

**IMPLEMENTASI BUDAYA LAYANAN PRIMA
PADA BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun Oleh:

Dini Eka Ratnaning Tyas

15213089

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**IMPLEMENTASI BUDAYA LAYANAN PRIMA
PADA BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Dini Eka Ratnaning Tyas

15213089



Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**IMPLEMENTASI BUDAYA LAYANAN PRIMA
PADA BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**



Nama : Dini Eka Ratnaning Tyas
Nomor Mahasiswa : 15213089
Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal: 04 Juni 2018

Dosen Pembimbing



Nur Ellyanawati ER, S.E., MM.,

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan bersungguh-sungguh dan tidak memuat bagian penjiplakan pada karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup untuk menerima sanksi/hukuman dalam bentuk apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 16 Mei 2018.....

Penulis



Dini Eka Ratnaning Tyas

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan Laporan Magang ini. Yang diangkat dengan judul “Implementasi Budaya Layanan Prima Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta” yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

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

1. Ibu Dra. Nurfauziah, M.M., QWP., CFP. selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Arief Darmawan, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Aidha Trisanty, S.E., M.M., CCS. selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Ibu Nur Ellyanawati ER, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk kepada saya, sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
5. Kepala Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta beserta semua jajaran staf.
6. Fauzi Rachman Ramadhan, selaku orang terkasih dan tersayang yang telah bersedia mengajar, memberikan banyak bantuan, motivasi, semangat dan dukungannya dalam proses penyelesaian laporan magang ini.
7. Amalia Yuyun Pratmasari, selaku saudara terdekat yang telah menyempatkan waktunya untuk menemani belajar dan selalu memberikan semangat.
8. Intan Ariesta, Viandri Nareshwari, Fatika Sari, Khairunnisa Sinaga, Besty Akmalia, Khansa Kaastri, Geby Humairah (Grub Istri Idaman), selaku sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan pendidikan khususnya di Program Studi Perbankan dan Keuangan 2015.
9. Kak Nurhibni dan Kak Ami, yang telah bersedia mengajar dan memberikan saran saat proses penyelesaian laporan magang.
10. Gita, Nova, Diah, Dimas dan Adib, selaku teman-teman magang yang selalu dapat bekerja sama dan saling memberi semangat pada saat proses penyelesaian laporan magang ini.
11. Teman-teman satu jurusan Program Studi Perbankan dan Keuangan 2015.
12. Semua pihak yang selalu mendoakan, membantu dan memotivasi saya.

Saya berharap tugas akhir ini dapat mewakili bentuk bakti dan rasa cinta kepada keluarga besar khususnya Ayahanda Agus Suhartono, Ibunda Rivanti,

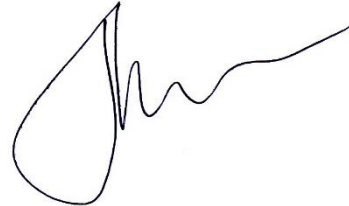
Kakek Narto, Nenek Partini dan Adik-adik saya. Saya sangat bersyukur dan mengucapkan banyak terimakasih kepada keluarga atas cinta kasih sayang dan segala doa yang telah dipanjatkan untuk kesuksesan saya.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, yang disebabkan terbatasnya pengetahuan, kemampuan dan pengalaman. Oleh karena itu, saya membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun agar menjadi lebih baik lagi dimasa mendatang. Harapan terbesar saya, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang menggunakannya.

Wassalaamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 09 Juni 2018

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Dini Eka Ratnaning Tyas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Dasar Pemikiran	1
1.2. Tujuan Magang.....	3
1.3. Target Magang	3
1.4. Bidang Magang	3
1.5. Lokasi Magang	4
1.6. Jadwal Magang.....	4
1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Perbankan.....	6
2.1.1. Sejarah Bank Syariah	6
2.1.2. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	7
2.1.3. Fungsi dan Prinsip Bank Syariah.....	9
2.2. Implementasi	9
2.3. Layanan Prima.....	10
2.3.1. Tujuan Layanan Prima	12
2.3.2. Jenis-jenis Layanan Prima	12
2.3.3. Standar Layanan Prima	13
2.3.4. Ciri Budaya Layanan Prima	15
2.3.5. Etika Layanan Nasabah.....	17
2.3.6. Kepuasan Nasabah	17
2.3.7. Manfaat Penerapan Budaya Layanan Prima.....	20

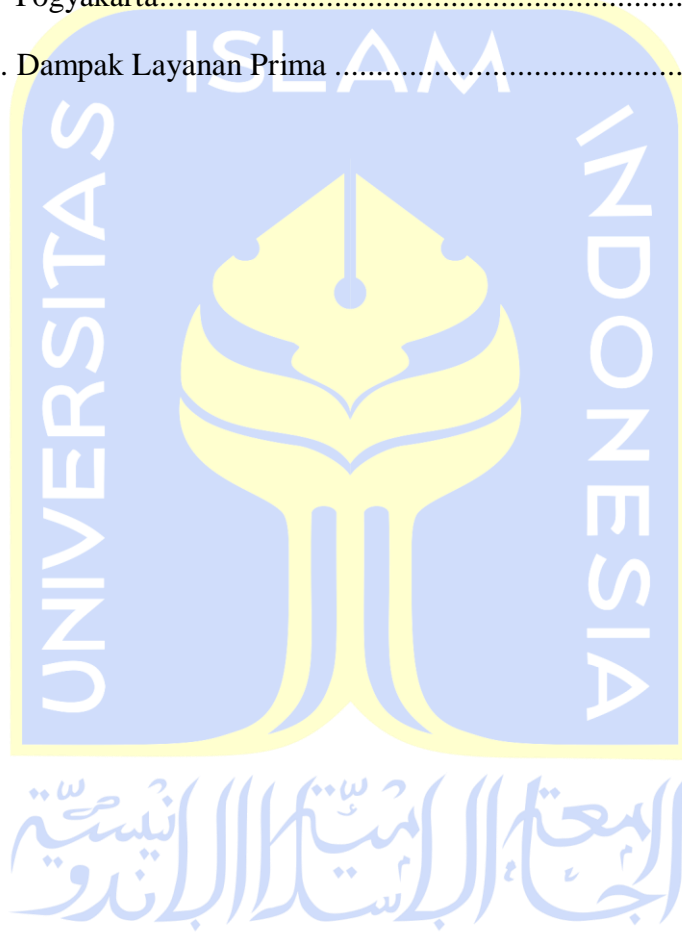
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

3.1. Data Umum	22
3.1.1. Sejarah Bank Syariah Bukopin	22
3.1.2. Visi Misi BSB Yogyakarta	23
3.1.3. Struktur Organisasi BSB Yogyakarta.....	24
3.1.4. Produk-produk BSB Yogyakarta	33
3.2. Data Khusus	36
3.2.1. Penerapan Layanan Prima pada BSB Yogyakarta.....	36
3.2.2. Upaya dalam Penerapan Layanan Prima oleh Karyawan BSB Yogyakarta	37
3.2.3. Standar Layanan BSB Yogyakarta	39
3.2.4. Jenis-jenis Layanan Prima BSB Yogyakarta.....	46
3.2.5. Dampak Layanan Prima pada BSB Yogyakarta.....	49
3.2.6. Hambatan pada Proses Layanan Prima BSB Yogyakarta.....	52
3.3. Analisis	53
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1. Kesimpulan	58
4.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	24
Gambar 3.2. Orientasi Layanan Prima	36
Gambar 3.3. Jenis-jenis Layanan Prima	46
Gambar 3.4. Dampak Layanan Prima Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.....	49
Gambar 3.5. Dampak Layanan Prima	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jadwal Magang pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	4
Tabel 2.1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	8
Tabel 3.1. Standar Penampilan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	42
Tabel 3.2. Standar Tindakan <i>Customer Service</i> Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	44
Tabel 3.3. Bentuk Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	45
Tabel 3.4. Komponen Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	50
Tabel 3.5. Analisis Layanan Prima Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang.....	63
Lampiran 2: Brosur Tabungan iB Siaga	64
Lampiran 3: Brosur TabunganKu	65
Lampiran 4: Brosur Deposito iB	66
Lampiran 5: Brosur Pembiayaan iB Siaga Pensiun	67
Lampiran 6: Formulir Pembukaan Rekening.....	68
Lampiran 7: Surat Kuasa Pembukaan Rekening.....	69
Lampiran 8: Formulir Tambahan (Tidak Memiliki NPWP).....	70
Lampiran 9: Slip Setoran Permohonan (RTGS)	72



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Dasar Pemikiran

Saat ini perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat, terutama pada sektor jasa keuangan yaitu di dunia perbankan. Dalam sektor jasa keuangan tidak hanya produk yang dapat bersaing, namun juga pada bidang layanan terutama layanan prima, yang meliputi bagaimana setiap perusahaan agar tetap eksis dimata masyarakat umum untuk mempertahankan citra perusahaannya dengan menerapkan budaya layanan prima yang baik dan benar. Kegiatan layanan prima adalah kepedulian terhadap masyarakat/nasabah dengan cara memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah.

Jadi budaya layanan prima adalah suatu usaha atau cara yang dilakukan dalam memfasilitasi pemenuhan kebutuhan nasabah dan kemudian dijadikan suatu kebiasaan baik dalam perusahaan untuk mencapai tujuan bersama demi terciptanya loyallitas nasabah dan citra perusahaan yang lebih unggul. Layanan prima sangat dibutuhkan agar dapat menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Perbankan di Indonesia adalah perusahaan yang telah menerapkan budaya layanan prima. Salah satunya adalah bank syariah.

Bank syariah di Indonesia yang menerapkan budaya layanan prima yaitu Bank Syariah Bukopin. Bank Syariah Bukopin adalah PT Bank Syariah Bukopin (selanjutnya disebut Perseroan) sebagai salah satu bank yang beroperasi dengan

prinsip syariah, yang bermula masuknya konsorsium PT Bank Bukopin, Tbk diakuisisinya PT Bank Persyarikatan Indonesia (sebuah bank konvensional) oleh PT Bank Bukopin, Tbk., yaitu Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta memiliki beberapa produk antara lain produk penghimpunan dana, produk pembiayaan, dan layanan jasa.

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menawarkan produk yang berkualitas dan unggulan, serta telah menerapkan budaya layanan prima pada perusahaannya. Pelaksanaan budaya layanan prima Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dilakukan dengan menerapkan standar layanan dengan baik. Standar layanan merupakan prosedur standar yang harus dilaksanakan dan diimplementasikan oleh karyawan di lapangan baik untuk *front liner* ataupun *back office/support*, sehingga bank syariah akan dikenal oleh masyarakat umum sebagai bank syariah dengan layanan terbaik yang mampu memenuhi dan mungkin melebihi harapan nasabah (Solihin, 2008:275).

Berdasarkan uraian di atas terkait penulisan Laporan Magang, maka judul yang diambil yaitu mengenai **“Implementasi Budaya Layanan Prima pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”**

1.2. Tujuan Magang

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

1. Untuk mengetahui penerapan dan manfaat budaya layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta,
2. Untuk mengetahui dampak dari budaya layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

1.3. Target Magang

Target Magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah:

1. Mampu menjelaskan dan memahami tentang penerapan dan manfaat budaya layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta,
2. Mampu menjelaskan dampak penerapan budaya layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

1.4. Bidang Magang

Bidang magang yang diambil adalah pada bidang pelayanan yaitu pada bagian *customer service* Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan dalam memberikan untuk kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Dalam bidang ini, *customer service* bertugas untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah dengan memperhatikan kebersihan dan kerapian ruang kerja, pelayanan transaksi produk

1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang

Berikut adalah sistematika penulisan laporan magang dari 4 (empat) bab yang berisikan:

Bab I: Pendahuluan

Berisi tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

Bab II: Landasan Teori

Berisi tentang referensi teori-teori yang berhubungan dengan judul laporan tugas akhir yang diambil dan berfungsi sebagai penjelasan dari judul tersebut. Serta saling memiliki keterkaitan.

Bab III: Analisis Deskriptif

Berisi tentang gambaran umum perusahaan yang mencakup sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tentang upaya layanan prima yang diterapkan oleh karyawan perusahaan, visi misi perusahaan, analisis dan pembahasan mengenai data khusus yang berkaitan dengan judul laporan magang.

Bab IV: Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dari hasil kajian magang yang sudah dilakukan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil kajian laporan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Perbankan

Perkembangan perbankan di Indonesia tidak terlepas dari era penjajahan pada jaman Hindia-Belanda, yang pada saat itu terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting dalam pemerintahan Belanda. Dari zaman penjajahan Belanda jumlah perbankan di Indonesia semakin bertambah baik dalam segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Kemerdekaan Bangsa Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945 telah mengubah peta perbankan di Indonesia. Perbankan adalah segala aktivitas yang menyangkut tentang berbagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga keuangan bank, yang mencakup kelembagaan, jenis kegiatan usaha, serta proses operasional dalam menjalankan kegiatan usahanya (UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan).

2.1.1. Sejarah Bank Syariah

Menurut Majelis Ulama Indonesia (MUI) (1992), bank syariah terlahir karena adanya keinginan para umat muslim untuk *kaffah* yaitu menjalankan segala aktivitas perekonomian seperti perbankan sesuai dengan prinsip syariah yang telah diyakini, terutama terkait dengan adanya larangan *riba*, serta hal-hal yang berhubungan dengan norma ekonomi dalam islam seperti larangan MAGHRIB yaitu: *maysir* (perjudian dan kegiatan saling berspekulatif untuk mendapatkan keuntungan), *gharar* (unsur ketidakjelasan/ketidakpastian), *riba* (unsur bunga/penambahan maupun pengurangan takaran), serta keharusan dalam memperhatikan kehalalan cara dari objek investasi).

Awal mulai berkembangnya bank syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1992, dengan berdirinya Bank Muamalat di Indonesia (BMI) sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Kemudian pada tahun 1998-1999 telah memulai era *dual banking system*, yang diatur di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang di dalamnya menjelaskan bahwa Bank Umum Konvensional dapat membuka layanan syariah. Selanjutnya, bank umum konvensional diijinkan membuka layanan di cabang-cabang konvensional sekitar kemudian dimulai pada tahun 2007. Hingga tahun 2008, telah disahkannya UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

“Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang kegiatan pada Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

2.1.2. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Dalam segi operasionalnya, perbankan terbagi 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 dapat disebut dengan bank syariah adalah lembaga keuangan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam dan tata cara beroperasi yang berpedoman pada Al-Quran dan Hadist ; Bank yang beroperasi sesuai prinsip dalam syariat Islam juga disebut sebagai bank yang sistem operasionalnya mengikuti ketentuan pada syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bertransaksi atau bermuamalat secara Islam (Antonio dan Perwataatmadja, 1997:01).

Bank syariah adalah bank yang memiliki prinsip operasional berbeda dengan bank konvensional. Banyak masyarakat yang kurang menyadari adanya perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional. Masyarakat selalu menganggap bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Berikut adalah beberapa perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional, yaitu:

Tabel 2.1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

	BANK SYARIAH	BANK KONVENSIONAL
Hukum	Syariah Islam dengan berdasarkan pedoman Al-Qur'an dan Hadist dan telah difatwakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI)	Hukum positif yang sudah diberlakukan di Indonesia
Investasi	Usaha yang bersifat halal saja	Semua usaha/ Dibebaskan dalam mengelola berbagai usaha
Orientasi	Keuntungan (profit oriented) dan tetap mementingkan kemakmuran kebahagiaan dunia dan akhirat	Hanya mementingkan keuntungan (profit oriented) semata atau mengacu pada keuntungan pribadi/ perusahaan
Keuntungan	Bagi hasil, margin	Bunga
Hubungan Nasabah dengan Bank	Kemitraan untuk saling bekerja sama dalam bertransaksi	Sebatas kreditur dan debitur
Pengawas	Diawasi oleh jajaran Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Hanya diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Sumber : <https://www.bi.go.id/>

2.1.3. Fungsi dan Prinsip Bank Syariah

Menurut Majelis Ulama Indonesia (MUI) (1992), secara umum fungsi yang dipakai pada bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (perantara/penyaluran), dari nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) kepada nasabah yang membutuhkan dana (*mudharib*). Namun disisi lain yang membuat fungsi bank syariah berbeda dengan bank konvensional yaitu dengan menjalankan fungsi sosial dalam bentuk *baitul maal* (zakat, infaq, shadaqah), bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf dan kemudian menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam yang berpedoman dengan Al-Quran dan Hadist dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah seperti Dewan Pengawas Syariah (DPS), yang dimuat dalam (UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah halaman 3 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat 12).

2.2. Implementasi

Dalam dunia perbankan, layanan sangat penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Karena dapat dilihat dari kondisi saat ini nasabah tidak hanya menginginkan produk yang berkualitas dan unggulan saja namun nasabah juga menginginkan dilayani dengan baik. Dengan adanya layanan prima yang telah diterapkan oleh bank, diharapkan kegiatan usaha dan operasional dapat berjalan dengan lancar. Bank berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi

keinginan para nasabahnya, salah satunya yaitu dengan melakukan implementasi layanan prima pada layanan bank.

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

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

2.3. Layanan Prima

Layanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah terhadap bank. Terutama adanya layanan yang prima sangat dibutuhkan dalam dunia perbankan, dengan diterapkannya layanan prima dapat membuat nasabah merasa diperhatikan.

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah menolong dalam menyediakan segala kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Hermawan Kartajaya (2009:07) layanan adalah paradigma perusahaan guna menciptakan sebuah *value* abadi bagi pelanggan melalui produk barang dan jasa yang ditawarkan. Sementara layanan prima atau yang lebih sering dikenal dengan "*Service Excellent*". Yaitu layanan yang bermutu tinggi, layanan

yang istimewa terbaik dan layanan yang prima. *Service excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Secara sederhana yang disebut dengan layanan prima adalah standar layanan terbaik yang diberikan oleh penjual kepada para pelanggannya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya layanan prima dengan suatu sistem yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah. Pelayanan yang prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah. Karena hal tersebut dapat menjadi suatu tolok ukur kepuasan nasabah, yaitu mencakup kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan.

Layanan prima termasuk bagian dari *Marketing*. Keberhasilan program layanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan. Setiap nasabah tentu akan merasa nyaman apabila mendapatkan layanan prima yang baik dari pihak bank. Hal tersebut merupakan salah satu alasan dimana bank berlomba-lomba dalam memberikan layanan terbaiknya kepada nasabahnya dengan maksimal agar nasabah tidak dengan mudah pindah/beralih ke bank lain. Layanan prima akan menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah kepada bank semakin kuat, dan sangat bagus untuk kelangsungan dalam meningkatkan citra diri perusahaan serta untuk mensejahterakan masyarakat dengan pelayanan yang baik dan benar.

2.3.1. Tujuan Layanan Prima

Terciptanya layanan prima akan menumbuhkan hasil yang baik terhadap para pengguna layanan atau nasabah, sehingga kebutuhan dapat terpenuhi, meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat memberikan manfaat, diantaranya terjalin hubungan baik dan harmonis antara penyedia layanan/jasa dengan nasabah, memberikan hasil yang baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah, kemudian dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa. Tujuan dari layanan prima menurut Rahmayanty (2013:08), yaitu :

1. Membangun bentuk kesetiaan nasabah atau *customer loyalty*.
2. Dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada nasabah.
3. Tetap merawat dan menjaga (*maintenance*) agar nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan atau selalu diutamakan dalam segala keinginan maupun kebutuhannya.
4. Upaya yang dilakukan dalam memperhatikan nasabah agar tetap loyal dalam menggunakan produk barang maupun jasa yang ditawarkan.

2.3.2. Jenis-jenis Layanan

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

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

2. *Facilitating service*, adalah suatu layanan tambahan kepada pelanggan yang syaratnya wajib. Bentuk layanan tambahannya adalah misalnya seperti bagi hasil yang diberikan kepada para nasabah penabung.
3. *Supporting service*, adalah bentuk layanan tambahan pendukung untuk meningkatkan nilai layanan atau agar dapat membedakan layanan-layanan dari pihak pesaing. Misalnya fasilitas *e-channel*, *mobile-banking* dan/atau *internet banking*.

Jenis-jenis layanan tersebut telah diterapkan di dunia perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah. Layanan yang diberikan berbeda-beda pada setiap bank. Tergantung pada kebijakan masing-masing bank karena hal tersebut merupakan ciri khas perusahaan.

2.3.3. Standar Layanan Prima

Keutamaan seorang *customer service* dituntut untuk memberikan layanan prima kepada nasabahnya. Layanan akan menjadi berkualitas jika *customer service* menerapkan standar layanan prima yang baik. Layanan prima diterapkan dengan standar yang sudah ditetapkan oleh setiap perusahaan atau bank.

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

1. Standar Kemampuan (*Ability*)

Menjadi seorang *customer service* harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar, mampu memahami produk, mampu berkomunikasi dengan bahasa tubuh, mampu menangani keluhan nasabah dengan sabar dan penuh tanggung jawab.

2. Standar Sikap (*Attitude*)

Seorang *customer service* harus bersikap ramah dan selalu tersenyum, rendah hati, mampu melayani nasabah dengan setulus hati, dan memiliki sikap baik lainnya yang sesuai dengan SOP yang berlaku.

3. Standar Penampilan (*Appearance*)

Bank memiliki kebijakan masing-masing dalam penerapan standar penampilan yang baik dan benar untuk seorang *customer service*. Pelaksanaan standar penampilan ini berkaitan erat dengan faktor ataupun kegiatan dalam memelihara personal *hygiene*, lingkungan dan perusahaan. Penampilan seorang *customer service* harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, terlihat menarik dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar dapat memikat hati konsumen/nasabah.

4. Standar Perhatian (*Attention*)

- Perhatian diberikan untuk membuat nasabah selalu merasa diperhatikan oleh pihak bank. Karena nasabah selalu ingin dilayani dengan diperhatikan dan dipenuhi segala kebutuhannya. Perhatian dapat berupa sapaan nama nasabah, menanyakan kabar apabila sudah mengenal

nasabah atau dapat mendengarkan komplain nasabah dengan baik dan memberikan respon disertai dengan empati.

5. Standar Tindakan/Ucapan (*Action*)

Setiap bank memiliki standar tindakan/ucapan yang berbeda-beda dalam aturan yang telah ditetapkan. Misalnya berupa tindakan yang dilakukan *customer service* dalam menangani nasabah dengan cepat tanggap dan didalam tindakan tersebut kadang terdapat sebuah kata yang bisa membuat nasabah merasa dilayani dengan sepenuh hati.

6. Standar Tanggung Jawab (*Accountability*)

Dalam standar tanggung jawab ini bank sudah memiliki beberapa aturan tata cara dalam menangani nasabah yang komplain dan lain-lain. Misalnya dalam hal tanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan atau komplain nasabah yang harus terselesaikan pada saat itu juga.

2.3.4. Ciri Budaya Layanan Prima

Untuk memahami lebih jauh mengenai bentuk budaya layanan prima, menurut LSPP-IBI (2014:77-78) seorang *customer service* harus mengetahui apa saja ciri-ciri yang mendasari suatu layanan dikatakan sebagai ciri budaya layanan prima, yaitu:

1. Sistem (*Method*)

Suatu layanan prima harus didukung adanya suatu sistem dan prosedur pelayanan yang baik dan efisien yang dituangkan melalui kegiatan operasional sehari-hari. Metode layanan prima yang diterapkan oleh suatu perusahaan, khususnya bank yaitu dituangkan dalam suatu sistem

dan prosedur yang mudah dipahami/dimengerti, dapat diterapkan dengan baik dan dapat dijadikan suatu standar pelayanan bagi institusi tersebut.

2. Perlengkapan Operasional (*Machine*)

Pelayanan prima harus didukung dengan peralatan atau perlengkapan yang canggih, modern, terutama mampu mendukung peralatan itu sendiri menjadi lebih cepat, efisien dan hasil dari pelayanan itu dapat memenuhi harapan nasabah. Peralatan atau perlengkapan juga dapat mendukung tertib administrasi atas pelayanan tersebut.

3. Karyawan/Pegawai yang Profesional

Memenuhi persyaratan fisik, mental, kepribadian, maupun persyaratan sosial, dapat mengenali banknya dengan baik, mengenal produk-produk banknya, termasuk manfaat dan ciri-cirinya, mengenali nasabah, mengerti keinginan dan kebutuhan nasabah, mengetahui etika layanan, mengetahui prosedur layanan dengan baik, mampu menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah, dapat berkomunikasi dengan baik, dapat mengurus operasional dengan baik, dapat menjaga rahasia bank dan nasabah, dapat dipercaya, cepat tanggap, tanggung jawab, dan dapat membantu menyelesaikan masalah dengan memberikan solusinya.

4. Pimpinan (*Management*)

Adanya partisipasi dan bimbingan secara rutin dan efektif dari pimpinan. Dengan memahami dan melaksanakan budaya layanan prima, maka daya saing bank akan meningkat.

2.3.5. Etika Layanan Nasabah

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

1. Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore atau dapat mengucapkan “*Assalamualaikum*” jika nasabah tersebut muslim.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilakan nasabah untuk masuk atau duduk dengan ramah dan sopan, atau jika masih menunggu antrian dapat dimohon untuk menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam ataupun mempersilakan nasabah masuk ataupun duduk selalu didasari dengan sikap ramah dan murah senyum.
4. Pada saat bertanya kepada nasabah tentang keperluannya harus dengan sikap ramah, tulus, sopan dan lemah lembut.
5. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sebentar.
6. Ucapkan kata terimakasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan urusan/masalahnya.

2.3.6. Kepuasan Nasabah

Menurut Oliver (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi dalam hal pembelian, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih harus dapat memenuhi atau melebihi harapan. Apabila

persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Nasabah memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas kepuasan dalam pelayanan bank. Harapan nasabah merupakan keyakinan nasabah sebelum mereka mencoba untuk berhubungan atau menggunakan produk sebuah bank, dan dapat dijadikan acuan dalam menilai kualitas produk tersebut. Dua hal yang diharapkan oleh nasabah adalah rasa senang dan puas, serta pemecahan atas masalah yang dihadapinya, dengan demikian keberhasilan atau kepuasan nasabah tergantung pada seberapa banyak nasabah diberikan kedua hal tersebut.

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

1. *Tangibles*

Yaitu merupakan salah satu bukti fisik yang harus dimiliki oleh perusahaan maupun setiap karyawan bank. Seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya.

Bukti fisik tersebut harus terlihat menarik dan modern.

2. *Responsibility*

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

3. *Assurance*

Adalah jaminan bahwa seluruh karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi yang dapat diandalkan, kesopanan, sifat dan sikap yang baik atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal tersebut sangat penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan sudah sesuai dengan tujuan dan tetap sasaran. Karyawan bank harus dapat memahami setiap produk yang dikeluarkan oleh bank, agar nasabah mengerti dan memahami produk yang mereka gunakan dapat bermanfaat dan akhirnya nasabah akan menjadi loyal pada bank.

4. *Reliability*

Kemampuan bank dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan kepada nasabah. Dengan cepat, tepat, dan akurat serta dapat memuaskan nasabahnya. Guna mendukung hal tersebut maka pihak bank memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawannya untuk mengasah dan meningkatkan kemampuannya/*skill*.

5. *Empathy*

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

2.3.7. Manfaat Pelaksanaan Budaya Layanan Prima

Menurut LSPP-IBI (2014:79-80), manfaat yang dapat diperoleh perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya layanan prima bagi nasabahnya, yaitu:

1. Meningkatkan Citra Perusahaan

Berawal dari tingkat persaingan semakin tajam diantara para pesaing, maka perusahaan dituntut harus dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan sosialisasi/pendidikan mengenai pelayanan prima. Dengan adanya penerapan budaya layanan prima ini diharapkan dapat meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat umum agar dapat dipercaya.

2. Promosi Bagi Bank

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah, dan kemudian jika nasabah sudah merasa terpuaskan kebutuhannya, maka nasabah akan menyampaikannya kepada orang lain. Penyampaian informasi tersebut merupakan promosi gratis bagi perusahaan. Dan secara tidak langsung hal tersebut adalah bentuk dari suatu kepercayaan nasabah pada pihak bank.

3. Menciptakan Kesan Pertama yang Baik

Apabila kita terbiasa memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah, terutama calon nasabah akan mendapatkkan sesuatu kesan pertamanya yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan nasabah.

4. Meningkatkan Daya Saing

Dengan diterapkannya budaya layanan prima membuat semakin tajam persaingan, terutama di dunia perbankan. Tidak hanya layanan prima saja yang membuat nasabah merasa senang. Bahkan tidak jarang, biasanya perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan hadiah, sebagai *reward* atas partisipasi nasabah dalam menggunakan produk perusahaan. Hal tersebut dapat menjadi alasan mengapa nasabah merasa senang. Karena pada umumnya nasabah akan tertarik dengan hal tersebut.

5. Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Pelayanan prima yang diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah dan kemudian nasabah menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1. Data Umum

3.1.1. Sejarah Bank Syariah Bukopin

PT Bank Syariah Bukopin (selanjutnya disebut Perseroan) sebagai bank yang beroperasi dengan menjalankan prinsip syariah yang bermula dari masuknya konsorsium PT Bank Bukopin, Tbk., diakuisisinya PT Bank Persyarikatan Indonesia (sebuah bank konvensional) oleh PT Bank Bukopin, Tbk., dalam proses akuisisi tersebut berlangsung secara bertahap yakni sejak 2005 hingga 2008, dimana PT Bank Persyarikatan Indonesia yang sebelumnya bernama PT Bank Swansarindo Internasional didirikan di Samarinda, Kalimantan Timur berdasarkan dari Akta Nomor 102 tanggal 29 Juli 1990 merupakan bank umum yang memperoleh Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 1.659/KMK.013/1990 pada tanggal 31 Desember 1990 tentang Pemberian Izin Peleburan Usaha 2 (dua) Bank Pasar dan Peningkatan Status Menjadi Bank Umum dengan nama PT Bank Swansarindo Internasional yang memperoleh kegiatan untuk beroperasi berdasarkan surat Bank Indonesia (BI) nomor 24/1/UPBD/PBD2/Smr tanggal 1 Mei 1991 tentang Pemberian Izin Usaha Bank Umum dan Pindahan Kantor Bank. Pada tahun 2001 sampai akhir 2002 proses akuisisi oleh Organisasi Muhammadiyah dan sekaligus perubahan nama PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang memperoleh persetujuan dari (BI) nomor 5/4/KEP.DGS/2003 tanggal 24 Januari 2003 yang dituangkan ke dalam akta nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003.

Kemudian dalam perkembangannya PT Bank Persyarikatan Indonesia melalui tambahan modal dan asistensi oleh PT Bank Bukopin, Tbk., maka pada tahun 2008 setelah memperoleh izin kegiatan usaha bank umum yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah, dan Perubahan Nama PT Bank Persyarikatan Indonesia Menjadi PT Bank Syariah Bukopin dimana secara resmi mulai efektif beroperasi tanggal 9 Desember 2008, kegiatan operasional Perseroan secara resmi dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla, Wakil Presiden Republik Indonesia periode 2004-2009. Sampai dengan akhir Desember 2014 Perseroan memiliki jaringan kantor yaitu 1 (satu) Kantor Pusat dan Operasional, 11 (sebelas) Kantor Cabang, 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu, 4 (empat) Kantor Kas, 1 (satu) unit mobil kas keliling, dan 76 (tujuh puluh enam) Kantor Layanan Syariah, serta 27 (dua puluh tujuh) mesin ATM BSB dengan jaringan Prima dan ATM Bank Bukopin (<https://www.syariahbukopin.co.id/>).

3.1.2. Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Bukopin Kantor

Cabang Yogyakarta

1. Visi

“Menjadi Bank Syariah Pilihan dengan Pelayanan Terbaik”

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah
- b. Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah

c. Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah)

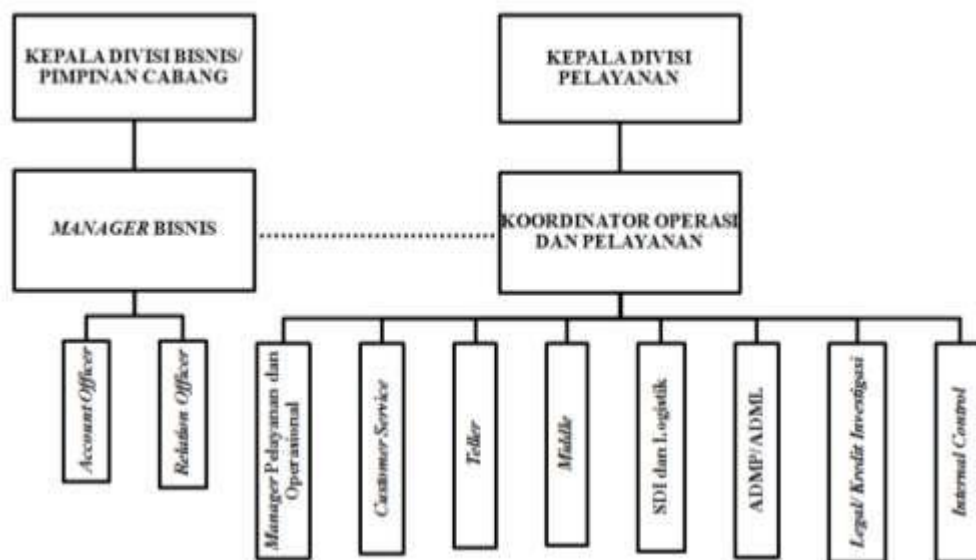
d. Meningkatkan nilai tambah pada stakeholder

3. Nilai-nilai Perusahaan

“Amanah, Integritas, Peduli, Kerjasama dan Kualitas”

3.1.3. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Struktur organisasi diperlukan oleh perusahaan untuk dapat membedakan hak dan kewenangan serta tanggung jawab, sehingga efisiensi dan efektifitas kerja dapat terwujud melalui kerja sama dan koordinasi yang baik agar dapat mencapai tujuan sebuah perusahaan. Berikut ini adalah Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

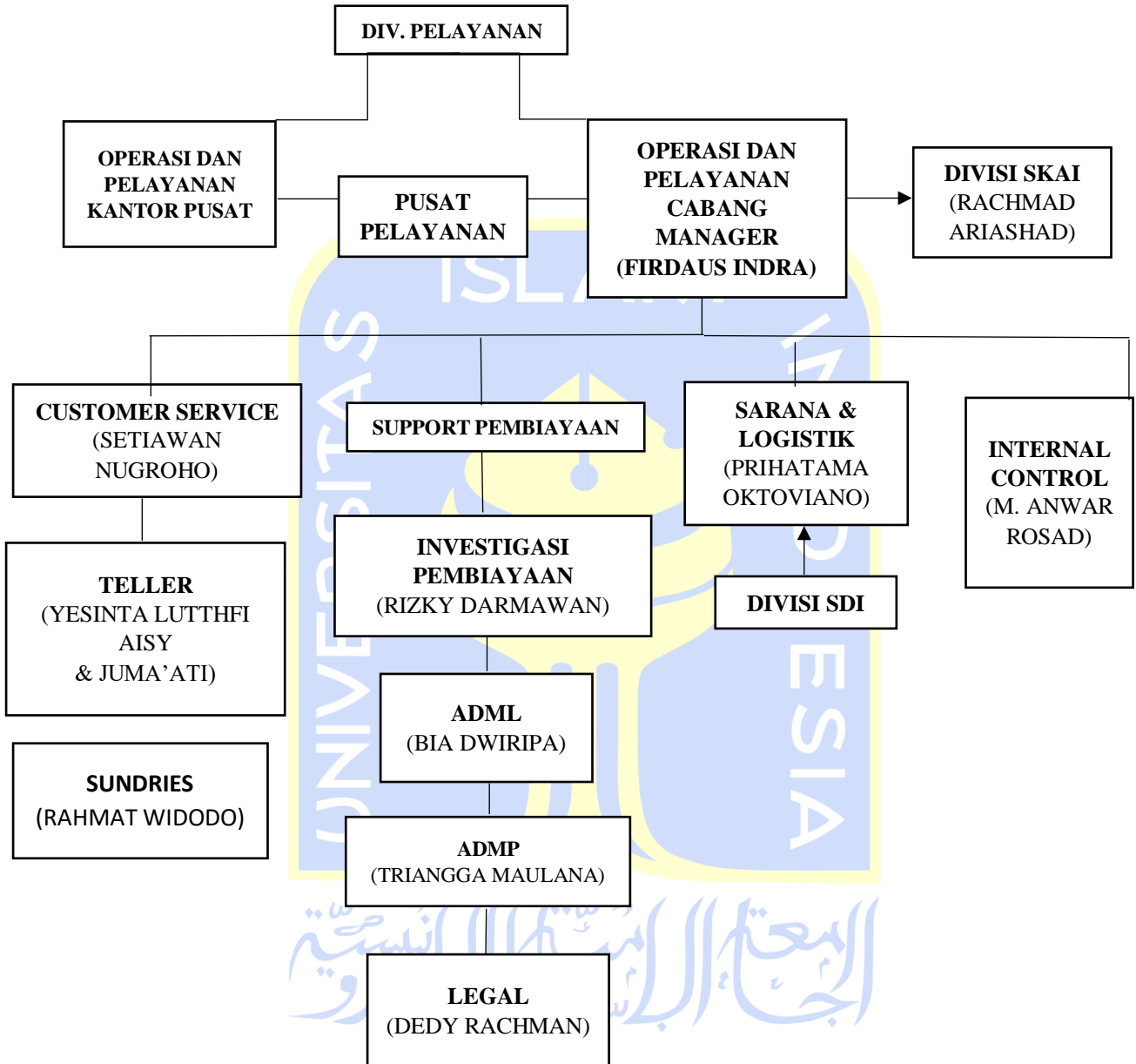


Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Sumber: Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018

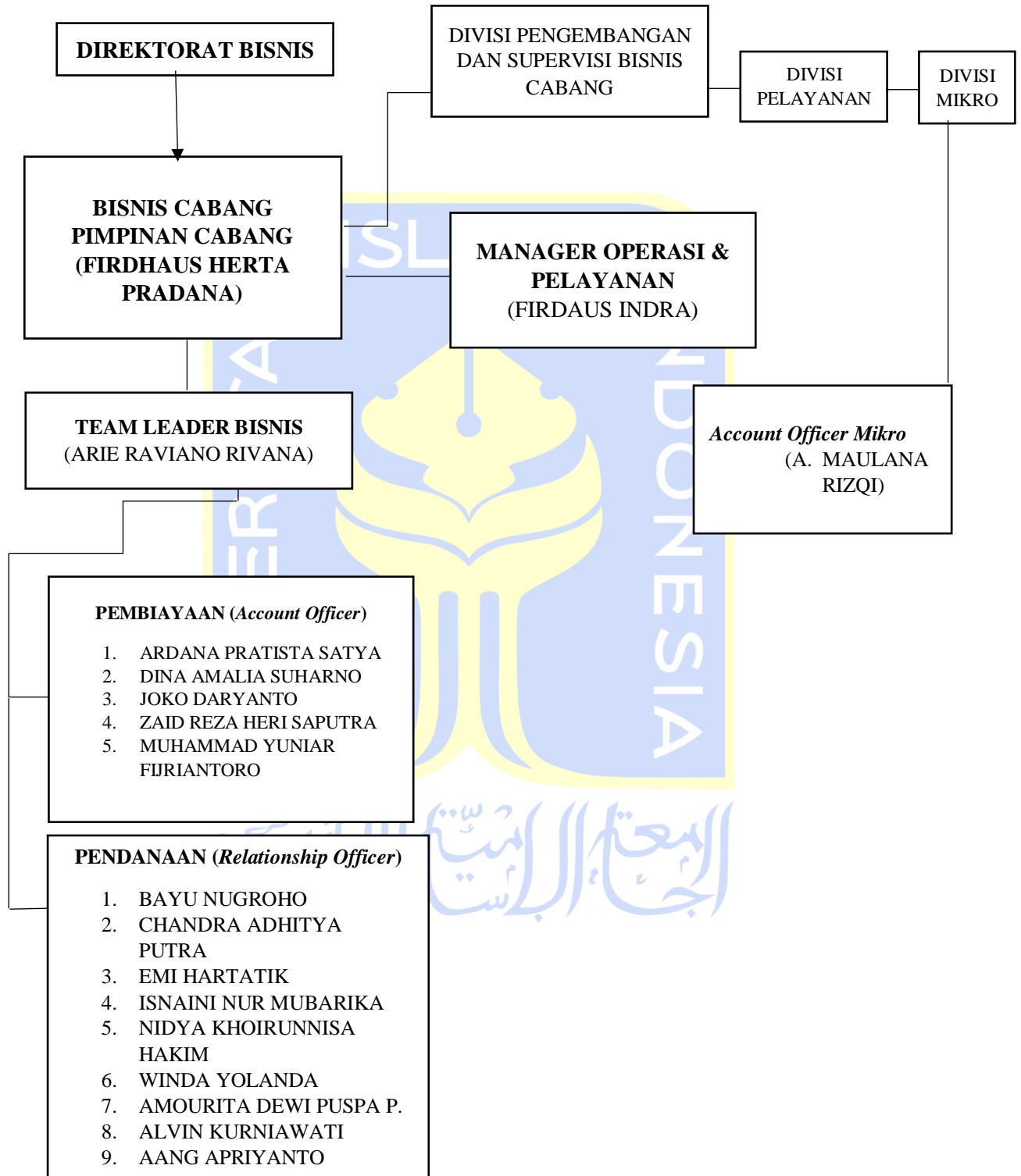
Bagian Operasional pada Struktur Organisasi Bank Syariah

Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta :



Bagian Bisnis pada Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin

Kantor Cabang Yogyakarta :



Tugas dan wewenang dari struktur organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, adalah:

1. Kepala Divisi Bisnis/Pimpinan Cabang

Pimpinan cabang sekaligus seorang kepala divisi bisnis di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang dipimpin oleh Bapak Firdhaus Herta Pradana, yang bertugas:

1. Menetapkan rencana kerja Bank Syariah Bukopin, sasaran usaha, anggaran dan tujuan perusahaan yang akan dicapai.
2. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara langsung unit kerja menurut bidang masing-masing.
3. Memasarkan produk dan jasa kepada nasabah, menggali kebutuhan calon nasabah dan dapat menguasai situasi pasar di daerah kerja.
4. Memimpin rapat komite dalam pengadaan produk ataupun *launching* produk baru.

2. *Manager* Operasional dan Pelayanan (MPO Bisnis dan Pelayanan)

Bapak Firdaus Indra menjabat sebagai *manager* operasional dan pelayanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Tugas dari seorang *manager* operasional dan pelayanan adalah:

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas lembaga yang meliputi penghimpunan dana dari pihak ketiga serta penyaluran dana yang secara langsung berhubungan dengan aktivitas utama dalam upaya target yang harus dicapai di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

2. Mengarahkan dan memastikan pelaksanaan layanan nasabah dari front line hingga back office sesuai dengan standar.

3. **Account Officer (AO)**

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki 4 (empat) staff karyawan *account officer* yang beranggotakan Bapak Fijri, Bapak Zaid, Ibu Dina dan Bapak Ardana. Dengan target pembiayaan sebesar Rp. 40.000.000.000,- (Empat Puluh Milyar Rupiah) dalam waktu 1 (satu) tahun. *Account officer* (AO) pada Bank Syariah Bukopin memiliki 2 (dua) peranan yaitu melakukan *funding* dan *lending* dalam memberikan pembiayaan. Tugas seorang AO sebagai berikut: mencari dan memproses calon nasabah pemohon pembiayaan, nasabah yang biasanya mengajukan pembiayaan adalah perusahaan-perusahaan. Selanjutnya membina nasabah agar memenuhi kewajiban terutama dalam pembayaran atas pinjaman sesuai dengan akad yang disepakati diawal. *Account officer* juga diharuskan dapat menyelesaikan kasus yang mungkin terjadi yaitu dengan merencanakan mitigasi resiko yang akan terjadi pada pembiayaan yang diberikan.

4. **Relation Officer (RO)**

Relation officer (RO) pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah karyawan yang bertugas sebagai *marketing funding* untuk memasarkan produk kepada calon nasabah dengan cara merencanakan, mengatur strategi, mengarahkan, dan memasarkan produk dalam upaya mencari nasabah. *Relation Officer* beranggotakan: Bapak Chandra, Ibu Isna, Bapak Aang, Bapak Bayu, dan RO lainnya. Setiap *relation officer* memiliki target yang berbeda-beda

yaitu Rp.250.000.000,- (Dua Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) hingga Rp. 20.000.000.000,- (Dua Puluh Milyar Rupiah) setiap tahunnya.

5. Sumber Daya Insani (SDI) dan Logistik

Jabatan pada SDI dan logistik pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta ditempati oleh Bapak Ovi, yang bertugas sebagai berikut:

1. Melakukan analisa terhadap kebutuhan kerja karyawan.
2. Menetapkan persyaratan terhadap tenaga kerja yang dibutuhkan.
3. Melakukan seleksi dan menyerahkan surat penerimaan atau kontak kerja kepada karyawan baru.
4. Memberikan arahan-arahan yang berkaitan dengan masalah SDM kepada karyawan baru.
5. Pembuatan administrasi kontrak kerja.
6. Menyiapkan SK pengangkatan atau perpanjangan kontrak kerja untuk ditandatangani oleh direksi/*manager*.
7. Input data izin karyawan dan input data cuti karyawan.
8. Menyiapkan rekapitulasi absen karyawan.

6. Customer Service (CS)

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki satu unit *customer service* yang ditempati oleh Bapak Setiawan Nugroho. Tugas seorang *customer service* adalah:

1. Menyambut dan menerima tamu ataupun nasabah yang datang ke Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

2. Mengenalkan dan menjual produk-produk bank kepada nasabah (*cross selling*).
3. Mempersiapkan berkas-berkas atau dokumen yang diperlukan.
4. Sebagai pusat informasi untuk nasabah.
5. Dapat mengelola dan menyelesaikan komplain nasabah.

Selain tugas diatas customer service di Bank Syariah Bukopin juga memiliki wewenang, yaitu:

1. Menyaksikan nasabah dalam pengisian dan penandatanganan formulir, aplikasi dan perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
3. Melakukan verifikasi terhadap tanda tangan nasabah dan kesesuaian foto pada identitas.
4. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.

7. Teller

Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki 2 (dua) *teller*, yang ditempati oleh Ibu Uma dan Ibu Sintha. Tugas seorang *teller* adalah:

1. Menyusun bukti-bukti keluar dan masuk, serta memberikan nomor bukti.
2. Membuat rekapitulasi transaksi masuk dan keluar, serta meminta validasi dari pihak yang berwenang.
3. Meneliti setiap uang masuk akan keaslian uang agar terhindar dari uang palsu.

Agar dapat menjalankan tugas dengan baik, seorang *teller* juga memiliki fungsi dan wewenang. Secara umum fungsi seorang *teller* adalah memproses transaksi baik secara tunai maupun non tunai, kemudian wewenang seorang *teller* antara lain adalah:

1. Menerima setoran baik tunai maupun non tunai untuk ditransaksikan dengan menerapkan standar layanan prima sesuai dengan ketentuan.
2. Melakukan pembayaran terhadap transaksi penarikan nasabah sesuai dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
3. Melakukan verifikasi terhadap transaksi nasabah, baik berupa penelusuran dokumen maupun berupa informasi.
4. Menolak transaksi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

8. Middle

Middle pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki tugas yaitu menjalankan strategi yang ditetapkan oleh *management* baik dalam *front line* maupun *back office*. Posisi *middle* ditempati oleh Bapak Rahmat dan Bapak Anwar yang memiliki dua peranan selain *middle* yaitu sebagai internal control.

9. Administrasi Laporan (ADML) dan Administrasi Pembiayaan (ADMP)

Administrasi laporan atau sering disebut dengan ADML di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang bertugas membuat laporan yang akan dikirim ke Kantor Pusat Bank Syariah Bukopin. Kursi ADML ditempati oleh Bapak Bia. Kemudian Administrasi pembiayaan atau biasa disebut dengan ADMP yang

terkait dengan proses pembiayaan pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, yang bertugas dalam melakukan proses pencairan pembiayaan (*dropping*) kemudian setelah proses pencairan selesai, tugas berikutnya adalah membuat laporan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

10. Legal/Legalitas

Legal di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta ditempati oleh Bapak Dedi. Yang bertugas menganalisa dokumen legalitas perusahaan yang akan mengajukan permohonan pembiayaan kemudian disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku (analisis yuridis) dan membuat surat-surat perjanjian dengan pihak lain sebagai salah satu syarat dalam pengajuan pembiayaan yang sah. Surat-surat perjanjian tersebut seperti sertifikat-sertifikat penting, akad kerjasama dengan asuransi, bank garansi, TDP, SIUP, SPPFP, dll.

11. Investigasi Pembiayaan

Pada tahun 2017 di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta mulai dibentuk satuan kerja baru yang disebut dengan investigasi pembiayaan, yang ditempati oleh Bapak Rizky Darmawan bertugas melakukan analisa terhadap calon nasabah pembiayaan dan melakukan proses cek ulang apakah pembiayaan tersebut layak atau tidak dilihat dari jaminan/agunan yang diajukan dan dilihat dari sisi OJK *Checking*, memberikan opini kepada AO seputar pembiayaan yang akan diajukan oleh calon nasabah, melakukan survei lapangan untuk memastikan kebenaran data calon nasabah pembiayaan.

12. *Internal Control*

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki *internal controlling* ditempati oleh Bapak Anwar yang bertugas mengawasi pelaksanaan prosedur operasional perbankan dan membuat laporan pelaksanaan prosedur operasional perbankan.

3.1.4. Produk-produk pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta memiliki berbagai macam produk yang ditawarkan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhannya, yaitu:

1. **Produk Pendanaan**

A. Tabungan iB Siaga

Simpanan pada Bank Syariah Bukopin yang diperuntukan bagi perorangan dalam bentuk mata uang rupiah, dan penarikannya dapat dilakukan secara sewaktu-waktu dengan cara tertentu yang telah dipersyaratkan oleh pihak bank. Akad yang digunakan adalah *wadi'ah yad dhamanah*, yang berarti bank diberikan wewenang dalam memanfaatkan dana dari nasabah kemudian menyalurkan dananya kepada nasabah lain yang membutuhkannya, dari kegiatan tersebut bank dan nasabah memperoleh bagi hasil yang diperoleh diakhir, serta bank juga menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

B. Tabungan SimPel iB

Simpanan Pelajar iB merupakan tabungan yang diperuntukan bagi para pelajar dengan persyaratan mudah dan fitur yang menarik dalam rangka edukasi perbankan, dan untuk mendorong para belajar dalam menerapkan budaya menabung sejak usia dini. Akad yang digunakan adalah wadiah *yad-amanah* atau titipan murni yang artinya bank tidak mempunyai kewenangan dalam memanfaatkan dana tersebut.

C. TabunganKu iB

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad yang digunakan adalah akad *wadi'ah yad dhamanah*, yang berarti bank dapat memanfaatkan dana dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

D. Deposito iB

Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara nasabah/deposan dengan pihak bank. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah mutlaqa*, dimana pihak bank/*mudharib* yaitu pengelola dana diberikan kuasa penuh oleh nasabah/*shahibul maal* yaitu pemilik dana, dimana bank dapat menggunakan dana tersebut tanpa larangan/batasan dan *mudharib*/Bank wajib memberitahukan

kepada *shahibul maal*/nasabah mengenai *nisbah*/bagi hasil keuntungan yang diperoleh dan risiko yang timbul serta ketentuan penarikan dana sesuai dengan akadnya.

E. Giro iB

Simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan dalam penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau sarana perintah pembayaran lainnya atau melalui pemindahbukuan. Akad yang digunakan adalah akad *Wadi'ah yad dhamanah* yang berarti pihak bank dapat memanfaatkan dana dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

2. **Produk Pembiayaan**

A. iB SiAga Pensiun

Adalah fasilitas pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* yang diberikan oleh pihak bank kepada penerima fasilitas pensiun yang menerima uang pensiun secara rutin setiap bulan dari negara (APBN).

Murabahah adalah transaksi jual beli suatu barang ditambah dengan margin yang telah disepakati oleh para pihak, dimana pihak penjual diwajibkan untuk menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli.

3.2. Data Khusus

3.2.1. Penerapan Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menerapkan layanan prima agar dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan. Serta dapat mewujudkan harapan setiap nasabahnya dengan baik. Customer service di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dituntut agar dapat selalu memberikan pelayanan prima dengan maksimal agar nasabah merasa senang dan puas dengan apa yang mereka dapatkan. Pengukuran kualitas layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat dinilai melalui orientasi layanan prima, yaitu:



Gambar 3.2. Orientasi Layanan Prima
Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018)

Pengukuran kualitas layanan apabila layanan kurang dari harapan maka kualitas layanan dikatakan buruk, apabila layanan sama dengan harapan maka kualitas dikatakan standar, dan apabila layanan melebihi harapan maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan prima. Layanan prima dikatakan efektif apabila

layanan prima yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah atau dapat melebihi harapan nasabah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Layanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah terbilang efektif karena dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. Banyak faktor yang dapat mendukung penerapan layanan prima, mulai dari standar layanan, strategi layanan prima sampai dengan jenis-jenis layanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, berikut adalah faktor pendukung layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang sudah efektif:

3.2.2. Upaya yang Diterapkan oleh Karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dalam Pelaksanaan Layanan Prima

1. *Standart Operating Procedure* (SOP)

Seluruh karyawan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dilatih cara memberikan layanan prima kepada nasabah dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ada. Layanan prima memang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan bank. Dan bank harus dapat mengupayakan segala layanannya dengan baik sesuai dengan SOP yang mencakup tentang aturan-aturan yang berlaku diperusahaan, pengetahuan tentang produk Bank Syariah Bukopin, penanganan segala keluhan dan pemecahan masalah nasabah.

2. *Role Play*

Upaya dalam meningkatkan pelayanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah dengan cara melakukan kegiatan *role play*

setelah jam kerja kantor berakhir, biasanya dimulai sekitar jam 16:30 WIB (setengah lima) sore sampai dengan selesai. Kegiatan *role play* ini bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang baik pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. *Role play* biasanya dilaksanakan 2 (dua) kali dalam seminggu yaitu pada hari Selasa dan Kamis. Dan diikuti oleh *front liner* dan satpam terkadang jika ada anak magang juga dipersilakan untuk mengikuti kegiatan *role play* tersebut agar dapat mengetahui bagaimana layanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Kegiatan *role play* berisi tentang kasus-kasus yang sering terjadi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta seperti penanganan selisih uang, *handling complain*, penanganan uang palsu, cara bertransaksi dengan menggunakan RTGS & SKN, *cross-selling*, dan lain-lain.

3. *Customer Service Quiz* (CSQ)

Setelah kegiatan *role play* selesai akan dilaksanakan *briefing* sore untuk melakukan kajian ulang apakah layanan tersebut sudah sesuai dengan standar SOP atau belum sesuai. Selain *role play*, adapun kegiatan dalam peningkatan layanan yaitu *Customer Service Quiz* (CSQ) yaitu kuis yang berisi tentang segala pertanyaan yang diajukan khusus untuk bidang *customer service* agar kemampuan *customer service* terasah dengan baik. CSQ rutin dilaksanakan dalam 1 (satu) bulan sekali dengan jam pelaksanaan disesuaikan dengan ketentuan dari kantor pusat Bank Syariah Bukopin.

4. Kunjungan Rutin dari Bank Syariah Bukopin Pusat

Selain itu, untuk memastikan apakah layanan prima sudah diterapkan dengan baik dan benar maka kantor pusat Bank Syariah Bukopin melakukan kegiatan kunjungan ke Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mencocokkan apakah layanan prima yang diterapkan sudah sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang berlaku atau belum. Jika belum sesuai maka akan dikaji ulang oleh kantor pusat agar pelayanan dilakukan sebaik mungkin dan dapat sesuai dengan SOP yang berlaku.

3.2.3. Standar Layanan yang Diterapkan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu berusaha memberikan layanan prima dengan maksimal berdasarkan standar layanan yang berlaku pada bank dan harus sesuai dengan SOP yang berlaku. Berikut adalah penjelasan mengenai standar layanan prima yang diterapkan pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

1. Standar Kemampuan (*Ability*)

Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, *customer service* berkomunikasi secara verbal dengan menggunakan Bahasa Indonesia Baku dengan baik. Selain berkomunikasi secara verbal, *customer service* juga berkomunikasi menggunakan bahasa tubuh seperti pada saat mengekspresikan rasa menghormati, menghargai, tulus, berterimakasih,

senang dalam melayani, antusias dalam menjelaskan produk dan sebagainya.

Customer service menggunakan alat komunikasi (Telepon, HP, Fax, dan Email) untuk menerapkan proses layanan prima dan membuat laporan tentang layanan prima. Customer service dituntut agar dapat menguasai produk-produk yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta agar dapat menjelaskan dengan baik dan benar kepada nasabah termasuk manfaat produk, prosedur, alat, bukti transaksi, syarat pendaftaran dan bagi hasil yang akan diperoleh nasabah.

2. Standar Sikap (*Attitude*)

Pada saat melayani nasabah, customer service selalu menunjukkan sikap ramah, senyum yang tulus, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah. Pada saat ada nasabah yang mengajukan komplain, *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tetap melayani dengan ramah dan penuh perhatian, kemudian dapat menyelesaikan permasalahan agar nasabah merasa puas dilayani dan tidak berpindah ke bank lain.

Pada *customer service* saat mendengarkan komplain dengan antusias kepada nasabah, menanyakan bagaimana kejadiannya atau apa permasalahannya, perhatian dengan kontak mata. Selain itu, *customer service* juga berpedoman dengan SOP yang berlaku di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

3. Standar Penampilan (*Appearance*)

Penampilan sangat penting dalam melayani nasabah. *Customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dituntut untuk berpenampilan menarik untuk meningkatkan citra diri seorang *customer service* agar nasabah yang datang merasa nyaman melihatnya.

Kesan pertama yang dilihat oleh seorang nasabah kepada *customer service* adalah penampilan diri, di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tidak harus berpenampilan mewah, namun berpenampilan sederhana sesuai dengan ketentuan syariah, tidak terlalu berlebihan namun tetap terlihat tampan dan cantik, wangi, natural dan enak dipandang.

Sehubungan dengan penampilan, *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta mengikuti arahan dari manajemen sesuai dengan standar yang berlaku di Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Berikut adalah standar penampilan yang berlaku di Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta:

الجمعة الاستاذة الاندو

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, 2018)

4. Standar Perhatian (*Attention*)

Customer service memberikan perhatiannya dengan baik kepada setiap nasabah tanpa pilih kasih. Perhatian tersebut dalam bentuk sapaan dan menanyakan apa yang bisa dibantu apabila nasabah merasa bingung atau mengalami kesulitan dalam berinteraksi di Bank Syariah Bukopin Kantor

Cabang Yogyakarta. *Customer service* harus bisa membuat nasabah merasa nyaman.

Salah satu contoh perhatian yang diberikan oleh *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta berikan adalah pada saat nasabah terlihat resah dengan antrian yang lama maka *customer service* akan menyapa dan memberikan pengertian untuk menunggu sebentar. *Customer service* memperhatikan nasabah yang datang dan mendahulukan nasabah yang datang lebih awal. Karena di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta belum menggunakan fasilitas nomor antrian.

Customer service memanggil nama nasabah apabila sudah dikenalnya. Hal ini dapat membuat nasabah merasa diperhatikan oleh pihak Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Selain memanggil nama nasabah, *customer service* juga selalu menanyakan kabar pada nasabah yang sudah dikenal. *Customer service* memberi pujian-pujian kecil untuk para nasabah disesuaikan dengan karakternya.

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

5. Standar Tindakan/Ucapan (*Action*)

Customer service di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu menjaga tindakan maupun tutur kata agar tidak salah dalam ucapan yang dapat mengakibatkan nasabah tersinggung dan enggan kembali.

Berikut adalah standar tindakan/ucapan yang ada di Bank Syariah Kantor

Cabang Yogyakarta:

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

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

Standar Saat Menerima Panggilan	Standar Saat Oper Panggilan Telepon
1. <i>External Indirect Contact</i> : <i>Customer Service</i> mengucapkan salam, menyebutkan nama kantor dan nama, serta menyebutkan keinginan untuk membantu. 2. <i>Internal Call</i> : <i>Customer service</i> mengucapkan salam dan menyebutkan nama, menyebutkan keinginan untuk membantu disertai menyebutkan nama (bila mengenal penelepon)	1. <i>Customer Service</i> mengucapkan salam, nama kantor dan nama 2. <i>Customer service</i> menyebutkan keinginan untuk membantu dan menanyakan keperluan 3. <i>Customer service</i> mempersilakan menunggu, kemudian menghubungi pihak yang dicari oleh nasabah 4. Apabila tersambung, <i>customer service</i> menutup telepon dan menyambungkannya kepada nasabah, apabila tidak <i>customer service</i> wajib menyampaikan alasannya kepada nasabah

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018)

6. Standar Tanggung Jawab (*Accountability*)

Seorang *customer service* memiliki tanggung jawab tersendiri dalam pekerjaannya. Cara yang digunakan oleh *customer service* di Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta untuk bertanggung jawab kepada nasabah apabila merugikan dan dinilai telah mengecewakan nasabah adalah:

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

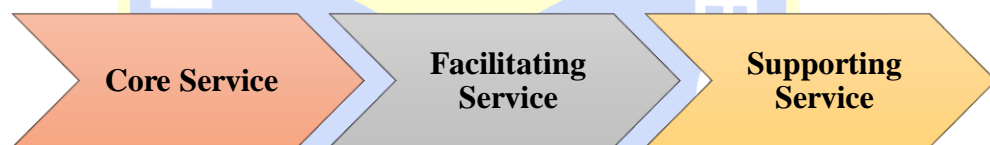
<p><u>Bila Mengecewakan Nasabah</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan ekspresi penyesalan. 2. Menyampaikan permohonan maaf karena telah membuat nasabah merasa kecewa. 3. <i>Customer service</i> segera melakukan perbaikan layanan. 	<p><u>Bila Melakukan Kesalahan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak diperbolehkan mengotot membela diri dan tunjukkan ekspresi penyesalan. 2. Sampaikan permohonan maaf dan berjanji agar tidak terulang kembali. 3. Segera lakukan perbaikan dan tidak melemparkan masalah kepada orang lain.
<p><u>Bila Mendapat Komplain Nasabah</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Customer service</i> berprasangka baik kepada nasabah, dan tetap menyambut dengan baik. 2. <i>Customer service</i> mendengarkan dan memperhatikan setiap komplain dari nasabah. 3. <i>Customer service</i> menyatakan penyesalan dan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah, sebagai bentuk rasa empati. 4. <i>Customer service</i> selalu memberikan penjelasan yang masuk akal dan meyakinkan nasabah bahwa masalah tersebut akan segera ditangani dan diselesaikan. 	<p><u>Bila Mendapatkan Kritik dan Saran dari Nasabah</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan kritik dan saran nasabah dengan sabar dan tenang. 2. <i>Customer service</i> tidak memasukkan ke dalam hati setiap perkataan nasabah yang dapat membuat tersinggung. 3. <i>Customer service</i> mencatat setiap kritik dan saran agar digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan kedepan agar lebih baik. 4. <i>Customer service</i> selalu mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan oleh nasabah meskipun hal tersebut menyinggung perasaan. 5. <i>Customer service</i> memohon agar nasabah tidak merasa sungkan dalam memberikan masukan maupun kritik dan saran kembali.

<u>Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu</u>	<u>Bila Tidak Bisa Menepati Janji</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan perhatian dan rasa resah bahwa <i>customer service</i> juga dapat merasakan keresahan nasabah. 2. Menyampaikan permohonan maaf dan penyesalan. 3. Sampaikan penjelasan persoalan yang menyebabkan lamanya pelayanan. 4. Setelah <i>customer service</i> selesai melayani tetap menyampaikan permohonan maaf. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Customer service</i> menunjukkan rasa penyesalan dan rasa bersalah karena tidak dapat menepati janji. 2. <i>Customer service</i> menyampaikan penjelasan dan pemahaman persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji. 3. Setelah selesai dalam melayani <i>customer service</i> menyampaikan permohonan maaf kembali.

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018)

3.2.4. Jenis-jenis Layanan Prima Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang

Yogyakarta



Gambar 3.3. Jenis-jenis Layanan Prima

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

1. *Core Service*

Core Service adalah layanan yang digunakan untuk membantu nasabah dalam mengatasi kebutuhannya yang disesuaikan dengan produk yang akan dipilih oleh nasabah. Biasanya pada saat nasabah datang menanyakan produk yang tepat untuknya, *customer service* selalu berusaha menawarkan produk-produk yang ada di Bank Syariah

Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, kemudian disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Contoh produk yang biasa ditawarkan oleh *customer service* kepada nasabah adalah produk tabungan iB Siaga, karena produk ini memiliki banyak keuntungan. Salah satu keuntungan yang diperoleh nasabah adalah mendapatkan kesempatan menang undian yang dikenal dengan nama Berkah Siaga Berhadiah (BSB).

2. *Facilitating Service*

Facilitating service adalah layanan tambahan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta kepada para nasabahnya setelah memakai produk yang ditawarkan. Jika *core service* telah diberikan dengan baik, maka *customer service* akan memberikan *facilitating service*. Contoh tambahan yang diberikan oleh pihak bank adalah bagi hasil.

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

3. *Supporting Service*

Selain *core service* dan *facilitating service* masih ada 1 (satu) lagi layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Kantor Cabang Yogyakarta

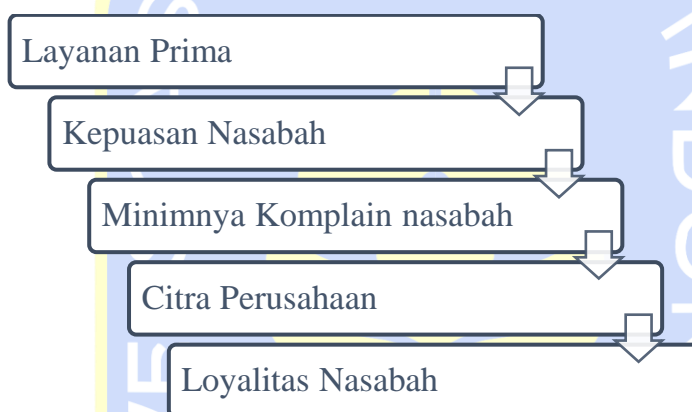
kepada nasabahnya yaitu *supporting service*. *Supporting service* adalah layanan yang disediakan untuk mendukung segala kegiatan maupun aktivitas transaksi yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Layanan pendukung tersebut diantaranya adalah nasabah dari Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat membuka rekening produk syariah di Bank Bukopin Konvensional Kantor Cabang Yogyakarta, selain itu juga dapat melakukan penarikan dan penyimpanan dana melalui Bank Bukopin Konvensional maupun ATM Bukopin di seluruh Indonesia. Dan didukung dengan adanya fasilitas layanan SMS-*Banking* dan *Mobile Banking* BSB untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pengecekan saldo agar lebih praktis dan efisien.

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta juga membuka layanan *Pick Up Driver*. Layanan *pick up driver* adalah layanan antar jemput dana tabungan dan pembiayaan dengan sistem kepercayaan antara nasabah dengan pihak bank. Banyak nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang menggunakan layanan ini.

Selain itu, Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta juga menyediakan jasa layanan pembayaran tagihan SPP untuk SD, SMP, SMA dan Universitas yang sudah bekerja sama.

3.2.5. Dampak dari Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Jika layanan prima diberikan kepada nasabah secara maksimal maka akan menimbulkan dampak. Dampak dari penerapan layanan prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat dirasakan baik dari pihak bank maupun pihak nasabah. Dampak yang muncul karena diterapkannya layanan prima dengan baik dan maksimal adalah dampak positif, diantaranya adalah:



Gambar 3.4. Dampak Layanan Prima

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018)

Layanan prima memang sangat erat kaitannya dengan kepuasan nasabah, dan dapat dikatakan efektif apabila layanan tersebut mampu membuat nasabah merasa puas melebihi harapan yang mereka inginkan. Kualitas layanan prima yang diterapkan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah dikatakan efektif dan menimbulkan dampak yang positif bagi nasabah maupun perusahaan. Dengan diberikannya layanan prima kepada nasabah secara maksimal, nasabah akan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Dan kepuasan yang diperoleh nasabah akan memberikan pengaruh baik terhadap kelanjutan dan kesehatan Bank

Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Kepuasan nasabah dapat dinilai dari komponen kepuasan nasabah, yaitu:

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 dan sesuai dengan ketentuan perbankan syariah. Didukung dengan adanya karyawan yang selalu ramah dengan nasabah.
<i>Responsibility</i>	<i>Customer service</i> selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk para nasabah, karena <i>customer service</i> selalu diberikan motivasi saat diadakan <i>role play</i> untuk menambah peningkatan layanan dalam melayani nasabahnya.
<i>Assurance</i>	<i>Customer service</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. Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
<i>Reliability</i>	<i>Customer service</i> selalu memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, dan akurat. Untuk mengukur kemampuan customer service dilakukan role play dan Customer Service Quiz (CSQ) agar dapat melayani nasabah dengan sempurna.
<i>Empathy</i>	<i>Customer service</i> mampu memahami kebutuhan nasabah dan mampu merasakan apa yang dirasakan oleh nasabahnya (empati) serta dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat dan tepat.

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018)

Setelah komponen kepuasan nasabah terpenuhi, maka dapat membuat nasabah merasa puas. Kepuasan nasabah muncul dari layanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Dapat dihitung dari minimnya komplain nasabah di bank dari bulan ke bulan selama 1 (satu) semester

(Januari-Juni 2018). Meskipun layanan prima sudah diberikan, namun disisi lain masih terdapat beberapa masalah yang menyebabkan nasabah menjadi komplain yaitu tentang permasalahan pada jaringan yang digunakan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Selain itu, komplain yang timbul dari nasabah disebabkan karena ATM tertelan atau terdebet dengan sendirinya. Dari beberapa kasus, komplain nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta terbilang minim, setidaknya dalam waktu 1 (satu) bulan jumlah nasabah yang mengajukan komplain hanya 1 atau 2 orang. Akan tetapi hingga saat ini, untuk komplain yang bersangkutan dengan masalah layanan belum ada. Komplain yang terjadi rata-rata dapat ditangani oleh *customer service*.

Dilihat dari minimnya komplain dalam masalah layanan, membuat citra Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menjadi baik dan lebih dikenal oleh masyarakat. Adanya citra bank yang baik dapat membuat banyak calon nasabah memiliki keinginan untuk membuka rekening di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Banyak nasabah seperti komunitas atau instansi yang menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak bank yaitu *Pick Up Driver*, dengan layanan jasa ini pihak Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat menjemput dana nasabah atau calon nasabah.

Jika citra perusahaan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah baik dapat membuat timbulnya loyalitas nasabah yang dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah setiap harinya serta banyaknya nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Jika

customer service melakukan layanan prima dengan baik dan dapat membuat nasabah merasa puas, maka nasabah akan tetap setia menggunakan produk Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta meskipun banyak bank lain yang menawarkan produk unggulannya. Dan juga nasabah akan merasa dihargai oleh pihak bank, kemudian bisa saja nasabah mengajak saudara atau teman-temannya agar bergabung dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Promosi yang dilakukan oleh nasabah secara tidak langsung dapat membuat banyak masyarakat berkeinginan untuk membuka rekening di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, sehingga dapat membuat jumlah nasabah meningkat disertai dengan peningkatan aset bank.

3.2.6. Hambatan pada Proses Layanan Prima

Meskipun layanan prima pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah dapat diterapkan dengan baik, namun terdapat beberapa hambatan yang dapat berpengaruh terhadap proses penerapan layanan prima, berikut adalah beberapa hambatan yang ditemukan:

1. Meskipun peralatan ataupun perlengkapan yang dimiliki oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah modern, akan tetapi ditemukan beberapa peralatan kantor yang seharusnya sudah tidak layak pakai akan tetapi masih tetap dipergunakan, contohnya seperti penggunaan *Air Conditioner* (AC) di mushola yang dianggap sudah tidak layak pakai tetapi masih dipergunakan, dikatakan tidak layak pakai karena AC tersebut sudah tidak dingin/sudah tidak berfungsi seperti AC

pada umumnya sehingga ruangan terasa panas, kemudian pada kebersihan toilet yang terkadang masih kotor dan berbau.

2. Minimnya jumlah pegawai *customer service* (CS) yang hanya dijabat oleh satu orang yaitu Bapak Setiawan Nugroho, dapat berpengaruh pada kinerja seorang *customer service* yang tidak maksimal dalam memproses transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Contohnya: Setiap hari jumlah nasabah Bank Syariah Bukopin semakin bertambah untuk melakukan transaksi maupun pembukaan rekening, sehingga terkadang ada beberapa hambatan dalam menyelesaikan tugas yang dikerjakan oleh CS, yang tadinya limit maksimal CS di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta hanya dapat menginput data rekening nasabah dengan limit maksimal 10 orang perhari, namun terkadang bisa mencapai 25 orang dalam satu hari dan juga kadang ada nasabah yang melakukan komplain, hal tersebut membuat salah satu *teller* yang sedang bertugas harus merangkap menjadi seorang *customer service* untuk membantu menyelesaikan tugas CS dalam satu hari, agar dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

3.3. Analisis

Layanan prima yang diterapkan oleh *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah efektif dan sesuai dengan SOP yang ada. Layanan prima yang diberikan *customer service* kepada para nasabahnya sama, dan tidak membedakan antara nasabah satu dengan nasabah yang lain. Baik

nasabah lama maupun nasabah baru akan dilayani dengan sepenuh hati oleh *customer service*.

Pegawai *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 tugas sebagai *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Layanan prima yang diterapkan juga sudah baik seperti bank-bank besar lainnya. Dan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan prima agar bisa maksimal, sampai sejauh ini layanan prima yang diterapkan dapat dikatakan efektif.

Efektifitas layanan prima yang diterapkan dapat diketahui dari upaya karyawan, standar layanan dan jenis-jenis layanan prima yang telah diterapkan oleh *customer service*.

Bukti bahwa layanan prima yang diterapkan sudah diterapkan dengan baik dapat dilihat pada data yang didapatkan dari Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, berikut adalah bukti analisis:

Tabel 3.5. Analisis Layanan Prima Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Bukti	Analisis
Upaya yang Diterapkan oleh Karyawan Bank Syariah Bukopin KC Yogyakarta dalam Pelaksanaan Layanan Prima	Melakukan penerapan terhadap SOP perusahaan, melakukan kegiatan <i>role play</i> setiap 2 (dua) kali dalam seminggu untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan terhadap nasabah, mengikuti <i>Customer Service Quiz</i> (CSQ) setiap 1 (satu) bulan sekali untuk mengasah kemampuan CS dalam melayani nasabah agar dapat memberikan yang terbaik, dan juga adanya kunjungan rutin dari Bank Syariah Bukopin pusat untuk memastikan jika layanan prima sudah diterapkan dengan baik dan benar.
Standar Layanan Prima	Standar layanan prima yang diterapkan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta meliputi Standar Kemampuan (<i>Ability</i>), Standar Sikap (<i>Attitude</i>), Standar Penampilan (<i>Appearance</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> dengan maksimal dan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.
Jenis-jenis Layanan	Jenis-jenis layanan yang ada di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta sudah dapat membuat nasabah merasa puas, karena layanan yang diberikan mulai dari layanan utama (<i>core service</i>), layanan tambahan bersifat wajib (<i>facilitating service</i>) dan layanan pendukung (<i>supporting service</i>) telah diterapkan dengan baik oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018)

Layanan prima yang sudah diterapkan dengan baik dapat menimbulkan dampak yang positif bagi nasabah dan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:



Gambar 3.5. Dampak Layanan Prima Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Sumber: (Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2018)

Nasabah yang datang melakukan transaksi ke Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta selalu ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak bank dan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Jadi, *customer service* memiliki kewajiban dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan layanan prima yang maksimal agar nasabah dapat merasa puas dengan layanan yang didapatkan.

Tolok ukur kepuasan nasabah dapat dilihat dari beberapa hal kecil seperti raut wajah nasabah ketika layanan telah selesai diberikan kepada nasabah (apabila terlihat raut wajah bahagia dan senang berarti nasabah tersebut merasa puas dengan layanan yang diberikan dan begitu pula sebaliknya), atau dapat dilihat ketika nasabah melakukan transaksi berulang-ulang dan kembali datang ke Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan, akan 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 untuk melakukan komplain setiap bulannya, selama 1 (satu) semester (Januari-Juni 2018) dan tidak mengalami

peningkatan. Frekuensi komplain yang terjadi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yaitu 1 (satu) hingga maksimal 2 (dua) kali dalam satu bulan.

Karena minimnya komplain nasabah membuat citra Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menjadi baik dan akan lebih dikenal oleh masyarakat luas. Jika citra bank sudah terbukti baik, maka hal tersebut dapat membuat nasabah menjadi *loyal*/setia kepada pihak bank. Dan dapat membawa pengaruh baik menjadi bertambahnya jumlah nasabah. Karena secara tidak langsung nasabah yang *loyal* biasanya akan mengajak saudara hingga teman-temannya untuk bergabung dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Penerapan budaya layanan prima pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh karyawan dalam melakukan kegiatan role play, CSQ, kunjungan rutin dari Bank Syariah Bukopin pusat, standar layanan prima yang diterapkan, dan dari jenis-jenis layanan prima seperti layanan utama, tambahan maupun pendukung telah diterapkan dengan baik.

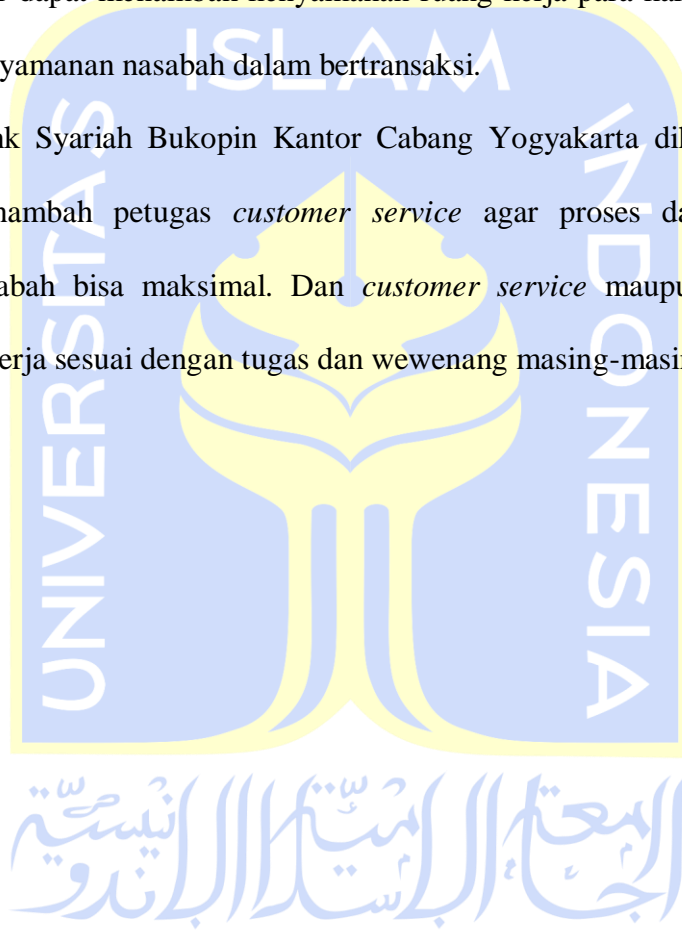
Meskipun terdapat beberapa hambatan, salah satunya adalah minimnya pegawai *customer service*, akan tetapi hal tersebut masih dapat teratasi dengan dibantu oleh *teller* yang merangkap sebagai *customer service* agar tetap dapat melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan tugas CS tepat waktu.

Dapat diambil kesimpulan bahwa layanan prima yang telah diterapkan dengan baik, dapat menimbulkan dampak positif dalam membangun kepuasan dan rasa kepercayaan nasabah kepada pihak Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, sehingga membuat citra bank semakin baik dimata masyarakat umum.

4.2. Saran

Guna menambah perbaikan dalam layanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta agar semakin membaik lagi kedepannya, pada saat kegiatan magang berakhir, saya memiliki salah satu cara dalam menunjukkan rasa cinta saya terhadap Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yaitu dengan memberikan saran, maka saya akan berikan adalah sebagai berikut:

1. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan layanan prima yang telah diterapkan hingga saat ini.
2. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta diharapkan dapat melakukan pengecekan pada setiap peralatan kantor yang sekiranya dianggap sudah tidak layak pakai, kemudian diganti dengan yang baru agar dapat menambah kenyamanan ruang kerja para karyawan ataupun kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.
3. Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta diharapkan dapat menambah petugas *customer service* agar proses dalam melayani nasabah bisa maksimal. Dan *customer service* maupun *teller* dapat bekerja sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing.



DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2010. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solihin, Ahmad Ifham. 2008. *Ini Lho, Bank Syariah!*. Jakarta Timur: Hamdalah (PT Grafindo Media Pratama).
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Kertajaya, Hermawan. 2009. *Service Operation*. Jakarta: Erlangga Group.
- Fahmi, Irham. 2014. *Pengantar Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Muhamad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- 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.
- 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.
- Bank Indonesia. 2008. *UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah* di: <https://www.bi.go.id/>
- Bank Indonesia. 1998. *Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. <https://www.bi.go.id/>

Bank Syariah Bukopin. *Sejarah Bank Syariah Bukopin*:
<https://www.syariahbukopin.co.id/>

Bank Syariah Bukopin. *Denah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta*:
<https://www.syariahbukopin.co.id/>

Fatwa DSN Majelis Ulama Indonesia (MUI). *Perbankan Syariah*:
<http://dsnmu.or.id/>

Ikatan Bankir Indonesia (IBI), Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP).
2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT Gramedia
Pustaka Utama.





Lampiran 1: Surat Keterangan Magang



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

SURAT KETERANGAN
 No. 026/DSDI/KP-YGYN/2018

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Perbankan Syariah
Universitas Islam Yogyakarta
Yogyakarta

Yang bertanda tangan dibawah ini Divisi Sumber Daya Insani PT. Bank Syariah Bukopin menerangkan bahwa :

No	Nama	No. Mahasiswa
1	Diah Maharani	15213044
2	Dini Eka Ratnaning T	15213089
3	Widyatri Anggita	15213104
4	Dimas Nova Dhiansyah	15213058
5	Adib Eka Yudistira	15213053
6	Nova Kurniawati	15213029

Adalah benar yang bersangkutan pernah melakukan magang di PT. Bank Syariah Bukopin yang berkedudukan di Jl.MT. Haryono No. 7 Yogyakarta.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 02 Mei 2018

PT. BANK SYARIAH BUKOPIN
Divisi Sumber Daya Insani



Prihatama Oktoviano

Lampiran 2: Brosur Tabungan iB Siaga

KANTOR PUSAT
J. Salemba Raya No. 55 Jakarta Pusat 10440
Telp: 021-2900912 (Pusat)
Fax: 021-214 8625
Email: cs@syariahbukopin.com
www.syariahbukopin.com

KANTOR CABANG

Cabang Jakarta - Melawai
J. Melawai Raya No. 5
Jakarta Selatan 12160
Telp: 021-270 9022
Fax: 021-270 2292

Cabang Bandung
J. RE. Mardianingsih No. 142
Bandung Jawa Barat 40113
Telp: 021-721 3273
Fax: 021-721 3388

Cabang Surabaya
J. Raya Darmo No. 134 Surabaya
Jawa Timur 60241
Telp: 031-564 0445
Fax: 031-568 1214

Cabang Sidoarjo
J. R. Soedjana A.S. - G. A. Raya Waru
Sidoarjo - Jawa Timur 61254
Telp: 031-8532626 (Pusat)
Fax: 031-8532077

Cabang Medan
J. S. Pannan No. 77 Medan
Telp: 061-425 9339
Fax: 061-462 3677

Cabang Semarang
J. Diponegoro No. 93 Semarang
Telp: 0541-752 220
Fax: 0541-752 731

KANTOR CABANG PEMBANTU

Capeen Kramat Jati
Kalan Agung P. 41
J. Raya Bogor, Kramat Jati - Jakarta Timur
Telp: 021-8087 7025
Fax: 021-809 3238

Capeen Tunggaling
J. Medianting, Karanganyar
Tunggaling - Kalimantan Timur
Telp: 0541-662 110
Fax: 0541-662 110

Capeen Pajajaran
J. Sumarmo Hatta No. 136, Pajajaran
Telp: 0752-8584 30840
Fax: 0752-90647

Capeen Kelapa Gadang
Ruko Kelapa
J. Boulevard Baiti Raya Blok A No.26
Kelapa Gadang - Sumatera Utara
Telp: 021-4585 9425/26
Fax: 021-4585 9423

KANTOR KAS

KK Pasca Rudi
J. Gajah Sulek No. 45
Sri Mulyo, Medan
Telp: 061-8460743
Fax: 061-8460743

KK Universitas Muhammadiyah Surakarta
J. A. Yani, Transisi Plo. 1 (Dokan)
Kartasari, Surakarta 57132
Telp: 0271-731852
Fax: 0271-731853

KK Universitas Muhammadiyah Makassar
J. Sultan Hassan No. 276, Gunung Sari
Rappocini, Makassar 90221
Telp: 0411-881339
Fax: 0411-881339

iB Siaga




Fasilitas ATM 24 Jam

Bebas Biaya
Administrasi Bulanan

Bebas Biaya
Administrasi ATM

Bebas Biaya
Penarikan Tunai*

Gratis Premi
Asuransi**

Tabungan
iB Siaga

Kemudahan Transaksi
Kapan & di Mana Saja









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
Administrasi Bulanan

Fasilitas ATM 24 Jam

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,-




Fasilitas ATM 24 Jam

Bebas Biaya
Administrasi Bulanan

Bebas Biaya
Administrasi ATM

Bebas Biaya
Penarikan Tunai*

Gratis Premi
Asuransi**



1800-666

* Mobile Phone (021)

Bank Syariah Bukopin @SyariahBukopin

Lampiran 3: Brosur TabunganKu

KANTOR PUSAT
 Jl. Sunda Kelapa No. 55, Jakarta Pusat 10440
 Telp: 021-230071 (Kantor)
 Fax: 021-2344001
 Email: corporate@syariahbukopin.com
www.syariahbukopin.com

KANTOR CABANG

Cabang Jakarta - Hibiscus
 Jl. Mawardi Raya No. 8
 Jakarta Selatan 12160
 Telp: 021-270 2072
 Fax: 021-271 2287

Cabang Bandung
 Jl. MH Hoesni No. 143
 Bandung Jawa Barat 40119
 Telp: 022-752 1379
 Fax: 022-751 3990

Cabang Tasikmalaya
 Jl. Raya Darmas No. 178 Sundabaya
 Jawa Timur 62021
 Telp: 031-542 6405
 Fax: 031-548 1254

Cabang Surabaya
 Ruko Celestia 4/1 - 6, Jl. Raya Wangi
 Sidoarjo - Jawa Timur 61224
 Telp: 031-833750 (Kantor)
 Fax: 031-833767

Cabang Medan
 Jl. S. H. Parto No. 7 Medan
 Telp: 061-422 3377
 Fax: 061-422 3377

Cabang Semarang
 Jl. Diponegoro No. 40 Semarang
 Telp: 061-732 320
 Fax: 061-732 711

KANTOR CABANG PEMBANTU

Cabang Kramat Jati
 Kramat Jati No. 41
 Jl. Raya Bogor, Kramat Jati - Jakarta Timur
 Telp: 021-888 9793
 Fax: 021-888 9224

Cabang Tangerang
 Jl. Madhyatmika, Kembangan Selatan
 Tangerang - Banten Timur
 Telp: 021-482 116
 Fax: 021-482 116

Cabang Pekanbaru
 Jl. Soekarno Hatta No. 104, Pekanbaru
 Telp: 074-3084 9684
 Fax: 074-3084 9684

Cabang Kelapa Gading
 Ruko Kelapa
 Jl. Sawah Baru Raya Blok A No. 28
 Kelapa Gading - Jakarta Utara
 Telp: 021-489 9420-29
 Fax: 021-488 8623

KANTOR KAS

KK Panca Suli
 Jl. Candi Sukuh No. 104 A3
 Se. Karang Madiun
 Telp: 041-8400143
 Fax: 041-840474

KU Universitas Muhammadiyah Surakarta
 Jl. A. Yani, Turi No. 1, Paksi
 Karanganyar, Surakarta 57152
 Telp: 0271-731863
 Fax: 0271-731863

KU Universitas Muhammadiyah Widyadarmas
 Jl. Sultan Maulana No. 296, Gunung Sui
 Pajajaran, Majalengka 46222
 Telp: 041-881559
 Fax: 041-881559

LAYANAN SYARIAH BANK
 Perbankan Syariah & Transaksi Keuangan dapat diproses di Kantor Layanan Syariah Bank Syariah.

TabunganKu

masa depanku

Mudah dan Ringan
Untuk Masa Depan

TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

MANFAAT

- Persyaratan mudah dan ringan
- Setoran minimal ringan
- Keamanan dana terjamin
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- Menerima bonus berdasarkan kebijaksanaan Bank

FASILITAS

- Mendapatkan buku TabunganKu iB
- Mendapatkan kartu ATM*
- Fasilitas ATM 24 jam (Jaringan ATM Bukopin dan BCA/Prima)
- Kemudahan transaksi penyetoran, penarikan tunai dan pemindahbukuan tabungan di seluruh kantor Bank Syariah Bukopin
- Sarana untuk melakukan pembayaran tagihan pembayaran listrik, PAM, telepon, pendidikan, kartu kredit dan pembelian isi ulang pulsa telepon selular
- Sarana untuk penyaluran zakat, infaq dan shadaqah

AKAD

TabunganKu iB merupakan Simpanan dengan prinsip wad'ih yad' dhamanah, yang berarti musawad' (Bank) dapat memanfaatkan dana dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh musawad' (Nasabah).

BIAYA - BIAYA

- Gratis biaya administrasi bulanan
- Gratis biaya administrasi ATM
- Bebas biaya penarikan tunai di counter
- Biaya saldo dorman sebesar Rp. 2.000,- /bulan (apabila tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut)

PERSYARATAN DAN KETENTUAN

- Diperuntukan bagi nasabah perorangan.
 - Usia > 17 thn
 - Pelajar / usia < 17 thn
- Setoran awal : Min. Rp. 20.000,-
- Setoran selanjutnya : Min. Rp. 10.000,-
- Saldo minimal : Rp. 20.000,-
- Penarikan di counter : Min. Rp. 100.000,- ; Maks. Rp. 100.000.000,-/hari (dengan konfirmasi).
- Penarikan di ATM : Maks. Rp. 10.000.000,- /hari
- Pemindahbukuan di ATM : Maks. Rp. 25.000.000,-/hari.

* Syarat dan ketentuan berlaku

Bank Syariah Bukopin @BSyariahBukopin

Lampiran 4: Brosur Deposito iB

KANTOR PUSAT
J. Sekeloa Jaya No. 55 Jakarta Pusat 10440
Telp: 021-2100012 (Pusat)
Fax: 021-214 8461
Email: cs@syariahbukopin.co.id
www.syariahbukopin.co.id

KANTOR CABANG

Cabang Jakarta - Halim
J. Halim Permai No. 5
Jakarta Selatan 12190
Telp: 021-276 0022
Fax: 021-276 2262

Cabang Bandung
J. RI Manakirata No. 142
Bandung Jawa Barat 40113
Telp: 022-721 3373
Fax: 022-721 3398

Cabang Surabaya
J. Raya Darmo No. 734 Surabaya
Jawa Timur 60261
Telp: 031-585 4480
Fax: 031-566 1274

Cabang Sidoarjo
Jalan Gajah Mada No. 14, Jl. Raya Waru
Sidoarjo - Jawa Timur 61234
Telp: 031-823763 (Pusat)
Fax: 031-823767

Cabang Medan
J. S. Purnan No. 77 Medan
Telp: 061-452 3157
Fax: 061-452 3077

Cabang Samarinda
J. Diponegoro No. 65, Samarinda
Telp: 0541-722 226
Fax: 0541-722 791

KANTOR CABANG PEMBANTU

Cabang Pekanbaru
Koran Anggora 39-4-1
J. Raya Rong Kiprah Jati - Jakarta Timur
Telp: 021-8087 7075
Fax: 021-809 3224

Cabang Tanjungpinang
J. Makmangin, Kampang Malayu
Tanjungpinang - Kalimantan Timur
Telp: 0541-662 119
Fax: 0541-662 118

Cabang Pekanbaru
J. Sudiarta No. 136, Pekanbaru
Telp: 077-9284 9045, 9045
Fax: 077-9284 9047

Cabang Kelapa Gading
Ruko Inapal
J. Boulevard Barat Sate Blok A No. 38
Kelapa Gading - Jakarta Utara
Telp: 021-4982 9425/26
Fax: 021-4982 9435

KANTOR KAS

KK Puncu Budi
J. Gated Sahabat KM 4.2
Sri Skandring Medan
Telp: 061-8456743
Fax: 061-8456743

KK Universitas Muhammadiyah Korpulka
R.A. Yani, Trusmi Pua 1, Pekanbaru
Pekanbaru, Sumatera 27122
Telp: 0271-731853
Fax: 0271-731853

KK Universitas Muhammadiyah Makassar
J. Sultan Alauddin No. 399, Gunung Sari
Rayong, Makassar 90221
Telp: 0411-881339
Fax: 0411-881339

KANTOR LAYANAN SYARIAH
Pembukaan Rekening & Transaksi Keuangan dapat juga dilayani di Kantor Layanan Syariah Bank Bukopin.

Deposito iB

BANK Syariah BUKOPIN



Deposito iB

**Investasi Bermakna
untuk Masa Depan**








Deposito iB

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

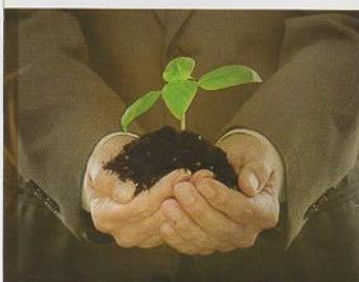
Dengan Deposito iB, investasi Anda memberikan bagi hasil yang tenang dan menguntungkan.


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 pemindahbukukan





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)

HALO BSB

500 666

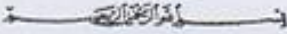
BANK Syariah BUKOPIN

*Waktu Peak (07)

Lampiran 5: Brosur Pembiayaan iB Siaga Pensiun



Lampiran 7: Surat Kuasa Pembukaan Rekening



Kepada Yth,
 PT. Bank Syariah Bukopin Cab. Yogyakarta
 Jln. MT. Haryono No. 07 Yogyakarta

Pribadi : Kuasa Pembukaan Rekening

Assalamualaikum Wr. Wb.


Berkaitan dengan akan adanya pembukaan rekening Tabungan Deposito Giro
 pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta, maka dengan ini saya :

Nama : _____
 No. KTP : _____
 Alamat : _____

Dengan ini saya mengizinkan kepada Marketing Bank Syariah Bukopin dengan nama _____
 untuk dapat memproses pembukaan rekening tersebut, serta mengambil
 kelengkapan Buku Tabungan ATM PIN ATM Sertifikat Tab Rencana Bilik Deposito

Demikian permohonan pembukaan rekening ini kami buat sebenar – benarnya, agar di gunakan
 sebagai mana mestinya. Atas kerjasamanya kami menyampaikan terima kasih.

Yogyakarta,
 Hormat saya,



Lampiran 8: Formulir Tambahan Pembukaan Rekening (Tidak Memiliki NPWP)

PT. BANK SYARIAH BUKOPIN

**FORMULIR TAMBAHAN PEMBUKAAN REKENING
NASABAH PERORANGAN**

Bersama ini saya sampaikan

Nama

No. Rekening
(Diisi oleh Petugas Bank)

No. CIF
(Diisi oleh Petugas Bank)

I. Pernyataan Nasabah
(Diisi apabila nasabah belum memiliki/belum dapat menyerahkan NPWP)

a. Sesuai ketentuan yang berlaku bahwa setiap calon nasabah/nasabah wajib menyerahkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai salah satu persyaratan pembukaan rekening di Bank, maka dengan ini Saya menyatakan sebagai berikut:

Saya adalah Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) namun hingga saat ini belum dapat menyerahkan NPWP kepada Bank

Saya tidak diwajibkan menaati/dituntut sebagai wajib pajak dengan alasan (pilih salah satu)

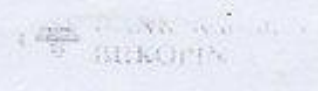
Memiliki penghasilan yang tidak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP)

Tidak bekerja/tidak memiliki penghasilan

Lainnya

Apabila dikemudian hari saya memiliki NPWP atau telah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku maka saya akan menyerahkan NPWP tersebut kepada PT. Bank Syariah Bukopin

b. Dalam rangka memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 66 Tahun 2008 tanggal 13 Oktober 2008 tentang Besaran Nilai Simpanan yang Dijamin Lembaga Pemjamin Simpanan (LPS), saya menyatakan setuju dan bersedia menerima risiko bahwa klaim penjaminan atas simpanan tidak akan dibayar apabila simpanan yang Kami tempatkan di PT. Bank Syariah Bukopin tidak memenuhi ketentuan penjaminan simpanan, atau dinyatakan sebagai Klaim tidak layak dibayar sebagaimana yang telah ditetapkan oleh LPS.



 BANK SYARIAH BUKOPIN

B. Informasi Data Pemberi Dana

(Isi apabila data pekerjaan nasabah adalah Petapa/ Mahasiswa atau Iba Rumah Tangga atau Tidak Bekerja)

Hubungan dengan Pemberi Dana

Nama Pemberi Dana:

Pekerjaan:

Jabatan (jika ada):

Alamat:

Nomor Telepon:

NPWP pemberi dana
(pilih salah satu)

Ada, Nomor:

Tidak Ada

Atas seuruh pernyataan dan persetujuan saya tersebut di atas maka

Informasi yang saya sampaikan adalah benar dan saya bersedia memberikan informasi kepada Bank Syariah Bukopin apabila dikemudian hari terdapat perubahan atas data isian saya tersebut diatas. Jika terdapat perubahan data yang tidak saya sampaikan kepada Bank Syariah Bukopin, maka saya membebaskan Bank Syariah Bukopin dari segala tuntutan gugatan dan/ atau klaim dari pihak manapun serta dari segala kerugian dan risiko yang mungkin timbul dikemudian hari, termasuk apabila saya tidak menyerahkan dokumen NPWP kepada Bank Syariah Bukopin dan dalam hal pemberi dana telah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak dan/atau telah memiliki NPWP maka akan segera menyerahkan NPWP tersebut kepada Bank Syariah Bukopin

..... 20

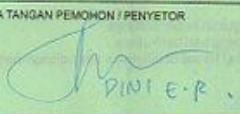
Pemberi Pernyataan

(.....)

Tanda Terima Nasabah

(.....)

Lampiran 9: Slip Setoran Permohonan (RTGS)

BANK Syariah BUKOPIN		SLIP SETORAN PERMOHONAN	
Kepada : BANK SYARIAH BUKOPIN		Tanggal : 20/03/2018	
PILIH SALAH SATU SETORAN UNTUK : <input type="checkbox"/> KLIRING / INKASO <input type="checkbox"/> TRANSFER <input checked="" type="checkbox"/> RTGS <input type="checkbox"/> GIRO <input type="checkbox"/> DEPOSITO <input type="checkbox"/> PAJAK <input type="checkbox"/> TELP. / PLN / PAM NO.		PERMOHONAN KLIRING / INKASO HARAP DI KLIRINGKAN / INKASOKAN NILAI CEK / BG : Rp. _____ HASIL KLIRING / INKASO TERSEBUT DIKREDITKAN KE : NO. REKENING : _____ ATAS NAMA : _____	
SETORAN BERUPA <input checked="" type="checkbox"/> TUNAI <input type="checkbox"/> DEBIT DARI REKENING : _____ ATAS NAMA : _____ <input type="checkbox"/> CEK / BILYET GIRO		PERMOHONAN KIRIMAN UANG (TRANSFER) HARAP DIKIRIM UANG SEJUMLAH : Rp. _____ NAMA PENGIRIM : DINIEKA KATWA N.T. ALAMAT / NO. TELP : SLEMAN / 085868916785 NO. KTP : 123456 PENERIMA : WIDYATI ANGGITA BANK : BNP NO. REKENING : 23785 ALAMAT / TELP : GOOGAN BERITA : _____	
NOMINAL Rp. 160.000.000		BIAYA ADMINISTRASI : Rp. _____ TOTAL DISETOR : Rp. _____	
TOTAL Rp. 160.000.000		KREDIT SBB. NO. : _____ NAMA PERKIRAAN : _____ SANDI / TK : _____	
TERBILANG : Seratus enam puluh juta rupiah		TANDA TANGAN PEMOHON / PENYETOR  DINIEKA K.	

Lembar 2 : Untuk Nasabah

Transfer :
Permohonan transfer ini menjadi tanggung jawab saya/kami, Bank Saudara tidak bertanggung jawab terhadap akibat-akibat yang merugikan, baik berupa kelambatan, cacat atau tidak diterimanya pengiriman telegram, kawat atau koresponden Saudara di dalam pengurulan angka, terjemahan maupun pengurulan arti dari padanya serta terjadinya pembayaran kepada orang yang tidak berhak menerimanya.

Inkaso :
Penyetor setuju bahwa BANK Syariah BUKOPIN menerima permintaan inkaso ini hanya sebagai penelusur sedangkan semua resiko ditanggung oleh penyetor. Penyerahan warkat ini tidak menjamin dibayarkannya seluruh atau sebagian dan hasil inkaso kepada penyetor. Penyetor setuju bahwa BANK Syariah BUKOPIN tidak bertanggung jawab atas pembulatan/pemalsuan / keterlambatan atau ketidakmampuan BANK Koresponden dalam melakukan pembayaran, atau hal-hal yang menyebabkan hilang atau keterlambatan penorusan ini.

Setoran Tunai :

1. Bank akan membukukan sesuai dengan jumlah nominal uang yang tertulis didalam setoran/warkat.
2. Bank akan membukukan No. Rekening Tabungan Deposito maupun transfer dan lain sebagainya yang tertulis di dalam setoran
3. Bank tidak diperkenankan untuk mengubah jumlah nominal maupun lainnya yang tertulis di dalam setoran tanpa persetujuan nasabah.
4. Coretan di dalam setoran dianggap sah jika ditandatangani oleh penyetor.
5. Bank tidak bertanggung jawab jika karena sesuatu hal diluar kemampuan Bank terlambat melaksanakan perintah nasabah.
6. Setoran di luar jam kas perhitungannya dipercayakan kepada Bank dan akan dibukukan keesokan harinya, dan penyetor tidak akan menuntut Bank seandainya terdapat kekurangan fisik uang tunai setelah dibandingkan dengan jumlah nominal setoran yang tertulis dalam slip setoran.
7. Setoran dianggap sah apabila telah dilakukan validasi dan ditanda tangani oleh Pejabat Bank.

Kliring :

1. Bank akan mengakui hasil kliring secara efektif setelah dana dibukukan ke dalam No. Rekening yang sesuai dalam slip setoran.
2. Jika terdapat perbedaan nominal yang tertulis dalam Cek atau Bilyet Giro dengan slip setoran, maka Bank hanya mengakui nominal yang tertera didalam Cek atau Bilyet Giro.
3. Bank tidak bertanggung jawab jika karena sesuatu hal diluar kemampuan Bank terlambat membukukan hasil kliring.
4. Bank tidak bertanggung jawab jika karena sesuatu hal di luar kemampuan Bank, Cek atau Bilyet Giro yang disetor nasabah hilang.
5. Bank akan mengirimkan pemberitahuan apabila Cek atau Bilyet Giro yang dikliringkan kosong / ditolak.
6. Bank akan membebaskan biaya atas setoran kliring yang ditolak.
7. Bank akan menolak secara sepihak atas setoran kliring yang dianggap diragukan kebenarannya.
8. Setoran warkat di luar jam kliring akan diperhitungkan dalam perhitungan kliring hari berikutnya.
9. Bank akan membukukan setoran warkat Kliring secara efektif setelah warkat tersebut diketahui tidak ditolak pembayarannya, setelah kliring pengambilan selesai.