

**PENILAIAN KINERJA CUSTOMER SERVICE  
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH  
DI BANK BTN KCPS CONDONGCATUR YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



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

**Indonesia**

**Disusun Oleh:**

**Novita Ayu Wardani**

**15213045**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN MAGANG**

**PENILAIAN KINERJA CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA  
PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK BTN  
KCPS CONDONGCATUR YOGYAKARTA**



**Disusun oleh :**

**Nama** : Novita Ayu Wardani  
**No. Mahasiswa** : 15213045  
**Jurusan** : Perbankan dan Keuangan

**Telah disetujui oleh dosen Pembimbing  
pada tanggal..... 13 Juli 2018 .....**

**Dosen Pembimbing**



**(Aidha Trisanty, S.E., M.M.)**

## PERNYATAAN BEBAS MENJIPLAK

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

Yogyakarta, 13 Juli 2018

Penulis,



Novita Ayu Wardani

## **MOTTO**

“Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya diterjang ombak. Ia tetap saja berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu”

-Marcus Aurelius-

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain). Dan hanya kepada Tuhan-Mu lah engkau berharap”

-QS. Al-Insyirah,6-8-

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENILAIAN KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BANK BTN KCPS CONDONGCATUR”. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas D3 Ekonomi.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi semua manusia. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kelancaran serta rahmat yang melimpah
2. Kedua orang tua saya, Bpk. Podho Susilo dan Ibu Suyatmi yang telah mendidik, membimbing kearah yang baik dan memberikan dukungan kepada penulis.
3. Seluruh anggota keluarga besar yang selalu memberikan semangat kepada penulis
4. Dra. Nurfauziah, MM., selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

5. Aidha Trisanty,SE,.MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, saran dan petunjuk sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis. banyak membantu sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
7. Bapak Aang Gunawan selaku Kepala Cabang Bank BTN KCPS Condongcatur
8. Seluruh karyawan yang berada di Bank BTN KCPS Condongcatur yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
9. Septian Eka Ardi yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis menyelesaikan laporan ini.
10. Sindy Prilia, Salsabil Nadila, Pamela Luberta, Oktafiani, Nova Kurniawati, Nisfa Khairul, Muhammad Ilham, Ahmad Yusuf, Yayah Saputri dan teman-teman lainnya yang tidak dapat dituliskan penulis secara keseluruhan yang telah mendukung penulis.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak disengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat membangun bagi diri penulis. Akhir kata semoga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan dan masyarakat.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*  
*Yogyakarta, Juni 2018*

**Penulis**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan .....	iii
Motto .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Dasar Pemikiran Magang .....	3
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 .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
2.1 Perbankan.....	6
2.1.1 Pengertian Bank .....	6
2.1.2 Perbankan Syariah .....	6
2.1.3 Fungsi Bank Syariah .....	7
2.1.4 Prinsip Operasional Bank Syariah .....	8
2.1.5 Produk Bank Syariah .....	10
2.2 <i>Customer Service</i> .....	14
2.2.1 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	14
2.3 Kinerja.....	15
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	15
2.3.2 Penilaian Kinerja.....	16
2.3.3 Metode Penilaian Kinerja.....	16
2.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja.....	17
2.3.5 Manfaat Penilaian Kinerja.....	19
<b>BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF.....</b>	<b>22</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	22
3.1.1 Sejarah Bank BTN Syariah .....	22
3.1.2 Profil Bank BTN Syariah.....	23
3.1.3 Tujuan pendirian Bank Syariah .....	23
3.1.4 Visi dan Misi Bank BTN Syariah .....	24
3.1.5 Produk Bank BTN Syariah .....	24
3.1.5.1 Produk Penghimpun Dana .....	24
3.1.5.2 Produk Pembiayaan.....	27

3.2 Data Khusus .....	29
3.2.1 Penilaian Kinerja <i>Customer Service</i> .....	29
3.2.1.1 Standar Layanan yang Ditampilkan <i>Customer Service</i> .....	33
3.2.2 Kendala <i>Customer Service</i> Bank BTN KCPS Condongcatur .....	41
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN .....	42
4.1 Kesimpulan .....	42
4.2 Saran.....	43
Daftar Pustaka .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Magang .....	4
Tabel 3.1 Standart Layanan <i>Customer Service</i> Bank BTN KCPS Condongcatur .	30
Tabel 3.1.1 Standart Layanan yang Ditampilkan <i>Customer Service</i> .....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran**

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

Bank di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank yang berbasis syariah. Dengan salah satu perbedaan ialah dari sistem operasionalnya. Bank Syariah tentu menggunakan prinsip Islam yang telah diajarkan oleh Al-Qur'an dan kegiatan bank syariah dilakukan dibawah kendali dan menganut pada peraturan Fatwa MUI. Sedangkan bank konvensional dijalankan berdasarkan peraturan yang telah diatur oleh pemerintah dan tunduk pada hukum yang berlaku.

Dengan berkembangnya bank di Indonesia, hampir mayoritas masyarakat Indonesia masih menjadi pengguna bank konvensional tetapi tidak memungkiri saat ini semakin tinggi pengguna bank konvensional yang beralih menjadi pengguna bank syariah, ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mulai tersadar akan pentingnya bertransaksi dengan baik dan barakah. Dengan begitu bank syariah maupun bank konvensional bersaing dengan ketat untuk menarik minat para pengguna untuk beralih ataupun pengguna baru

Agar bank dapat diterima dan mampu bersaing, bank harus memberikan rasa kepercayaan terhadap nasabah. Keunggulan dari mulai produk yang banyak manfaatnya, dan pelayanan yang membuat nasabah nyaman. Pelayanan yang baik di perbankan adalah salah satu upaya untuk menarik minat calon nasabah. Program pelayanan kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di bank tersebut. Sehingga akan tercipta nasabah yang loyal kepada bank tersebut. Mulai dari *frontliner* yang berkontribusi terhadap nama bank dan menjadi acuan pelayanan terbaik dimata masyarakat, karena *frontliner* adalah garis utama yang ditemui oleh nasabah. *Frontliner* yang dimaksud disini ialah seperti *Customer Service*, *Teller* dan pegawai lainnya yang berada pada garis utama yang ditemui langsung oleh masyarakat.

Secara umum peningkatan pengetahuan oleh pegawai tentang pelayanan nasabah sangat penting dimiliki dan diterapkan sesuai dengan standart pelayanan perbankan. Terlebih lagi *customer service* yang menjadi tolak ukur pelayanan, dari mulai penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah terhadap bank tersebut, penawaran produk bank kepada nasabah, dan pemberi solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah.

*Customer service* menurut (Ikatan Bankir Indonesia; 2014) dituntut untuk melakukan pelayanan yang sempurna untuk menyamankan nasabah dan mengesankan nasabah atas pelayanan terbaik tersebut. Dengan seperti itu nasabah akan merasa dihargai dan merasa lebih nyaman dengan bank tersebut. Jika, pelayanan terbaik tersebut dilakukan dengan baik.

Berdasarkan dasar pemikiran yang telah diuraikan di atas, maka pengajuan judul dalam penulisan ini yaitu **“Penilaian Kinerja *Customer Service* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah”**.

## **1.2 Tujuan Magang**

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana penilaian kinerja *customer service* pada Bank BTN KCPS Condongcatur ?
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi *customer service* saat memberikan layanan kepada nasabah?

## **1.3 Target Magang**

Target yang akan dicapai dengan kegiatan magang ini :

1. Untuk mengetahui dan mampu menjelaskan secara rinci bagaimana penilaian kinerja yang dilakukan *customer service* pada Bank BTN KCPS Condongcatur
2. Mampu menjelaskan kendala yang sering dihadapi oleh *customer service*

## **1.4 Bidang Magang**

Obyek yang di lakukan pada saat kegiatan magang berlangsung adalah bagian pelayanan *Customer Service*. *Customer Service* ialah petugas bank yang berada pada bagian depan atau biasa disebut *frontliner*, salah satu tugasnya memberi pelayanan kepada nasabah dari mulai membukakan rekening, penutupan rekening, pembuatan kartu ATM, dan lain-lain.

### 1.5 Lokasi Magang

Lokasi yang dijadikan tempat untuk berlangsungnya kegiatan magang beralamat di Jl. Bakri No.1 Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta. Telp (0274)462922.

### 1.6 Jadwal Magang

Jadwal berlangsungnya kegiatan magang mulai dari tanggal 1 Maret 2018 sampai dengan 1 April 2018.

Tabel 1.1 Jadwal Magang

No	Bulan	Januari				Februari				Maret				April			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan <i>Term of Reference</i>																
2	Pelaksanaan kegiatan magang																
3	Pengumpulan Data-data Penulisan Laporan Magang																
4	Bimbingan Laporan																
5	Penyusunan Laporan magang																

### 1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Pada laporan magang ini terdapat empat bab yang terdiri dari beberapa sub-bab yang dapat diuraikan lebih lanjut. Berikut adalah Sistematika penulisan laporan magang:

**Bab I : Pendahuluan**

Bab ini berisi dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, sistematika penulisan.

**Bab II : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang hal yang bersangkutan dengan materi yang akan dibahas dalam laporan akhir dengan sumber yang mendukung.

**Bab III : Analisis Deskripsi**

Bab ini menjelaskan gambaran umum tempat magang. Serta mendeskripsikan tentang data hasil temuan dari lapangan yang sesuai dengan tema yang diangkat.

**Bab IV : Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijabarkan kesimpulan dan saran hasil analisis dari bab-bab sebelumnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Perbankan**

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

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2003).

Bank dikenal dengan kegiatan pokoknya yang menghimpun dan menyalurkan dana, memberikan jasa bank lainnya adalah kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun yang dimaksud ialah mengumpulkan dana dari masyarakat (nasabah) dalam bentuk tabungan, simpanan giro dan deposito. Dengan pemberian bunga atas tabungan yang disimpan untuk merangsang keinginan masyarakat untuk menabung. Kegiatan penyaluran dana adalah memberikan dana atau pinjaman kepada nasabah. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan pokok tersebut.

##### **2.1.2 Perbankan Syariah**

Bank Syariah menurut Undang-Undang Dasar No.21 Tahun 2008 “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang dapat memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya pada lalu lintas pembayaran serta melaksanakan

peredaran uang yang disesuaikan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang berlaku (Soedarsono, 2008: 27).

Bank Syariah menjalankan kegiatannya harus berdasarkan pada 2 hal, yaitu: Alquran dan Al hadis. Bank syariah tidak memperbolehkan atau mengharamkan kegiatan yang mengandung unsur *Riba'* atau yang biasa disebut bunga didalam bank konvensional.

### 2.1.3 Fungsi Bank Syariah

Menurut (Ismail, 2011) Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu:

#### 1. Menghimpun Dana

Fungsi bank syariah yang pertama adalah sebagai penghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad mudharabah.

#### 2. Penyalur Dana

Fungsi bank syariah yang kedua ialah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah dengan memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan oleh bank syariah tersebut. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dengan kegiatan ini bank syariah akan memperoleh bagi hasil atas dana yang disalurkan. Bagi hasil atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akad yang telah disepakati bersama antara bank dan nasabah peminjam dana.

### 3. Pelayanan Jasa Bank

Disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga dan lain-lain.

#### 2.1.4 Prinsip Operasional Bank Syariah

Bank Syariah menggunakan prinsip yang telah diatur oleh nilai keislaman dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Menggantikan prinsip riba atau yang biasa disebut bunga dengan prinsip bagi hasil. lembaga keuangan syariah wajib menghindari aktivitas yang dilarang oleh Al-Quran dan Al-Hadist.

Dalam operasionalnya bank syariah juga harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut (Bank Syariah Mandiri, 2017):

- 1) Prinsip Keadilan, yaitu pembagian keuntungan secara rata atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko yang diterimannya masing-masing.
- 2) Prinsip Kemitraan, yaitu posisi nasabah penyimpan dana (investor), dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar sebagai mitra usaha yang saling berkontribusi untuk memperoleh keuntungan bersama.

- 3) Prinsip Universal, yaitu tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip Islam rahmatan lil alamin.

Dalam kegiatan operasionalnya, bank syariah dilarang atau tidak diperbolehkan melakukan kegiatan yang mengandung unsur-unsur sebagai berikut (Bank Syariah Mandiri, 2017):

- 1) *Maisir*, menurut bahasa *maisir* berarti mudah, sedangkan menurut istilah *maisir* adalah mendapatkan keuntungan tanpa bekerja keras. *Maisir* sering dikenal dengan perjudian, karena praktik perjudian seseorang bisa mendapatkan keuntungan yang berlipat ganda tanpa melakukan kerja keras, dan dalam waktu yang sama ada yang mendapatkan kerugian dalam jumlah yang sangat besar. *Maisir* dilarang oleh islam karena mengandung prinsip ketidakadilan.
- 2) *Gharar*, menurut bahasa *gharar* berarti pertaruhan, sedangkan menurut istilah *gharar* berarti sesuatu yang mengandung ketidakpastian. Setiap transaksi yang tidak jelas atau barang yang diluar jangkauan termasuk jual beli *gharar*. Pelarangan jual beli *gharar* dalam kehidupan karena *gharar* termasuk praktik jual beli yang mengambil keuntungan secara bathil atau berlebihan.
- 3) *Riba*, makna secara istilah adalah suatu keuntungan yang didapat dengan jalan *bathil*, pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal.

Riba dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. *Riba Fadhl*, yaitu tukar menukar antara dua barang yang tidak sama takarannya atau timbangannya.
- b. *Riba Qardh*, yaitu meminjamkan uang atau barang dengan syarat ada keuntungan dari barang atau uang yang telah dipinjamkan,
- c. *Riba Yad*, yaitu berpisah dari tempat transaksi sebelum timbang terima
- d. *Riba Nasi'ah*, yaitu tukar menukar barang yang sejenis atau yang tidak sejenis yang pembayarannya disyaratkan lebih, dengan dilambatkan oleh si penjual.

#### 2.1.5 Produk-produk Bank Syariah

Berjalannya perbankan didukung dengan produk yang dipunyainya, berikut produk-produk yang ada di bank syariah menurut (Muhammad, 2005):

##### 1. Produk Penghimpun Dana

Produk penghimpunan dana bank syariah dibagi sebagai berikut:

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

Merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah untuk memberi kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *Wadiah*. Fasilitas *Wadiah* diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti tabungan dan deposito giro.

###### b. Prinsip *Mudharabah*

Merupakan fasilitas dimana bank sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul maal*). Dana yang dihimpun bank kemudian

disalurkan kepada masyarakat atau nasabah lain yang membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan. Produk bank yang menggunakan prinsip mudharabah biasanya tabungan dan deposito berjangka.

## 2. Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana di bank syariah adalah berikut:

### a. Jual beli (*Ba'i*)

Jual beli adalah menukarkan harta benda dengan alat pembayaran yang sah, yang penjualannya dengan melakukan *ijab-qabul* atau persetujuan antara pembeli dan penjual. Jual beli di bank syariah dikelompokan sebagai berikut:

#### - *Murabahah*

Jual beli *murabahah* adalah pembelian oleh satu pihak kemudian dijual kepada pihak lain yang telah mengajukan permohonan pembelian terhadap suatu barang dengan pembayaran yang dilakukan secara tangguh. *Murabahah* diperbolehkan dalam islam karena keuntungan yang diambil oleh penjual telah diketahui oleh pembeli dan disetujui oleh kedua belah pihak.

#### - *Salam*

Jual beli *salam* ialah penjualan suatu barang yang belum jadi atau dalam proses pembuatan, dengan pembayaran modal terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan dikemudian hari. Yang pasti barang tersebut sudah ada ciri-ciri pasti yang telah diketahui oleh kedua belah pihak untuk menghdari prinsip *gharar* atau ketidakpastian.

- *Istishna*

Merupakan perjanjian penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam perjanjian ini, pembuat barang menerima barang pesanan dari pembeli. Pembuat barang melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli yang memesannya. Kedua belah pihak bersepakat atas harga serta sistem pembayaran dilakukan dengan cicilan atau penangguhan dalam kurun waktu.

b. Prinsip sewa (*Ijarah*)

*Ijarah* adalah transaksi pemindahan hak guna atau manfaat atas suatu barang atau jasa melalui sewa atau upah dalam kurun waktu tertentu, tanpa adanya pemindahan hak atas barang atau jasa tersebut.

c. Prinsip Bagi Hasil

Ada 2 macam produk yang termasuk pada prinsip bagi hasil, yaitu sebagai berikut:

- *Musyarakah*

Merupakan akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan kegiatan usaha yang setiap anggotanya memberikan kontribusi secara baik segi finansial maupun non finansial. Yang dimana keuntungan dan kerugian kegiatan usaha tersebut ditanggung atau dibagi sesuai porsi sesuai dengan kontribusi yang mereka lakukan.

- *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah akad kerjasama antara pemilik dana dan pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha, yang dimana keuntungan dibagi sesuai dengan

kesepakatan antara pengelola dan pemilik dana. Jika ada kemungkinan rugi, kerugian tersebut ditanggung oleh pemilik dana kecuali kerugian tersebut diakibatkan oleh kelalaian pengelola.

### 3. Produk Jasa

#### a. Alih Utang Piutang (*Hiwalah*)

Bank syariah memberikan fasilitas ini guna memberi modal tunai kepada supplier untuk melanjutkan usaha dan kegiatannya. Dari peminjaman modal tunai tersebut bank memperoleh *fee* atau imbalan.

#### b. Gadai (*Rahn*)

Digunakan untuk memberikan pembiayaan dengan jaminan, barang yang digaidkanpun harus memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank. Dengan begitu harta atau benda yang digadaikan nasabah kepada bank dapat dikuasai tetapi tidak dapat dimanfaatkan oleh bank.

#### c. Pemberian Kekuasaan (*Wakalah*)

Nasabah memberi kekuasaan atau kepercayaan kepada bank untuk melakukan transaksi keuangan. Misalnya transfer dana, inkasi dan lain sebagainya.

#### d. Pinjaman Kebaikan (*Qardh*)

Pinjaman ini untuk membantu keuangan nasabah dengan cepat dan berjangka pendek. Produk ini biasanya digunakan untuk membiayai usaha mikro atau usaha yang bermodal sedikit.

## 2.2 *Customer Service*

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberi kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2008).

*Customer service* memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utamanya yang memberikan pelayanan terbaik serta membangun hubungan baik antar nasabah. *Customer service* dalam pelayanannya harus selalu menarik nasabah perhatian dengan memberikan layanan prima (*service excellent*). Dengan begitu akan terciptanya nasabah yang loyal kepada bank tersebut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

### 2.2.1 Fungsi *Customer Service*

Berikut fungsi *customer service* di perbankan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014):

#### a. *Front Liner Officer*

Keberadaan *customer service* yang berada pada garis depan suatu bank menjadi tolak ukur baik atau tidaknya pelayanan bank tersebut.

#### b. *Liasson Officer*

*Customer service* menjadi perantara antara bank dengan nasabah, orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu nasabah datang ke bank, entah sekedar meminta informasi maupun bertransaksi.

#### c. Pusat Informasi

*Customer service* dituntut untuk memiliki pengetahuan dan wawasan atas produk bank, karena menjadi pusat informasi nasabah yang akan datang menanyakan produk.

d. *Sales*

*Customer service* juga dituntut menjadi penjual produk yang ada di bank tempat ia bekerja. Seperti tabungan, deposito dan lain-lain.

e. *Financial Advisor/Konsultan*

Tidak jarang nasabah menanyakan produk bank yang sesuai dengan kebutuhannya. Disini *customer service* harus bertindak sebagai konsultan yang dapat menentukan produk bank apa yang cocok bagi nasabah tersebut.

f. Penanganan Masalah

*Customer service* juga dituntut untuk selalu membantu nasabah yang menghadapi masalah yang bersangkutan dengan transaksi di bank tersebut.

## **2.3 Kinerja**

### **2.3.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang terjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu guna mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi yang dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang ditetapkan. Sedangkan menurut Murdijanto (2001:29) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing anggota dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

### 2.2.2 Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja menurut Rivai (2005:66) merupakan proses untuk pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan seseorang dengan cara peningkatan, dimana peningkatan tersebut itu akan dicapai didalam waktu yang singkat maupun lama.

Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006:382) Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan SOP (*Standart Operasional Procedure*), yang kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil akhir.

### 2.2.3 Metode Penilaian Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (392:2006) metode penilaian kinerja dikategorikan kedalam empat jenis yaitu :

#### a. Metode Penilaian Kategori

Metode yang paling sederhana untuk menilai kinerja adalah metode penilaian kategori, yang membutuhkan seorang manajer untuk menandai tingkat kinerja karyawan pada formulir khusus yang dibagi kedalam kategori kinerja.

#### b. Metode Komparatif

Metode komparatif memerlukan para manajer untuk membandingkan secara langsung kinerja karyawan mereka terhadap satu sama lain.

c. Metode Naratif

Para manajer dan spesialis SDM seringkali diharuskan untuk memberikan informasi penilaian tertulis. Dokumentasi dan deskripsi adalah inti dari metode kejadian penting, esai, dan tinjauan lapangan. Metode-metode ini menguraikan tindakan karyawan dan juga dapat mengindikasikan penilaian aktual.

d. Metode Pendekatan Perilaku

Pendekatan penilai perilaku lebih berusaha untuk menilai perilaku karyawan dibandingkan karakteristik yang lainnya.

#### 2.2.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2005:52) Tujuan Penilaian Kinerja secara umum adalah untuk:

- a. Meninjau kembali kinerja yang sudah dilakukan sebelumnya.
- b. Memperoleh data yang *valid*, sistematis dan faktual dalam penentuan "nilai" seorang karyawan.
- c. Memeriksa kemampuan jalannya organisasi.
- d. Mengukur kemampuan karyawan secara individu.
- e. menyusun target untuk dimasa yang akan datang.
- f. Melihat prestasi karyawan secara realistis.
- g. Memperoleh keadilan dalam sistem pengupahan dan penggajian yang berlaku dalam organisasi..
- h. Memungkinkan manajemen mengukur dan mengawasi biaya pengeluaran perusahaan secara akurat.
- i. Memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat pekerja apabila ada, atau langsung dengan karyawan.

- j. Memberikan kerangka berpikir dalam melakukan peninjauan secara berkala terhadap sistem pengupahan dan penggajian yang berlaku dalam organisasi.
- k. Memungkinkan manajemen lebih objektif dalam memperlakukan karyawan berdasarkan prinsip-prinsip organisasi yang baik dan teknik penilaian yang tidak berat sebelah.
- l. Membantu manajemen dalam memilih, menempatkan, mempromosikan, memindahkan dan meningkatkan kualitas karyawan.
- m. Memperjelas tugas pokok, fungsi, kegiatan wewenang dan tanggungjawab satuan kerja dalam organisasi.
- n. Menghilangkan atau mengurangi berbagai jenis keluhan karyawan yang apabila tidak teratasi dengan baik dapat berakibat para karyawan meninggalkan organisasi dan pindah ketempat kerja yang lain
- o. Menyejajarkan penilaian kinerja dengan bisnis sehingga keefektifan penilaian kinerja dalam mencapai tujuan organisasi tergantung dari seberapa sukses organisasi mensejajarkan dan mengintegrasikan penilaian kinerja dengan sasaran bisnis strategis.
- p. Mengetahui latihan yang diperlukan untuk kejayaan organisasi/perusahaan tersebut.

#### 2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2005:55) Manfaat penilaian kinerja bagi semua pihak adalah agar mereka mengetahui manfaat yang dapat mereka harapkan. Pihak-pihak yang berkepentingan dalam penilaian adalah (1) orang yang dinilai (karyawan); (2) penilai (atasan, supervisor, pimpinan, manajer, konsultan);

## 1. Manfaat bagi Karyawan yang Dinilai

Bagi karyawan yang dinilai, keuntungan pelaksanaan penilaian kinerja adalah antara lain :

- a. Meningkatkan motivasi.
- b. Meningkatkan rasa kepuasan dalam bekerja.
- c. Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan.
- d. Umpan balik dari kinerja lalu yang akurat dan konstruktif.
- e. Pengetahuan tentang kekuatan dan kelemahan menjadi lebih besar.
- f. Pengembangan perencanaan untuk meningkatkan kinerja dengan membangun kekuatan dan mengurangi kelemahan semaksimal mungkin.
- g. Adanya kesempatan untuk berkomunikasi ke pemimpin.
- h. Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi karyawan.
- i. Kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan pekerjaan dan bagaimana mereka mengatasinya.
- j. Suatu permasalahan jelas dari apa yang diharapkan dan apa yang perlu untuk dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut.
- k. Adanya pandangan yang lebih jelas dalam hal pekerjaan.

## 2. Manfaat bagi Penilai (supervisor/manajer/penyelia)

Bagi penilai, manfaat pelaksanaan penilaian kinerja adalah antara lain :

- a. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan untuk memperbaiki manajemen masa lampau.

- b. Kesempatan untuk mengembangkan pandangan umum tentang pekerjaan individu dan departemen yang lengkap.
- c. Memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan baik untuk pekerjaan manajer sendiri, maupun pekerjaan dari karyawannya.
- d. Identifikasi gagasan untuk peningkatan tentang nilai pribadi karyawan.
- e. Peningkatan kepuasan kerja.
- f. Pemahaman yang lebih baik terhadap karyawan, tentang rasa takut, harapan dan aspirasi mereka.
- g. Meningkatkan kepuasan kerja baik dari segi manajer maupun dari karyawan.
- h. Kesempatan untuk menjelaskan tujuan dan prioritaspenilai dengan memberikan pandangan bagaimana mereka dapat memberikan kontribusi yang lebih besar kepada perusahaan/organisasi.
- i. Meningkatkan rasa harga diri yang kuat diantara manajer dan para karyawan, karena telah berhasil mendekatkan ide dari karyawan dengan ide dari para manajer.
- j. Sebagai media untuk mengurangi kesenjangan antara sasaran individu dengan sasaran kelompok atau sasaran departemen SDM atau sasaran perusahaan/organisasi.
- k. Kesempatan bagi para manajer untuk menjelaskan kepada karyawan apa yang sebenarnya diinginkan oleh perusahaan/organisasi dari para karyawan sehingga para karyawan dapat mengukur dirinya, menempatkan dirinya dan berjaya sesuai dengan harapan dari pemimpin.

- l. Sebagai media untuk meningkatkan *interpersonal relationship* atau hubungan pribadi antara karyawan dengan manajer.
- m. Dapat sebagai sarana meningkatkan motivasi karyawan dengan lebih memusatkan perhatian kepada mereka secara personal.
- n. Merupakan kesempatan berharga bagi pimpinan agar dapat menilai kembali apa yang telah dilakukan sehingga ada kemungkinan merevisi target atau menyusun prioritas yang akan datang.
- o. Bisa mengidentifikasi kesempatan untuk perubahan tugas karyawan.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Bank BTN Syariah**

Dengan adanya perubahan perundang-undangan perbankan dari UU Perbankan No.7 Tahun 1992 menjadi UU Perbankan No.10 Tahun 1998, menjadi awal mulanya bank syariah masuk kedalam dunia perbankan. Dengan produk-produk unggulan yang ditawarkan, bank syariah menjadi pilihan masyarakat Indonesia yang kebetulan mayoritas penduduknya adalah penganut agama Islam.

PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berprinsip syariah oleh bank konvensional, jumlah bank syariah bertambah dengan banyaknya Unit Usaha Syariah. Pada saat itu manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite tim implementasi restrukturasi BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka Unit Usaha Syariah untuk bersaing dalam perbankan syariah di Indonesia. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkuat tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah BTN didampingi oleh Pimpinan divisi syariah, Pimpinan kantor cabang syariah dan DPS (Dewan Pengawas Syariah) untuk memastikan bahwa kegiatan Bank BTN syariah sesuai dengan prinsip syariah dan menjauhi semua larangan-larangan transaksi. Pada bulan November 2004 terbentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah BTN.

Dimana setiap kantor cabang dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, perihal persetujuan mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah). Yang pada tanggal itu pula diresmikan menjadi tanggal lahirnya Bank BTN Syariah. Setelah mendapatkan surat persetujuan dari BI, Bank BTN Syariah membuka kantor cabang diberbagai kota. Dan pada kurun waktu tiga tahun tepatnya tahun 2007 Bank BTN telah mengoperasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Layanan Syariah.

### 3.1.2 Profil Bank BTN Syariah

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 yang diawali dengan Kantor Cabang Syariah di Jakarta.

Pembukaan kantor cabang yang lain ini guna melayani tingginya minat masyarakat Indonesia dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan tentunya memperhatikan keunggulan bank syariah yang kebetulan diperkuat dengan Fatwa MUI yang menyatakan bahwa bunga bank (*Riba'*) itu bersifat haram atau tidak diperbolehkan.

### 3.1.3 Tujuan Pendirian Bank BTN Syariah

BTN Syariah berkeyakinan bahwa kegiatan operasional perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan *margin* keuntungan dapat mendorong terciptanya stabilitas perekonomian seperti yang terurai dalam tujuan pembentukan BTN Syariah sebagai berikut :

- a. Memperluas dan menjangkau *segmen* masyarakat yang menghendaki produk dari perbankan syariah.
- b. Meningkatkan daya saing Bank BTN dalam layanan jasa perbankan.
- c. Mempertahankan loyalitas nasabah Bank BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah yang berlaku.
- d. Memberikan keseimbangan dalam memenuhi kepentingan segenap *stakeholder* serta memberikan ketentraman pada nasabah dan pegawai.

#### 3.1.4 Visi dan Misi Bank BTN Syariah

Visi Unit Usaha Syariah BTN ialah “Menjadi Bank Syariah yang terdepan di Indonesia dalam pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.”

Misi Unit Usaha Syariah BTN, adalah

- a. Menyediakan produk dan jasa layanan yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan industri ikutannya.
- b. Mengembangkan *human capital* yang berkualitas dan memiliki integritas yang tinggi serta menerapkan *Good Corporate Governance dan Compliance*.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Teknologi Informasi terkini.
- d. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

#### 3.1.5 Produk Bank BTN Syariah

##### 3.1.5.1 Produk Penghimpun Dana

##### 1. Tabungan BTN Batara iB

Produk simpanan dana berakad “*Wadi’ah*” (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

## 2. Tabungan BTN Prima iB

Produk simpanan dana berakad “*Mudharabah Mutlaqah*” (Investasi), bank dapat memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

## 3. Tabungan BTN Haji & Umrah iB

Tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dan ibadah umrah dengan akad “*Mudharabah Mutlaqah*”, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan *kompetitif*.

## 4. Tabungan Qurban iB

Tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad “*Mudharabah Mutlaqah*”, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan *kompetitif*.

## 5. TabunganKu iB

Tabungan dengan akad *Wadi'ah* (Titipan), bank memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## 6. Tabungan BTN SimPel iB

Tabungan dengan skema untuk pelajar yang berfungsi sebagai media edukasi untuk mendorong minat menabung sejak dini. Tabungan ini menggunakan akad *Wadi'ah* (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

## 7. Tabungan BTN Emas iB

Tabungan dengan akad *Mudharabah mutlaqah* yang digunakan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mempersiapkan dana untuk

berinvestasi dalam bentuk emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah di masa yang akan datang.

#### 8. Giro BTN iB

Simpanan perorangan atau lembaga (*joint account*) untuk memperlancar aktivitas bisnis dan penarikannya menggunakan cek atau *billyet giro*. Produk ini menggunakan prinsip *Wadi'ah*. Bank dapat memberikan bonus atas simpanannya.

#### 9. Giro BTN Prima iB

Simpanan perorangan atau lembaga (*joint account*) untuk memperlancar kegiatan usaha bisnis dan penarikannya menggunakan cek atau *billyet giro*. Tetapi tidak seperti Giro BTN iB, produk ini menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*. Nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang telah ditetapkan dan disepakati bersama.

#### 10. Deposito BTN iB

Produk simpanan yang penarikannya berjangka waktu tertentu sesuai dengan pilihan nasabah. Produk ini menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*. Nasabah akan mendapatkan benefit bagi hasil yang kompetitif dan jangka waktu yang sangat fleksibel sesuai dengan kebutuhan.

#### 11. Deposito *On Call* BTN iB

Simpanan deposito yang jangka waktunya hanya 1 hari sampai dengan 28 hari. Produk ini menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*. Dengan bagi hasil yang kompetitif.

### 3.1.5.2 Produk Pembiayaan

#### 1. KPR BTN Bersubsidi iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan akad *Murabahah* (Jual Beli) dalam rangka kepemilikan rumah atau rusun yang merupakan program pemerintah.

#### 2. KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (Jual Beli) dalam rangka kepemilikan rumah, ruko, rukan, rusun atau apartemen kondisi baru maupun *second*.

#### 3. KPR BTN Indent iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka kepemilikan rumah, ruko, rukan, rusun maupun apartemen dengan akad *Istishma*.

#### 4. Pembiayaan Properti BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk kepemilikan aset bersama berupa pembelian properti baru atau pembiayaan ulang (*refinancing*) kepada nasabah yang telah memiliki properti dengan akad *Musyarakah Mutanaqisah*.

#### 5. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (Jual Beli) dalam rangka membangun atau merenovasi bangunan tempat tinggal.

#### 6. Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa ( Pendidikan, Kesehatan, Wisata, Haji Khusus atau

Umroh Pernikahan) bagi nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad “*Kafalah bil Ujroh*”.

#### 7. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (Jual Beli) dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor yang diperuntukan untuk kepentingan pribadi.

#### 8. Pembiayaan EmasKU BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad *Murabahah* (Jual Beli) dalam rangka kepemilikan emas lantakan (batangan) bersertifikat Antam.

#### 9. Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan akad *Qardh* yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan dan disertai dengan Surat Gadai sebagai penyerahan *marhum* (barang jaminan) untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank (*Murtahin*).

#### 10. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah yang menjalankan usaha produktif selain usaha pembangunan atau proyek perumahan dan dilaksanakan dengan akad *Mudharabah* (Investasi)

#### 11. Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah yang menjalankan usaha produktif guna pembelian atau pengadaan barang-barang modal beserta jasa

yang diperlukan untuk aktivitas usaha atau investasi dan dilaksanakan dengan akad *Murabahah* (jual beli) atau *Mudharabah* (investasi) .

#### 12. Pembiayaan Kontruksi BTN iB

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah yang menjalankan usaha produktif berupa pembangunan proyek perumahan dan dilaksanakan sesuai dengan akad *Musyarakah*.

#### 13. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan bagi para pegawai dan pensiunan yang digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau *furniture* dengan menggunakan akad "*Murabahah*".

### **3.2 Data Khusus**

#### 3.2.1 Penilaian Kinerja *Customer Service* Bank BTN KCPS Condongcatur

Dalam melakukan kegiatannya, *customer service* dituntut untuk melaksanakan prosedur atau yang biasa disebut dengan standar layanan yang sudah ditetapkan oleh bank tempat ia bekerja. standar layanan merupakan acuan pegawai dalam bekerja. Tujuan dari pembuatan standar layanan adalah untuk memudahkan supervisor menilai kinerja *customer service* atau pegawai bank yang lain dalam melayani nasabah dengan baik dan efektif.

Selama pengamatan, kinerja *customer service* cukup baik dan sesuai dengan standart layanan yang telah ditentukan. Layanan yang sesuai menjadikan nasabah lebih loyal terhadap bank.

Adapun standar layanan *Customer Service* yang telah ditetapkan oleh Bank BTN KCPS Condongcatur adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Standar Layanan *Customer Service* Bank BTN KCPS Condongcatur

No	Aspek Penilaian
1.	Sikap awal melayani nasabah <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berdiri dan memanggil nomor antrian</li> <li>b. <i>Greeting awal</i></li> <li>c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan)</li> <li>d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah</li> <li>e. <i>Customer intimacy</i> dan menawarkan bantuan</li> </ol>
2.	Sikap akhir melayani nasabah <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menawarkan bantuan kembali</li> <li>b. Mengucapkan salam penutup</li> <li>c. Berdiri</li> </ol>
3.	Pembukaan rekening tabungan-penggalian kebutuhan nasabah <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Customer Intimacy</i> dan menawarkan bantuan</li> <li>b. Menanyakan kepemilikan rekening di BTN sebelumnya</li> <li>c. Meminjam kartu identitas nasabah</li> <li>d. Menjajaki kebutuhan nasabah atas rekening yang dibutuhkan</li> <li>e. Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>f. Menyebutkan beberapa jenis produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah</li> <li>g. Menyebutkan perbedaan utama dari alternative produk yang ditawarkan</li> <li>h. Menggiring nasabah pada keputusan pemilihan produk</li> <li>i. Konfirmasi kecocokan produk dengan kebutuhan nasabah</li> </ol>
4.	Pembukaan rekening tabungan- penjelasan produk tabungan BTN Batara dan e-banking <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>b. Menjelaskan benefit dan fitur Tabungan BTN Batara</li> <li>c. Menjelaskan benefit dan fitur kartu debit BTN</li> <li>d. Menjelaskan pilihan kartu debit BTN dan konfirmasi pilihan nasabah</li> <li>e. Menjelaskan benefit dan fitur iMobile BTN dan BTN <i>Contact Center</i></li> <li>f. Menjelaskan fitur transaksi e-banking BTN</li> </ol>
5.	Pembukaan rekening tabungan – penjelasan formulir aplikasi pembukaan rekening <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan formulir aplikasi dan menjelaskan bagian yang harus diisi</li> <li>b. Menginformasikan KYC wajib diisi</li> <li>c. Penjelasan <i>Disclaimer</i> KYC</li> <li>d. Penjelasan <i>Disclaimer</i> Transparansi Produk</li> <li>e. Memperhatikan kondisi nasabah pada saat pengisian formulir</li> <li>f. Memeriksa kelengkapan pengisian formulir</li> </ol>
6.	Pembukaan rekening tabungan- iput dta, penyerahan buku tabungan dan kartu debit, pendaftaran e-banking <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Meminta izin untuk memproses data nasabah</li> <li>b. Menyerahkan buku tabungan dan kartu debit</li> <li>c. Melengkapi nasabah dengan layanan e-banking</li> <li>d. Proses administrasi pendaftaran e-banking</li> </ol>

No	Aspek Penilaian
	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Informasi penggunaan e-banking</li> <li>f. Menginformasikan proses pembukaan rekening telah selesai</li> </ul>
7.	Pembukaan rekening tabungan – <i>cross selling</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Cross selling</i></li> <li>b. Konfirmasi kesesuaian produk <i>cross selling</i></li> <li>c. Menawarkan <i>follow up</i></li> </ul>
8.	Penutupan rekening tabungan karena kredit sudah lunas <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berdiri dan memanggil nomor antrian</li> <li>b. <i>Greeting</i> awal</li> <li>c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan)</li> <li>d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah</li> <li>e. <i>Customer intimacy</i> dan menawarkan bantuan</li> <li>f. Menanyakan alasan penutupan rekening</li> <li>g. Melakukan retensi (mempertahankan kepemilikan rekening)</li> <li>h. Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>i. Menanyakan konfirmasi nasabah mengenai keputusan penutupan rekening</li> <li>j. Memeiksa data nasabah di <i>system</i> dan meminta nasabah mengisi formulir penutupan rekening</li> <li>k. Menginformasikan proses penutupan rekening</li> <li>l. Menginformasikan proses penutupan rekening telah selesai</li> <li>m. <i>Cross selling</i></li> <li>n. Konfirmasi kesesuaian produk <i>cross selling</i></li> <li>o. Menawarkan bantuan kembali</li> <li>p. <i>Greeting</i> akhir</li> <li>q. Waktu transaksi penutupan rekening (maksimal 5 menit)</li> </ul>
9.	Informasi mengenai produk investasi <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berdiri dan memanggil nomor antrian</li> <li>b. <i>Greeting</i> awal</li> <li>c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan)</li> <li>d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah</li> <li>e. <i>Customer intimacy</i> dan menawarkan bantuan</li> <li>f. Menanyakan kepemilikan rekening BTN sebelumnya</li> <li>g. Meminjam kartu identitas</li> <li>h. Menjajaki kebutuhan nasabah atas rekening yang diinginkan</li> <li>i. Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>j. Menyebutkan beberapa jenis produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah</li> <li>k. Menyebutkan perbedaan utama dari alternatif produk yang ditawarkan</li> <li>l. Menggiring nasabah pada keputusan pemilihan produk</li> <li>m. Konfirmasi kecocokan produk dengan kebutuhana nasabah</li> <li>n. Menjelaskan benefit dan fitur Tabungan BTN Prima</li> <li>o. Upaya meyakinkan nasabah untuk membeli produk</li> <li>p. Menawarkan <i>follow up</i></li> <li>q. Menawarkan bantuan kembali</li> <li>r. <i>Greeting</i> akhir</li> </ul>

No	Aspek Penilaian
10.	Penanganan keluhan gagal cek saldo melalui IVR BTN <i>Contact Center</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Berdiri dan memanggil nomor antriana</li> <li>b. <i>Greeting</i></li> <li>c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan)</li> <li>d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah</li> <li>e. <i>Customer intimacy</i> dan menawarkan bantuan</li> <li>f. <i>Empati</i></li> <li>g. Verifikasi data nasabah</li> <li>h. Identifikasi masalah</li> <li>i. Pengecekan masalah</li> <li>j. Penjelasan/Penyelesaian masalah</li> <li>k. <i>Service Recovery</i></li> <li>l. Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>m. Mendorong penggunaan e-banking lainnya, termasuk demo transaksi</li> <li>n. konfirmasi masalah telah selesai</li> <li>o. Menawarkan bantuan kembali</li> </ol>

Sumber: Bank BTN KCPS Condongcatur, 2018

### 3.2.1.1 Standar Layanan Yang Ditampilkan *Customer Service* Bank BTN KCPS Condongcatur

Data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dan pengamatan terhadap *customer service* selama magang adalah sebagai berikut:

3.2 Tabel Standar Layanan yang Ditampilkan *Customer Service* Bank BTN KCPS CondongCatur

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
1.	Sikap awal melayani nasabah a. Berdiri dan memanggil nomor antrian b. <i>Greeting awal</i> c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan) d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah e. <i>Customer intimacy</i> dan menawarkan bantuan	S S S S S		Untuk point sikap awal melayani nasabah, <i>Customer Service</i> melakukannya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan
2.	Sikap akhir melayani nasabah a. Menawarkan bantuan kembali b. Mengucapkan salam penutup c. Berdiri	S S S		Sikap akhir melayani nasabah dilakukan dengan baik. Contoh “ada yang bisa bantu lagi pak/bu?” tidak lupa <i>customer service</i> mengucapkan terimakasih dan berdiri sembari nasabah pergi.

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
3.	Pembukaan rekening tabungan-penggalian kebutuhan nasabah <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Customer Intimacy</i> dan menawarkan bantuan</li> <li>Menanyakan kepemilikan rekening di BTN sebelumnya</li> <li>Meminjam kartu identitas nasabah</li> <li>Menjajaki kebutuhan nasabah atas rekening yang dibutuhkan</li> <li>Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>Menyebutkan beberapa jenis produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah</li> <li>Menyebutkan perbedaan utama dari alternative produk yang ditawarkan</li> <li>Menggiring nasabah pada keputusan pemilihan produk</li> <li>Konfirmasi kecocokan produk dengan kebutuhan nasabah</li> </ol>	 S  S  S  S  S  S  S  S		Untuk point ke-3 <i>customer service</i> melakukannya dengan baik dengan contoh kata-kata sebagai berikut: “Bagaimana kabar bapak/ ibu, mudah-mudahan sehat ya, ada yang dapat saya bantu”, “apakah bapak/ibu sebelumnya sudah memiliki rekening di bank BTN?” dan lain-lain sesuai dengan standar layanan yang telah berlaku.
4.	Pembukaan rekening tabungan- penjelasan produk tabungan BTN Batara dan e-banking <ol style="list-style-type: none"> <li>Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>Menjelaskan benefit dan fitur Tabungan BTN Batara</li> </ol>	 S  S		Untuk point ini <i>customer service</i> melakukan urutan pelayanan dengan baik dan sesuai. Contoh kata ayang digunakan <i>customer service</i> dalam melayani “baik bapak/ibu, saya jelaskan lebih rinci mengenai

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Menjelaskan benefit dan fitur kartu debit BTN</li> <li>d. Menjelaskan pilihan kartu debit BTN dan konfirmasi pilihan nasabah</li> <li>e. Menjelaskan benefit dan fitur iMobile BTN dan BTN <i>Contact Center</i></li> <li>f. Menjelaskan fitur transaksi e-banking BTN</li> </ul>	S		benefit dan fitur tabungan BTN Batara ya”, dan lain-lain.
5.	Pembukaan rekening tabungan – penjelasan formulir aplikasi pembukaan rekening <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan formulir aplikasi dan menjelaskan bagian yang harus diisi</li> <li>b. Menginformasikan KYC wajib diisi</li> <li>c. Penjelasan <i>Disclaimer</i> KYC</li> <li>d. Penjelasan <i>Disclaimer</i> Transparansi Produk</li> <li>e. Memperhatikan kondisi nasabah pada saat pengisian formulir</li> <li>f. Memeriksa kelengkapan pengisian formulir</li> </ul>	S	TS TS	Untuk point ini <i>customer service</i> menjelaskan dengan baik, hanya penginformasian kenapa KYC wajib diisi dan penjelasan disclaimer transparansi produk tidak dijelaskan oleh <i>customer service</i> ..
6.	Pembukaan rekening tabungan- iput dta, penyerahan buku tabungan dan kartu debit, pendaftaran e-banking <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meminta izin untuk memproses data nasabah</li> <li>b. Menyerahkan buku tabungan dan kartu debit</li> </ul>	S		Untuk point ini. <i>Customer service</i> melakukannya dengan baik. Contoh “saya proses pmbukaan rekeningnya ya pak/bu?” “Ini buku tabungan dan ATM bapak/ibu, silahkan diperiksa kembali

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
	c. Melengkapi nasabah dengan layanan e-banking d. Proses administrasi pendaftaran e-banking e. Informasi penggunaan e-banking f. Menginformasikan proses pembukaan rekening telah selesai	S S S S S		kebenaran atas datanya” dan lain-lain sesuai dengan point
7.	Pembukaan rekening tabungan – <i>cross selling</i> a. <i>Cross selling</i> b. Konfirmasi kesesuaian produk <i>cross selling</i> c. Menawarkan <i>follow up</i> d. Waktu transaksi pembukaan rekening sampai dengan <i>cross selling</i> (maksimal 20 menit)	S S S	TS	Point ini juga sudah sesuai dengan ketentuan. Tetapi pembukaan rekening dilakukan dengan waktu yang melebihi ketentuan. Ini dikarenakan aktifnya nasabah dalam bertanya.
8.	Penutupan rekening tabungan karena kredit sudah lunas a. Bediri dan memanggil nomor antrian b. <i>Greeting</i> awal c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan) d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah e. <i>Customer intimacy</i> dan menawarkan bantuan f. Menanyakan alasan penutupan rekening	S S S S S		Point dalam penutupan rekening sudah sesuai dengan lembar kertas kinerja. <i>customer service</i> melakukan dengan baik. Salah satu skrip yang digunakan pada saat meminta konfirmasi nasabah mengenai keputusan penutupan rekening ialah “dengan berbagai benefit dan fitur yang dapat bapak/ibu manfaatkan, saya sarankan bapak/ibu tidak perlu menutup rekening ini” dan skrip dalam menyampaikan syarat penutupan rekening “bapak/ibu, perssyaratn untuk penutupan rekening

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
	g. Melakukan retensi (mempertahankan kepemilikan rekening) h. Penggunaan <i>marketing toolkit</i> i. Menanyakan konfirmasi nasabah mengenai keputusan penutupan rekening j. Memeiksa data nasabah di <i>system</i> dan meminta nasabah mengisi formulir penutupan rekening k. Menginformasikan proses penutupan rekening l. Menginformasikan proses penutupan rekening telah selesai m. <i>Cross selling</i> n. Konfirmasi kesesuaian produk <i>cross selling</i> o. Menawarkan bantuan kembali p. <i>Greeting</i> akhir q. Waktu transaksi penutupan rekening (maksimal 5 menit)	S S S S S S S S S S	TS	adalah KTP, buku tabungan dan kartu ATM, serta dikenakan biaya penutupan sebesar Rp. 50.000,-. Boleh saya bantu dengan dokumen yang diperlukan tersebut?”. Tetapi untuk waktu yang digunakan <i>customer service</i> dalam melayani penutupan rekening hampir semua nasabah dilayani lebih dari 5 menit, dikarenakan <i>system</i> yang sering <i>offline</i> dan keperluan nasabah untuk melakukan penggalian informasi yang terkadang nasabah ikut bercerita.
9.	Informasi mengenai produk investasi a. Berdiri dan memanggil nomor antrian b. <i>Greeting</i> awal	S S S		Untuk point informasi produk investasi pada saat pengamatan hanya menemui satu kasus nasabah menanyakan produk investasi. Dan <i>customer service</i> melakukan pelayanan dengan baik dan sesuai

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan)</li> <li>d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah</li> <li>e. <i>Costomer intimacy</i> dan menawarkan bantuan</li> <li>f. Menanyakan kepemilikan rekening BTN sebelumnya</li> <li>g. Meminjam kartu identitas</li> <li>h. Menjajaki kebutuhan nasabah atas rekening yang diinginkan</li> <li>i. Penggunaan <i>marketing toolkit</i></li> <li>j. Menyebutkan beberapa jenis produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah</li> <li>k. Menyebutkan perbedaan utama dari alternatif produk yang ditawarkan</li> <li>l. Menggiring nasabah pada keputusan pemilihan produk</li> <li>m. Konfirmasi kecocokan produk dengan kebutuhana nasabah</li> <li>n. Menjelaskan benefit dan fitur Tabungan BTN Prima</li> <li>o. Upaya meyakinkan nasabah untuk membeli produk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S</li> </ul>		<p>dengan prosedur. Contoh skrip yang digunakan oleh <i>customer service</i> pada saat menjajaki kebutuhan nasabah atas rekening yang diinginkan “Bapak/ibu ingin membuka rekening investasi atas nama perorangan/perusahaan” “apakah investasinya dalam jangka panjang atau investasi fleksibilitas dalam penambahan saldo dan penarikan”.</p> <p>Pada saat menyebutkan beberapa produk bank yang sesuai, <i>customer service</i> menggunakan skrip sebagai berikut “di BTN terdapat 2 macam rekening investai yang sepertinya cocok dengan kebutuhan bapak/ibu, yaitu deposito dan tabungan BTN Prima” dan lain-lain.</p>

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
	<p>p. Menawarkan <i>follow up</i></p> <p>q. Menawarkan bantuan kembali</p> <p>r. <i>Greeting</i> akhir</p>	S		
10.	<p>Penanganan keluhan gagal cek saldo melalui IVR BTN <i>Contact Center</i></p> <p>a. Berdiri dan memanggil nomor antriana</p> <p>b. <i>Greeting</i></p> <p>c. Mempersilahkan duduk (verbal dan gerakan tangan)</p> <p>d. Memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah</p> <p>e. <i>Customer intimacy</i> dan menawarkan bantuan</p> <p>f. <i>Empati</i></p> <p>g. Verifikasi data nasabah</p> <p>h. Identifikasi masalah</p> <p>i. Pengecekan masalah</p> <p>j. Penjelasan/Penyelesaian masalah</p> <p>k. <i>Service Recovery</i></p> <p>l. Penggunaan <i>marketing toolkit</i></p> <p>m. Mendorong penggunaan e-banking lainnya, termasuk demo transaksi</p> <p>n. konfirmasi masalah telah selesai</p> <p>o. Menawarkan bantuan kembali</p>	S		<p>Point penanganan juga dilakukan dengan baik dan sesuai ketentuan.</p> <p>Contoh skrip empati “mohon maaf atas ketidaknyamanan bapak/ibu dalam menggunakan fasilitas BTN <i>Contact Center</i>”</p> <p>Contoh skrip verifikasi data “untuk pengecekan di <i>system</i> kami, boleh saya pinjam KTP, Kartu ATM, dan buku tabungan bapak/ibu?”</p> <p>Dan lain-lain.</p>

No	Aspek Penilaian	Kinerja yang ditampilkan oleh <i>Customer Service</i> Pada Bank BTN KCPS Condongcatur		Keterangan
		Sesuai SOP*	Tidak Sesuai SOP*	
		S		

\*Keterangan :

S : Sesuai

TS : Tidak Sesuai

### 3.2.2 Kendala *Customer Service* Bank BTN KCPS Condongcatur

Kendala yang sering dihadapi *Customer Service* pada saat melayani nasabah adalah sebagai berikut:

#### a. Kurang Cepat

Dalam melayani nasabah *customer service* terkadang melebihi waktu yang telah ditetapkan. Kasus ini pernah terjadi pada saat melakukan penutupan rekening maupun penutupan rekening. Waktu yang dibutuhkan *customer service* melebihi batas waktu yang ditetapkan.

#### b. Kurang Teliti

Dalam melayani nasabah baru yang akan membuka rekening, terkadang *customer service* lupa memberikan alternative dan menjelaskan perbedaan utama dari produk bank. Contoh kasus : antrian nasabah yang panjang atau kondisi yang sedang ramai sehingga menjadikan *customer service* menjadi terburu-buru dalam melayani.

#### c. *System/IT Offline*

Sesuai dengan pengamatan, faktor lain yang kendala *customer service* dalam melayani nasabah adalah *system* yang digunakan Bank BTN KCPS Condongcatur yang sering *offline*, menjadikan kegiatan melayani nasabah sedikit terhambat dan tidak sesuai dengan standar layanan yang berlaku.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan wawancara mengenai penilaian kinerja *customer service* dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap nasabah, maka dapat disimpulkan :

- a. Kinerja *customer service* pada Bank BTN KCPS Condongcatur ada 10 aspek yaitu: Sikap awal melayani nasabah, sikap akhir melayani nasabah, pembukaan rekening tabungan-penggalian kebutuhan nasabah, pembukaan rekening tabungan-penjelasan produk tabungan BTN Batara dan e-banking, pembukaan rekening tabungan-penjelasan formulir aplikasi pembukaan rekening, pembukaan rekening tabungan (input data, penyerahan buku tabungan, kartu debit, pendaftaran e-banking), pembukaan rekening tabungan-*cross selling*, penutupan rekening tabungan karena kredit telah lunas, informasi mengenai produk investasi, dan penanganan keluhan gagal cek saldo melalui IVR BTN *Contact Center*.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara sebagian besar kinerja yang ditampilkan *customer service* Bank BTN KCPS Condongcatur sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, walaupun ada sebagian yang tidak sesuai. Hasil yang telah didapatkan lalu dibandingkan dengan standar layanan yang telah diberlakukan.

- b. Kendala yang sering dihadapi oleh *customer service* pada bank BTNS Condongcatur adalah tidak sesuai dalam menjalankan standar pelayanan baik dari segi waktu dan juga kinerja. Ketidaksiesuaian tersebut berupa pelayanan yang melebihi dari waktu yang telah ditetapkan dan juga kurang teliti dengan transaksi yang dijalankan, *system* yang sering *offline* juga menjadi kendala yang dihadapi *customer service*.

#### 4.2 Saran

Beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Bank BTN KCPS Condongcatur sebagai berikut

- a. Memberikan *reward* dan *punishment* secara berkala (Bulanan atau Tahunan) kepada unit *customer service* guna meningkatkan dan mengevaluasi kinerja *customer service*.
- b. Meningkatkan dan mengembangkan *system* pelayanan demi kelancaran kegiatan operasional yang dilakukan *customer service*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Mandiri. Prinsip dan Dasar Operasional Perbankan Syariah. <https://www.syariahmandiri.co.id/news-update/edukasi-syariah/prinsip-dan-konsep-dasar-perbankan-syariah>. Di akses pada tanggal 12 Maret 2018.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Edisi-1.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mathis, R.L & J.H Jackson. 2006. *Human Resource Manajement: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad. 2005. *Manajmene Bank Syariah*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- Murdijanto. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bina Atmaja.
- PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berprinsip syariah
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soedarsono, Heri. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta:Ekonosia. Cetakan ke-2.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.