/RW.2, Kuningan, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950.

#### 1.6 Jadwal Magang

Program magang ini dilaksanakan mulai 24 Febuari 2020 samapai dengan 24 Maret 2020. Dengan rincian jadwal kegiatan magang sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan surat pengantar magang																
2	Survey lokasi magang dan pertemuan perdana																
3	Penetapan divisi dan tanggal magang																
4	Pelaksanaan kegiatan magang																
5	Penyusunan laporan magang																
6	Bimbingan laporan magang																

### 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan magang tugas akhir ini disusun bab per bab pada setiap pembahasan untuk memudahkan pemahaman. Sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah secara garis besar, yang berisi tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan.



## **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini menguraikan tentang pengemukaan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan bank, fungsi dan jenis-jenis bank yang ada di Indonesia, menjelaskan tentang bank syariah sebagai lembaga keuangan syariah, definisi dari pelayanan, definisi dari *fronliner* dan jenis jabatan *fronliner*, definisi dari *Customer Service*, fungsi *Customer Service*, tugas dan tanggung jawab *Customer Service*.

## **BAB III Analisa Deskriptif**

Pada bab ini berisi tentang data umum dan data khusus. Membahas tentang standar *Customer Service* pada BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, dan membahas tentang kendala yang dihadapi dalam melaksanakan standar sebagai seorang petugas *Customer Service* pada BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.

## **BAB IV Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini akan dijabarkan tentang kesimpulan hasil analisa dari bab sebelumnya di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion serta saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan acuan kearah yang lebih baik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Menurut Kasmir (2016:3) bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan menyebutkan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

##### **2.1.2 Fungsi Bank**

Menurut Menurut Budisantoso dan Nuritomo (2011:9) Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, *agent of service*. Berdasarkan hal tersebut bahwa bank berfungsi sebagai berikut :

##### *1. Agen of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak disalah gunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada

saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank

## 2. *Agen of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat disektor moneter dan disektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil.

## 3. *Agen of Service*

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat. Jasa yang di tawarkan bank anatar lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

### 2.1.3 Jenis-Jenis Bank yang Ada di Indonesia

Menuru Kasmir (2014:31) dalam praktik perbankan di Indonesia saat ini terdapat beberapa jenis perbankan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998. Kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lainnya. Maka jenis perbankan terdiri dari :

#### 1. Dilihat dari Segi Fungsinya :

##### a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum. Dalam arti dapat memerikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya dapat dilakukan diseluruh wilayah. Bank umum sering disebut dengan bank komersil (*commercial bank*).

b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatan tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya disini kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan bank umum.

c. Bank Sentral

Fungsi bank sentral di Indonesia di pegang oleh Bank Indonesia (BI), dimana tugas, peran, dan fungsinya untuk menjaga kestabilan seluruh sistem *financial*. Bank sentral hanya ada satu sebagai pusat dari seluruh bank yang ada di Indonesia.

2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Ditinjau dari segi kepemilikannya maksudnya adalah siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan sahan yang dimiliki bank yang bersangkutan. Diantaranya adalah :

- a. Bank Milik Pemerintah
  - 1) Bank Negara Indonesia (BNI)
  - 2) Bank Rakyat Indonesia (BRI)
  - 3) Bank Tabungan Negara (BTN)
- b. Sedangkan bank milik pemerintah daerah (pemda) terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Sebagai contoh :
  - 1) BPD DKI Jakarta
  - 2) BPD Jawa Barat
  - 3) BPD Jawa Tengah
- c. Bank milik swasta nasional, bank jenis ini atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya untuk swasta pula.  
Contoh bank milik swasta :
  - 1) Bank Muamalat
  - 2) Bank Sentral Asia
  - 3) Bank Bumi Putra
- d. Bank milik koperasi. Kepemilikan saham-saham bank ini dimiliki oleh perusahaan yang berbeda hukum koperasi. Sebagai contoh :
  - 1) Bank Umum Koperasi Indonesia
- e. Bank Milik Asing, bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada diluar negeri, baik milik swasta maupun pemerintah asing. Jelas kepemilikannya pun dimiliki pihak luar negeri. Contoh bank asing :
  - 1) American Express Bank

2) Bank Of Tokyo

3) City Bank

f. Bank Milik Campuran, kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Contoh bank campuran adalah :

1) Sumitomo Niaga Bank

2) Bank Merincorp

3) Bank Sakura Swadarma

3. Dilihat dari Segi Status

Pembagian jenis ini berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan atau status ini menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal maupun kualitas layanan. Status bank yang dimaksud sebagai berikut :

a. Bank Devisa

Merupakan bank yang dapat melaksanakan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan, misalnya transfer keluar negeri, inkaso keluar negeri, pembukaan pembayaran *Letter Of Credit* negeri dan lain sebagainya.

b. Bank Non Devisa

Merupakan bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa.

## 2.2 Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 2008 yang dimaksud bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Maka dengan menggunakan prinsip syariah bank syariah berbeda dengan bank konvensional mulai dari tatacara menjalankan kegiatan operasional, sumber hukum, dewan pengawas, dan produk jasa yang ditawarkan. Munculnya perbankan syariah adalah solusi dari masalah pertentangan antara bunga dengan riba maka dibuatlah solusi perbankan dimana umat muslim Indonesia dapat bermuamalah dengan prinsip syariah tanpa harus khawatir terkena riba maka dibuatlah bank yang ber prinsip syariah.

### 2.2.1 Fungsi dan Peranan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012:45) bank syariah mempunyai fungsi dan peran yang berbeda dengan bank konvensional, ini lah jabaran fungsi dan peran bank syariah :

1. Manajer *investasi*, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
2. *Investor*, bank syariah bisa juga menjadi *investor* melakukan penyaluran dana melalui kegiatan investasi dengan menggunakan prinsip bagi hasil, sewa, atau jual beli.
3. Penyediaan jasa keuangan dan lalu lintas pemabayaran, bank syariah harus dapat melakukan kegaitan atau jasa layanan perbankan sebagai mestinya.
4. Pelaksana kegiatan sosial ciri yang melekat pada keuangan syariah, yaitu fungsinya sebagai pengelola dana sosial untuk mnghimpun dana dan penyalurkan dana, seperti dana zakat sesuai dengan ketentuan syariah.

## 2.2.2 Produk-Produk Bank Syariah

Menurut Wiroso (2011:117) seperti halnya pada bank konvensional bank syariah pun mempunyai banyak produk perbankan tetapi perbedaan yang mendasarinya adalah didalam produk bank syariah terdapat akad yang harus digunakan. Pada bank syariah terdapat 3 (tiga) jenis produk yang akan dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Produk Penghimpunan Dana

Dalam penghimpunan dana pada masyarakat, pada dasarnya bank syariah melakukan kegiatan usaha yang sama dengan bank konvensional, perbedaannya hanya terletak pada prinsip syariah yang mendasarinya. Penghimpunan dana pada tabungan, deposito, giro disesuaikan dengan akad sesuai prinsip syariah, sebagai berikut :

#### a. Prinsip *Wadi'ah*

Didalam prinsip *wadi'ah* ini, nasabah berlaku sebagai penjamin. Merupakan titipan murni dari penitipan yang harus dijaga dan dikembalikan kapan pun sesuai kehendak penitip.

Prinsip *wadi'ah* dikembangkan menjadi 2 jenis, yaitu :

#### 1) *Wadi'ah Yad Amanah*

*Wadi'ah yadamanah*, titipan dimana penerima titipan tidak boleh memanfaatkan barang titipan tersebut sampai diambil oleh penitip.

#### 2) *Wadi'ah Yad-dhamanah*



*Wadiah yad-dhamanah* adalah titipan dimana barang titipan selama belum dikembalikan kepada penitip dapat dimanfaatkan oleh penerima titipan. Apabila terdapat hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak penerima titipan.

b. Prinsip *Mudharabah*

Prinsip lain yang dipergunakan bank syariah dalam kegiatannya penghimpunan dana adalah *mudharabah*. Dalam prinsip ini pemilik dana (*shaibul mal*) dan bank sebagai *mudharib*. Dana tersebut digunakan oleh bank untuk melakukan akad jual beli (*syirkah*). Jika dalam kegiatannya terdapat kerugian maka bank yang akan bertanggung jawab atas kerugian yang telah terjadi. Yang merupakan prinsip *mudharabah* adalah tabungan berjangka dan deposito berjangka.

Penghimpunan dana dalam *mudharabah* dapat dikembangkan lagi menjadi *mudharabah mutlaqah* (investasi tidak terikat dimana nisbah bagi hasil disepekat) dan *mudharabah muqayyadah* (simpanan khusus terkait dimana pemilik dana dapat menentukan syarat yang harus dipatuhi oleh bank).

2. Produk Penyaluran Dana

Selain produk penghimpun dana bank syariah juga memiliki produk penyaluran dana, dana yang berasal dari masyarakat akan dikembalikan

lagi kepada masyarakat dengan berbagai produk bank syariah, diantaranya adalah :

a. Prinsip Jual Beli atau *Murabahah*

Mekanisme prinsip ini adalah dilakukan untuk *transfer of property*, keuntungan akan ditentukan diawal yang nantinya akan menjadi harga jual barang. Bentuknya pembiayaannya adalah :

1) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan ini dimana bank syariah sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli, barang akan diserahkan dengan syarat-syarat tertentu sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh (mencicil).

2) Pembiayaan *Salam* dan *Salam Perarel*

*Salam* adalah akad jual beli *muslam fiih* (barang pesanan) dengan penangguhan pengiriman oleh *muslam ilaihi* (penjual) dan pelunasanya dilakukan segera oleh pembeli sebelum barang pesanan tiba kepada pembeli. Bank dapat bertindak sebagai pembeli atau penjual dalam suatu transaksi *salam*. Jika bank bertindak sebagai penjual kemudia memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan dengan cara *salam* maka hal ini yang dinamakan dengan *salam pararel*.

3) *Istishna*

*Istishna* merupakan akad jual beli yang bentuknya pemesanan barang tertentu sesuai persyaratan dan kriteria yang telah

disepakati diawal, sedangkan untuk pembayarannya dilakukan secara cicil atau tangguh.

#### 4) Prinsip Sewa atau *Ijarah*

Prinsip ini adalah akad yang dimana pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dalam pembayaran sewa tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang yang disewa. *Ijarah* pun ada *ijarah Mutahiyah Bi Tamlik*, merupakan akad yang sama dengan *ijarah* hanya saja terdapat beberapa perbedaan yaitu terletak pada kepemilikan atas barang yang disewa.

#### b. Prinsip *Syirkah* atau Bagi Hasil

Prinsip ini terbagi menjadi dua produk, yaitu diantaranya adalah :

##### 1) *Musyarakah*

Akad ini merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih yang dimana suatu usaha tertentu yang keuntungan dan kerugiannya ditanggung bersama sesuai kesepakatan.

##### 2) *Mudharabah*

Yaitu akad kerjasama sama antara dua pihak atau lebih yang memberikan seluruh dananya (*shaibul mal*) dengan pihak yang memiliki keahlian (*mudharib*).

#### 3. Jasa-Jasa Bank Syariah

Bank syariah selain memberikan fasilitas berupa produk yang begitu banyak kepada nasabahnya, juga memberikan layanan jasa perbankan yang

bertujuan untuk menjungjung transaksi nasabah. Jasa-jasa yang diberika antara lain sebagai beikut :

a. *Wakalah*

*Wakalah* adalah layanan jasa dimana dalam melakukan pekerjaan tertentu dimana nasabah memberikan kuasa kepada pihak bank untuk mewakili nasabah, seperti *Letter of credit*, inkaso dan *transfer*.

b. *Kafalah*

*Kafalah* adalah jasa perbankan yang dalam aplikasi perbankan adalah dengan garansi bank yang bertujuan untuk menjalin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

c. *Sharf*

*Sharf* adalah layanan perbankan yang aplikasinya dipakai dalam jual beli mata uang asing.

d. *Hawalah/Hiwalah*

Dalam aplikasi perbankan adalah penyelesaian utang dalam impor

e. *Rahn*

*Rahn* adalah layanan perbankan yang dimana pinjaman dengan penggadain barang sebagai jaminan.

f. *Letter of credit*

*Letter or credit* adalah layanan perbankan dengan pemberian transaksi ekspor-impor yang dilakukan oleh nasabah.

g. Kartu Pembayaran

Adalah suatu layanan perbankan yang merupakan kartu memudahkan untuk melakukan transaksi dan penarikan tunai.

### 2.3 Pengertian *Frontliner*

Menurut Litriani (2016) *Frontliner* merupakan sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya dalam dunia perbankan dan jasa jasa lainnya. Secara umum *frontliner* ini bertugas untuk melayani *customer*/nasabah secara langsung. Berhadapan langsung dengan nasabah dan ada pada garis depan didalam suatu perusahaan atau dalam dunia perbankan.

#### 2.3.1 Jenis Jabatan *Fronliner*

*Fronliner* merupakan garda depan suatu layanan dalam dunia bisnis, terutama dalam dunia perbankan ini, *fronliner* sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan suatu industri perbankan. Inilah beberapa jenis jabatan yang ada pada *fronliner* :

1. *Customer Service* merupakan suatu aktivitas yang bertujuan untuk memberikan sebuah pelayanan atau *service* kepada klien, konsumen, nasabah dan lain-lainnya dalam menyelesaikan suatu masalah yang sedang dialaminya dengan tetap menjaga sebuah kenyamanan dan kepuasan.
2. *Teller* merupakan petugas dari Bank yang pekerjaan sehari-harinya adalah untuk melayani nasabah dalam hal transaski keuangan perbankan oleh nasabahnya. Tugas seorang *Teller* secara umum yaitu untuk membantu, menangani dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan dan memberi sebuah jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

## 2.4 *Customer Service*

Menurut buku Ikatan Bankir Indonesia (2014:64) kata *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang artinya pelanggan, dan “*service*” artinya pelayanan. Dan istilah *Customer Service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah. Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan keperluan nasabah.

### 2.4.1 Fungsi *Customer Service*

Menurut Mirawati (2018) Dalam praktiknya fungsi *Customer Service* adalah sebagai *deskman*, sebagai *resepsionis*, sebagai salesmen, sebagai *Customer realition officer* dan sebagai komunikator. Dapat dijabarkan sebagai berikut :

#### 1. Sebagai *Resepsionis*

Dalam hal ini seorang petugas *Customer Service* bertugas menerima nasabah yang datang mengunjungi bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan serta memahami keperluan nasabah dengan cepat, selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Dan penggunaan bahasa yang jelas dan dapat dimengerti.

#### 2. Sebagai *Deskman*

Yang dimaksud dengan deskman adalah memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Segala sesuatu tentang produk yang akan dijelaskan kepada nasabah, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank dan lain sebagainya yang sesuai dengan produk yang dijelaskan.

3. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu seorang petugas *Customer Service* harus selalu menjaga hubungan dengan nasabah melalui berbagai cara. Harus menjaga nama baik bank dengan baik dengan cara membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dan nyaman.

4. Sebagai *Salesman*

Tugas *Customer Service* bank adalah berusaha sebisa mungkin untuk menjual/mempromosikan produk-produk bank, dan tugas yang lainnya seorang petugas *Customer Service* harus melakukan *Cross Selling* terhadap penjualan yang dilakukan. *Customer Service* melakukan pendekatan kepada nasabah baru untuk dapat memikat nasabah baru dengan produk-produk yang ada pada bank.

5. Sebagai Komunikator

Seorang petugas *Customer Service* berperan sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung keluhan, dan konsultasi dalam arti yang lebih luas, sebagai komunikator dalam mengomunikasikan kepentingan bank dengan nasabah.

#### 2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014), selain memiliki fungsi seorang *Customer Service* juga memiliki tugas yang harus dipenuhi, karena seorang *Customer Service* berada digaris depan bank (*front office*). Tugas ini pada hakikatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah dipaparkan dan tugas ini yang nantinya dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *Customer Service*, inilah beberapa tugas seorang petugas *Customer Service* :

1. Seorang petugas *Customer Service* memiliki tugas melayani pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening menerima permohonan pembukaan rekening/pengkinian data nasabah/penutupan rekening nasabah, dan pemberian/pencabutan fasilitas.
2. Pelayanan informasi mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir-formulir transaksi bank, *crus* transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi, dan juga *Customer Service* melakukan “*cross selling*” produk dan jasa bank kepada nasabah.
3. Pelayanan keluhan

Seorang petugas *Customer Service* sangat berperan penting dalam pelayan keluhan. Mencatat/mengadmixtrasikan, meneruskan keluhan pada unit kerja yang lain, dan memonitor pada unit kerja yang lain, serta menginformasikan penyelesaian keluhan pada unit kerja yang lain.

4. Tugas selanjutnya seorang petugas *Customer Service* adalah sebagai pelayan administasi yaitu, mengarahkan nasabah ke tempat sesuai dengan



tujuan yang akan nasabah perlukan, melayani nasabah untuk pertanyaan saldo dan mutasi rekening, pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, buku cek/BG, SP deposito, counter cek, wakatolakan, dan melakukan pencetakan buku tabungan, memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.

5. Selain mengerjakan pelayanan administrasi seorang petugas *Customer Service* juga bertugas sebagai pelayan administratif yaitu, menyiapkan dan mengelola buku tabungan, memonitor persediaan brosur dan slip transaksi, dan menyiapkan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan pada nasabah.

6. Pelayanan solusi

Selain melayani nasabah seorang petugas *Customer Service* pun bertugas untuk menggali kebutuhan nasabah/calon nasabah, memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah melalui, pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah dan pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:69) seorang petugas *Customer Service* memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja

5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, seperti *user-ID*, *password* anak kunci, anak kunci *cash box* dan laci
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

## 2.5 Pelayanan

### 2.5.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Adapun karakteristik tentang pelayanan yang sejalan dengan pengertian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut (Moenir, 2010:26).

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bermasamaan dan terjadi ditempat yang sama.

#### 2.5.2 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Rosady (2012:288), upaya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukung. Faktor utama yang berpengaruh adalah sumberdaya manusianya, artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan yang merupakan faktor utama, dan faktor pendukungnya adalah sarana dan prasarana. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada para nasabah :

1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk kepelanggan secara cepat dan tepat waktu.
3. Tersediannya ragam produk yang diinginkan.
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
5. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika sebanding dengan pihak pesaing.
6. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan.

8. Memberikan pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

### 2.5.3 Budaya Layanan Prima

Seperti yang kita ketahui bahwa hampir semua jenis produk perbankan memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran tunai, pengajuan pembukaan rekening, pengajuan kredit dan atau lainnya. Layanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa dan terbaik dan layanan yang prima.

*Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Maka dari itu banyak perusahaan yang berlomba-lomba ingin memberikan layanan prima agar dianggap terbaik dalam memberikan layanan dimata nasabahnya, karena dengan adanya layanan prima akan membuat nasabah menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Titik tolak kepuasan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:76)

#### 1. Kecepatan

Kecepatan yaitu kemampuan yang harus dapat diberikan oleh seorang petugas *Customer Service* agar bisa membantu nasabah dengan baik dan memberikan layanan yang cepat. Nasabah akan menuntut pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Mengambil langkah segera untuk membantu nasabah memenuhi kebutuhannya

#### 2. Keramahan

Keramahan menjadi satu kunci sebuah layanan, karena seorang petugas *Customer Service* harus terlihat ramah dan akan menjadikan suatu kunci keberhasilan suatu layanan.

### 3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

### 4. Kenyamanan

Suasana yang diberikan oleh seorang petugas *Customer Service* harus nyaman bagi nasabahnya karena kenyamanan sangat berpengaruh bagi kelayakan seorang nasabah.

#### 2.5.4 Faktor-faktor yang terkait dengan budaya layanan prima

Untuk dapat memberikan layanan yang prima seorang petugas *Customer Service* dituntut untuk memberikan kemampuan yang optimal agar dapat memberikan layanan yang dapat diterima dengan baik oleh pelagan/nasabahnya. Terdapat faktor-faktor yang harus dipenuhi oleh seorang petugas *Customer Service*, yaitu diantaranya adalah: (Ikatan Bankir Indonesia,2014:79)

##### 1. Kemampuan (*ability*)

Sebagai instrumen untuk mendukung sebuah layanan prima dibutuhkan kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menjunjung layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang baik dan efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation*.

## 2. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu *merefleksikan* kepercayaan *divinden* kredibilitas dari pihak lain.

## 3. Sikap (*attitude*)

Setiap karyawan baik dalam perusahaan maupun bank harus dapat menonjolkan perilaku yang baik pada pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabah.

## 4. Perhatian (*attention*)

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

## 5. Tindakan (*action*)

Tindakan adalah segala sesuatu perbuatan dalam berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

## 6. Tanggung jawab (*accountability*)

Dalam segala hal dan melakukan kegiatan tertentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Manfaat yang dapat diperoleh institusi perbankan dengan melaksanakan budaya layanan prima adalah sebagai berikut :

### 1. Meningkatkan citra perusahaan.

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

## **2.6 Standar Layanan Seorang Petugas *Customer Service***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) Pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas *Customer Service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank.

Sebelum seorang petugas *Customer Service* memberikan layanan, standar penampilan sangat dibutuhkan oleh seorang petugas *Customer Service* untuk membubuh kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan pada *Customer Service* meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank dan bank itu sendiri. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan. Beberapa standar sikap dan penampilan seorang petugas *Customer Service* yaitu. :

### **1. Penampilan**

Penampilan sangatlah dibutuhkan untuk dapat membantu seorang petugas *Customer Service* bekerja, penampilan juga menjadi sangat penting bagi

seorang petugas *Customer Service* dimana penampilan menjadi yang pertama terlihat oleh nasabahnya, yang akan memberikan kesan pertama yang baik bagi nasabahnya. Standar penampilan ini meliputi cara berpakaian seorang petugas *Customer Service* dan penampilan fisik. seorang petugas *Customer Service* harus dapat berpakaian kombinasi yang menarik, rapih bersih, dan terkesan pakaian yang digunakan benar-benar dapat memikat hati nasabah harus memiliki faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Memelihara personal *Hygiene*, lingkungan dan perusahaan.
  - b. Memelihara prestasi dan penampilan diri sendiri.
  - c. Mengidentifikasi sikap tubuh.
  - d. Intonasi suara yang baik.
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengn senyum dalam melayani nasabah.

Sikap percaya diri sangat penting untuk seorang petugas *Customer Service* karena bisa menciptakan kepercayaan yang didapat dari nasabah, harus optimis tanpa ragu-ragu dalam melayani nasabah, sehingga dapat memberikan layanan yang optimal. Bersikap akrab seorang betugas *Customer Service* harus dapat memberikan layanan yang akrab karena dengan bersikap akrab akan memudahkan seorang petugas *Customer Service* dalam melayani nasabah dan juga seorang petugas *Customer Service* harus terlihat murah senyum dan bersikap ramah serta alami dan tidak terlihat dibuat-buat.



3. Menyapa dengan nada suara yang lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah.

Jika petugas *Customer Service* mengenal nasabah tersebut. Seorang *Customer Service* diwajibkan untuk menyebut nama nasabah selama pelayanan maksimal sebanyak 3 kali, karena nasabah yang disapa menggunakan nama akan merasa tersanjung dihormati serta merasa dihargai, oleh karena itu pada saat nasabah datang, petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan diusahakan menyapa dengan menyebutkan nama nasabah. Contoh sikap yang harus dilakukan seorang petugas *Customer Service* adalah :

- a. Berdiri untuk menyambut nasabah dengan terseyum tulus.
  - b. Menatap mata nasabah dengan ramah.
  - c. Mengucapkan salam : “*assalamualaikum*”/pagi/siang/sore.
  - d. Mempersilahkan duduk dengan sikap sopan santu.
4. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta senantiasa mendengarkan tiap pembicaraan.

Petugas *Customer Service* harus dapat melayani nasabahnya dengan keadaan tenang, tidak terburu-buru, bersikap sopan santun dan selalu bersikap menghormati nasabah. Seorang petugas *Customer Service* juga harus dapat memahami nasabah dengan mendengarkan tiap pembicaraan yang dilakukan nasabah.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Seorang petugas *Customer Service* juga harus memiliki bahasa yang baik guna berkomunikasi dengan nasabah, bahasa yang jelas dalam arti dapat dipahami oleh nasabahnya, dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah.

Menjadi seorang petugas *Customer Service* harus memiliki kemampuan dalam melayani, kemampuan yang diberikan adalah melayani dengan antusias penuh dengan semangat, sehingga nasabah merasa diperhatikan keinginan dan harapannya, memberikan pelayanan yang sama rata dengan nasabah yang lain tanpa memilah-milih nasabah yang akan dilayani dengan baik.

7. Hindari menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat melakukan layanan seorang petugas *Customer Service* harus dapat memahami pembicaraan pada saat nasabah memberikan penjelasan yang nasabah butuhkan, seorang petugas *Customer Service* tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah atau menyela, tunggu sampai nasabah selesai memberikan penjelasan agar semua jelas tanpa ada yang terlewat agar nasabah merasa dilayani segala kebutuhannya.

8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Seorang petugas *Customer Service* adalah petugas bank yang menjadi garis depan suatu bank dalam melayani nasabah, maka dari itu seorang petugas *Customer Service* harus memberikan argumen-argumen yang logis

dan masuk akal, dan memberikan rasa puas bagi nasabah atas pelayanan yang diberikan.

9. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak bisa dilakukan oleh sendiri.

Pada dasarnya seorang *Customer Service* adalah seorang manusia yang tidak akan luput dari lupa dan tidak akan sempurna, pada saat melayani akan ada saatnya seorang *Customer Service* lupa, maka dari itu seorang petugas *Customer Service* harus berani untuk meminta bantuan kepada petugas unit lain yang mampu dan memiliki wewenang untuk memperoleh jawaban atau penyelesaian permasalahan tersebut. Hal ini berkaitan dengan dimana seorang petugas *Customer Service* tidak diperkenankan menangani hal-hal yang bukan wewenang/pekerjanya, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi/ jawaban/ penyelesaian.

10. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

Setiap pelayanan pasti memiliki tingkat waktu pelayanan yang berbeda-beda, ada yang waktunya singkat dan ada juga yang membutuhkan pelayanan yang cukup lama, maka dari itu seorang petugas *Customer Service* harus dapat memberitaukan pada nasabah kapan waktunya dilayani kebutuhannya.

#### 2.6.1 Etika *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah

Menurut Tjipto (2010:56) Seorang *Customer Service* disebuah bank harus mempunyai kriteria tersendiri dalam bersikap, karena seorang *Customer Service*

bertugas untuk melayani nasabah maka secara tidak langsung seorang petugas *Customer Service* berhubungan langsung dengan nasabah. Etika dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui karakteristik nasabah

Agar *Customer Service* dapat memberikan pelayanan maka harus mengetahui karakteristik mereka dengan baik. Karakteristik yang berbeda-beda setiap nasabah membuat penanganannya juga berbeda.

2. Mengetahui kemampuan nasabah

Sebagai *Customer Service* bank harus dapat memahami sebenarnya apa saja kemampuan nasabah. *Customer Service* harus yakin dan mempunyai prinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal, tunjukkan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpindah pada bank lain.

3. Menginformasikan produk-produk bank

Setiap bank pasti memiliki produk-produk yang sangat beragam, dimana seorang *Customer Service* menjadi salah satu petugas bank yang harus mampu menginformasikan produk-produk bank dengan baik dan jelas.

4. Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah *Customer Service* harus menghindari kesan memaksakan kehendak, *Customer Service* adalah karyawan bank yang memiliki etika yang tinggi dalam pelayanan terhadap nasabah.

5. Melayani sampai tuntas

*Customer service* harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Untuk memuaskan nasabah banyak cara yang dilakukan oleh *Customer Service*. Sehingga seorang *Customer Service* harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah yang lain.

6. Menjamin Kerahasiaan Nasabah

Menjadi kewajiban pihak bank yang menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa merasa takut mendapat ancaman dari orang lain.

7. Mendengarkan keluhan nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberikan pelayanan terbaik, maka kita dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut bisa terjadi.

8. Mengucapkan terimakasih.

Ucapan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. *Customer Service* yang merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya, dengan ucapan terimakasih kepadanasabah walaupun mereka datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai dengan ucapan terimakasih.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Bank BNI Syariah**

Tempaan Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 april 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 (lima) kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 (dua puluh delapan) kantor cabang dan 31 (tiga puluh satu) kantor cabang pembantu, disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*Officer Channeling*) dengan lebih kurang 1500 (seribu lima ratus) outlet yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia, di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI syariah tetap memeperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH Ma'ruf Amin, semua produk BNI syariah telah melalui pengujian DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izi usaha kepada PT. Bank BNI Syariah dan didalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut telaksanakan pada tanggal 19 juni 2010 dengan

beroperasinya BNI Syariah sebagai bank umum syariah (BUS). Realisasi waktu waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi 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 pembangunan perbankan syariah semakin kuat dengan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 (enam puluh lima) kantor cabang, 161 (seratus enam puluh satu) kantor cabang pembantu, dan 17 (tujuh belas) kantor kas, 22 (dua puluh dua) mobil layanan gerak dan 20 (dua puluh) *payment point*.

### 3.1.2 Visi dan Misi BNI Syariah

Visi bank BNI Syariah, adalah :

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

Misi bank BNI Syariah, adalah :

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli terhadap pada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan perbankan syariah memberikan nilai investasi yang optimal bagi karyawan.
3. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai pegawai perwujudan ibadah.
4. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### 3.1.3 Budaya Kerja BNI Syariah

Selain mendasarkan kegiatan usaha dan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, hukum positif, serta regulasi yang berlaku di Indonesia, seluruh insan BNI Syariah juga memiliki budaya kerja yang menjadi paduan dalam setiap perilakunya yaitu aman dan jama'ah.

#### 1. Amanah

- a. Jujur dan menepati janji.
- b. Bertanggung jawab.
- c. Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik.
- d. Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah.
- e. Melayani melebihi harapan.

#### 2. Jama'ah

- a. Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif.
- b. Membangun sinergi secara profesional.
- c. Membagi pengetahuan yang bermanfaat.
- d. Memahami keterkaitan proses kerja.
- e. Memperkuat kepemimpinan yang efektif

#### 3. Hasanah

Merupakan budaya kerja perusahaan (*Coporate Value*) BNI Syariah menjadi karakter utama bagi karyawan dan perusahaan BNI Syariah dapat mudah dikenal. Tata nilai ini disusun dengan semangat memberikan kebaikan dengan cara membangun nilai-nilai, baik pada setiap produk,

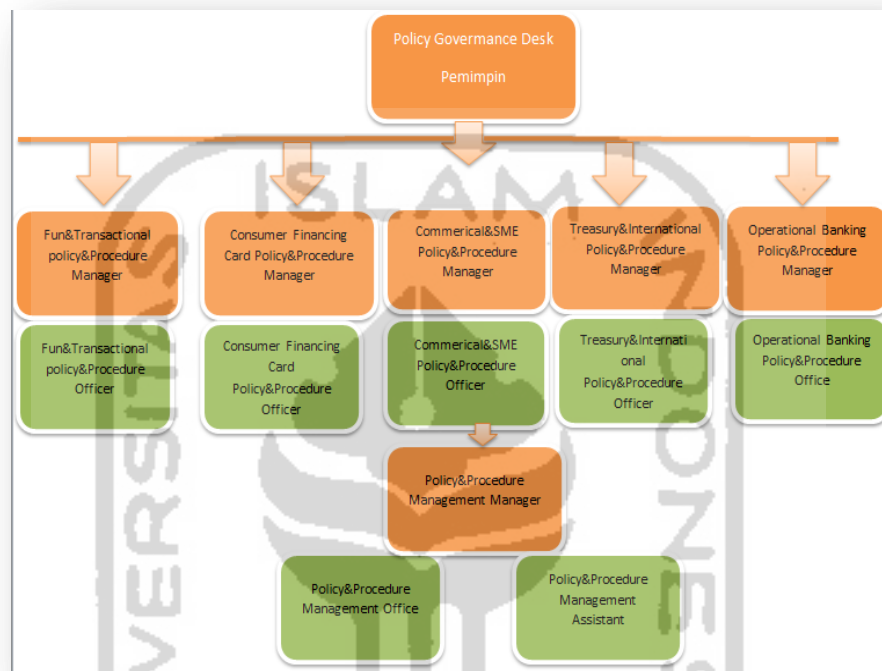


jasa serta perilaku keseharian *Insan Hasanah*. Sosok *Insan Hasanah* dicapai secara kolektif dengan melaksanakan pilar-pilar amanah dan *jama'ah*, hasanah merupakan *Corporate Campaign* BNI Syariah yang memiliki makna “segala kebaikan” bagi diri sendiri, masyarakat, maupun bangsa dan, Negara baik dunia maupun akhirat (QS. *Al-Baqarah:201*). *Hasanah* merupakan sebuah nilai disarikan dari *Al-Qur'an* dan menjadi identitas BNI Syariah dalam menebarkan kebaikan melalui *Insan Hasanah* dan produk/layanan.

Cita-cita yang mulia yang ingin disampaikan melalui nilai *Hasanah* adalah kehadiran BNI Syariah dapat membawa kebaikan bagi seluruh pihak serta *Rahmatan Lil'Alamin*. *Hasanah* didasari oleh *Maqoshid Syariah* yang berarti tujuan dari diterapkannya syariah (hukum agama) yaitu untuk melindungi keyakinan, keberlangsungan hidup, dan hak asasi manusia terdiri dari 5 (lima) hal yaitu menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta.

### 3.1.4 Struktur Organisasi Divisi *Policy Governance Desk*

Berikut ini adalah struktur organisasi pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada divisi *Policy Governance Desk* :



Sumber : BNI Syariah, 2020

Gambar 3.1 struktur organisasi divisi *Policy Governance Desk*

Penjelasan gambar Struktur divisi *Policy Governance Desk*, adalah sebagai berikut :

Divisi *Policy Governance Desk* (PGD). Berfungsi untuk, merencanakan dan mengarahkan agenda sertifikasi, program dan sistem sosialisasi, monitoring pengkinian seluruh kebijakan dan prosedur perusahaan, serta pengembangan system, prosedur dan perizinan produk /fitur produk bisnis dan operasional bisnis

dalam rangka mendukung kebutuhan bisnis dan operasional bisnis di PT Bank BNI Syariah. Mempunyai empat belas unit kerja sebagai berikut :

1. Pemimpin Satuan Kerja Tata Kelola Kebijakan (PGD) memiliki tugas antara lain: merencanakan dan mengarahkan agenda sertifikasi, program dan sistem sosialisasi, monitoring pengkinian seluruh kebijakan dan prosedur perusahaan, serta pengembangan system, prosedur dan perizinan produk /fitur produk bisnis dan operasional bisnis dalam rangka mendukung kebutuhan bisnis dan operasional bisnis BNI Syariah.
2. *Fund & Transactional Policy & Procedure Manager&Officer*, memiliki tugas mengendalikan dan memonitoring proses penyusunan dan penyempurnaan pedoman perusahaan terkait bisnis dana dan transaksi dalam rangka meminimalisir potensi penyimpangan dari prinsip Syariah pada aktivitas bisnis dan operasional perusahaan.
3. *Consumer and Financing Card Policy & Procedure Manager & Officer* memiliki tugas, mengendalikan dan memonitor proses penyusunan dan penyempurnaan pedoman perusahaan terkait bisnis pembiayaan konsumtif dan kartu pembiayaan dalam rangka meminimalisir potensi penyimpangan dari prinsip Syariah pada aktivitas bisnis dan operasional perusahaan, serta memastikan seluruh kebijakan, ketentuan, system dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan bank, sesuai dengan ketentuan regulator dan perundang-undangan yang berlaku.
4. *Commercial &SME Policy Procedure Manager&Officer* memiliki tugas mengendalikan dan memonitoring proses penyusunan dan penyempurnaan

pedoman perusahaan terkait bisnis segmen mikro, SME & Komersial dalam rangka meminimalisir potensi penyimpangan prinsip Syariah pada aktivitas bisnis dan operasional perusahaan, serta memastikan seluruh kebijakan, ketentuan, system dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan bank, sesuai dengan ketentuan regulator&perundang-undangan yang berlaku

5. *Treasury & International Policy & Procedure Manager&Officer*, Memiliki tugas mengendalikan dan memonitor proses penyusunan dan penyempurnaan pedoman perusahaan terkait bisnis segmen Treasury dan International dalam rangka meminimalisir potensi penyimpangan dari prinsip syariah pada aktivitas bisni dan operasional perusahaan, serta memastikan seluruh kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan bank, sesuai dengan ketentuan regulator dan perundang-undangan yang berlaku.
6. *Operational Banking Policy and Procedure Manager&Officer*, memiliki tugas, mengendalikan dan memonitor proses penyusunan dan penyempurnaan pedoman perusahaan terkait operational banking dalam rangka meminimalisir potensi penyimpangan dari prinsip syariah pada aktivitas bisnis dan operasional perusahaan, serta memastikan seluruh kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan bank, sesuai dengan ketentuan regulator dan perundang-undangan yang berlaku.

7. *Policy and Procedure Management Manager&Officer*, Memiliki tugas mengendalikan dan memonitor proses penyusunan dan penyempurnaan pedoman perusahaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam rangka meminimalisir potensi penyimpangan dari prinsip syariah pada aktivitas bisnis dan operasional perusahaan, serta memastikan seluruh kebijakan, Ketentuan, serta kegiatan usaha yang dilakukan Bank, sesuai dengan ketentuan regulator dan perundang-undangan yang berlaku.

### **3.2 Data Khusus**

#### 3.2.1 Standar Layanan *Customer Service* di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion

Sebagai *Customer Service* memiliki beberapa standar yang harus di penuhi, *Service*, begitupun di Bank BNI KCP Tempo Pavilion. Untuk mencapai tujuan yang dibutuhkan nasabah, harus lah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, yaitu :

1. Standar *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion saat memberikan perhatian pada nasabah :
  - a. Dalam melaksanakan layanan *Customer Service* pada bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion memberikan perhatian secara baik kepada setiap nasabah yang dihadapi tanpa pilih kasih.
  - b. Bila terlihat ada nasabah yang kebingungan atau mengalami kesulitan dengan administrasi, transaksi, maka petugas *Customer Service* bank BNI KCP Tempo pavilion harus dapat memberikan perhatian dengan menyapa dan menanyakan apa yang bisa dan perlu dibantu.

- c. Jika ada nasabah yang terlihat resah atau gelisah tidak sabar menunggu antrian atau pelayanan, maka petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo pavilion harus dapat memberikan perhatian dengan melakukan sapaan dan sampaikan permohonan maaf karena tidak dapat melayani dengan cepat dan mohon pengertiannya untuk sedikit bersabar.
  - d. Bila ada nasabah yang membawa anaknya yang masih kecil, maka petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempa pavilion harus dapat memberikan kesan yang baik dengan cara memberikan perhatian pada anak kecil tersebut, menanyakan namanya dan memberikan pujian yang pas untuk anak kecil.
2. Standar ucapan seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion (*Greeting*).
- a. Menyampaikan ucapan salam, contohnya : “*Assalamualaikum selamat pagi/siang/sore*” .
  - b. Menjawab ucapan salam bagi nasabah yang beragama muslim (*wa’alaikum salam warahmatullahi wa barakatuh*).
  - c. Menjawab ucapan salam bagi nasabah non muslim (*wa’alaikum salam*).
3. Standar *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat *Direct Contact* (tatap muka).
- a. Ucapkan salam (*Assalamualaikum, Selamat pagi/siang/sore*).

- b. Dibuka dengan *magic word*, keinginan untuk membantu (“*Ada yang bisa saya bantu Bapak/Ibu?*”).
  - c. Ditutup dengan ucapan terima kasih.
  - d. Sebutkan nama nasabah bila telah mengenal.
4. Standar petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat *External Inirect Contack* (bertelepon) .
- a. Ucapkan salam (*Assalamualaikum, selamat pagi/siang/sore*).
  - b. Sebutkan nama kantor (“*Bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion*”).
  - c. Sebutkan nama (“*dengan saya lusiyani Customer Service*”).
  - d. Sebutkan keinginan untuk membantu (“*ada yang bisa saya bantu?*”).
5. Standar *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat melakukan *Internal Call* (telepon *Internal*).
- a. Ucapkan salam (“*Assalamualaikum, selamat pagi/siang/sore*”).
  - b. Sebutkan nama (“*dengan saya lusiyani Customer Service*”).
  - c. Sebutkan keinginan untuk membantu (“*ada yang bisa saya bantu ?*”).
  - d. Sebutkan nama bila tau (“*baik ibu nia*”).
6. Standar petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat melakukan oper paanggilan telepon.
- a. Ucapkan salam (“*Assalamualaikum, selamat pagi/siang/sore*”).
  - b. Sebutkan nama kantor (“*Bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion*”).
  - c. Sebutkan nama (“*dengan saya lusiyani Customer Service*”).
  - d. Sebutkan keinginan untuk membantu (“*ada yang bisa saya bantu ?*”).

- e. Dipersilahkan menunggu (*“baik Bapak/Ibu mohon menunggu sebentar”*).
  - f. Tekan hold yang ada pada telepon.
  - g. *Call PBX* pesawat yang dituju.
  - h. Ucapkan salam atau jawab salam (*“assalamualaikum/ walaikum salam”*).
  - i. Tanyakan kepada yang berkepentingan apakah mau menerima dan jelaskan keperluannya (*ada yang sedang ada keperluan dengan Bapak/Ibu, apakah Bapak/Ibu berkenan menerima telpon?”*).
  - j. Bila dapat diterima pesawat *Customer Service* langsung ditutup.
  - k. Bila tidak dapat diterima maka tekan *hold* dan sampaikan alasan tidak dapat menerima.
7. Standar petugas *Customer Service* pada bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion beretika menelepon.
- a. Mengangkat gagang telpon yang berbunyi.
  - b. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion saat Berbicara harus dengan nada sopan dan lembut.
  - c. Berbicara dengan aksan dan intonasi yang jelas.
  - d. Seorang petugas *Customer Service* harus berbicara sesuai keperluan, hindari bergurau dengan nasabah atau dengan karyawan yang lain dan berdebat dan tertawa lepas.
  - e. Saat berbicara pangkal *microphone* harus berada tepat di depan vivir dengan jarak antara 3 cm sampai 10 cm.



- f. Saat berbicara di telepon petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion tidak boleh sambil makan.
  - g. Tutup atau menaruh gagang telepon setelah lawan bicara menaruh gagang telepon dengan ditandai terdengarnya nada putus atau *off*.
8. Standar *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada postur tubuh saat berdiri.
- a. Petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion memiliki standar posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah tubuh bagian atas agak dibungkukkan 75 derajat.
  - b. Posisi tangan lepas ke bawah (tidak berkacak pinggang atau dibelakang), bila berhadapan langsung dengan nasabah tangan di bawah pusar.
  - c. Rentang kaki saat berdiri tidak melebihi lebar bahu.
9. Standar *Customer Service* di bank BNI Syariah KCPT Tempo Pavilion pada saat duduk.
- a. Seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus posisi tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja.
  - b. Posisi tangan Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus diletakan di atas meja.
  - c. Kaki harus tertutup atau rapat agar terkesan menghormati.

- d. Seluruh tubuh dan wajah petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus menghadap nasabah yang di temui.

10. Standar *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat melakukan jabat tangan dengan nasabah.

- a. Tubuh petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion disarankan agak membungkuk.
- b. *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum.
- c. Petugas menjabat tangan dengan tangan kanan, petugas *Customer Service* di Bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion diwajibkan dengan posisi tangan kiri lepas kebawah.
- d. Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan sebut nama nasabah dengan jelas.
- e. Bila *Customer Service* dalam posisi duduk maka harus berdiri.

11. Standar *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat berbicara

- a. Memberikan sikap yang antusias, intonasi sedang, tenang, ramah, sopan dan siap membantu.
- b. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus tetap mempertahankan senyuman, tidak mendominasi pembicaraan dan tidak berdebat.

- c. Seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat menjadi pendengar yang baik bagi nasabahnya.
  - d. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus selalu memperhatikan atau lihat lawan bicara dengan pandangan ke arah dahi sampai hidung.
  - e. Petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat memberikan selingan pujian dengan *magic word* kepada nasabahnya. Contoh : (“*Bapak/Ibu hari ini terlihat lebih rapih*”).
12. Standar *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion bila melakukan kesalahan dalam pelayanan.
- a. Seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion tidak diperbolehkan bertindak memenangkan kehendak diri sendiri atau membela diri.
  - b. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat menunjukkan raut wajah yang menyesal atas kesalahan.
  - c. Petugas *Customer Service* di KCP Tempo Pavilion harus selalu menyampaikan permohonan maaf atas apa yang telah diperbuat dan berjanji tidak akan mengulanginya lagi.
  - d. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus segera melakukan konfirmasi perbaikan untuk kesalahan yang diperbuat dengan sesuai prosedur.
13. Standar pelayanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion bila mengecewakan nasabahnya.

- a. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat menunjukkan raut wajah yang menyesal atas kesalahan.
  - b. Seorang Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus menyampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa.
  - c. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus segera melakukan perbaikan pelayanan.
  - d. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion dilarang melemparkan masalah pada pihak lain.
14. Standar layanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion jika membuat nasabah lama menunggu.
- a. Tunjukkan perhatian kepada nasabah bahwa *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion juga ikut merasakan keresahan nasabah (rasa empati).
  - b. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat menyampaikan rasa permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
  - c. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus memberikan penjelasan serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambatnya dalam pelayanan nasabah.

- d. Setelah selesai melayaninya sekali lagi petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus menyampaikan permohonan maaf.
15. Standar pelayanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion bila tidak bisa menepati janji pada nasabah.
- a. Menunjukkan raut wajah dan rasa bersalah petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
  - b. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus menyampaikan permohonan maaf dan penyesalan karena tidak menepati janji.
16. Standar pelayanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion bila mendapat komplain nasabah.
- a. Seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus tetap melayani dengan tetap bersikap ramah dan antusias.
  - b. Seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat mendengarkan dengan tenang dan sabar apa yang menjadi persoalan nasabah, tidak diperbolehkan menyela pembicaraan nasabah sampai nasabah tuntas menyelesaikan keluhannya.

- c. Bila anda memang yang harus bertanggung jawab atau memang memahami persoalan dan mampu menyelesaikan maka layani dengan tenang, ramah dan sabar.
  - d. Bila petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf pada nasabah dan menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten dan menguasai permasalahannya.
17. Standar pelayanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion bila mendapat kritikan dari nasabah.
- a. Seorang petugas *Customer Service* harus menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias. Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
  - b. Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, bagi petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion agar kritik dan saran lagi.
  - c. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus memberikn ekspresikan rasa senang dan terbuka untuk menerima kritik dan saran.
18. Standar Penampilan *Customer Service* di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, Demi mendukung layanan yang maksimal seorang petugas *Customer Service* harus mementingkan penampilan.

Penampilan seorang petugas *Customer Service* harus terlihat rapi, dan bersih, agar memberikan kesan pertama yang baik bagi nasabah. BNI Syariah KCP Tempo Pavilion memiliki standarnya tersendiri yang harus dipenuhi yaitu :

a. Standar penampilan pakaian wanita di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion

- 1) Mengenakan segaram dinas bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, rapi sesuai ukuran tubuh dan menutup sampai bagian pinggul dan tidak boleh dimasukan ke dalam baju bagian bawah.
- 2) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.
- 3) Bawahan bisa bermodel rok, blus (berkesan resmi), tidak diperkenankan memakai kulot (berkesan santai) dan yang utama tidak boleh ketat dan transparan dan diusahakan menggunakan rok yang telah di berikan perusahaan.
- 4) Baju harus berlempang panjang, kerah depan dan belakang tertutup, tidak transparan, tidak ketat, dan berwarna harmonis dengan bawahan.
- 5) Jilbab atau kerudung yang digunakan harus menutup leher kerah depan sampai dada, warna harus serasi dan harmonis dengan warna baju.

- 6) Pakaian seragam harus dikenakan sesuai dengan jadwal pemakaian dan harus dilengkapi dengan *ID-Card* karyawan bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.
  - 7) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syaiah KCP Tempo Pavilion pemakaian seragam harus di jaga kerapiannya dan kebersihannya.
  - 8) Pakaian seragam yang digunakan oleh petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion jika tidak layak pakai (robek, kusam) tidak boleh dikenakan lagi dan wajib mengenakan seragam yang baru.
- b. Pada hari tertentu petugas *Customer Service* wanita di bank BNI Syariah boleh memakai pakain bebas tetapi semi formal yang standarnya diatur sebagai berikut :
- 1) Pakaian yang digunakan petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus terlihat rapi, sesuai ukura tubuh dan menutup aurat wanita, baju atas harus menutup sampai bagian pinggul dan tidak boleh dimasukan ke dalam baju bagian bawah.
  - 2) Perlu memakai *ID-Card* karyawan bank BNI KCP Tempo Pavilion
  - 3) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan kontras.



c. Sepatu yang digunakan oleh petugas *Customer Service* wanita di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion telah mempunyai standarnya antara lain adalah :

- 1) Sepatu resmi atau pantofel, model baku polos tertutup hak 3 cm sampai 7 cm, warna gelap (hitam).
- 2) Hindari sepatu dengan sol datar atau terlalu tinggi, bertali dan terbuka karena mengurangi kesan profesional.
- 3) Untuk menambah kerapian dan meningkatkan penampilan serta menutup aurat lebih sempurna disarankan petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion untuk mengenakan kaos kaki yang halus, lembut dan warna senada dengan warna kulit.
- 4) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion hanya menggunakan sandal pada area *wudhu*.

d. Standar penggunaan *Accessories* petugas *Customer Service* wanita di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion untuk menunjang penampilan :

- 1) *Accessories* tidak lebih dari 3 titik: jam tangan, cincin, gelang tangan. Hindari model yang dapat mengganggu aktifitas kerja (terlalu meriah atau mencolok).
- 2) Tidak diperkenankan memakai gelang kaki, kalung dikeluarkan dari jilbab, dan cincin di gunakan di ibu jari.

e. Standar penampilan tata rias wajah *Customer Service* wanita di Bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion :

- 1) *Make up* yang digunakan dimuka harus tipis dan sesuai tatanan wajah
- 2) Alis mata mengikuti alur garis mata secara halus.
- 3) Maskara dikenakan tipis.
- 4) *Eye Shadow* sesuai bentuk mata dengan warna yang senada dengan pakaian atau warna tidak mencolok.
- 5) Lipstick senada dengan warna bibir (tidak menyala dan terlalu tebal).

a. Standar penampilan pakaian pria seorang petugas *Customer Service* di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion :

- 1) Mengenakan segaram dinas bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, rapi sesuai ukuran tubuh dan tidak diperkenankan pendek.
- 2) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.
- 3) Bawahan memakai celana panjang bahan, tidak boleh memakai *jeans*.
- 4) Petugas *Customer Service* pria harus memakai baju berlengan panjang, kerah depan dan belakang tertutup, tidak transparan, tidak ketat, dan berwarna harmonis dengan bawahan.

- 5) Pakaian seragam harus dikenakan sesuai dengan jadwal pemakaian dan harus dilengkapi dengan *Id-Card* karyawan bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.
  - 6) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syaiah KCP Tempo Pavilion pemakaian seragam harus di jaga kerapiannya dan kebersihannya.
  - 7) Pakaian seragam yang digunakan oleh petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion jika tidak layak pakai, tidak boleh dikenakan lagi dan wajib mengenakan seragam yang baru.
- b. Pada hari tertentu petugas *Customer Service* pria di bank BNI Syariah boleh memakai pakain bebas tetapi semi foramal yang standarnya diatur sebagai berikut :
- 1) Pakaian yang digunakan petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus terlihat rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat pria, baju diatas dimasukkan ke dalam baju bagian bawah atau celana.
  - 2) Perlu memakai *Id-Card* karyawan bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.
  - 3) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.

c. Sepatu yang digunakan oleh petugas *Customer Service* pria di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion telah mempunyai standarnya antara lain adalah :

- 1) Sepatu yang wajib digunakan petugas *Customer Service* pria di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus bermodel formal dan tanpa tali.
- 2) Tidak boleh menggunakan sepatu berbahan kanvas atau *kets* karena mengurangi kesan profesional.
- 3) Kaos kaki berwarna sama dengan celana panjang atau sepatu.
- 4) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion hanya menggunakan sandal pada area *wudhu*.

d. Standar penggunaan *Accessories* petugas *Customer Service* pria di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion sebagai menunjang penampilan :

- 1) *Accessories* yang boleh petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion adalah jam tangan dan cincin (bila sudah menikah). Hindari model yang dapat mengganggu aktifitas kerja (terlalu meriah atau mencolok).
- 2) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion tidak diperkenankan memakai kalung.

e. Standar penampilan tata rias wajah *Customer Service* pria di Bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion :

- 1) Tidak diperkenankan bagi petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pria untuk memakai riasan
- 2) Bila wajah berminyak, cuci muka dengan sabun pembersih muka.
- 3) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus berambut pendek, rapi, dan bersih serta tidak menutupi mata. panjang rambut tidak melebihi kerah kemeja.
- 4) Warna rambut natural wajah.
- 5) Kumis dan bulu hidung dicukur rapi, tidak memanjangkan jambang, yang memelihara jenggot dipotong rapi.
- 6) Disarankan untuk petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion untuk rambut lebih rapih diberi jel agar terlihat segar dan disisir rapi kearah samping, tidak boleh model mohak.

Dalam praktiknya standar layanan petugas *Customer Service* yang ada di bank BNI KCP Tempo Pavilion terbagi menjadi 3 (tiga) sesi, yaitu pelayanan pada saat mengawali layanan, pelayanan pada saat proses layanan, dan pada saat mengakhiri layanan, adalah :

1. Standar pelayanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat mengawali layanan :
  - a. Standar petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion saat memberikan layanan dengan posisi berdiri dan memberikan senyuman

- 1) berdiri ketika menyambut nasabah yang akan datang ke meja *Customer Service* di BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.
  - 2) Seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus selalu memberikan senyuman yang tulus tanpa terlihat dibuat-buat.
  - 3) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus menatap mata nasabah dengan tanpa menghilangkan rasa hormat pada nasabah.
- b. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion wajib mengucapkan salam.
- 1) Mengucapkan salam dengan nada sopan dan jelas :  
 “*assalamualaikum, selamat Pagi/siang/sore Bapak/Ibu*  
 (menyebutkan nama bila kenal).
  - 2) Salam dan bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah
- c. Standar petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat mempersilahkan nasabah untuk duduk.
- 1) Petugas *Customer Service* di bank BNI Sariah KCP Tempo Pavilion harus segera mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan dan pengucapan artikulasi yang jelas.
  - 2) Jika *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion belum mengetahui nama dari nasabah, ucapkan : “*silahkan duduk Bapak/Ibu*”,

- 3) Jika petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion telah mengetahui nama nasabah dan nasabah ucapkan:  
“*Silahkan duduk, Bapak/Ibu...* “(diikuti dengan nama nasabah).
  - 4) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
2. Standar pelayanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat proses layanan
- a. Pertama ditanyakan seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion adalah keperluan nasabah karena pada dasarnya nasabah yang datang ke *Customer Service* pasti memiliki masalah ataupun keperluan.
    - 1) Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga “*Ada yang bisa saya bantu Bapak/Ibu...* (diikuti nama nasabah).
    - 2) Petugas *Customer Service* menanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan.
    - 3) Petugas *Customer Service* menawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah.
    - 4) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo pavilion harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani nasabah
    - 5) Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.

- 6) Tidak melakukan komunikasi/berbicara dengan pegawai lain ketika melayani nasabah.
  - 7) Petugas *Customer Service* tidak dalam keadaan makan dan minum ketika sedang melayani nasabah.
  - 8) Menyediakan alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi.
- b. Setelah mengetahui kebutuhan atau masalah nasabah, seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat menggali lagi apa maksud dari kebutuhan nasabah agar petugas *Customer Service* lebih paham dan dapat memberikan solusi atas masalah atau keperluan nasabah.
- 1) Mendengarkan nasabah saat menjelaskan keperluannya dengan seksama.
  - 2) Uraikan kembali kebutuhan nasabah yang telah disampaikan oleh nasabah
  - 3) Pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pertanyaan efektif.
  - 4) Arahkan kebutuhan nasabah agar lebih fokus.
  - 5) Penuhi kebutuhan nasabah dengan proses cepat dan akurat
  - 6) Tawarkan produk atau melakukan *Cross Selling* yang sesuai dan berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang sedang dilayani.



- 7) Menjelaskan ketentuan produk yang ditawarkan secara menyeluruh dengan menggunakan brosur yang tersedia di meja kerja *Customer Service*.
  - 8) Menggunakan alat bantu seperti pena atau pensil untuk menunjukkan poin-poin yang ada pada brosur.
  - 9) Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas dan sistematis serta dengan keramahan yang terjaga.
  - 10) Proses transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.
3. Standar layanan *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion pada saat mengakhiri layanan.
- a. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat memberikan konfirmasi pada nasabah, konfirmasi atas keluhan dan kebutuhan nasabah dan menanyakan lagi kebutuhan yang lain yang mungkin diperlukan nasabah :
    - 1) Tindakan lanjut kebutuhan, keluhan dan saran nasabah dalam waktu yang cepat.
    - 2) Menanyakan kebutuhan lain yang mungkin dapat dibantu.
  - b. Setelah nasabah selesai dengan kebutuhan dan keluhan yang disampaikan pada petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion sebelum nasabah berpamitan berikankanlah ucapan terimakasih.
    - 1) Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.

- 2) Ketika nasabah hendak pergi melanjutkan transaksi ke unit lain maka ucapkan: “*Terimakasih*” Pak/Ibu (diikuti dengan nama nasabah), “*silahkan menuju*” ..... (nama unit yang akan dituju nasabah).
- 3) Ketika transaksi selesai, ucapkan : “*Terimakasih Bapak/Ibu*” (diikuti dengan nama nasabah), *selamat pagi/siang/sore* (sesuai koneksi waktu) dan mengucapkan doa-doa baik pada nasabah :”  
*Hati-hati di jalan semoga hari ini selalu dalam lindungan Allah*

3.2.2 Kendala yang dihadapi dalam melaksanakan standar sebagai seorang petugas *Customer Service* pada bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.

Dalam menjalankan perannya *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion mengalami hambatan-hambatan yang dialami sebagai berikut:

1. *Customer Service* terkadang lupa menerapkan instruksi penampilan, misalnya tidak memakai sepatu berwarna hitam. Terkadang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion tidak terlalu mementingkan penampilan sepatu karena tidak terlihat oleh nasabah atau pun oleh atasan, letak kaki yang biasanya terhalang oleh meja kerja membuat *Customer Service* merasa pemakaian sepatu berwarna hitam tidak terlalu penting, dan biasanya tinggi sepatu yang digunakan tidak memenuhi standar, ada yang terlalu tinggi dan ada juga yang terlalu pendek.
2. Kesalahan yang mungkin sering terjadi di bank manapun. Dan terjadi juga pada petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo

Pavilion melakukan kesalahan ini, misalnya nasabah lupa membawa dokumen pendukung seperti tanda pengenal atau surat kartu keluarga sebagai syarat, pembukaan rekening atau lainnya dan setelah itu nasabah berkompromi dengan petugas *Customer Service* untuk menjanjikan akan dipenuhi dihari berikutnya namun nasabah lupa dan *Customer Service* pun lupa tidak meminta kembali dokumen pendukung itu. Kesalahan seperti ini seharusnya tidak boleh dilakukan oleh petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion karena akan mengakibatkan kecemburuan sesama nasabah, dimana ada nasabah yang diberikan kesempatan seperti itu dan ada juga yang tidak, dan juga mengakibatkan nasabah tidak disiplin dalam penerapan aturan menjalankan transaksi di bank, untuk *Customer Service* itu sendiri akan berdampak tidak dapat dipercaya oleh nasabah dan banknya.

3. Kesalahan berikutnya yang sering dilakukan oleh petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion yaitu kurangnya pengetahuan tentang produk-produk dan jasa bank BNI Syariah dikarenakan kurangnya pelatihan yang dilakukan pihak bank itu sendiri dan juga kurangnya pengalaman petugas *Customer Service* biasanya terjadi pada petugas *Customer Service* yang baru bertugas dan pada saat proses layanan petugas *Customer Service* merasa gugup saat berhadapan langsung dengan nasabah membuat penjelasan yang diberikan tidak lengkap dan biasanya terbata-bata saat

menyampaikannya. Dampak yang diperoleh dari kesalahan ini adalah biasanya terjadi keluhan nasabah karena nasabah kurang mengerti yang dijelaskan oleh petugas *Customer Service*.

4. Kesalahan seperti ini memang tidak terlalu sering, dikarenakan atasan/sesama karyawan bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion mengerti dengan kesibukan pekerjaannya masing-masing tetapi jika memang keperluan yang dibutuhkan atasan/pegawai lain sangat mendesak biasanya kesalahan seperti ini terjadi, petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion sedang melayani nasabah namun atasan/pegawai lain tiba-tiba memanggil karena keperluan yang mendesak, ini akan mengganggu layanan yang sedang berlangsung dan membuat nasabah merasa tidak nyaman karena ditinggal ketika sedang melakukan transaksi di *Customer Service*.
5. Sifat nasabah yang bervariasi, terkadang kita tidak bisa menebak bagaimana hari itu akan berlangsung dimana kadang ada kalanya nasabah yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* di BNI KCP tempo pavilion melakukan hal-hal yang membuat petugas *Customer Service* merasa terganggu, adalah ketika petugas *Customer Service* sedang melayani nasabah, seharusnya berkonsentrasi pada satu nasabah yang sedang dihadapinya. Namun terkadang ada seorang nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta petugas *Customer Service* untuk segera melayani keperluannya. Sebab terjadinya biasanya antrian yang cukup panjang sedangkan nasabah dengan keperluan yang

bervariatif dan sifat nasabah yang bervariatif. Contohnya nasabah yang tidak bersabar akan mencoba memprotes *Customer Service* dan membuat layanan *Customer Service* tidak kondusif.

6. Tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariatif juga terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan, faktor usia dan kurangnya pengetahuan ini pun menjadi salah satu hambatan pelayanan seorang *Customer Service* dimana nasabah yang datang ke bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion tidak hanya anak muda saja terkadang ada nasabah yang usianya sudah tua dan pengetahuannya yang kurang misalnya pembuatan rekening, dokumen-dokumen yang dibawa kurang lengkap, atau terkadang kurang sabar dalam menunggu transaksi yang sedang diproses oleh *Customer Service*, dan kurangnya penglihatan dalam menulis slip transaksi pembukaan rekening dan membuat bingung petugas *Customer Service*, dan juga dalam pembuatan tanda tangan KTP terkadang menjadi hambatan seorang petugas *Customer Service* tanda tangan yang tidak sesuai dengan tanda tangan KTP yang bisa saja pemicu kecurigaan pemalsuan tanda tangan, juga biasanya nasabah dengan usia yang sudah tua tidak mau melakukan hal-hal yang kompleks atau rumit biasanya nasabah dengan usia lanjut ingin segala sesuatu mudah dilakukan. Disini petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion diuji kesabarannya dalam melayani nasabah, segala tindakan yang dilakukan *Customer Service* pada nasabah yang usianya sudah tua

harus berhati-hari karena biasanya nasabah yang sudah tua lebih sensitif perasaanya apalagi jika nasabah yang sudah tua tersebut adalah nasabah prima bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion yang dimana jika petugas *Customer Service* bersikap tidak baik maka nasabah tersebut akan merasa kecewa pada bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.

7. Sistem yang ada di BNI Syariah KCP Tempo pavilion terkadang mengalami kelambatan sehingga memperlambat juga kinerja petugas *Customer Service*. Kejadian seperti inipun sering terjadi biasanya sistem sangat menghambat keberlangsungan pelayan petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion dimana terkadang portal BNI yang digunakan untuk segala proses transaksi petugas *Customer Service* mengalami error yang mengakibatkan tidak bisa terbuka meskipun sedang ada layanan, akibatnya nasabah menunggu lama dan nasabah merasa dirinya tidak dilayani dengan cepat, antrian nasabah yang masih banyak membuat nasabah lain yang sedang antri merasa dirinya tidak dilayani juga, karena layanan petugas *Customer Service* selain harus memiliki layanan yang baik juga harus memiliki layanan yang cepat meskipun sedang dalam kondisi yang tidak baik, sebisa mungkin petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat memberikan layanan yang cepat dalam keadaan sistem yang buruk dengan menggunakan keahlian petugas

*Customer Service* dalam menenangkan nasabah yang kesal karena telah menunggu lama.

Solusi untuk hambatan-hambatan yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion :

1. Solusi yang dilakukan bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion dalam menghadapi hambatan yang pertama adalah pada bagian divisi Sumber Daya Insani (SDM) harus senantiasa selalu mengawasi pegawai *Customer Service* agar tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan standar dan instruksi kerja etiket penampilan yang ada di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, dengan cara pada saat rapat pagi sebelum layanan di mulai, terdapat pemeriksaan penampilan seorang Petugas *Customer Service* agar terlihat mana yang kurang dan mana yang berlebihan, dengan cara seperti ini akan lebih efektif dan terlihat apa saja yang dilanggar oleh petugas *Customer Service* dan juga membuat layanan lebih maksimal lagi dengan penampilan petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah yang rapih dan sesuai dengan standar, dan menjadikan kesan pertama yang baik bagi nasabah bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.
2. Seorang petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus selalu mencatat keperluan yang belum diselesaikan oleh nasabah agar *Customer Service* dapat mengingat apabila nasabah juga lupa, dengan mencatat apa saja dokumen yang belum diselesaikan oleh nasabah, nama nasabah yang dokumennya belum terselesaikan, tanggal

saat bertransaksi dengan nasabah tersebut, nomor telepon nasabah dan alamat rumah nasabah, agar mudah dalam menghubungi nasabah jika nasabah tersebut tidak menyerahkan dokumennya.

3. Jika memang ada petugas *Customer Service* baru di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion melakukan kesalahan seperti ini, sebaiknya kita tarik untuk tidak melakukan layanan langsung dengan nasabah, kita gali kekurangan yang terdapat dari Petugas *Customer Service* tersebut dengan memberikan kelas khusus untuk petugas *Customer Service* tersebut untuk mempelajari kembali produk-produk dan layanan di bank BNI Syariah dan juga selalu menyediakan brosur- brosur produk dan jasa di meja kerja petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, agar membantu petugas *Customer Service* dalam menjelaskan pada nasabah.
4. Solusinya jika atasan/pegawai lain memanggil saat *Customer Service* sedang melayani biasanya atasan/pegawai yang lain bersedia menunggu sampai *Customer Service* selesai menangani nasabah. Setelah *Customer Service* selesai melayani nasabah sesuai kebutuhan nasabahnya, maka *Customer Service* menghadap kepada atasan/pegawai yang lain atas perintah yang telah diberikan atasan/pegawai yang lain dan menutup loket bagian *Customer Service* nya.
5. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus mampu bersabar dan mencoba untuk memahami sifat-sifat



nasabah yang bervariasi, dan juga harus selalu memberikan sikap yang sopan jika nasabah bertindak yang tidak baik, jelaskan dengan baik-baik tanpa memenangkan diri sendiri atau membela diri sendiri.

6. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat bersabar, menjelaskan kembali apa saja yang tidak dimengerti oleh nasabah dengan bahasa yang jelas tanpa mengurangi rasa sopan pada nasabah.
7. Petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus dapat menjelaskan gangguan yang terjadi pada nasabah, jelaskan dengan lengkap gangguan sistem yang terjadi seperti apa agar nasabah tau dan mengerti, segera menghubungi atasan dan konfirmasi bahwa ada gangguan sistem yang sedang terjadi pada saat layanan agar gangguan sistem tersebut segera diperbaiki dan layanan segera normal kembali.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan diatas, penulis menyimpulkan Standar Pelayanan *Customer Service* di PT. Bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion yaitu sebagai berikut :

1. Standar yang diberikan bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion terhadap petugas *Customer Service* sudah sangat lengkap telah dipaparkan dengan jelas bagaimana seorang petugas *Customer Service* harus melakukan standar yang diberikan oleh bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion agar menjadikan kualitas layanan yang prima. Dari standar sikap dalam melayani nasabah, standar sikap bertelepon dengan nasabah maupun dengan unit lain di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, standar posisi duduk petugas *Customer Service*, standar pada saat berdiri, standar pada saat nasabah komplain, pada saat petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah Tempo Pavilion mendapatkan kritikan dari nasabah, standar apabila nasabah lama menunggu, standar pada saat petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah membuat kesalahan, dan semua hal-hal yang berkaitan dengan sikap dalam melayani nasabah. Sehingga petugas *Customer Service* harus bisa menerapkan standar tersebut pada kesehariannya dalam melayani nasabah.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam melakukan standar layanan petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion seperti kurangnya petugas *Customer Service* dalam menerapkan standar

penampilan, kendala dimana sikap-sikap nasabah yang bervariasi, kendala sistem yang error, tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi,, gangguan atasan/pegawai lain memanggil saat *Customer Service* sedang melakukan layanan, dan kurangnya pengetahuan petugas *Customer Service* pada produk-produk bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion.

#### 4.2 Saran

1. Kepada petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus lebih memahami lagi standar yang diberikan dan harus dapat menjalankannya dengan baik, petugas *Customer Service* KCP Tempo Pavilion harus lebih disiplin dalam menerapkan standar pelayanan petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion. Kepada pihak bank BNI Syariah KCP Tempo pavilion sebaiknya lebih diperketat untuk pemeriksaan standar layanan maupun penampilan yang dilakukan oleh petugas *Customer Service*. Agar petugas *Customer Service* lebih memahami standar maupun tugas-tugas yang diberikan oleh bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, sebaiknya mengadakan pelatihan-pelatihan pendidikan yang lebih dan rutin dilakukan untuk bagian *Customer Service*.
2. Kepada pihak bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion maupun pada pihak petugas *Customer Service* jika ada kesalahan dalam sistem bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion harus lebih cepat dalam penanganannya, dan jika ada kendala yang bersumber dari nasabah sebaiknya petugas *Customer Service* di bank BNI KCP Tempo Pavilion harus sesabar

mungkin untuk melayaninya,. Sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion dengan mempertahankan tingkat keefektifitasannya dan jika petugas *Customer Service* di bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion kurang banyak mengetahui produk-produk bank BNI Syaria sebaiknya petugas *Customer Service* memperdalam kembali sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas *Customer Service* bank BNI Syariah KCP Tempo Pavilion yang diberikan kepada nasabah dapat berjalan dengan lancar dan waktu pelayanan lebih efektif dan efisien.




## DAFTAR PUSTAKA

- Budisantoso Totok, dan Nuritomo. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi dua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Customer Service*. BNI Syariah KCP Tempo Pavilion, Wawancara, 10 Maret 2020.
- Dayat. 2020 PT Bank BNI Syariah, Wawancara, 05 Maret 2020.
- Ikatan Bank ir. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Litriani. 2016 “Pengaruh Etika Fronliner Terhadap Kenyamanan di Perbankan Syariah Kota Palembang”. *Keuangan dan Perbankan*. Vol 2, p.41-42.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mirawati, Jhon Fernos. 2018 "Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang". *Keuangan dan Perbankan*. Vol 7, p.5-6.
- PT. Bank BNI Syariah. 2020. *Sejarah Bank BNI Syariah*, diperoleh pada tanggal 13 Mei 2020 di : <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>.
- Rosady Ruslan. 2012. *Manajemen Public Realitions dan Media Komunikasi. (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudarsono, H. 2012. *Bank dan Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekosoria.
- Tjiptono Fancy. 2010. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992, Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Wiroso. 2011. *Akuntansi Transaksi Syariah* . Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Keterangan Magang



Jakarta, 19 MARI 2020

Nomor : BNISy/HCD/ D341 /2020  
Hal : Persetujuan Magang/Praktek Kerja Lapangan  
Lamp. : -

**Kepada**  
Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si  
Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
Gedung Ace Partadiredja, Ring Road Utara  
Yogyakarta

Surat Saudara Nomor : 011.k/Kaprodi/10/D3/PBK/Umum/I/2020, tanggal 14 Januari 2020

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menunjuk perihal pada pokok surat kami tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kami mengucapkan terima kasih atas permohonan Saudara untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank BNI Syariah.
2. Terkait permohonan tersebut, dapat kami **setujui** dengan rincian sebagai berikut:


No	PKL	Keterangan
a	Nama	Lusiyani
b	NIM	17213007
c	Program Studi	Perbankan Dan Keuangan
d	Penempatan PKL	Divisi Satuan Kerja Tata Kelola Kebijakan (PGD)
e	Periode PKL	24 Februari s.d 24 Maret 2020


3. Adapun selama pelaksanaan PKL, mahasiswa wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Memiliki rekening BNI Syariah
  - b. Melaksanakan pekerjaan sesuai arahan PIC fasilitator PKL.
  - c. Berpenampilan dan berperilaku sesuai dengan aturan perusahaan selama berada di lingkungan BNI Syariah.
  - d. Merahasiakan data dan informasi yang diperoleh, kecuali untuk tujuan akademik dan telah mendapatkan persetujuan BNI Syariah.
  - e. Menyelesaikan PKL sesuai ketentuan BNI Syariah.
  - f. Melaporkan hasil PKL ke BNI Syariah.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**PT BANK BNI SYARIAH**  
Divisi Sumber Daya Insani

  
Rahmawati  
Managing & People Development



PT Bank BNI Syariah Gedung Tempo Pavillon I Lantai 3-8 Jl. H.R. Rasuna Said Kavling 10-11 Jakarta 12950  
Telp.: +62 21 - 2970 1946, Fax.: +62 21 - 2966 7947 www.bnisyariah.co.id