

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank BRI Syariah

Sejarah pendirian PT Bank BRISyariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no.10/67/Kep.GBI/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah.

BRISyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk

serta layanan terbaik yang menenteramkan, BRISyariah terus tumbuh secara positif.

BRISyariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRISyariah memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

BRISyariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRISyariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRISyariah dapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah dan untuk kehidupan lebih bermakna.

Pada tahun 2018, BRISyariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRISyariah sebagai anak usaha BUMN di bidang syariah yang pertama kali melaksanakan penawaran umum saham perdana. (<https://www.brisyariah.co.id>)

2. Visi dan Misi BRISyariah

a) Visi BRISyariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

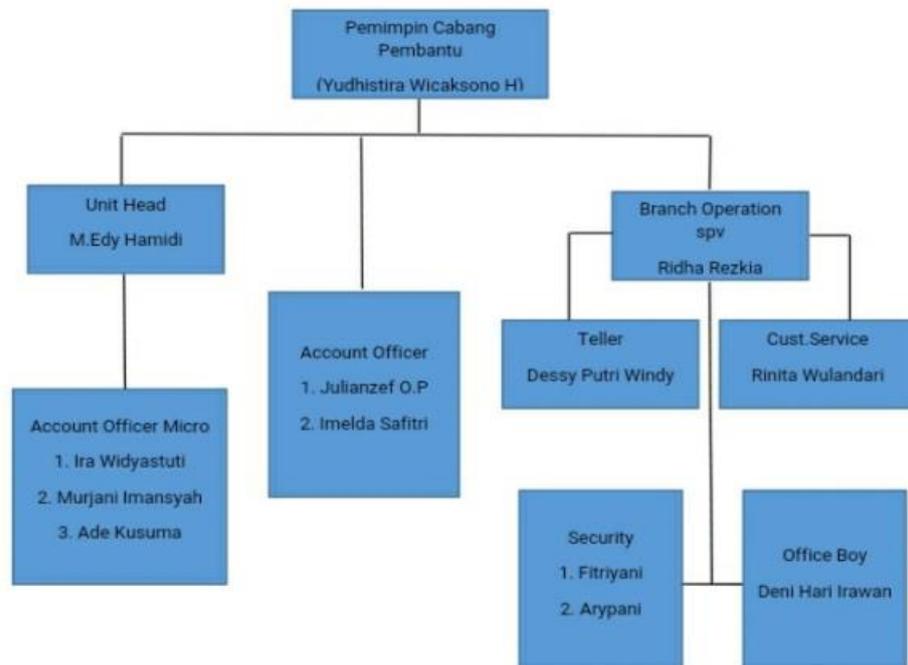
b) Misi BRISyariah

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

3. Struktur Organisasi BRISyariah

STRUKTUR ORGANISASI KCP BANJARMASIN TELUK DALAM

SUTOYO S



B. Penyajian dan Analisis Data

Berikut adalah hasil wawancara terhadap beberapa karyawan di Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam sebagai berikut :

1. Ridha Rezkia (*Branch Operation Supervisor*)

Ibu Ridha Rezkia adalah *Branch Operation Supervisor* di Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Ridha Rezkia selaku *Branch Operation Supervisor* memberikan keterangan bahwa Bank BRISyariah berdiri pada tahun 2008. Kantor Pusat Bank BRISyariah di Banjarmasin sendiri berada di Jl.A.Yani No.147C, Kebun Bunga, Kec.Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70235. Dan terdapat 2 (dua) kantor cabang pembantu yang berada di Jl.Sultan Adam No.13A, Antasan Kecil Timur, Kec.Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70123 dan di Jl.Mayjen Sutoyo, RT01/RW01 Teluk Dalam. Sebelumnya terdapat kantor cabang pembantu yang berada di Jl. Pasar Baru, Kertak Baru Ilir, Kec.Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan namun karena satu dan dan hal lain maka tempatnya pun di pindah ke Jl.Mayjen Sutoyo, RT01/RW01 Teluk Dalam. Beliau juga menjelaskan bahwa inti dari visi-misi dari Bank BRISyariah itu sendiri adalah menjadikan Bank ritel modern berbasis syariah yang terkemuka di Indonesia dengan tujuan memberikan akses yang mudah dan terjangkau dengan prinsip-prinsip syariah dan memberikan ketenteraman pikiran bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional) yang berlaku sesuai dengan aturan-aturan syariat Islam. Salah satu contoh kemudahan yang diberikan

adalah dengan menyediakan akses BRISOnline yang dapat memberi kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui online dengan menggunakan *Handphone/Smartphone* yang dapat di akses lewat jaringan internet dimana pun dan kapan pun. Dengan adanya media BRISOnline maka nasabah tidak perlu repot-repot mengantri dan datang jauh-jauh ke kantor Bank BRISyariah untuk melakukan transaksi perbankan.

2. Rinita Wulandari (*Customer Service*)

Ibu Rinita Wulandari selaku *Costumer Service (CS)* di Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam menjelaskan berbagai macam kemudahan yang diberikan oleh Bank melalui aplikasi BRISOnline seperti bagaimana cara mengakses dan menggunakan aplikasi BRISOnline. Bagi yang ingin menggunakan aplikasi BRISOnline beliau menjelaskan bahwa nasabah terlebih dahulu harus membuka rekening tabungan di Bank BRISyariah, kemudian nasabah harus mendownload aplikasi BRISOnline di *handphone/smartphone* nya agar dapat masuk dan menggunakan aplikasi BRISOnline. Setelah itu nasabah akan diarahkan tentang bagaimana cara menggunakan aplikasi BRISOnline. Apabila suatu saat nanti terjadi kesulitan atau masalah dalam menggunakan aplikasi BRISOnline, nasabah bisa datang langsung ke Bank BRISyariah untuk diberikan arahan dalam mengatasi kendala mereka dalam hal menggunakan aplikasi BRISOnline dan kendala atau masalah lainnya. Aplikasi BRISOnline ini sangat memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan yang ingin mereka lakukan contohnya untuk mengecek saldo, mentransfer, mengisi pulsa listrik dan pulsa *handphone*, melakukan pembayaran zakat, dan berbagai macam tagihan

lainnya bisa dilakukan melalui aplikasi BRISOnline tersebut sehingga nasabah tidak perlu susah-susah mendatangi kantor Bank BRISyariah untuk melakukan transaksi apalagi bagi nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari letak kantor Bank BRISyariah. Termasuk juga untuk nasabah yang sedang berada dimanapun seperti sedang dalam perjalanan mereka bisa langsung melakukan transaksi perbankan melalui handphone mereka dengan memanfaatkan kemudahan yang telah diberikan oleh Bank BRISyariah melalui aplikasi BRISOnline yang bisa digunakan dimanapun dan kapan pun selama *handphone* tersebut terhubung dengan jaringan internet.

Berikut prosedur pelayanan prima *costumer service*.

1. Sistem Operasional Pelayanan (SOP) *Costumer Service*

1) *Apability* (Kemampuan)

Sesuai standar yang dikeluarkan oleh Bank BRISyariah KC. Banjarmasin, *costumer service* berkomunikasi dengan menggunakan kemampuan komunikasi yang baik. Selain berkomunikasi secara verbal, *costumer service* sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, seperti mengekspresikan rasa hormat, menghargai, tulus, berterimakasih dan senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk Bank BRISyariah, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *costumer service*. Ada beberapa hal yang dilakukan *costumer service* dalam melayani nasabah.

- a) Pada saat *costumer service* memperkenalkan produk-produk BRISyariah KCP Teluk Dalam
- 1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
 - 2) Mempersilahkan duduk.
 - 3) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
 - 4) Berbincang hangat dengan nasabah.
 - 5) Mengumpulkan informasi dari kebutuhan nasabah.
 - 6) Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut.
 - 7) Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
 - 8) Mendapatkan komitmen bahwa nasabah menyetujui untuk menggunakan produk.
 - 9) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lainnya yang diinginkan nasabah.
 - 10) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *costumer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- b) Pada saat *costumer service* membuat buku tabungan atau deposito untuk nasabah
- 1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
 - 2) Mempersilahkan nasabah duduk.
 - 3) Menyampaikan keinginan untuk membantu.

- 4) Berbincang hangat dengan nasabah, misalnya jika nasabah membawa serta anak maka bertanya kelas berapa atau umur berapa dan sebagainya.
- 5) Meminta kartu identitas nasabah.
- 6) Meminta nasabah untuk mengisi formulir pembuatan rekening, dan menawarkan kepada nasabah untuk membantu pengisian formulir.
- 7) Membuat rekening baru untuk nasabah.
- 8) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan nasabah yang belum terpenuhi.
- 9) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *costumer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

2) *Attitude* (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, manis, jujur, lugas serta tetap tegas dalam memberikan informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, pandai bergaul sehingga nasabah baru dapat dengan cepat akrab dengan *costumer service*. Namun semua sikap yang ditunjukkan harus berasal dari hati.

3) *Apearance* (Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, *costumer service* Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan

karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan nasabah tidak akan fokus terhadap apa yang dijelaskan namun akan fokus pada penampilan *costumer service* yang berlebihan.

a) Pakaian *costumer service* wanita

- 1) Sudah menutup aurat dan baju tidak dimasukkan ke dalam baju bagian bawah dengan kata lain sudah menutup pinggul.
- 2) *Costumer service* selalu mengenakan kerudung dan baju dengan warna senada.
- 3) Budaya karyawan wanita di Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam selalu menggunakan baju lengan panjang dan tidak ketat serta transparan.
- 4) Diwajibkan oleh Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam, seluruh karyawan wanita untuk memakai kerudung yang menutup dada.

b) Pakaian seragam wanita

- 1) *Costumer service* selalu menggunakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan Ide-Card.
- 2) *Costumer service* selalu mengenakan baju seragam yang disetrika.
- 3) *Costumer service* menggunakan seragam yang masih layak pakai dan warnanya tidak kusam.

c) Sepatu wanita

- 1) Sepatu yang digunakan *costumer service* sudah sesuai standar yaitu berwarna gelap dan tingginya sekitar 4cm.

2) *Costumer service* selalu menggunakan sandal pada area wudhu dan saat berganti sandal dilakukan dibelakang dan tidak pada sekitar meja kerja *costumer service*.

d) Aksesoris Wanita

Aksesoris yang dikenakan karyawan *costumer service* Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam hanya bros kerudung, jam tangan serta cincin.

4) Attention (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh *costumer service* Bank BRISyariah KCP Teluk Dalam yaitu yang pertama menanyakan informasi atau kebutuhan yang di inginkan nasabah, menganalisa permintaan nasabah serta memberikan solusi yang terbaik. Perhatian lain ditunjukkan dengan menanyakan kabar jika sudah mengenal nasabah atau usaha maupun pekerjaan yang digeluti nasabah agar nasabah lenih merasa dihargai dan diperhatikan.

5) *Action* (Tindakan/ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh *costumer service* sangat penting dijaga karena jika salah memilih kata maka nasabah akan tersinggung dan enggan kembali dilayani oleh *costumer service*, maka fokus serta konsentrasi saat bekerja sangat penting agar tidak bertindak dan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Ucapan yang harus diucap oleh *costumer service* dalam melayani nasabah, sebagai berikut :

- a) Menyampaikan ucapan salam (Assalamualaikum) pada saat nasabah datang. Namun terkadang *costumer service* tidak mengucapkan salam dan langsung menawarkan bantuan untuk mengetahui keperluan nasabah
- b) Menjawab ucapan salam (Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh) selalu diucapkan oleh karyawan *costumer service*.

6) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sebagai seorang *costumer service* memiliki tanggung jawab yang cukup besar. *Costumer service* dituntut memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur serta memberikan penjelasan tentang produk. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan *costumer service*. Beberapa hal yang menjadi tanggung jawab *costumer service* dalam memberikan pelayanan

a) Bila Melakukan Kesalahan

- 1) Memohon maaf atas kesalahan yang terjadi.
- 2) Menunjukkan ekspresi penyesalan.
- 3) *Costumer service* tidak boleh ngotot membela diri.
- 4) Sampaikan permohonan maaf kembali atas yang telah diperbuat.
- 5) Segera lakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur.

b) Bila membuat Nasabah Lama Menunggu

- 1) Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa anda juga ikut merasakan keresahan nasabah (rasa empati).
- 2) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
- 3) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambatnya pelayanan.
- 4) Setelah selesai melayani sekali lagi sampaikan permohonan maaf.

2. Cara *Costumer Service* Bila Mendapat Komplain Nasabah

a) Berprasangka baik kepada nasabah.

- 1) Mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.
- 2) Berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah *costumer service* adapada posisi nasabah dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.
- 3) Memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah.
- 4) Meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera ditangani.
- 5) Bila *costumer service* bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan permasalahan nasabah, maka sampaikan permohonan maaf dan meminta nasabah untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk

dikonsultasikan keatasan atau pihak yang berkompeten serta menguasai permasalahannya.

- 6) Menyatakan informasi kepada nasabah tentang kebutuhan lain yang diinginkan nasabah.
- 7) Kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.