

**IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH BUKOPIN  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh:**

**Wijaya Al Amin**  
**14213010**

**Program Studi Keuangan dan Perbankan  
Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
2016**

**IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH BUKOPIN  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**

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

**Disusun Oleh:**

**Wijaya Al Amin  
14213010**

**Program Studi Keuangan dan Perbankan  
Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
2016**

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN MAGANG**

**IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH BUKOPIN  
KANTOR CABANG YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**Nama** : Wijaya Al Amin  
**No.Mahasiswa** : 14213010  
**Jurusan** : Keuangan dan Perbankan

*Telah disetujui oleh dosen pembimbing*  
**Pada tanggal:** 13 OKTOBER 2016  
**Dosen Pembimbing**



**(Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA.)**

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

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

Yogyakarta, 03 Oktober 2016

Penulis,

  
Wijaya Al Amin

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang yang berjudul “IMPLEMENTASI LAYANAN PRIMA DI BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA”.

Laporan Magang ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas-tugas dari kurikulum yang diikuti di Fakultas Ekonomi Diploma III Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Laporan Magang ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kesehatan, dan kemudahan dalam hal apapun kepada penulis.
2. Kedua Orang Tua yang penulis sayangi dan cintai, Bapak Sukarja dan Ibu Catur Siwi Pertiwi yang selalu memberikan penulis semangat dan do'a serta motivasi baik secara materi maupun non materi.
3. Ibu Dra. Nurfauziah, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Diploma III Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Aidha Trisanty, SE., MM., CCS selaku Ketua Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Diploma III.

5. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan penulis nasihat yang sangat berarti mengenai Laporan Magang ini.
6. Seluruh dosen pengajar Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Muhammad Donni Riyangga, SE selaku Kepala Pimpinan Cabang dan seluruh karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan serta mengajarkan banyak ilmu dalam kegiatan magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
8. Adek penulis Aryo Dwi Anggoro dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan serta do'a.
9. Sahabat-sahabat serta teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan Laporan Magang ini.
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Demikian Laporan Magang ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa Laporan Magang ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mohon saran yang membangun sehingga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

*Wabillahi taufik wal hidayah Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 03 Oktober 2016

  
Wijaya Al Amin

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2. Tujuan Magang.....	3
1.3. Target Magang.....	3
1.4. Bidang Magang.....	3
1.5. Lokasi Magang.....	4
1.6. Jadwal Magang.....	5
1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Perbankan.....	8
2.1.1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	8
2.1.2. Sejarah Bank Syariah.....	10

2.1.3.	Fungsi dan Prinsip Bank Syariah.....	10
2.2.	Pengertian Implementasi.....	11
2.3.	Pengertian Layanan Prima.....	11
2.3.1.	Tujuan Layanan Prima.....	13
2.3.2.	Standar Layanan Prima.....	14
2.3.3.	Etika Layanan Prima.....	15
2.3.4.	Jenis-jenis Layanan Prima.....	16
2.3.5.	Kepuasan Nasabah.....	17
BAB III. ANALISIS DESKRIPTIF.....		19
3.1.	Data Umum.....	19
3.1.1.	Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	19
3.1.2.	Karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	27
3.2.	Data Khusus.....	29
3.2.1.	Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah efektif.....	29
3.2.2.	Dampak dari Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	42
3.3.	Analisis.....	46

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
4.1. Kesimpulan.....	50
4.2. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jadwal Magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	5
Tabel 1.2. Realisasi Jadwal Magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	6
Tabel 2.1. Perbandingan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	9
Tabel 3.1. Standar Penampilan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	33
Tabel 3.2. Standar Tindakan <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	35
Tabel 3.3. Bentuk Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	37
Tabel 3.4. Komponen Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	43
Tabel 3.5. Analisis Layanan Prima.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peta Lokasi Magang.....	4
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	19
Gambar 3.2. Orientasi Layanan Prima.....	30
Gambar 3.3. Jenis-jenis Layanan.....	40
Gambar 3.4. Dampak Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	42
Gambar 3.5. Dampak Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang
- Lampiran 2 : *Form Checklist Role Play*
- Lampiran 3 : *Skenario Role Play* Pembukaan Tabungan iB Siaga
- Lampiran 4 : Brosur Tabungan iB Siaga
- Lampiran 5 : *Skrip* Standar Layanan Pembukaan Deposito iB
- Lampiran 6 : Brosur Deposito iB

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Dasar Pemikiran Magang**

Perkembangan ekonomi di Indonesia membuat persaingan di dunia sektor jasa semakin kuat, terutama pada sektor jasa yang bergerak di sektor jasa keuangan. Dalam sektor jasa keuangan tidak hanya produk yang bersaing, namun juga pada layanan terutama layanan prima. Kegiatan layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan. Layanan prima sangat dibutuhkan karena layanan prima dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, selain itu layanan prima dapat menjaga hubungan positif dan suasana bisnis yang kondusif. Salah satu contoh sektor jasa keuangan yang menerapkan sistem layanan prima adalah sektor jasa keuangan yang bergerak pada bidang perbankan.

Menurut UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan halaman 4 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 1:

*“Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya”.*

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur’an dan Hadis; sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah bank yang beroperasinya itu

mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam (Antonio dan Perwataatmadja, 1997:01).

Bank syariah muncul karena adanya keinginan umat muslim untuk *kaffah* yaitu menjalankan aktivitas perbankan sesuai dengan syariah yang diyakini, terutama terkait larangan riba, serta hal-hal yang berhubungan dengan norma ekonomi dalam Islam seperti larangan *masyir* (judi dan spekulatif), *gharar* (unsur ketidakjelasan), *jahala* serta keharusan memperhatikan kehalalan cara dan objek investasi.

Saat ini bank syariah di Indonesia sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu contoh bank syariah di Indonesia yaitu Bank Syariah Bukopin. Bank Syariah Bukopin sebagai bank yang beroperasi dengan prinsip syariah bermula dari masuknya konsorsium PT Bank Bukopin, Tbk. Bank Syariah Bukopin sekarang telah memiliki beberapa kantor cabang di Indonesia. Salah satu contoh kantor cabang Bank Syariah Bukopin yaitu, Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki beberapa produk, antara lain: produk penghimpun dana, produk pembiayaan, dan layanan jasa.

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menawarkan produk yang berkualitas dan unggulan, serta telah menerapkan layanan prima. Pelaksanaan layanan prima Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dilakukan dengan menerapkan standar layanan. Standar layanan merupakan prosedur standar yang harus dilaksanakan dan diimplementasikan oleh karyawan di lapangan baik oleh *front liner* ataupun *back office/support*, sehingga bank

syariah akan diketahui oleh masyarakat sebagai bank syariah dengan layanan terbaik yang mampu memenuhi dan mungkin melebihi harapan nasabah (Solihin, 2008:275).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai **“Implementasi Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”**.

## **1.2. Tujuan Magang**

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

- 1.2.1. Untuk mengetahui layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah efektif,
- 1.2.2. Untuk mengetahui dampak dari layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

## **1.3. Target Magang**

Target magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah:

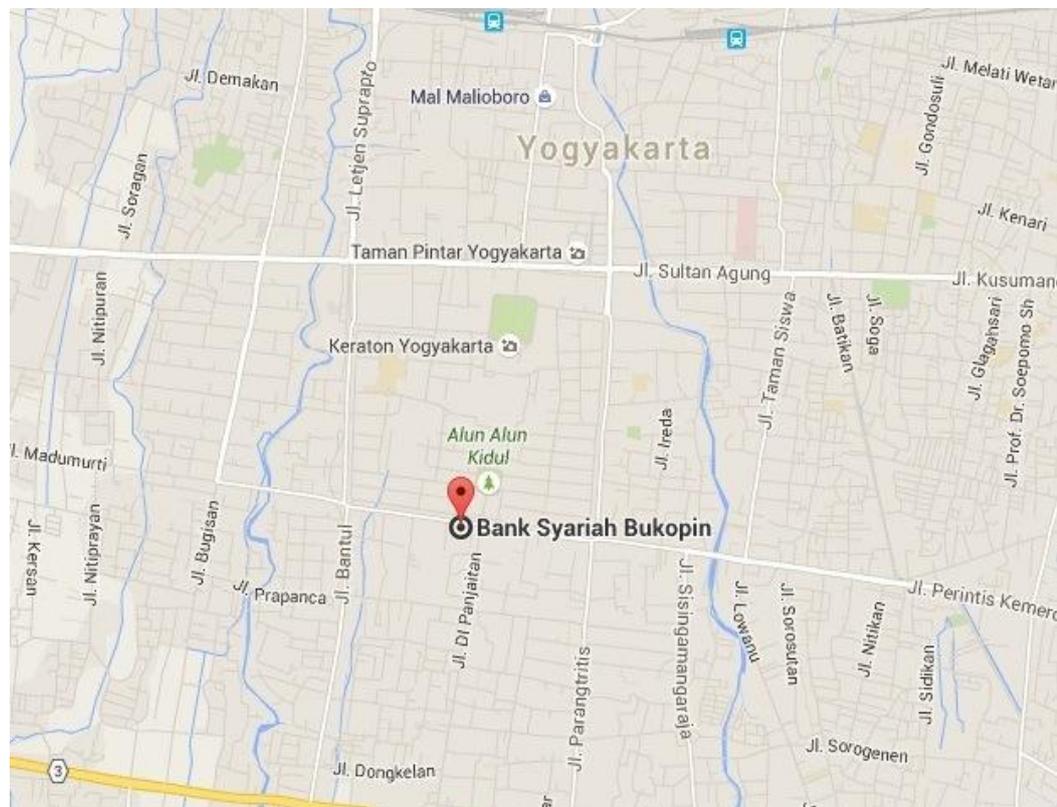
- 1.3.1. Mampu menjelaskan layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah efektif,
- 1.3.2. Mampu menjelaskan dampak dari layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

## **1.4. Bidang Magang**

Bidang magang yang penulis ambil adalah bidang pelayanan yaitu di bagian *teller* dan *customer service* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

### 1.5. Lokasi Magang

Lokasi magang dilakukan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jl. MT. Haryono No.7, Mantriweron, Yogyakarta 5514, Telepon: (0274) 387713/373832, Fax: (0274) 388938, E-mail: [corsec@syariahbukopin.co.id](mailto:corsec@syariahbukopin.co.id), Website: [www.syariahbukopin.co.id](http://www.syariahbukopin.co.id).



Sumber : <https://www.google.co.id/maps/syariahbukopinyogyakarta>

Gambar 1.1. Peta Lokasi Kegiatan Magang

## 1.6. Jadwal Magang

### 1.6.1. Jadwal Pelaksanaan Magang

Jadwal pelaksanaan magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta pada tanggal 02 Juni 2016 – 01 Juli 2016. Magang dilaksanakan selama 1 (satu) bulan, dengan jam magang disesuaikan dengan kebijakan yang ada pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Kegiatan magang dijadwalkan sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jadwal Magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN MAGANG											
		April				Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pencarian dan Survei Lokasi Magang												
2	Menyusun <i>Term of Reference</i>												
3	Persiapan Magang												
4	Pelaksanaan Kegiatan Magang												
5	Pengumpulan Teori Penulisan Laporan Magang												
6	Pengumpulan Data Hasil Magang												
7	Bimbingan Laporan Magang												
8	Menyusun Laporan Hasil Magang												

### 1.6.2. Realisasi Jadwal Magang

Berhubungan dengan jadwal pelaksanaan magang yang telah dirancang mengalami kemunduran pada penulisan *Term of Reference* dan Laporan Magang yang disebabkan oleh beberapa faktor, maka realisasi dari jadwal magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, yaitu:

Tabel 1.2. Realisasi Jadwal Magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN MAGANG											
		Juni				Juli				Agustus			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pencarian dan Survei Lokasi Magang												
2	Menyusun <i>Term of Reference</i>												
3	Persiapan Magang												
4	Pelaksanaan Kegiatan Magang												
5	Pengumpulan Teori Penulisan Laporan Magang												
6	Pengumpulan Data Hasil Magang												
7	Bimbingan Laporan Magang												
8	Menyusun Laporan Hasil Magang												

Pelaksanaan magang sesuai jadwal, namun jadwal penulisan *Term of Reference* mengalami kemunduran. Hal tersebut dikerena adanya kegiatan perkuliahan dan Ujian Akhir Semester. Selain itu penulisan *Term of Reference* juga mengalami hambatan yang disebabkan oleh kegiatan magang dan libur lebaran, sehingga penyusunan Laporan Magang melebihi jadwal awal.

## **1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang**

### **Bab I: Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang landasan pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan Laporan Magang

### **Bab II: Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang referensi teori-teori yang berhubungan dengan judul laporan yang diambil dan berfungsi sebagai dasar penjelasan dari judul.

### **Bab III: Analisis Deskriptif**

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan yakni struktur organisasi perusahaan, tentang karyawan perusahaan, analisis dan pembahasan mengenai data khusus yang berhubungan judul laporan.

### **Bab IV: Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari kajian hasil magang yang sudah dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil kajian laporan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Perbankan**

Di Indonesia, perkembangan perbankan juga tidak terlepas dari era zaman penjajahan Hindia-Belanda dahulu. Pada saat itu terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting dalam pemerintahan penjajahan Belanda. Di zaman penjajahan Belanda jumlah perbankan di Indonesia bertambah, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Kemerdekaan Bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 telah pula mengubah peta perbankan di Indonesia.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya ( UU No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan halaman 4 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 1).

##### **2.1.1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

Menurut operasionalnya, perbankan dibagi menjadi dua, yaitu: bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat (UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah halaman 3 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 4).

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan tata cara

beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadis; sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah bank yang beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam (Antonio dan Perwataatmadja, 1997:01).

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Banyak masyarakat yang belum menyadari adanya perbedaan bank syariah dengan bank konvensional. Masyarakat selalu menganggap bahwa bank syariah dengan bank konvensional itu sama saja. Berikut beberapa perbedaan dari bank syariah dengan bank konvensional, yaitu:

Tabel 2.1. Perbandingan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional

	<b>BANK SYARIAH</b>	<b>BANK KONVENSIONAL</b>
Akad & Aspek Legalitas	Hukum Islam Dan Hukum Positif	Hukum Positif
Lembaga Penyelesaian Sengketa	Badan Arbitrase Muamalat Indonesia (BAMUI), sekarang sedang diupayakan pembentukan penggantinya yaitu Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS)	Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)
Struktur Organisasi	Ada Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS)	Tidak ada DNS dan DPS
Investasi	Halal	Halal dan Haram
Prinsip Operasioanal	Bagi hasil, jual beli, sewa	Perangkat bunga
Tujuan	Profit dan falah oriented	Profit oriented
Hubungan Nasabah	Kemitraan	Debitor-Kreditor

Sumber: (Fahmi, 2014:34)

### 2.1.2. Sejarah Bank Syariah

Bank syariah muncul karena adanya keinginan umat muslim untuk *kaffah* yaitu menjalankan aktivitas perbankan sesuai dengan syariah yang diyakini, terutama terkait larangan riba, serta hal-hal yang berhubungan dengan norma ekonomi dalam Islam seperti larangan *masyir* (judi dan spekulatif), *gharar* (unsur ketidakjelasan), *jahala* serta keharusan memperhatikan kehalalan cara dan objek investasi.

Pekembangan bank syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992, dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Pada tahun 1998-1999 dimulainya era *dual system*, bank yang memungkinkan Bank Umum Konvensional membuka layanan syariah berdasarkan UU No.10 Tahun 1998 tentang perbankan. Selanjutnya, Bank Umum Konvensional diperbolehkan membuka layanan syariah di cabang-cabang konvensional sekitar tahun 2007. Tahun 2008, telah disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

### 2.1.3. Fungsi dan Prinsip Bank Syariah

Secara umum fungsi bank syariah tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (*shahibul mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Bank syariah dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk baitul maal, selain itu bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah halaman 3 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 12).

## **2.2. Pengertian Implementasi**

Layanan dalam dunia perbankan memang sangat dibutuhkan karena saat ini nasabah tidak hanya menginginkan produk yang berkualitas dan unggulan saja, namun nasabah juga menginginkan adanya layanan prima. Bank berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan nasabah, bank berusaha semaksimal mungkin memenuhi keinginan nasabah dengan melakukan implementasi layanan prima pada layanan bank.

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan (Abdul Wahab, 1997:63).

## **2.3. Pengertian Layanan Prima**

Layanan sangat erat dengan kaitannya dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat menimbulkan rasa kepercayaan nasabah terhadap bank.

Layanan prima sangat dibutuhkan dalam dunia perbankan, karena layanan prima dapat membuat nasabah merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak bank.

Layanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, layanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Hermawan Kertajaya (2009:07) layanan adalah paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah *value* abadi bagi pelanggan melalui produk barang dan jasa.

Sementara layanan prima yang lebih dikenal dengan nama “*Service Excellent*”. Secara sederhana yang dimaksud dengan layanan prima adalah layanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan. Kegiatan layanan prima adalah keperdulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Maddy (2009:86) layanan prima adalah suatu layanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan kata lain, layanan prima merupakan suatu layanan yang memenuhi standar kualitas, karena dituntut sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Layanan prima termasuk kedalam bagian dari *Marketing*. Keberhasilan program layanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan. Setiap nasabah tentu menginginkan bank akan memberikan layanan prima. Alasan tersebut membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan layanan prima dengan maksimal agar para nasabahnya tidak beralih ke bank lain. Layanan prima

akan membuat kepercayaan nasabah ke bank semakin kuat, dan ini sangat bagus untuk kelangsungan perbankan itu.

### **2.3.1. Tujuan Layanan Prima**

Terciptanya kualitas layanan prima tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Tujuan dari layanan prima menurut Rahmayanty (2013:08), yaitu:

- a. Mencegah pembelotaan dan membangun kesetiaan nasabah atau *customer loyalty*.
- b. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada nasabah.
- c. Tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
- d. Upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

### **2.3.2. Standar Layanan Prima**

Seorang *customer service* dan *teller* dituntut untuk memberikan layanan prima kepada nasabahnya. Layanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* dan *teller* menerapkan standar layanan prima. Layanan prima diterapkan dengan menggunakan standar layanan yang ada.

Standar layanan adalah prosedur standar yang harus dilaksanakan dan diimplementasi oleh karyawan di lapangan baik *front liner* ataupun *back office/support*, sehingga bank syariah akan diketahui oleh masyarakat sebagai bank syariah dengan layanan terbaik yang mampu memenuhi dan mungkin melebihi harapan nasabah (Solihin, 2008:275). Standar terapan layanan prima terdiri dari:

a. Standar Kemampuan (*Ability*)

Menjadi seorang *customer service* dan *teller* harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar, serta berkomunikasi dengan bahasa tubuh. Seorang *customer service* dan *teller* juga harus mampu memahami produk.

b. Standar Sikap (*Attitude*)

Seorang *customer service* dan *teller* harus mampu melayani nasabah dengan setulus hati, dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

c. Standar Penampilan (*Apearance*)

Bank memiliki kebijakan masing-masing untuk penampilan. Dalam standar penampilan telah diatur cara berpenampilan dari jilbab (untuk wanita), rambut (untuk pria) sampai dengan alas kaki yang digunakan.

d. Standar Perhatian (*Attention*)

Perhatian diberikan untuk membuat nasabah merasa diperhatikan oleh bank. Perhatian dapat berupa sapaan nama, menanyakan kabar apabila sudah mengenal nasabah. Atau dapat mendengarkan komplain nasabah dengan baik.

e. Standar Tindakan/ Ucapan (*Action*)

Setiap bank memiliki peraturan sendiri untuk tindakan/ ucapan. Didalam tindakan terkadang terdapat sebuah kata yang bisa membuat nasabah merasa dilayanin dengan sepenuh hati.

f. Standar Tanggung Jawab (*Accountability*)

Standar tanggung jawab ini bank memiliki beberapa peraturan cara menangani nasabah komplain dan lain-lain.

### **2.3.3. Etika Layanan Nasabah**

Menurut Kasmir (2009:176-177), secara umum etika layanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai beriku:

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore atau dapat mengucapkan *assalamualaikum*.
- b. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan nasabah masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- d. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- e. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- f. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

#### 2.3.4. Jenis-jenis Layanan

Layanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu: *core service*, *facilitating service*, dan *supporting service* (Sutopo dan Adi Suryanto, 2003:14)

*Core service*, adalah layanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat

*Facilitating service*, adalah fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan layanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara layanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.

*Supporting service* merupakan layanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai layanan atau untuk membedakan dengan layanan-layanan dari pihak “pesaingnya”. Misalnya fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.

Jenis-jenis layanan tersebut diterapkan di dunia perbankan baik konvensional maupun bank syariah. Layanan yang diberikan tentu akan berbeda penerapannya di setiap bank. Tergantung pada kebijakan masing-masing bank.

### 2.3.5. Kepuasan Nasabah

Menurut Al Arif (2010:12-13), kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara komprehensif. Artinya, nasabah akan merasa sangat puas bila komponen kepuasan tersebut dapat terpenuhi secara lengkap.

Kepuasan nasabah dalam dunia perbankan, adalah:

a. *Tangibles*

Merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan sarana fisik lainnya. Bukti fisik ini harus terlihat menarik dan modern.

b. *Responsivitas*

Adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

c. *Assurance*

Jamianan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Karyawan bank harus mengerti dan paham setiap produk yang dikeluarkan oleh bank, agar nasabah dapat mengerti penjelasan yang

disampaikan oleh pihak bank dan pada akhirnya nasabah akan mampu menjadi nasabah yang loyal terhadap bank.

d. *Reliability*

Yaitu kemampuan bank dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

e. *Empathy*

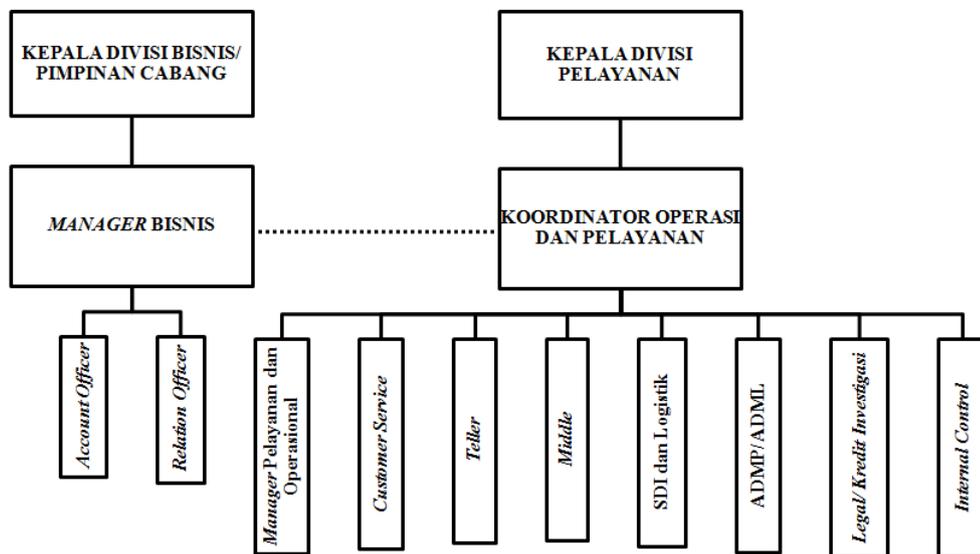
Yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalani hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara cepat, tepat dan akurat. Dalam hal ini masalah prosedur kerja dan dihubungkan dengan tingkat pelayanan kepada nasabah.

**BAB III**  
**ANALISIS DESKRIPTIF**

**3.1. Data Umum**

**3.1.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**

Struktur Organisasi diperlukan oleh perusahaan untuk membedakan batasan kewenangan dan tanggung jawab sehingga efisiensi serta efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut ini Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:



Sumber: Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Tugas dan wewenang dari Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, yaitu:

1. Kepala Divisi Bisnis/Pimpinan Cabang

Pemimpin Cabang sekaligus Kepala Devisi Bisnis di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dipimpin oleh Bapak Muhammad Donny Riangga, yang memiliki bertugas:

- a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha, serta tujuan yang akan dicapai.
- b. Mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi secara langsung unit-unit kerja menurut bidangnya. Pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi di lingkungan cabang dan cabang pembantu, sejalan dengan sistem yang berlaku dan ditetapkan oleh kantor besar/kantor wilayah.
- c. Memasarkan produk dan jasa kepada nasabah, serta menggali calon nasabah dan menguasai situasi pasar di daerah kerja.

2. *Manager* Bisnis/TL Bisnis

Bapak Ari yang mengisi bagian *Manager* Bisnis/TL Bisnis di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Tugas dari *Manager* Bisnis/TL Bisnis adalah:

- a. Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan seluruh aktifitas lembaga yang meliputi penghimpunan dana dari pihak ketiga serta penyaluran dana yang secara langsung berhubungan dengan aktifitas

utama dalam upaya terget di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

- b. Menemukan dan menentukan strategi-strategi baru dalam upaya mencapai target.
- c. Memimpin rapat komite untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan.

### 3. *Account Officer*

Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki 5 (lima) *Account Officer*, yaitu: Joko, Dina, Dilla, Maya, dan Aulia. Dengan target sebesar Rp.15.000.000.000,- (Lima Belas Milyar Rupiah) dalam waktu 1 (satu) tahun. *Account Officer* memiliki tugas, sebagai berikut: mencari dan memproses calon nasabah pemohon pembiayaan. Selanjutnya membina nasabah tersebut agar memenuhi kewajibannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya sesuai dengan kesepakatan awal. *Account Officer* juga menyelesaikan kasus yang mungkin terjadi. Sebelum melakukan pembiayaan perlu diadakan penanggulangan kemungkinan terjadi masalah, sehingga sejauh mungkin dihindari dengan preventif.

### 4. *Relation Officer*

Bank Syariah Bukopin Kantor cabang Yogyakarta selain memiliki *Account Officer*, juga memiliki *Relation Officer*. *Relation Officer* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, yaitu: Candra, Yoga, Amri, dan Isna. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta setiap *Relation Officer* memiliki target dalam 1 (satu) tahun sebesar Rp.13.000.000.000,- (Tiga Belas

Miliar Rupiah). Tugas dari seorang *Relation Officer* adalah: merencanakan, mengarahkan, dan memastikan strategi yang digunakan sudah tepat dalam upaya mencari nasabah.

#### 5. MPO (*Manager* Pelayanan dan Operasional)

Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta MPO adalah Bapak Muhammad Qhodiq. MPO memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Membuat perencanaan dan aktivitas di operasional bank sesuai dengan kebijakan direktur agar sesuai rencana bank keseluruhan,
- b. Menjabarkan program kerja perencanaan teknis operasional yang telah dibuat untuk masing-masing fungsi agar dapat dijalankan sesuai dengan arahan yang diberikan,
- c. Mengarahkan dan memastikan pelaksanaan layanan nasabah dari *front line* sampai *back office* sesuai dengan standar layanan yang di tetapkan serta ketentuan yang berlaku,
- d. Menjelaskan peraturan internal dan eksternal yang baru agar seluruh karyawan dan pegawai memahami serta dapat menjalankan sesuai ketentuan yang ada,
- e. Mengarahkan proses kredit, investigasi, administrasi kredit, administrasi laporan dapat berjalan tepat waktu, akurat serta sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku,
- f. Mengarahkan, memastikan, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan sarana dan prasarana, keamanan bank, dan layanan umum kepada

karyawan serta pegawai agar dapat berjalan sesuai sistem dan prosedur yang berlaku,

- g. Memastikan proses operasional berjalan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku berdasarkan masukan dari *internal control*, mengevaluasi, dan memonitor tindak lanjut dari temuan *internal control* agar seluruh proses operasional dapat berjalan efektif,
- h. Melakukan tugas-tugas lain yang ditunjukkan direksi atau manajemen yang berkaitan dengan fungsi dasar jabatan,
- i. Melakukan proses *coaching*, memonitor, membina, meningkatkan kualitas kerja dan menilai kinerja bawahan sesuai dengan sistem prosedur dan peraturan yang berlaku,

#### 6. SDI dan Logistik

SDI dan Logistik di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta di tempati oleh Bapak Sugeng, yang bertugas sebagai:

- a. Melakukan analisa terhadap kebutuhan karyawan,
- b. Menetapkan persyaratan terhadap tenaga yang dibutuhkan,
- c. Melakukan seleksi terhadap pelamar,
- d. Menyerahkan surat penerimaan atau kontrak kerja kepada karyawan baru,
- e. Memberikan arahan-arahan yang berkaitan dengan masalah SDM kepada karyawan baru,
- f. Pembuatan administrasi kontrak kerja,
- g. Menerima berkas lamaran dan hasil test,

- h. Memeriksa kelengkapan data-data pelamar,
- i. Menyiapkan surat penerimaan atau kontrak,
- j. Pembuatan administrasi pengangkatan karyawan,
- k. Meminta penilaian dari atasan langsung,
- l. Meminta rekomendasi dari SDM dan Diklat,
- m. Menyiapkan SK pengangkatan atau perpanjangan kontrak kerja untuk ditandatangani direksi/*manager*,
- n. Menyiapkan salinan SK pengangkatan,
- o. Input data izin karyawan dan input data cuti karyawan,
- p. Input data telat yang diizinkan *supervisor* dan menyiapkan rekapitulasi absen,

#### 7. *Customer Service*

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki 1 (satu) *customer service* bernama Mugi. Tugas seorang *customer service* adalah:

- a. Menerima tamu atau nasabah yang datang ke Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta,
- b. Mengenalkan dan menjual produk-produk bank kepada nasabah,
- c. Mempersiapkan berkas-berkas,
- d. Pusat informasi,
- e. Mengelola komplain,

Selain tugas di atas seorang *customer service* memiliki fungsi dan wewenang. Fungsi sebagai seorang *customer service*, yaitu: melakukan

penjualan, pelayanan, informasi, konsultan, pembinaan nasabah, dan menangani komplain. Sedangkan wewenang *customer service*, adalah:

- a. Menyaksikan nasabah dalam pengisian dan menandatangani formulir, aplikasi, dan perjanjian-perjanjian,
- b. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan,
- c. Melakukan verifikasi tandatangan nasabah,
- d. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank,

#### 8. *Teller*

Di Bank Syariah Bukipin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki 2 (dua) *teller*, yaitu: Putri dan Nisa. *Teller* tidak memiliki target tertentu. Tugas seorang *teller*, adalah:

- a. Menyusun bukti-bukti transaksi keluar dan masuk, serta memberikan nomor bukti,
- b. Membuat rekapitulasi transaksi masuk dan keluar, serta meminta validasi dari pihak yang berwenang,
- c. Melakukan *cross check* antara rekapitulasi kas dengan mutasi *vault* dan neraca,
- d. Melakukan perhitungan kas pada pagi dan sore hari saat akan dimulai hari kerja dan akhir hari kerja harus disaksikan oleh petugas yang berwenang,

- e. Meneliti setiap uang masuk akan keaslian uang agar terhindar dari uang palsu,

Untuk dapat menjalankan tugas dengan baik, seorang *teller* juga memiliki fungsi dan kewenangan tersendiri. Secara umum fungsi seorang *teller* adalah: berfungsi memberikan transaksi secara tunai dan non tunai. Sementara untuk kewenangan seorang *teller* adalah:

- a. Menerima setoran baik tunai maupun non tunai untuk di proses dengan menerapkan layanan prima,
- b. Melakukan pembayaran terhadap transaksi penarikan nasabah sesuai ketentuan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta,
- c. Melakukan verifikasi terhadap transaksi nasabah, baik berupa penelusuran dokumen maupun konfirmasi,
- d. Menolak melakukan transaksi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta,

#### 9. *Middle*

*Middle* memiliki tugas menjalankan strategi yang ditetapkan oleh Manajemen. Selain melaksanakannya, *middle* juga menyusun cara untuk pencapaian strategi. Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta *middle* dipegang oleh Bapak Rahmat.

#### 10. ADMP/ADML

Pekerjaan untuk yang satu ini, memiliki 2 (dua) tugas yang dijalankan oleh Bapak Bia. ADML atau sering dikenal sebagai administrasi laporan bertugas membuat laporan yang dikirim ke Kantor Pusat Bank Syariah Bukopin. ADMP

sering dikenal dengan nama administrasi pembiayaan yang terkait dengan pembiayaan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Memiliki tugas membuat laporan pembiayaan yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

#### 11. *Legal Kredit Investigasi*

*Legal* kredit investigasi memiliki tugas sebagai mengelola administrasi mulai dari pencairan hingga pelunasan dan membuat surat-surat perjanjian lain. Membuat surat-surat perjanjian dengan pihak lain. Serta membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra yang akan dan telah jatuh tempo. Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta *legal* kredit investigasi dijalankan oleh Bapak Dedi.

#### 12. *Internal Control*

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki *internal control* yang memiliki tugas mengawasi pelaksanaan prosedur operasional perbankan dan membuat laporan pelaksanaan prosedur operasional perbankan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

### **3.1.2. Karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**

Jumlah karyawan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki karyawan sebanyak 22 (dua puluh dua). Karyawan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta termasuk dalam karyawan tetap ada sekitar 14 karyawan dan 8 karyawan termasuk dalam karyawan kontrak. Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta masih terbilang baru dan hanya beberapa karyawan saja yang mengikuti pelatihan di Jakarta, karena pelatihan

dilakukan sebelum Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta resmi dibuka. Karyawan yang bergabung setelah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta resmi dibuka, hanya diberikan pelatihan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sebelum mereka menjadi karyawan tetap. Selama pelatihan karyawan diajarkan banyak tentang layanan prima dan produk-produk Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, yang mana nantinya akan diuji kembali untuk menentukan apakah karyawan tersebut dapat menjadi karyawan tetap atau tidak.

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta juga memiliki 2 (dua) OB, 4 (empat) satpam, dan 3 (tiga) *driver*. Dimana mereka diambil dari instansi yang menyediakan layanan OB dan satpam. Sedangkan *driver* diambil dari lamaran pekerjaan. OB, Satpam, dan *driver* tidak termasuk dalam karyawan namun pegawai Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, dengan sistem *outsourcing*.

Seluruh karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dilatih bagaimana memberikan layanan prima kepada nasabah dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ada. Layanan prima memang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan bank. Upaya meningkatkan layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, adalah dengan *role play* yang diikuti oleh *front liner* dan satpam pada setiap hari Senin dan Kamis. Pada *role play* tersebut selalu berganti-ganti kasus sesuai dengan kasus yang sedang terjadi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Selain *role play*, juga diadakan tes *Customer Service Quiz* (CSQ) yang diadakan selama 1 (satu)

bulan sekali dengan jam pelaksanaan sesuai dengan ketentuan dari Kantor Pusat Bank Syariah Bukopin.

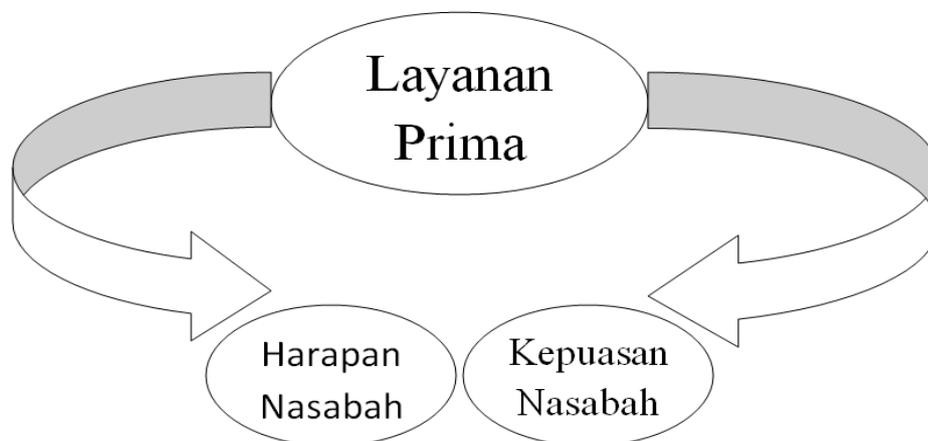
Dalam memastikan apakah layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menerapkan layanan prima sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, Kantor Pusat Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu datang ke Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dengan jangka waktu 1 (satu) tahun dilakukan 3 (tiga) sampai 5 (lima) kali kunjungan, dan dimana waktu kunjungan tersebut tidak pasti.

### **3.2. Data Khusus**

#### **3.2.1 Layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah efektif**

Dalam menjalankan bisnisnya Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menerapkan beberapa hal salah satunya layanan prima, sehingga dapat mewujudkan visi dan misi yang ada. Harapan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah memberikan layanan prima yang melebihi harapan nasabah.

*Customer service* dan *teller* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dituntut agar selalu memberikan layanan prima dengan maksimal agar nasabah merasa senang dan nyaman dengan yang mereka dapatkan. Pengukuran kualitas layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat dinilai melalui orientasi layanan prima, yaitu:



Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2016)

Gambar 3.2. Orientasi Layanan Prima

Pengukuran kualitas layanan apabila layanan kurang dari harapan maka kualitas buruk, layanan sama dengan harapan maka kualitas standar, dan apabila layanan melebihi harapan maka kualitas prima. Layanan prima dikatakan efektif apabila layanan prima yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah atau melebihi harapan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Layanan prima yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta telah terbilang efektif karena dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. Banyak faktor yang bisa mendukung adanya layanan prima di Bank Syariah Bukopin terbilang efektif. Mulai dari faktor standar layanan, strategi layanan prima sampai dengan jenis-jenis layanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Berikut faktor pendukung layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta telah efektif :

## **1. Standar layanan yang diterapkan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**

Bank syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu memberikan layanan prima dengan maksimal dan berdasarkan standar layanan yang berlaku pada bank serta sesuai dengan SOP yang berlaku. Berikut penjelasan standar layanan yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

### **a. Standar Kemampuan (*Ability*)**

Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, *customer service* dan *teller* berkomunikasi secara verbal dengan nasabah selalu menggunakan Bahasa Indonesia Baku dengan baik. Selain berkomunikasi secara verbal, *customer service* dan *teller* juga berkomunikasi menggunakan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayanani, dan sebagainya.

*Customer service* dan *teller* menggunakan alat komunikasi (Telepon, HP, Fax, Email) untuk proses layanan prima dan membuat laporan tentang layanan prima. Tidak hanya *customer service* saja yang menguasai produk, tetapi *teller* juga telah menguasai produk-produk Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta termasuk manfaatnya, prosedur, alat, bukti transaksi, syarat pendaftaran, dan bagi hasil.

### **b. Standar Sikap (*Attitude*)**

Pada saat melayani nasabah, *customer service* dan *teller* selalu menunjukkan sikap ramah, senyum yang tulus, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah.

Walaupun ada nasabah datang untuk melakukan komplain namun *customer service* dan *teller* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tetap melayani dengan ramah dan penuh perhatian.

Perhatian yang diberikan dengan mendengarkan komplain nasabah, bertanya bagaimana kejadiannya atau permasalahannya, mata melihat dan memperhatikan dengan antusias. Selain itu *customer service* dan *teller* juga berpegang kepada SOP yang berlaku di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, dan mencairkan suasana dengan sapaan-sapaan yang akrab tapi tetap terlihat sopan.

c. Standar Penampilan (*Apearance*)

Penampilan dirasa sangat penting dalam proses layanan. *Customer service* dan *teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selain memiliki kemampuan dalam melayani nasabah, *customer service* dan *teller* juga dituntut untuk selalu berpenampilan menarik agar nasabah yang datang merasa nyaman dengan *customer service* dan *teller*.

Nasabah akan menilai *customer service* dan *teller* berawal dari penampilan mereka. Tidak harus berpenampilan mewah untuk menjadi *customer service* dan *teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Berpenampilan sederhana tidak berlebihan namun mampu terlihat cantik, natural, dan enak untuk dipandang.

Berhubungan dengan penampilan, *customer service* dan *teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai dengan standar yang berlaku di Bank Syariah

Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Standar penampilan di Bank Syariah

Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, sebagai berikut:

Tabel 3.1. Standar Penampilan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Wanita	Pria
Jilbab rapi menutupi dada warna serasi dengan baju, tidak berbahan kaos/jersey, tidak model bergo.	Rambut rapi, panjang tidak melebihi kerah baju. Wajah bersih, kumis tidak melebihi garis bibir, jenggot rapi tidak melebihi dari 2 cm, tidak diperkenankan mengenakan anting-anting.
<i>Make up</i> lengkap sepantasnya, tidak mencolok, serasi dengan penampilan.	Pemakaian asesoris/ perhiasan sewajarnya/ tidak mencolok.
Untuk <i>front liner</i> pakaian sesuai dengan ketentuan seragam.	Untuk <i>front liner</i> pakaian sesuai ketentuan seragam.
Wajib mengenakan ID Card dan penempatannya dapat terlihat jelas.	Wajib mengenakan ID Card dan penempatannya dapat terlihat jelas.
Pemakaian asesoris/perhiasan tidak mencolok, maksimal 5 titik.	Memakai ikat pinggang berwarna gelap (coklat tua, hitam)
Celana/rok: tidak ketat, tidak berbahan tipis/kaos/jersey dan warna tidak mencolok dengan corak yang tidak berlebihan.	Celana panjang rapi dan tidak kusut, tidak berbahan jeans dan sejenisnya, serta warna tidak mencolok.
Sepatu Pantofel: model tertutup dengan hak 3-7 cm, warna sepatu serasi dengan pakaian yang dikenakan dan tidak diperkenankan memakai sepatu sandal/ <i>flat shoes</i> (sepatu crocs dan sejenisnya).	Sepatu pantofel model tertutup berwarna gelap (cokelat tua/hitam) dan tidak diperkenankan memakai sepatu sandal/ <i>flat shoes</i> (sepatu crocs dan sejenisnya).

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2016)

d. Standar Perhatian (*Attention*)

*Customer service* dan *teller* memberikan perhatian secara baik kepada nasabah tanpa pilih kasih. *Customer service* dan *teller* juga memberikan perhatian dengan menyapa dan menanyakan apa yang bisa dibantu kepada nasabah yang sedang bingung atau mengalami kesulitan dalam bertransaksi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Perhatian yang *customer service* dan *teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta berikan berupa saat nasabah terlihat resah dengan antrian yang lama maka *customer service* dan *teller* akan menyapa dan memberikan pengertian untuk menunggu sebentar. *Customer service* dan *teller* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memperhatikan nasabah yang datang dan mendahulukan nasabah yang datang terlebih dahulu, karena di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta belum menggunakan fasilitas nomor antrian.

*Customer service* dan *teller* memanggil nama nasabah apabila sudah dikenalnya. Hal ini membuat nasabah merasa diperhatikan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Memanggil nama saja tidak cukup, *customer service* dan *teller* selalu menanyakan kabar untuk nasabah yang sudah di kenal. *Customer service* dan *teller* juga memberikan sedikit pujian untuk para nasabahnya sesuai dengan karakter nasabah.

Bila nasabah membawa anak kecil, *customer service* dan *teller* memberikan perhatian dengan menyapanya, menanyakan namanya, dan memberikan sedikit pujian yang pas untuk anak tersebut.

e. Standar Tindakan/Ucapan (*Action*)

*Customer service* dan *teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menjaga tindakan maupun ucapan agar tidak salah yang mengakibatkan nasabah tersinggung dan enggan kembali. Standar tindakan/ucapan yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah:

Tabel 3.2. Standar Tindakan *Customer Service* dan *Teller* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

<u>Standar Awal Layanan <i>Customer Service</i></u>	<u>Standar Akhir Layanan <i>Customer Service</i></u>
1. Berdiri, tersenyum dan kontak mata	
2. <i>Greeting</i> (“ <i>Assalamualaikum Bu/Pak</i> ”, menyebutkan nama apabila kenal)	1. Menawarkan bantuan lain (“ <i>Ada lagi yang bisa saya bantu Bu/Pak...?</i> ”)
3. Perkenalkan diri (“ <i>saya....</i> ”, jika nasabah belum kenal)	2. Menunggu nasabah berdiri
4. Berjabat tangan (sesuai standar syariah)	3. Berdiri setelah nasabah berdiri
5. Mempersilahkan duduk (“ <i>Silahkan duduk Bu/Pak..</i> ”)	4. Mengucapkan terima kasih (“ <i>Terima kasih Bu/Pak..</i> ”)
6. Menanyakan nama nasabah (“ <i>maaf dengan Ibu/Bapak siapa?</i> ”, jika belum kenal)	5. Berjabat tangan, tersenyum dan kontak mata
7. Menanyakan keperluan nasabah (“ <i>Ada yang bisa saya bantu?</i> ”)	6. <i>Greeting</i> (“ <i>Assalamualaikum</i> ”)

<p><u>Standar Awal Layanan Teller</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdiri, tersenyum dan kontak mata</li> <li>2. <i>Greeting</i> (“<i>Assalamualaikum Bu/Pak.....</i>”, menyebutkan nama apabila kenal)</li> <li>3. Perkenalkan diri (“<i>saya...</i>”, jika nasabah belum kenal)</li> <li>4. Berjabat tangan (sesuai standar syariah)</li> <li>5. Menanyakan keperluan nasabah (“<i>Ada yang bisa saya bantu?</i>”)</li> </ol>	<p><u>Standar Akhir Layanan Teller</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menawarkan bantuan lain (“<i>Ada lagi yang bisa saya bantu Bu/Pak...?</i>”)</li> <li>2. Mengucapkan terima kasih (“<i>Terima kasih Bu/Pak..</i>”)</li> <li>3. Berjabat tangan, tersenyum dan kontak mata</li> <li>4. <i>Greeting</i> (“<i>Assalamualaikum</i>”)</li> </ol>
<p><u>Standar saat menerima panggilan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>External Indirect Contact</i> <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> mengucapkan salam, menyebutkan nama kantor dan nama, serta menyebutkan keinginan untuk membantu.</li> <li>2. <i>Internal Call</i> <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> mengucapkan salam dan menyebutkan nama, menyebutkan keinginan untuk membantu, serta menyebutkan nama (bila mengenal)</li> </ol>	<p><u>Standar saat oper panggilan telepon</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> mengucapkan salam, nama kantor, dan nama.</li> <li>2. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> menyebutkan keinginan untuk membantu dan menanyakan keperluan.</li> <li>3. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> mempersilahkan menunggu, <i>customer service</i> dan <i>teller</i> menghubungi pihak yang dicari nasabah</li> <li>4. Apabila tersambung <i>customer service</i> dan <i>teller</i> menutup telepon, apabila tidak <i>customer service</i> dan <i>teller</i> menyampaikan alasannya kepada nasabah.</li> </ol>

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2016)

f. Standar Tanggung Jawab (*Accountability*)

Seorang *customer service* dan *teller* tentu memiliki tanggung jawab tersendiri dalam pekerjaannya. Cara yang digunakan *customer service* dan *teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dalam bertanggung jawab kepada nasabah yang menyebabkan kerugian atau kekecewaan nasabah adalah:

Tabel 3.3. Bentuk Tanggung Jawab *Customer Service* dan *Teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

<p><u>Bila mengecewakan nasabah</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan ekspresi penyesalan.</li> <li>2. Menyampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa.</li> <li>3. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> segera melakukan perbaikan layanan.</li> </ol>	<p><u>Bila melakukan kesalahan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak diperbolehkan ngotot membela diri dan tunjukan ekspresi penyeselan.</li> <li>2. Sampaikan permohonan maaf dan berjanji tidak terulang kembali.</li> <li>3. Segera lakukan perbaikan dan tidak melemparkan masalah kepada orang lain.</li> </ol>
<p><u>Bila mendapat komplain nasabah</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> berprasaangka baik kepada nasabah, dan tetap menyambut dengan baik.</li> <li>2. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> mendengarkan setiap komplain dari nasabah.</li> <li>3. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> menyatakan penyesalan dan memohon maaf ketidak nyamanan yang dialami nasabah sebagai bentuk rasa empati.</li> </ol>	<p><u>Bila mendapat kritik dan saran dari nasabah</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendengarkan kritik dan saran nasabah dengan sabar dan tenang.</li> <li>2. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> tidak memasukkan kedalam hati perkataan nasabah yang membuat merasa tersinggung.</li> <li>3. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> mencatat setiap kritik dan saran agar digunakan untuk memperbaiki kedepannya.</li> </ol>

<p>4. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> selalu memberikan penjelasan yang masuk akal dan menyakinkan nasabah bahwa masalah tersebut akan segera ditangani.</p>	<p>4. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> selalu mengucapkan terima kasih atas saran dan kritik yang diberikan nasabah sekalipun itu menyinggung hati.</p> <p>5. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> memohon agar nasabah tidak sungkan dalam memberikan masukan, kritik dan saran kembali.</p> <p>6. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> memberikan ekspresi rasa senang dan terbuka untuk menerima kritik dan saran.</p>
<p><u>Bila membuat nasabah lama menunggu</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan perhatian dan rasa resah bahwa <i>customer service</i> dan <i>teller</i> merasakan keresahan nasabah.</li> <li>2. Menyampaikan permohonan maaf dan penyeselaan</li> <li>3. Sampaikan penjelasan persoalan yang menyebabkan lamanya layanan.</li> <li>4. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> setelah selesai melayani sekali lagi sampaikan permohonan maaf.</li> </ol>	<p><u>Bila tidak bisa menepati janji</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> menunjukkan rasa penyesalan dan rasa bersalah karena tidak dapat menepati janji.</li> <li>2. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> menyampaikan penjelasan dan pahami persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji</li> <li>3. <i>Customer service</i> dan <i>teller</i> setelah selesai sampaikan permohonan maaf kembali.</li> </ol>

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2016)

## **2. Strategi Layanan Prima yang digunakan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**

Standar layanan prima saja belum cukup kuat untuk mendukung bahwa layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah efektif, masih ada strategi layanan prima dan jenis layanan prima. Strategi layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor cabang Yogyakarta ada 7 (tujuh), antara lain:

- a. *Customer service* dan *teller* menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya seorang *customer service* dan *teller* melaksanakan dengan baik serta menjaga martabat diri sendiri dan orang lain.
- b. *Customer service* dan *teller* melayani nasabah dengan penuh kepedulian dan penuh kegairahan.
- c. *Customer service* dan *teller* berusaha dan belajar memperbaiki serta meningkatkan layanan yang mereka berikan kepada nasabah.
- d. *Customer service* dan *teller* berusaha memberikan layanan yang mampu memberikan nilai tambah dan memberikan kemenangan untuk seluruh pihak di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
- e. *Customer service* dan *teller* memiliki inisiatif dalam melakukan layanan prima agar nasabah memiliki kesan tersendiri dari Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

- f. *Customer service* dan *teller* memberikan perhatian kepada nasabah dengan sungguh-sungguh dan membina kerja yang baik antara nasabah dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
- g. *Customer service* dan *teller* selalu melakukan penilaian, perenungan, dan mengupayakan untuk memberdayakan seluruh aset yang ada pada diri *customer service* dan *teller*.

### 3. Jenis-jenis Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta



Gambar 3.3. Jenis-Jenis Layanan Prima

Jenis-jenis layanan yang ada pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, yaitu :

#### a. *Core Service*

Setiap kali ada nasabah datang menanyakan produk yang tepat untuk nasabah tersebut, *customer service* dan *teller* selalu menawarkan produk utama maupun produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Contoh produk yang sering ditawarkan kepada nasabah oleh *customer service* dan *teller* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah produk tabungan iB Siaga, dimana produk ini sedang ada undian promosi yang dikenal dengan nama Berkah Siaga Berhadiah (BSB).

#### b. *Facilitating Service*

Layanan *Core Service* telah diberikan dengan baik, maka *customer service* dan *teller* akan memberikan *Facilitating Service*. Contoh tambahan

yang diberikan kepada nasabah dari *customer service* dan *teller* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah bagi hasil.

Bagi hasil diberikan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati sejak awal perjanjian, dan dapat berubah setiap bulannya tergantung pada pendapatan yang didapatkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Layanan tambahan ini namun memiliki sifat wajib, karena dengan adanya bagi hasil terkadang nasabah merasa senang dan akan menempatkan dananya lagi di Bank Syariah Bukopin kantor Cabang Yogyakarta.

*c. Supporting Service*

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta juga memberikan layanan tambahan untuk peningkatan nilai layanan prima. Layanan tambahan tersebut adalah nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat membuka rekening produk Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta di Bank Bukopin Konvensional, serta dapat melakukan penarikan dan penyimpanan dana melalui Bank Bukopin Konvensional maupun ATM Bukopin di seluruh Yogyakarta bahkan seluruh Indonesia.

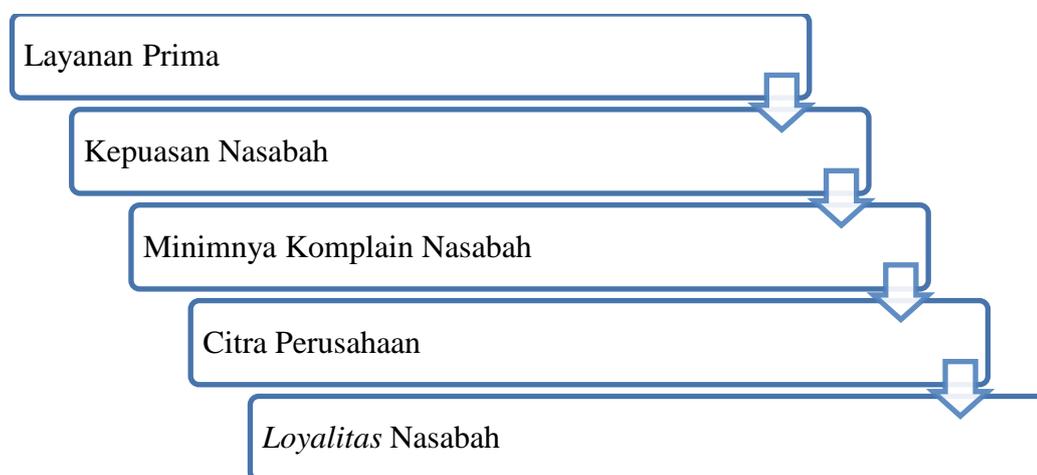
Tidak hanya itu saja Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta juga membukan layanan *Pick Up Driver*. Layanan *pick up driver* adalah layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan, yang dimana pada sistem ini diperlukan sistem kepercayaan antar nasabah dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Banyak

nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang menggunakan layanan ini.

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta juga menyediakan layanan pembayaran SPP untuk SD, SMP, SMA, dan Universitas yang bekerja sama dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

### 3.2.2 Dampak dari Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Layanan prima yang diberikan dengan maksimal akan menimbulkan dampak. Dampak dari penerapan layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta cukup terbilang banyak dan dampak tersebut dapat dirasakan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Dampak yang muncul adanya layanan prima adalah dampak positif, yaitu:



Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2016)

Gambar 3.4. Dampak Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Layanan prima memang sangat erat dengan kepuasan nasabah, karena layanan prima dikatakan efektif apabila layanan tersebut mampu membuat nasabah merasa puas melebihi apa yang nasabah harapkan. Kualitas layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta terbilang efektif dan mampu membuat dampak yang baik. Dengan diberikan layanan prima kepada nasabah secara maksimal, nasabah akan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Adanya kepuasan nasabah tersebut yang akan berakibat baik terhadap kelanjutan dan kesehatan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Kepuasan nasabah dapat dinilai dari komponen kepuasan nasabah. Komponen kepuasan nasabah tersebut adalah:

Tabel 3.4. Komponen Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

KOMPONEN	BUKTI
<i>Tangibles</i>	Bukti fisik Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah terletak di Jl. MT. Haryono No.7, Mantijeron, Yogyakarta-5514. Bank syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta terbilang baru namun kelengkapan kantor telah memadai. Karyawan yang selalu ramah dengan nasabah.
<i>Responsivitas</i>	<i>Customer service</i> dan <i>teller</i> selalu memberikan yang terbaik untuk para nasabah, karena <i>customer service</i> dan <i>teller</i> selalu diberikan motivasi saat diadakan <i>role play</i> .
<i>Assurance</i>	<i>Customer service</i> dan <i>teller</i> harus mengerti dan paham setiap produk yang dikeluarkan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.
<i>Reliability</i>	<i>Customer service</i> dan <i>teller</i> selalu memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, dan akurat. <i>Customer</i>

	<i>service</i> dan <i>teller</i> selalu diberikan <i>role play</i> dan <i>Customer Service Quiz (CSQ)</i> digunakan untuk mengukur kemampuan <i>customer service</i> dan <i>teller</i> agar mereka dalam melayani nasabah lebih sempurna.
<i>Empathy</i>	<i>Customer service</i> dan <i>teller</i> mampu memahami kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat.

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2016)

Setelah komponen kepuasan nasabah terpenuhi maka kepuasan nasabah akan timbul pada diri nasabah. Kepuasan nasabah timbul dari layanan prima yang diberikan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta akan berdampak minimnya komplain di bank dari bulan ke bulan selama 1 (satu) semester (Januari-Juni 2016). Tidak heran walaupun layanan prima telah diberikan dengan maksimal oleh *customer service* dan *teller* namun jaringan kadang tidak bersahabat. Tidak bersahabatnya jaringan ini yang membuat komplain di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta timbul.

Komplain timbul karena adanya ATM tertelan atau terdebit. Komplain yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta terbilang minim setidaknya dalam satu bulan terjadi 1 atau 2 nasabah komplain. Namun untuk komplain masalah layanan sampai saat ini belum ada. Komplain yang terjadi juga masih sanggup ditangani oleh *customer service* dan *teller*.

Minimnya komplain tersebut membuat citra Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menjadi baik dan lebih dikenal oleh masyarakat. Nasabah akan membicarakan bagaimana layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang akan membuat citra bank dimata masyarakat menjadi baik. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta hanya satu-satu Bank

Syariah Bukopin di Yogyakarta, namun sudah banyak warga jogja yang mengenalnya atau bahkan menabung di bank ini semua karena citra bank di masyarakat baik.

Adanya citra bank yang baik membuat banyak calon nasabah memiliki keinginan untuk membuka tabungan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menyediakan layanan *Pick Up Driver* untuk masyarakat yang jauh dan ingin menjadi nasabah bank.

Citra perusahaan yang baik di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta membuat timbulnya *loyalitas* pada nasabah. *Loyalitas* nasabah ini dibuktikan dengan jumlah nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta setiap harinya meningkat, serta banyaknya nasabah yang sudah bertransaksi kembali lagi ke bank untuk melakukan transaksi. Nasabah akan tetap setia walaupun banyak bank lain yang menawarkan produk unggulan mereka ke nasabah, nasabah akan tetap setia dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta karena layanan prima yang diberikan *customer service* dan *teller* sangat memuaskan nasabah. Nasabah merasa dihargai oleh bank. Nasabah tersebut akan mengajak saudaranya bahkan temannya untuk bergabung dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Promosi yang dilakukan nasabah secara tidak langsung tersebut membuat banyak masyarakat berkeinginan untuk bergabung dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sehingga membuat jumlah nasabah meningkat disertai dengan peningkatan aset bank.

### 3.3 Analisis

Layanan prima yang diterapkan oleh *customer service* dan *teller* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta telah efektif dan sesuai dengan SOP yang ada. Layanan prima yang diberikan *customer service* dan *teller* sama, tidak membedakan satu dengan yang lain. Baik nasabah lama maupun nasabah baru akan dilayani oleh *customer service* dan *teller* dengan sepenuh hati.

Petugas *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta hanya berjumlah 1 (satu) orang dan terkadang seluruh aktivitas operasional tidak dapat ditangani dengan optimal karena keterbatasan jumlah *customer service*. Namun *customer service* mampu menangani dengan cepat dan tepat dibantu oleh salah satu *teller* yang merangkap *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Layanan prima yang efektif di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memang tidak kalah efektif seperti bank-bank besar. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta juga masih melakukan perbaikan layanan, namun secara garis besar layanan prima sudah efektif.

Efektivitas layanan prima yang dilakukan *customer service* dan *teller* dapat diketahui dari kesesuaian layanan prima dengan standar layanan, strategi layanan prima, dan jenis-jenis layanan yang telah diterapkan oleh *customer service* dan *teller*.

Bukti layanan prima sudah efektif dapat dibuktikan dengan data yang diperoleh dari Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5. Analisis Layanan Prima

Bukti	Analisis
Standar Layanan Prima	Standar layanan prima yang diterapkan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta mulai dari Standar Kemampuan ( <i>Ability</i> ), Standar Sikap ( <i>Attitude</i> ), Standar Penampilan ( <i>Apearance</i> ), Standar Perhatian ( <i>Attention</i> ), Standar Tindakan/Ucapan ( <i>Action</i> ), dan Standar Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> ) telah dilaksanakan oleh <i>customer service</i> dan <i>teller</i> dengan maksimal serta sesuai dengan SOP yang berlaku.
Strategi Layanan Prima	Strategi layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta untuk pedoman <i>customer service</i> dan <i>teller</i> agar dapat memberikan layanan yang terbaik dan maksimal untuk nasabah. Strategi yang digunakan <i>customer service</i> dan <i>teller</i> di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta berjalan dengan lancar sesuai dengan SOP yang berlaku serta diterapkan dengan maksimal sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.
Jenis-jenis Layanan	Jenis-jenis layanan yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah membuat nasabah merasa puas, karena layanan yang diberikan mulai dari layanan utama hingga layanan tambahan bersifat wajib serta layanan tambahan untuk membedakan dengan bank lain. Layanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dilakukan sesuai dengan SOP.

Layanan prima yang efektif dapat menimbulkan dampak yang positif untuk Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yaitu:



Gambar 3.5. Dampak Layanan Prima

Nasabah yang datang ke Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta untuk melakukan transaksi menginginkan mendapatkan layanan yang maksimal sehingga, seorang *customer service* dan *teller* akan memberikan layanan yang maksimal agar nasabah tersebut merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Kepuasan nasabah dapat dilihat dari raut wajah nasabah ketika layanan telah selesai diberikan (muka bahagia berarti nasabah tersebut merasa puas dengan layanan yang diberikan begitu pula dengan sebaliknya), atau dapat dilihat dari cara nasabah melakukan transaksi (apabila nasabah tersebut kembali untuk bertransaksi dapat dikatakan bahwa nasabah tersebut merasa puas dengan yang mereka peroleh). Nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan, berdampak pada minimnya komplain di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Minimnya komplain di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat dilihat dari jumlah nasabah yang datang ke bank untuk komplain setiap bulannya selamanya 1 (satu) semester (Januari-Juni 2016) tidak mengalami peningkatan. Frekuensi komplain di bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta maksimal mencapai 1 (satu) sampai 2 (dua) kali dalam satu bulan.

Minimnya komplain membuat citra Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menjadi baik dan akan dikenal oleh masyarakat. Citra Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang baik akan membuat nasabah menjadi loyal dan ketika nasabah menjadi loyal maka nasabah tersebut akan mengajak saudara dan temannya untuk sama-sama bertransaksi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1. Kesimpulan

Keberhasilan program layanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan. Setiap nasabah tentu menginginkan bank akan memberikan layanan prima. Alasan tersebut membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan layanan prima dengan maksimal agar para nasabahnya tidak beralih ke bank lain.

Penerapan layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor cabang Yogyakarta sudah efektif terlihat dari beberapa faktor yang mendukung yaitu:

##### a. Standar layanan prima

Standar layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta telah diterapkan dengan baik mulai dari Standar Kemampuan (*Ability*), Standar Sikap (*Attitude*), Standar Penampilan (*Apearance*), Standar Tindakan/Ucapan (*Action*), dan Standar Tanggung Jawab (*Accountability*). Dimana Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta telah menerapkan dengan baik dan mengikuti SOP yang berlaku di bank.

##### b. Strategi layanan prima

Strategi layanan prima adalah strategi yang digunakan *customer service* dan *teller* dalam melayani nasabah agar tujuan dari layanan prima dapat diwujudkan. Strategi layanan ini digunakan *customer service* dan *Teller*

untuk melayani nasabah karena dalam strategi layanan terdapat mekanisme bagaimana petugas *customer service* dan *teller* melayani nasabah yang baik. Strategi ini membuat *customer service* dan *teller* tidak akan melakukan layanan yang melebihi batas wewenang *customer service* dan *teller*.

c. Jenis-jenis layanan

Layanan prima di Bank Syariah Bukopin dibagi menjadi 3 (tiga) jenis layanan yaitu *Core Service*, *Facilitating Service*, dan *Supporting Service*. Ketiga jenis layanan tersebut saling berikatan dan membuat layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta semakin efektif, serta mampu bersaing dengan bank lain.

Layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah efektif dan memiliki dampak positif yaitu kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tersebut dapat membangun rasa kepercayaan terhadap Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Nasabah yang puas berdampak pada minimalnya komplain. Komplain yang minim membuat citra bank semakin baik dan citra baik bank akan berdampak pada *loyalitas* nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta terbilang efektif dilihat dari bukti-bukti yang mendukung dan dampak adanya layanan prima. Dengan demikian Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat semakin maju dan mampu bersaing dengan bank lain.

#### 4.2. Saran

Saran yang penulis berikan dari kegiatan magang yang telah dilakukan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, sebagai berikut:

- a. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta diharapkan dapat terus mempertahankan layanan prima beserta faktor-faktor pendukung layanan prima melalui kegiatan kunjungan pihak internal perusahaan yang dilakukan dengan berperan sebagai nasabah (dengan tidak menunjukkan identitas asli sebagai karyawan) dan bertujuan untuk mengukur kualitas layanan (*Mystery Shopper*) agar dampak yang dirasakan semakin kuat dan membuat perusahaan semakin dikenal oleh masyarakat.
- b. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selain mempertahankan layanan prima juga diharapkan dapat meningkatkan layanan prima dengan menambah petugas *customer service* agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan optimal sehingga menimbulkan dampak positif lain untuk perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Bukopin, Bank Syariah. 2013. Pembukaan Kantor Cabang, diperoleh pada tanggal 07 April 2016 di : <http://syariahbukopin.co.id/id/berita/beritaterbaru/bank-syariah-bukopin-pembukaan-kantor-cabang-yogyakarta-semakin-dekat-dengan-nasabah>.
- Fahmi, Irham. 2014. *Pengantar Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kertajaya, Hermawan. 2009. *Service Operation*. Jakarta: Erlangga Group.
- Muhamad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sekretariat Negara. 1998. *Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sekretariat Negara. 2008. *Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Solihin, Ahmad Ifham. 2008. *Ini Lho, Bank Syariah!*. Jakarta Timur: Hamdalah (PT Grafindo Media Pratama).
- Suryanto, Adi dan Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Adminitrasi Negara.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1: Surat Keterangan Magang



Yogyakarta, 1 Juli 2016  
Nomer. 637 / YGY-PIM/BSB-YK/VII/2016

PT. BANK SYARIAH BUKOPIN  
Kantor Cabang Yogyakarta  
Jl. Mt. Haryono No. 7, Yogyakarta  
Telp. (0274) 387 713, (0274) 373 832  
Fax. (0274) 388 938

### Perihal : Surat Keterangan Magang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Donni Riyangga  
Jabatan : Pimpinan Cabang

Menerangkan dengan sesungguhnya :

Nama : Wijaya Al Amin  
Nim : 14213010  
Fakultas : Program Diploma 3 Ekonomi  
Jurusan : Keuangan Perbankan  
Institusi : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Riset / Magang pada tanggal 2 Juni s/d 1 Juli 2016 di bagian **Bisnis**  
**PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta Jl. MT Haryono No. 7 Yogyakarta.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PT. BANK SYARIAH BUKOPIN  
Cabang Yogyakarta

  
M. Donni Riyangga  
Pimpinan cabang

MDR.com

Lampiran 2: Form Checklist Role Play

**FORM CHECKLIST ROLE PLAY  
CUSTOMER SERVICE  
STANDAR AWAL & STANDAR AKHIR LAYANAN**

Hari/Tanggal : ..... Gunakan tanda (V) jika YA dan tanda (X) jika TIDAK	CUSTOMER SERVICE 1 Nama :	CUSTOMER SERVICE 2 Nama :	CUSTOMER SERVICE 3 Nama :	CUSTOMER SERVICE 4 Nama :						
<b>1 STANDAR AWAL LAYANAN</b>										
a Berdiri	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
b Selalu tersenyum dan kontak mata										
c Greeting ("Assalamualaikum Bu/Pak....., sebut nama jika sudah kenal)										
d Perkenalkan diri ("saya ..... jika nasabah belum mengenal Anda)										
e Berjabat tangan (Sesuai Standar Syariah)										
f Mempersilahkan duduk ("Silahkan duduk Bu/Pak)										
g Menyajikan nama nasabah ("Masr dengan Ibu / Bpk siapa....? jika belum kenal)										
h Menanyakan keperluan nasabah ("Ada yang bisa saya bantu ?)										
<b>2 STANDAR AKHIR LAYANAN</b>										
i Menawarkan bantuan lain ("Ada lagi yang bisa saya bantu Bu / Pak.... ?)										
j Memunggu nasabah berdiri										
k Berdiri (Selolah Nasabah Berdiri)										
l Mengucapkan terima kasih ("Terima kasih Bu/Pak....)										
m Berjabat tangan, tersenyum dan kontak mata										
n Greeting (" Assalamualaikum ")										
<b>STANDAR AKHIR LAYANAN</b>										

Tanggal : .....  
 Nama Penilai : .....  
 Tanda tangan : .....



## Lampiran 4: Brosur Tabungan iB Siaga

### Tabungan iB Siaga

Tabungan iB Siaga merupakan Simpanan dalam mata uang rupiah yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu. Akad yang digunakan adalah akad wadiah yad dhamanah.

#### MANFAAT

- Keamanan dana terjamin
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- Bonus sesuai kebijaksanaan bank

#### FASILITAS

- Fasilitas ATM 24 jam (jaringan ATM Bukopin dan BCA/Prima)
- Sarana untuk melakukan pembayaran tagihan Listrik, PAM, Telepon, Pendidikan, PBB, Kartu Kredit dan pembelian isi ulang pulsa telepon seluler
- Sarana penyaluran zakat, Infaq dan Shadaqah
- Real time on line di seluruh outlet Bank Bukopin dan Bank Syariah Bukopin



**Bebas**  
biaya-biaya

**24 Jam**  
Fasilitas ATM

**Gratis**  
Premi Asuransi\*\*

\* Syarat dan ketentuan berlaku  
\*\* Nasabah secara otomatis terlindungi oleh asuransi bebas premi, khusus untuk saldo rata-rata bulanan minimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah)

#### KEUNGGULAN

- Bebas biaya administrasi bulanan
- Bebas biaya administrasi ATM
- Fasilitas ATM 24 Jam yang tergabung dalam jaringan ATM Bukopin dan BCA/Prima
- Bebas biaya penarikan tunai\*
- Bebas premi asuransi\*\*

#### PERSYARATAN DAN KETENTUAN

- Diperuntukan bagi perorangan
- Mengisi formulir pembukaan & permohonan kartu ATM
- Tanda pengenal : KTP/SIM/Paspor
- Setoran awal : Rp. 50.000,-
- Setoran berikutnya : min Rp. 10.000,-

**HALO BSB**  
**500 666**  
BANK SYARIAH BUKOPIN

\* Mobile Phone (021)

 Bank Syariah Bukopin  @BSyariahBukopin





## Lampiran 6: Brosur Deposito iB

### Deposito iB

**Deposito iB Bank Syariah Bukopin** adalah pilihan yang aman dan tepat untuk menyimpan dan mengembangkan dana Anda.

Dengan Deposito iB, investasi Anda memberikan bagi hasil yang tenang dan menguntungkan.

#### MANFAAT

- Keamanan dana terjamin
- Bagi hasil yang kompetitif sesuai nisbah yang disepakati
- Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan

#### FASILITAS

- Dapat diperpanjang otomatis (*Automatic Roll Over*)
- Bagi hasil dapat diambil tunai, melalui transfer atau pemindahbukuan

#### KETENTUAN

- Jumlah minimum deposito Rp 1 juta
- Jangka waktu simpanan: 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan
- Deposito iB tidak dapat dipindahtangankan

#### PERSYARATAN

- Diperuntukkan bagi perorangan maupun Badan Usaha (Koperasi, PT, CV, Yayasan, Baitulmal wa Tamwil, dll)
- Foto copy identitas diri (untuk perorangan), dan foto copy Akta Pendirian beserta Anggaran Dasar dan perubahannya (untuk Badan Hukum)
- Foto copy izin usaha dan NPWP (untuk Badan Hukum)

