

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Bank BNISyariah

Nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46”. Kemudian karena ingin menggunakan nama panggilan yang lebih mudah diingat maka dirubah menjadi “Bank BNI “ bersama dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hokum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan public diwujudkan melalui penawaran saham perdana dipasar modal pada tahun 1996 dan PT Bank Negara Indonesia, Tbk.

Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa kemasa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus. Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit . Sebutan “Bank BNI” dipersingkat menjadi “BNI”, sedangkan tahun pendirian yaitu “46” digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional

pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia. Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejahteranya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan Negara.

Dengan berlandaskan pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channeling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang terbesar diseluruh wilayah Indonesia Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNISyariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNISyariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNISyariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU Nomor 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan-pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga

semakin meningkat. September 2013 jumlah cabang BNISyariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Martapura adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNISyariah Kantor Cabang Martapura terletak di Jalan Ahmad Yani KM. 40 Martapura, Cindai Alus, Kec. Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70714.

Visi dan Misi BNI Syariah, yaitu:

Visi

Visi BNISyariah adalah sebagai berikut: “Menjadi BankSyariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah insyaallah membawa berkah”, Mewujudkan suatu visi, maka harus didukung dengan suatu misi.

Misi merupakan sebuah pernyataan yang menegaskan visi, yang memeparkan secara garis besar, langkah-langkah yang diambil untuk mencapai visi dan sesuai visinya Bank BNISyariah Cabang Martapura terus-menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian training dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta kualitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Misi

Misi dari Bank BNISyariah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.

- 2) Memberi solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Di dalam mencapai misinya, BNISyariah selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah/mudharib mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik dengan nasabah/*mudharib*.

b. Budaya Kerja Bank BNI Syariah

Budaya kerja adalah nilai-nilai (*value*) dan keyakinan (*beliefs*) yang menjadi pedoman dalam perilaku, yang dinilai penting kelangsungan suatu organisasi. Organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh serta menunjang visi organisasi. Nilai-nilai budaya kerja adalah pondasi organisasi untuk kesamaan komitmen, berfikir dan bertindak, menjalankan misidan mencapai visi organisasi tersebut Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

1) Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, professional dalam menjalankan tugas, memegang teguh komitmen dan tanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya,

serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

2) Jama'ah

Bersenergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban, bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dengan dalam kepemimpinan yang efektif.

c. Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam suatu struktur organisasi pada BNISyariah Kantor Cabang Martapura. Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job description* sebagai berikut:

1) *Branch Manajer* (BM)

- a) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas assets dan abilities, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- b) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.

- c) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan fungsi secara efektif.
 - d) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *office channeling* produk BNI Syariah pada Kantor Cabang Konvensional di bawah kelolaannya.
 - e) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN) atau know your customer (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah.
- 2) *Operasional manajer (OM)*
- a) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan nasabah di kantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
 - b) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.

- c) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNISyariah.
 - d) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNISyariah yang dilakukan oleh para penyedia dan asisten dan unit pelayanan nasabah.
- 3) Customer services (CS)
- a) Pemberian informasi mengenai produk BNISyariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
 - b) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
 - c) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk /jasa BNI Syariah.
 - d) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
 - e) Pembuatan laporan ke BI tentang giro wadi'ah, tabungan mudarabah, dan deposito berjangka.
- 4) *Operasional head* (OH)
- a) Mengelola Administrasi pembiayaan dan portopel pembiayaan.
 - b) Memantau proses pemberian pembiayaan.
 - c) Melakukan percetakan surat keputusan, pembiayaan (SKP).
 - d) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP.

- e) Berperan aktif dalam melaksanakan program APU (Aanti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Terorisme) di kantor cabang.

5) *General Affair Head (GFH)*

- a) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan kantor pelayanan.
- b) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- c) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- d) Mengendalikan transaksi pembukaan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- e) Mengelola laporan kantor cabang syariah.
- f) Membantu penyelesaian temuan SPI maupun BQA.
- g) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang di bentuk oleh pemimpin cabang dan layanan.
- h) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang.
- i) Mengadministrasikan dan mengkomplikasikan dan catatan absensi dan cuti pegawai.
- j) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang.

6) *SME financing head (SFH)*

- a) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif (kecuali *Rahn*)

- b) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif.
- c) Melakukan kegiatan cross selling untuk produk-produk BNI Syariah lainnya.
- d) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

7) *Consumer sales head (CSH)*

- a) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data
- b) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
- c) Melakukan analisa pembiayaan (BFM/Analixi Scoring) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan.

8) *Consumer processing (CPH)*

- a) Menyusun rencana kerja anggaran kegiatan pemasaran dan sesuai dengan pedoman berlaku.
- b) Mengadakan/menghindari pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
- c) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana
- d) Penyelenggaraan administrasi /file kegiatan pemasaran dana.

9) *Teller*

- a) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring, dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.

- b) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar atau pihak ketiga lainnya.
- c) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh Komite Manajemen Kantor Cabang Usaha dan layanan.
- d) Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit/SPI.

10) *Administrasi assistant (ADA)*

- a) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- b) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu.
- c) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu.
- d) Transportasi dan penyelenggaraan administrasi umum dan kearsipan.

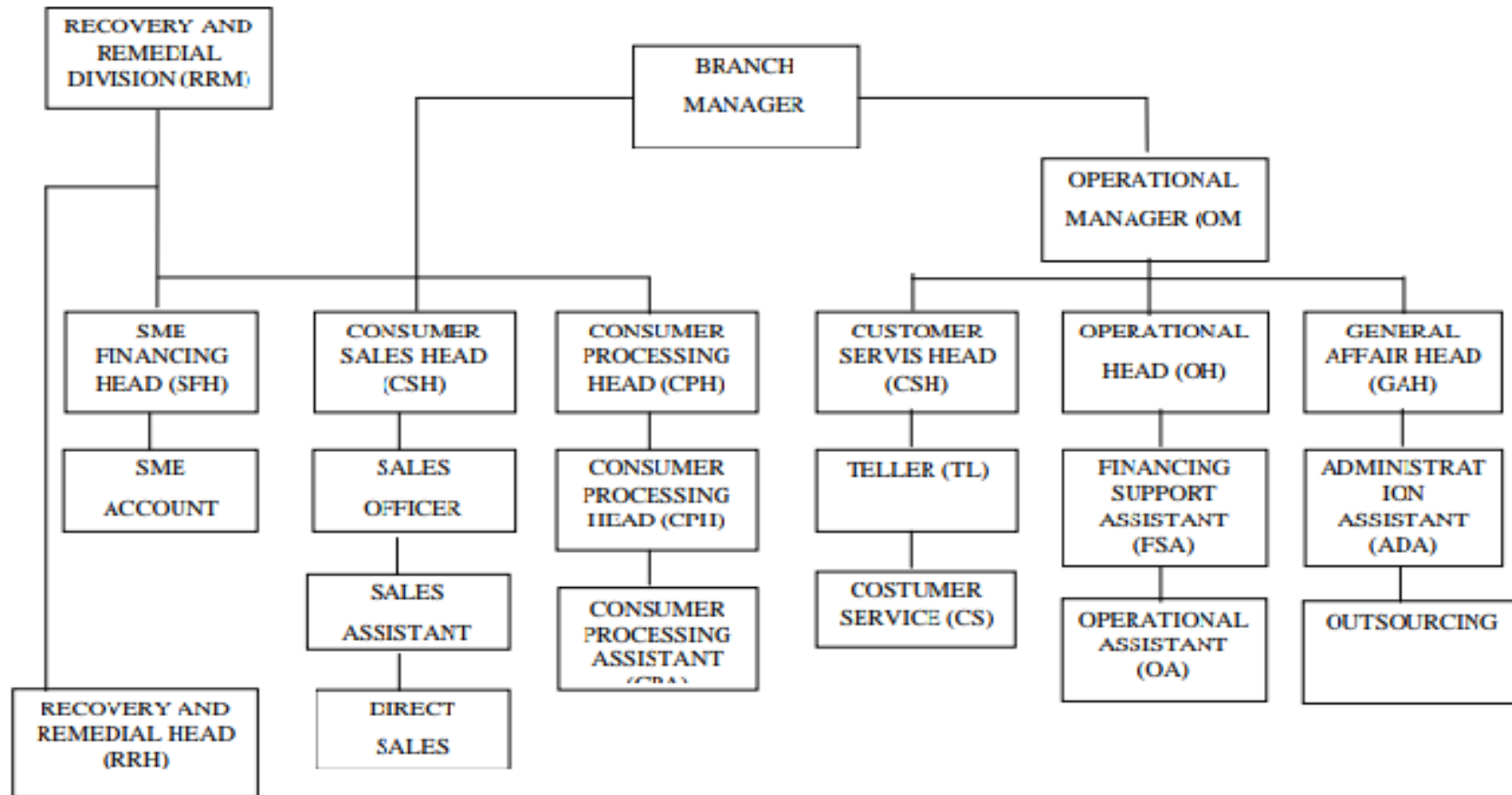
11) *Recovery and remedial divisional (RRM)*

- a) Pemantau proses penagihan dan memantau proses kewajiban pembiayaan.
- b) Pemeriksa laporan kunjungan setempat/call memo hasil penagihan pembayaran.
- c) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI syariah.

12) *Recovery remedial head (RRH)*

- a) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayan (*survice culture enchancement*).
- b) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit internal dan eksternal BNI syariah.

Struktur organisasi pada BNISyariah Kantor Cabang Martapura digambarkan sebagai berikut:



d. Sejarah Bank BRISyariah

Pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pencar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses *spin-off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku

Direktur Utama PT. Bank BRISyariah. Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Perusahaan PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kayutangi adalah perusahaan yang berada di wilayah kota madya dengan luas wilayah 190 m² dengan batas-batas sebagai berikut:

- 1) Sebelah Barat berbatasan dengan jalan adiyaksa menuju ke kayutangi ujung.
- 2) Sebelah timur berbatasan dengan jalan menuju gatot sobroto
- 3) Sebelah selatan bersampingan dengan dialer Yamaha dan Byan komputer.
- 4) Sebelah utara berseberangan dengan Komplek madani 1.

Visi-Misi dan Motto Bank BRISyariah, yaitu:

Visi:

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

Misi:

- 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.

Motto:

Bank BRISyariah bersama wujudkan harapan bersama

Tujuan BRISyariah, yaitu:

- 1) Memenuhi kebutuhan jasa perbankan bagi masyarakat yang tidak dapat menerima konsep margin.
- 2) Menciptakan dual banking sistem di Indonesia yang mengakomodasikan baik perbankan konvensional dan perbankan syariah yang melahirkan kompetisi yang sehat dan perilaku bisnis berdasarkan nilai-nilai moral, meningkatkan market disiplin, dan pelayanan bagi masyarakat.

- 3) Mengurangi risiko sistematis dari kegagalan sistem keuangan di Indonesia, karena pengembangan bank syariah sebagai alternatif bank konvensional akan memberikan penyebaran risiko.

Saat ini, kantor pelayanan PT. Bank BRISyariah tersebar diseluruh Indonesia, yaitu Kantor Cabang berjumlah (54) KC, salah satunya adalah Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin yang didirikan pada tahun 2009. Beralamat di Jalan A.Yani Km.3 No.147 Banjarmasin. Sedangkan untuk Kantor Cabang Pembantu (KCP) diseluruh daerah di Indonesia berjumlah (206) KCP, termasuk di Kantor Cabang Pembantu di Kayu Tangi yang didirikan pada tanggal 13 April 2013, serta untuk Kantor Kas berjumlah 11 (KK) di seluruh Indonesia.

e. Nilai-nilai Utama Budaya Kerja Bank BRISyariah

Bank BRISyariah memiliki budaya kerja yang terdiri dari 7 nilai-nilai dasar dan 49 perilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan Pasti Oke tersebut sebagai berikut:



Nilai-nilai Utama Budaya Kerja Bank BRISyariah

- 1) Profesional



Definisi:

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

2) Antusias



Definisi:

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

3) Penghargaan SDM



Definisi:

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

4) Tawakal



Definisi:

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

5) Integritas



Definisi:

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

6) BerOrientasi Bisnis



Definisi:

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

7) Kepuasan Pelanggan



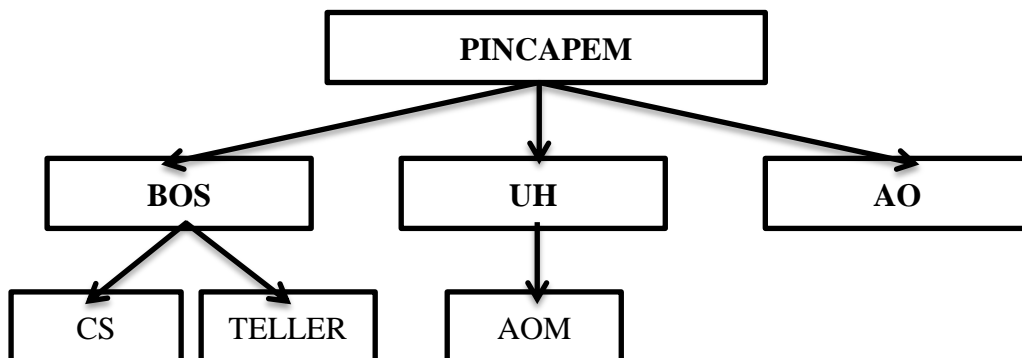
Definisi:

Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

f. Struktur Organisasi Bank BRISyariah

Struktur Organisasi PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu

Kayutangi, yaitu:



Keterangan:

1. PINCAPEM yaitu Pimpinan Cabang Pembantu
2. AO yaitu *Account Officer*
3. UH yaitu *Unit Head*

4. BOS yaitu *Branch Operational Supervisor*
5. AOM yaitu *Account Officer Micro*
6. CS yaitu *Customer Service*

2. Hasil Wawancara

a. Identitas Responden

Nama : Desy Corenida
Umur : 26 tahun
Pendidikan Terakhir : S1 Komunikasi
Alamat : Jln. Martapura Lama, Martapura Kalsel
Jabatan : CS di Bank BNI Syariah KCP Martapura

Berdasarkan hasil wawancara dengan Desy Corenida selaku CS di Bank BNI Syariah KCP Martapura, nasabah prima atau nasabah prioritas adalah perseorangan yang memiliki atau memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu di bandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.

Layanan yang diberikan kepada nasabah prioritas yaitu saat nasabah akan datang kebank sudah mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada bagian pemasaran pada hari dan waktu yang telah ditentukan oleh nasabah prioritas, sehingga bank akan menyiapkan pelayanan untuk melayani semua transaksi yang diinginkan oleh nasabah prioritas, saat nasabah prioritas datang ke Bank BNI, *security* harus mengenali apakah yang datang nasabah prioritas atau nasabah biasa, pelayanan yang diberikan, yaitu: membukakan pintu mobil nasabah, memberikan senyum

ramah, membukakan pintu bank untuk nasabah, mengucapkan salam, dan menanyakan keperluan nasabah, jika nasabah prioritas membawa tas maka tas tersebut akan dibawakan oleh *security* tidak ada ketentuan khusus dalam pelayanan tersebut, nasabah prioritas akan mendapatkan pelayanan yang sama yaitu dibawakan tasnya oleh *security* sambil ditempatkan diruangan khusus untuk nasabah prioritas yaitu di lantai 2 (dua). Apabila nasabah prioritas ingin menyampaikan keluhan atau konsultasi dan sebagainya, maka tugas *security* memanggil *Customer Service*, *lending Officer*, pimpinan bank ataupun petugas bank lainnya untuk turun dan melayani nasabah prioritas tersebut.

b. Identitas Responden

Nama : Ahmad Rizki Riadi
Umur : 27 Tahun
Pendidikan Terakhir : S1 Perbankan
Alamat : Jln, Mahligai Banjarmasin Kalimantan Selatan
Jabatan : CS di Bank BNI Syariah KCP Martapura

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ahmad Rizki R selaku CS di Bank BNI Syariah KCP Martapura, nasabah prioritas akan mendapatkan pelayanan yang berbeda dengan nasabah yang lain. Pelayanan prima yang diberikan yaitu, memberikan pelayanan sebagaimana dijelaskan di atas yaitu melayani semua transaksi yang diinginkan oleh nasabah prioritas, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik. Apabila nasabah prioritas akan datang ke bank, bagian pemasaran telah menginformasikan terlebih dahulu bahwa hari dan waktu yang telah ditentukan nasabah prioritas akan datang.

Dengan begitu *Customer Service* akan bersiap-siap untuk melakukan penyambutan yang sangat baik, bahkan *Customer Service* akan turun di tempat ruangan yang telah disediakan khusus untuk nasabah prioritas.

Pelayanan lain yang diberikan oleh bank yaitu, layanan personal dari petugas bank yang menjadi penghubung (*relationship manager*) antara bank dan nasabah prima tertentu, layanan prima saat di bandara, layanan *Pick up service*, dan juga termasuk saat nasabah ada acara besar, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti *souvenir* atau sejenisnya sebagai bentuk kepedulian terhadap nasabah prioritas.

c. Identitas Responden

Nama : Sri Ruliyawati

Umur : 29 Tahun

Pendidikan Terakhir : D3

Alamat : Jl. Teluk Tiram Banjarmasin

Jabatan : BOS dan CS di BRISyariah KCP Kayutangi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sri Ruliyawati sebagai BOS dan CS di Bank BRISyariah KCP Kayutangi, nasabah prioritas adalah seseorang yang memiliki rekening dan volume transaksi dalam jumlah yang cukup besar di sebuah bank.

Pelayanan prima yang diberikan yaitu, nasabah prioritas sebelum datang, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik. Apabila nasabah prioritas sudah datang ke bank, akan disambut oleh *security*, pelayanan yang diberikan sama saja, yaitu membukakan pintu mobil

nasabah, memberikan senyum ramah, membukakan pintu bank untuk nasabah, mengucapkan salam, dan menanyakan keperluan nasabah. *Customer Service* akan bersiap-siap untuk melakukan penyambutan yang sangat. Pelayanan lain yang diberikan oleh bank juga termasuk saat nasabah ada acara besar maka, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti *souvenir* atau sejenisnya sebagai bentuk kepedulian terhadap nasabah prioritas baik itu acara ulang tahun, tanggal pernikahan dan lain-lain.

d. Identitas Responden


Nama : Gita Swastika Desty
Umur : 27 Tahun
Pendidikan Terakhir : S1 Pendidikan
Alamat : Jl. Pramuka Komplek Rahayu Banjarmasin
Jabatan : CS di Bank BRISyariah KCP Kayutangi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Gita Swastika Desty selaku CS di Bank BRISyariah KCP Kayutangi, fasilitas yang diberikan kepada nasabah secara garis besar, nasabah mendapatkan fasilitas kartu jambrut platinum, layanan prima saat di bandara, layanan *Pick up service*, layanan ruangan khusus, layanan kepedulian saat nasabah ada hari-hari besar misalkan ulang tahun, perkawinan ataupun yang lainnya. Ia berpendapat, apabila dalam sebuah bank tidak menjalankan pelayanan yang prima terhadap nasabah prioritas, maka nasabah akan lari ke bank lain.

B. Analisis Data

1. Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura Dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Dalam Melayani Nasabah Prioritas

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan atas keberadaannya oleh pihak perusahaan. sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Maidah/5: 2 yang berbunyi:


وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ

Artinya: “*dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa*”.

Lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud). Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat.
- b. *Empathy*. Kesiediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, setiap lapisan karyawan dari level manajemen atas (top manajemen) sampai level terbawah (*staff*) harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Maidah/5: 2.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap). Kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan

cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah.

- d. *Reliability* (keandalan). Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
- e. *Assurance* (kepastian). Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah. Karyawan harus mampu menunjukkan kepada nasabah bahwasanya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada nasabah.

Apabila kelima elemen TERRA diatas diperhatikan, diharapkan akan memberi kepuasan kepada nasabah. kepuasan adalah fungsi dari *perceived performance* (kinerja) dan *expectation* (harapan).

a. Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dalam Melayani Nasabah Prioritas

Layanan yang diberikan kepada nasabah prioritas yaitu saat nasabah akan datang kebank sudah mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada bagian pemasaran pada hari dan waktu yang telah ditentukan oleh nasabah prioritas, sehingga bank akan menyiapkan pelayanan untuk melayani semua transaksi yang diinginkan oleh nasabah prioritas, saat nasabah prioritas datang ke Bank BNI, *security* harus mengenali apakah yang datang nasabah prioritas atau nasabah biasa, pelayanan yang diberikan, yaitu: membukakan pintu mobil nasabah, memberikan senyum ramah, membukakan pintu bank untuk nasabah, mengucapkan salam, dan menanyakan keperluan nasabah, jika nasabah priotitas membawa tas maka tas tersebut akan dibawakan oleh *security* tidak ada ketentuan khusus dalam

pelayanan tersebut, nasabah prioritas akan mendapatkan pelayanan yang sama yaitu dibawakan tasnya oleh *security* sambil ditempatkan diruangan khusus untuk nasabah prioritas yaitu di lantai 2 (dua). Apabila nasabah prioritas ingin menyampaikan keluhan atau konsultasi dan sebagainya, maka tugas *security* memanggil *Customer Service*, *Lending Officer*, pimpinan bank ataupun petugas bank lainnya untuk turun dan melayani nasabah prioritas tersebut.

Pelayanan prima tambahan yang diberikan yaitu, memberikan pelayanan sebagaimana dijelaskan di atas yaitu melayani semua transaksi yang diinginkan oleh nasabah prioritas, memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik. Apabila nasabah prioritas akan datang ke bank, bagian pemasaran telah menginformasikan terlebih dahulu bahwa hari dan waktu yang telah ditentukan nasabah prioritas akan datang. Dengan begitu *Customer Service* akan bersiap-siap untuk melakukan penyambutan yang sangat baik, bahkan *Customer Service* akan turun di tempat ruangan yang telah disediakan khusus untuk nasabah prioritas. Pelayanan lain yang diberikan oleh bank yaitu, layanan personal dari petugas bank yang menjadi penghubung (*relationship manager*) antara bank dan nasabah prima tertentu, layanan prima saat di bandara yaitu antar jemput, layanan *Pick up service*, dan juga termasuk saat nasabah ada acara besar, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti *souvenir* atau sejenisnya sebagai bentuk kepedulian terhadap nasabah prioritas.

b. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Dalam Melayani Nasabah Prioritas

Pelayanan prima yang diberikan yaitu, nasabah prioritas sebelum datang,

memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik. Apabila nasabah prioritas sudah datang ke bank, akan disambut oleh *security*, pelayanan yang diberikan sama saja, yaitu membukakan pintu mobil nasabah, memberikan senyum ramah, membukakan pintu bank untuk nasabah, mengucapkan salam, dan menanyakan keperluan nasabah. *Customer Service* akan bersiap-siap untuk melakukan penyambutan yang sangat baik. Pelayanan lain yang diberikan oleh bank juga termasuk saat nasabah ada acara besar maka, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti *souvenir* atau sejenisnya sebagai bentuk kepedulian terhadap nasabah prioritas baik itu acara ulang tahun, tanggal pernikahan dan lain-lain.

Fasilitas yang diberikan kepada nasabah secara garis besar, nasabah mendapatkan fasilitas kartu jambrut platinum, layanan prima saat di bandara, layanan *Pick up service*, layanan kepedulian saat nasabah ada hari-hari besar misalkan ulang tahun, perkawinan ataupun yang lainnya. Ia berpendapat, apabila dalam sebuah bank tidak menjalankan pelayanan yang prima terhadap nasabah prioritas, maka nasabah akan lari ke bank lain.

PENENTU KUALITAS JASA	BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura	BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi
<i>Tangible</i> (berwujud)	1. ditempatkan diruangan khusus untuk nasabah prioritas yaitu di lantai 2 (dua). 2. layanan prima saat di bandara yaitu antar jemput 3. layanan <i>Pick up</i>	1. fasilitas kartu jambrut platinum 2. layanan prima saat di bandara 3. layanan <i>Pick up service</i>

	<i>service</i>	
<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. membukakan pintu mobil nasabah 2. memberikan senyum ramah 3. membukakan pintu bank untuk nasabah 4. mengucapkan salam 5. menanyakan keperluan nasabah 6. jika nasabah prioritas membawa tas maka tas tersebut akan dibawakan oleh <i>security</i> 7. <i>Customer Service, Lending Officer,</i> pimpinan bank ataupun petugas bank lainnya untuk turun dan melayani nasabah prioritas tersebut. 8. saat nasabah ada acara besar, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti <i>souvenir</i> atau sejenisnya sebagai bentuk kepedulian terhadap nasabah prioritas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. membukakan pintu mobil nasabah 2. memberikan senyum ramah 3. membukakan pintu bank untuk nasabah 4. mengucapkan salam 5. menanyakan keperluan nasabah. 6. saat nasabah ada acara besar maka, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti <i>souvenir</i> atau sejenisnya sebagai bentuk kepedulian terhadap nasabah prioritas baik itu acara ulang tahun, tanggal pernikahan dan lain-lain
<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap).	<ol style="list-style-type: none"> 1. melayani semua transaksi yang diinginkan oleh nasabah prioritas 2. memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari 	<ol style="list-style-type: none"> 1. melayani semua transaksi yang diinginkan oleh nasabah prioritas 2. memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari

	nasabah dengan baik	nasabah dengan baik.
<i>Realiability</i> (keandalan).	<ol style="list-style-type: none"> 1. layanan personal dari petugas bank yang menjadi penghubung (<i>relationship manager</i>) antara bank dan nasabah prima tertentu 2. terbukti apabila nasabah ada acara besar, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti <i>souvenir</i> atau sejenisnya. 	terbukti apabila nasabah ada acara besar, pihak bank memberikan hadiah kecil seperti <i>souvenir</i> atau sejenisnya.
<i>Assurance</i> (kepastian).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan personal dari petugas bank yang menjadi penghubung (<i>relationship manager</i>) antara bank dan nasabah prima. Sehingga pihak bank akan berusaha merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan. 2. Dengan memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik, sehingga pihak bank akan berusaha merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan. 	Dengan memberikan solusi atas keluhan nasabah dan melayani konsultasi dari nasabah dengan baik, sehingga pihak bank akan berusaha merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan.

2. Perbandingan Perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura Dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Pada Nasabah Prioritas

Nasabah prima atau nasabah prioritas adalah perseorangan yang memiliki atau memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya. Nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi sama-sama mendapatkan pelayanan yang diistimewakan serta mendapatkan fasilitas kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa.

Perbandingan perlakuan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi dalam melayani Nasabah Prioritas sama-sama menggunakan teori penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA. Hanya saja ada beberapa hal yang berbeda dalam melayani nasabah prioritas dari Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi. Dalam pelayanan nasabah prioritas lebih banyak mendapat kelebihan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dari pada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

a. Tangible (berwujud)

Dimana untuk nasabah prioritas di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura ditempatkan diruangan khusus untuk nasabah prioritas yaitu di lantai 2 (dua). Sedangkan untuk di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu

Kayutangi masih berkumpul dengan nasabah biasa dan belum memiliki tempat khusus untuk Nasabah prioritas.

b. *Empathy*

Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura mendapatkan layanan jika nasabah prioritas membawa tas maka tas tersebut akan dibawakan oleh *security*, serta *Customer Service*, *Lending Officer*, pimpinan bank ataupun petugas bank lainnya untuk turun dan melayani nasabah prioritas tersebut. Sedangkan untuk di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi tidak mendapatkan layanan tersebut untuk nasabah prioritas.

c. *Responsiveness* (cepat tanggap).

Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi mendapat perlakuan yang sama dalam *Responsiveness* (cepat tanggap).

d. *Reliability* (keandalan).

Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura mendapatkan layanan personal dari petugas bank yang menjadi penghubung (*relationship manager*) antara bank dan nasabah prima tertentu. Sedangkan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi tidak mendapat layanan tersebut.

e. *Assurance* (kepastian).

Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura mendapatkan layanan personal dari petugas bank yang menjadi penghubung (*relationship manager*) antara bank dan nasabah prima. Sehingga pihak bank akan berusaha merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan. Sedangkan di Bank BRI

Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi tidak ada.

Dalam pandangan Islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perasaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

1. Sifat Jujur. Sebuah perasaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat pada perusahaan tersebut. Sebagaimana firman Allah dalam QS. At-Taubah/(119), yaitu:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ﴿١١٩﴾

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar*”. (Departemen Agama RI, 2004, hlm 139)

2. Sifat Amanah. Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknyadan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah” artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan

demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut. Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-nisaa`/4:58), yaitu:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.* (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 204)

3. Benar. Benar adalah ruh keimanan, ciri utama orang mukmin, bahkan ciri para nabi. Tanpa kebenaran, agama tidak akan tegak dan tidak akan stabil. Sebaliknya, bohong dan dusta adalah bagian daripada sikap orang munafik. Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah.

Sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Maidah/5: 89), yaitu:

لَا يُؤَاخِذُكُمُ اللَّهُ بِاللَّغْوِ فِي أَيْمَانِكُمْ وَلَكِنْ يُؤَاخِذُكُمْ بِمَا عَقَدْتُمُ الْأَيْمَانَ فَكَفَرْتُمْ بِهِ إِطْعَامَ عَشْرَةِ مَسْكِينٍ مِنْ أَوْسَطِ مَا تَطْعَمُونَ أَوْ كِسْوَتُهُمْ أَوْ تَحْرِيرُ رَقَبَةٍ ۖ فَمَنْ لَمْ تَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ ذَلِكَ كَفْرُ أَيْمَانِكُمْ إِذَا حَلَفْتُمْ ۗ وَاحْفَظُوا أَيْمَانَكُمْ ۚ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ ۗ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “*Allah tidak menghukum kamu disebabkan sumpah-sumpahmu yang tidak dimaksud (untuk bersumpah), tetapi Dia menghukum kamu disebabkan sumpah-sumpah yang kamu sengaja, Maka kaffarat (melanggar) sumpah itu, ialah memberi Makan sepuluh orang miskin, Yaitu dari makanan yang biasa kamu berikan kepada keluargamu, atau memberi pakaian kepada mereka atau*

memerdekakan seorang budak. barang siapa tidak sanggup melakukan yang demikian, Maka kaffaratnya puasa selama tiga hari. yang demikian itu adalah kaffarat sumpah-sumpahmu bila kamu bersumpah (dan kamu langgar). dan jagalah sumpahmu. Demikianlah Allah menerangkan kepadamu hukum-hukum-Nya agar kamu bersyukur (kepada-Nya). (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 155)

Dilihat dari hasil diatas bahwa kepuasan pelanggan/nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi sudah terpenuhi dimana tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa sudah sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima, dimana karyawan perbankan terutama *Customer Service* sudah menerapkan sifat jujur, amanah, dan benar sesuai dengan tolak ukur kepuasan pelanggan/nasabah dan sudah memenuhi penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA. Akan tetapi dari penaparan di atas bisa kita lihat bahwa untuk pelayanan Nasabah prioritas masih lebih banyak mendapat kelebihan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura dibandingkan dengan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.