

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura

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. Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP. GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada BNI Syariah, di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU Nomor 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dengan UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Untuk mendukung upaya pencapaian pengembangan usaha syariah tersebut diperlukan adanya unit kerja operasional yang berfungsi melaksanakan kebijakan usaha syariah di wilayah kerja melalui pemberian pelayanan perbankan syariah kepada nasabah maupun calon nasabah, maka didirikanlah kantor cabang BNI dengan sistem syariah, salah satunya adalah kantor BNI Syariah KCP Martapura yang beralamatkan Jl. Ahmad Yani, Km. 40 RT. 5 RW.2 Keraton, Kab. Banjar–Martapura Kota, Kalimantan Selatan ID 70611.

2. Visi Dan Misi BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura

a. Visi

Visi dari Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah adalah “menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi 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.

3. *Job Description* Karyawan

a. *Customer Service*

Customer Service adalah suatu upaya memberikan layanan (*Service*) kepada pelanggan (*Customer*) sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Suharto Abdul Majid dalam buku *Customer Service* dalam Bisnis Jasa Transportasi (2009) menjelaskan; “tentang *Customer Service* adalah sebagai ilmu dan seni dalam pemasaran (*marketing*) atau penjualan (*sales*), artinya bahwa *Customer Service* sangat membutuhkan unsur kreatifitas, inisiatif dan kepandaian atau keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain. Jadi, *Customer Service* merupakan ilmu sekaligus seni didalam melayani orang lain/pelanggan.

Tugas dan tanggung jawab

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, dan permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminta kepada nasabah atau calon nasabah.
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidak puasaan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- 3) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.

- 4) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan *bilyet giro* serta kuasa hukum.
- 5) Memberikan informan tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 6) Mengadministrasikan buku cek, *bilyet giro*, dan buku tabungan.
- 7) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Teller

Teller adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh oleh sistem kasir. *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai.

Tugas dan tanggung jawab

- 1) Melakukan tambahan dan setoran kas untuk menunjang kelancaran pelayanan kepada nasabah.
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang syariah.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.

- 5) Mengelola dan menyetorkan kas fisik kepada *supervisor*/AMO, baik selama pelayanan maupun akhir hari kerja agar keamanan kas terjaga.
- 6) Melakukan pergesekan kas antar *teller* yang memerlukan untuk menjaga kelancaran pelayanan.
- 7) Membayar biaya-biaya, piutang, realisasi, pembiayaan dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna menjaga kelancaran operasional kantor cabang syariah.
- 8) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 9) Menindaklanjuti semua audit sesuai dengan kewenangan.
- 10) Menyusun uang sesuai dengan couporesnya untuk menjaga keamanan dan menghindari ketekoran kas.
- 11) Melaksanakan fungsi cheker atas transaksi di atas batas wewenangnya.
- 12) Menatakerjakan KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan).
- 13) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

c. *Security*

Security/satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi proyek atau badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarya dilingkungan kerjanya.

Tugas dan tanggung jawab

- 1) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank.
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tidak tanduk nasabah mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
- 6) Memperhatikan seluruh kegiatan didalam dan diluar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.

Guna menunjang kelancaran seluruh kegiatan operasional Bank BNI Syariah KCP Martapura menggunakan tenaga kerja sebanyak 13 (TigaBelas) orang, dengan berstatus sebagai pegawai tetap 7 (Tujuh) orang dan *outsourcing* 5 (Lima) orang *Security*, 1 (satu) Orang pelayan, yang terdiri dari:

1. *Sub Branch Manager (SBM)* 1 (satu) orang
2. *Micro Sales Head (MSH)* 1 (satu) orang
3. *Micro Sales* 1 (satu) orang
4. *Funding Sales* 1 (satu) orang
5. *Customer Salesf* 1 (satu) orang
6. *Operational Service Head (OSH)* 1 (satu) Orang

7. *Customer Sales (CS)* 2 (dua) orang
8. *Teller (TL)* 1 (satu)
9. Satuan Pengamanan 4 (empat) orang
10. Pelayan.(Agus, april 2020)1 (satu) orang

B. Penyajian Data

1. *Job Description informan*

a. *Customer Service*

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan dimintai kepada nasabah atau calon nasabah.
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- 3) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. *Teller*

- 1) Melakukan tambahan dan setoran kas untuk menunjang kelancaran pelayanan kepada nasabah.

- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang syariah.

c. Security

- 1) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank.
- 2) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 3) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

2. Karakteristik Informan

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung kepada Pimpinan dan karyawan Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yang menjadi informan, Menurut Bapak Agus Rofandi selaku *Sub Branch Manager* (SBM):

- a. Satpam masuk *fronliner* dengan sesuai standar bank,
- b. Selama pandemi bisnis harus tetap jalan karena bisnis bergerak di bidang layanan dan jasa. Dan target juga harus jalan.
- c. Kadang nasabah juga memanfaatkan keringanan angsuran dari pemerintah yang otomatis mengurangi keuntungan pihak bank, dan

kadang nasabah memang sengaja menunggak kan angsuran. Sedangkan tanggung jawab kepada pemilik modal juga harus di kembalikan. Jadi dalam kondisi ini pihak bank agak pusing.

- d. Semuanya sesuai standar layanan dari kantor pusat, dari cara melayani, bahasanya, waktu/limit pelayanan teller/cs sudah di atur.
- e. Layanan padat senin, selasa jumat dan rabu, kamis agak kurang, serta padat awal dan akhir bulan.
- f. Security ada 4, 2 pagi, 1 sore, 1 malam, tapi dalam keadaan covid pagi hanya 1 dan yang WFH. Semuanya bekerja 8 jam.

(yang menjadi karakteristik informan dalam penelitian ini yaitu:

- g. Merupakan karyawan Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura.
- h. Posisi pekerjaan dibidang *frontliner*.
- i. Memberikan pelayanan langsung kepada nasabah.
- j. Identitas Informan Pertama

- 1) Nama : Ana
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pekerjaan : *Customer Service*
- Alamat : Banjarbaru

2) Uraian Data

Menurut ibu Ana yang merupakan salah satu karyawan bidang *frontliner* yang berada di bagian *Customer Service* Bank

Negara Indonesia KCP Martapura, Jumlah *frontliner* di BNI Syariah KCP Martapura berjumlah 7 orang.

Bagian *frontliner* di BNI Syariah KCP Martapura terbagi menjadi 3 bagian, yaitu *Customer Service*, *Teller*, dan *Security*. Dari ketiga bagian *frontliner* tersebut memiliki tugas masing-masing. Namun secara umum, tugas *frontliner* adalah melayani nasabah dengan sebaik-baiknya guna menghasilkan pelayanan yang optimal.

Menurut ibu Ana tugas-tugas yang dilakukan setiap *frontliner* berbeda-beda sesuai dengan pekerjaan (*job description*). Seperti beliau sendiri yang berada di bagian *Customer Service* maka tugas beliau diantaranya adalah:

- a) Memberikan informasi mengenai produk BNI Syariah KCP Martapura dengan se jelas mungkin, syarat-syarat pembukaan rekening, penutupan rekening, dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo sesuai dengan standar operasional pelayanan.
- b) Administrasi pemberian buku cek/*bilyet* giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
- c) Menawarkan produk atau layanan yang dirasa pas dengan keperluan nasabah, serta melayani dengan sesuai kebutuhan nasabah.

Dalam menghadapi nasabah, *Customer Service* menyikapi nasabah dengan senyumannya namun tetap sesuai dengan prosedur

yang telah diterapkan pada acuan yang diberikan pada BNI Syariah pusat. Selain itu, berusaha menciptakan citra positif dengan membantu nasabah melihat keistimewaan produk melalui cara yang terbaik, mengembangkan hubungan yang mampu membuat nasabah merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.

Menurut ibu Ana sebenarnya tidak ada strategi khusus untuk pelayanan di bank BNI Syariah KCP Martapura, namun BNI Syariah KCP Martapura untuk pelayanannya lebih menunjukkan unsur syariahnya dengan mengucapkan salam, juga harus mendoakan nasabah yaitu "*Semoga berkah dan Hasanah*" di setiap pelayanannya. Yang artinya selain melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman, karena jika nasabah itu nyaman dengan pelayanan yang optimal maka dengan otomatis nasabah tersebut akan loyal terhadap bank tersebut.

Dari segi pelayanan, Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura sudah mengikuti etika pelayanan dengan standar pelayanan dari pusat, karena dalam memberikan pelayanan tidak boleh sembarangan dan harus mengikuti standar pelayanan agar menciptakan hasil yang optimal. biasanya akan diberikan sebuah video yang menayangkan standar pelayanan dari pusat, dari video itu bisa dilihat bagaimana standar pelayanan pusat yang kemudian *frontliner* harus mengaplikasikannya dalam

melayani nasabah. Selain itu, dalam persemester juga ada penilaian langsung dari kantor pusat atau seperti *mysteryshoppers* untuk bagaimana pelayanannya dan apakah sudah sesuai dengan kantor pusat.

Etika *frontliner* juga sesuai standar layanan di BNI Syariah KCP Martapura yaitu juga diaplikasikan dengan atasan atau rekan *frontliner* yang terjun langsung untuk memberikan tes dan berperan sebagai seorang nasabah. Jadi setelah berperan sebagai seorang nasabah maka akan bisa dinilai bagian mana saja yang dirasa masih kurang dan perlu di tingkatkan lagi guna mencapai pelayanan yang optimal. Secara umum etika dalam memberikan pelayanan yang diwajibkan kepada setiap *frontliner* yang berdasarkan standar adalah saat berhadapan dengan nasabah, hal pertama yang harus diucapkan adalah dengan mengucapkan salam, berpenampilan rapi, murah senyum, bersikap sopan, serta sikap antusias untuk melayani nasabah dan tidak lupa juga mendoakan semoga transaksinya berkah dan hasanah. Intinya untuk menciptakan pelayanan yang optimal setiap pelayanan harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi wajah yang nyaman dipandang dan sesuai standar yang diberikan. Sedangkan etika pelayanan yang dikhususkan untuk setiap *frontliner* itu berbeda-beda sesuai dengan bidang masing-masing. Untuk *Customer Service* sendiri berupa bagaimana cara melayani

pembukaan rekening, penutupan rekening, penyelesaian keluhan nasabah, dan *cross selling*.

Dalam pembukaan rekening terdapat beberapa ketentuan standar layanan, yaitu dengan menjelaskan persyaratan, meminta nasabah untuk mengisi formulir, meminta photocopy ktp, photocopy kartu keluarga dan menawarkan bantuan lain kepada nasabah, mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam. Sedangkan untuk penutupan rekening standar layanan yang digunakan adalah dengan menanyakan alasan, menawarkan produk alternatif, mempertahankan nasabah untuk tetap bersama BNI Syariah KCP Martapura, meminta untuk mengisi formulir penutupan rekening, menginformasikan biaya penutupan rekening, serta waktu untuk penutupan rekening tidak lebih dari lima menit. Kemudian standar layanan yang digunakan untuk penyelesaian keluhan nasabah adalah menunjukkan empati dan meminta maaf, meminta identitas nasabah dan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah, menanyakan detail permasalahan nasabah serta mengkonfirmasi keluhan yang dipahami dengan nasabah, menyampaikan standar jangka waktu penyelesaian keluhan nasabah, menawarkan bantuan lain kepada nasabah, serta mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam. Dan standar layanan untuk *cross selling* adalah berinisiatif atau spontan, menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, memastikan bahwa produk yang ditawarkan

sesuai dengan kebutuhan nasabah, keputusan akhir dinasabah, menawarkan bantuan lain kepada nsabah, serta tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan mengucapkan salam serta tidak lupa pula mendoakan semoga berkah dan hasanah.

Meskipun sudah memiliki etika dalam standar pelayanan, BNI Syariah KCP Martapura tentu saja mempunyai kendala dalam melaksakan standar pelayanan tersebut, kendala yang sering terjadi adalah saat melayani nasabah yang mungkin kurang memahami prosuder atau mungkin berkas yang belum lengkap namun tetap ingin dilayani secepatnya atau dapat segera diproseskan transaksinya, sehingga kadang marah-marah atau banyak nasabah yang emosi karena mengingat nasabah juga dari berbagai kalangan.

(Ana, April 2020)

k. Identitas informan kedua

1) Nama : Rika Febri Ramadhani

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : *Teller*

Alamat : Banjbaru

2) Uraian Data

Menurut ibu Rika, beliau adalah seorang *teller* di BNI Syariah KCP Martapura, untuk memberikan pelayanan yang optimal di BNI Syariah KCP Martapura menyediakan staff *frontliner* yang cukup banyak yakni 7 orang *frontliner* yang siap memberikan

layanan terbaiknya kepada setiap nasabah. Dengan 2 *Customer Service*, 1 *Teller*, dan 4 *Security* dengan tiga shif sudah tentu cukup untuk melayani setiap nasabah yang datang ke bank setiap harinya.

Sebagai seorang teller, ibu Rika memiliki tugas yang tentu berbeda dari bagian *frontliner* lainnya. setiap harinya tugas beliau menerima dan mengeluarkan jumlah uang yang tidak sedikit. Umumnya teller menerima uang apabila ada nasabah yang menabung dan mengeluarkan uang apabila ada nasabah yang melakukan penarikan tunai. Selain dari tugas tersebut, *teller* juga memiliki tugas lain, diantaranya :

- a) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan yang optimal kepada nasabah.
- b) Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang syariah dengan kecepatan, ketelitian dan keramahan.
- c) Menindak lanjuti semua audit sesuai dengan kewenangan.

Dalam menghadapi nasabah, *frontliner* dibagian *teller* sangat memerlukan sikap profesionalisme dalam melaksanakan tugas untuk melayani transaksi terhadap nasabah. Dalam menghadapi nasabah teller harus memiliki etika pelayanan seperti bersikap ramah dan berpenampilan rapi serta dalam melakukan

transaksi seorang teller harus teliti dan cepat setiap transaksi karena berhubungan dengan uang dan nasabah.

Menurut ibu Rika, dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal pada nasabah *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura khususnya teller agar pelayanan terhadap nasabah baik yaitu dengan seoptimal mungkin mengaplikasikan standar pelayanan yang sudah ada serta menyesuaikannya dengan kondisi yang ada. Yang paling dirasa agar pelayanan kepada nasabah baik adalah melayani dengan menunjukkan unsur syariahnya, yakni dengan mengucapkan salam serta mendoakannya juga melayani dengan setulus hati, karena ketulusan yang tumbuh dari dalam hati akan terpancar keluar dengan sikap yang baik dan ekspresi wajah yang nyaman dipandang oleh nasabah.

Etika *frontliner* dalam layanan yang dikhususkan untuk teller yang pertama adalah untuk setoran tunai, standar layanan yang telah ditentukan untuk setoran tunai adalah menghitung uang secara manual atau dengan mesin penghitung, mengecek keaslian uang, konfirmasi jumlah uang dan transaksi nasabah, menunjukkan validasi kepada nasabah, menawarkan bantuan lain kepada nasabah, dan mengucapkan terimakasih serta salam lalu mendoakan semoga transaksinya berkah dan hasanah. Standar layanan yang kedua adalah mengenai penarikan tunai, standar yang telah diterapkan untuk penarikan tunai adalah meminjam kartu identitas nasabah, menginformasikan pendebitan rekening, menghitung uang secara

manual atau dengan mesin hitung, konfirmasi jumlah uang, menunjukkan validasi ke nasabah, menawarkan bantuan lain ke nasabah serta mengucapkan terimakasih dan memberikan salam dan tidak lupa pula mendoakan semoga transaksinya berkah dan hasanah.

Walaupun sudah mengikuti etika *frontliner* dalam memberikan standar pelayanan dari pusat, dalam pengaplikasiannya tidak terlepas dari beberapa kendala. Hal ini dikarenakan standar pelayanan diperuntukkan untuk *frontliner* berbeda, *frontliner* sudah berusaha seoptimal mungkin dalam pelayanannya, misalnya ada nasabah yang tidak bisa diajak bekerja sama seperti dalam hal mengantri, sering terjadi nasabah merasa resah mengenai antrian terlalu lama saat nasabah lain melakukan setoran uang-uang kecil yang belum dirapikan, disamping itu juga ada nasabah yang tidak sabar untuk mengantri dan berusaha menyerobot untuk cepat dilayani atau pada saat komputer sedang *error* atau bahkan jaringan yang lambat sehingga pelayanan terkendala lama, banyak dari sebagian nasabah yang merasa kurang sabar dan akhirnya marah-marah atau seperti dalam keadaan uang yang belum terhitung sehingga pada saat transaksi uangnya di hitung bersama sama dan nasabah juga sambil diberikan edukasi agar nasabah bisa cepat dan nasabah lain tidak menunggu lama sehingga nasabah tadi di edukasi agar menghitung uangnya terlebih dahulu, seperti perseratus lembar

atau dua ribuan seratus lembarnya dua ratus ribu pergepoknya, sehingga sesampai ke bank bisa langsung saja di hitung di bagian *teller* agar transaksi lebih mudah dan cepat. (Rika Febri Ramadhani, April 2020)

1. Identitas Informan ketiga

- 1) Nama : Muhammad Yusuf
Jenis kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : *Security*
Alamat : Banjarbaru

2) Uraian Data

Frontliner di BNI Syariah KCP Martapura saat ini berjumlah 7 orang, terdiri dari 2 *customer service*, 1 *teller*, dan 4 *security*. Untuk *security* 4 orang tersebut ditugaskan secara bergantian selama delapan jam setiap shiftnya misalnya dua orang untuk menjaga pagi hari, satu orang untuk sore hari dan satu orang berikutnya menjaga untuk malam hari.

Tugas yang diembankan kepada *frontliner* berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaan. Untuk *security*, selain untuk menjaga keamanan dilokasi bank masih ada tugas lain yang harus dilakukan, yaitu: Mengawasi seluruh wilayah Bank, membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank, menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan

nasabah, memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi, mengatasi permasalahan terlebih dahulu jika bisa diselesaikan tanpa harus diberikan arahan kepada *customer service* atau *teller*, memperhatikan seluruh kegiatan didalam dan diluar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan, memeriksa atau mengecek semua ruangan kantor dari lantai dasar sampai lantai atas dan memastikan untuk kantor aman dan sudah terkunci semua pintu, dan memastikan seluruh lampu mati dan menyalakan alarm sebelum pulang terlebih dahulu. Dan disamping itu juga menjagga mesin ATM 24 jam yang juga letaknya di dalam kantor bank BNI Syariah KCP Martapura secara bergantian serta melayani nasabah yang perlu bantuan maka securitynya menjadi orang nomor satu yang memberikan bantuan transaksi kepada nasabah yang bertransaksi di ATM tersebut, dan Semua tugas yang diberikan kepada *frontliner* terutama pada security semuanya harus berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Dalam menghadapi nasabah, semuanya dilakukan sesuai dengan etika pelayanan yang sesuai standar layanan, apabila ada nasabah datang harus menunjukkan sikap siap dan sigap membantu, agar nasabah merasa diistimewakan dan dianggap penting.

Menurut pak yusuf untuk memberikan pelayanan yang optimal pada nasabah tidak ada trik-trik khusus, hanya dengan

menjalankan etika dalam standar pelayanan yang telah ditetapkan secara optimal beliau meyakini pelayanan akan semakin baik kepada nasabah.

Sebenarnya etika *frontliner* yang diterapkan untuk memberikan hasil yang optimal pada nasabah adalah sesuai standar pelayanan yang diatur oleh pusat, dan semua cabang harus menjalankannya, terutama kantor cabang pembantu Martapura. Secara umum standar pelayanan yang ditetapkan adalah sikap antusias untuk melayani nasabah, dan dari segi penampilan harus rapi. Bentuk standar layanan yang dikhususkan untuk security, yang pertama adalah pintu *banking hall*, standar layanan yang ditetapkan untuk *banking hall* adalah membukakan pintu, memperhatikan nasabah, tersenyum dan mengucapkan salam, menawarkan bantuan atau menanyakan tujuan, saat nasabah keluar segera membukakan pintu, memperhatikan nasabah, tersenyum dan mengucapkan salam. Kemudian yang kedua adalah area *banking hall* adalah mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian (jika fasilitas antrian elektronik), memberikan nomor antrian sesuai dengan tujuan transaksi nasabah dengan kedua tangan (jika fasilitas antrian manual), mengawasi/mengatur antrian/memanggil nomor antrian nasabah, memberikan perhatian khusus untuk nasabah yang sudah tua, orang cacat, dan ibu hamil, merapikan brosur/formulir transaksi, menunjukkan formulir transaksi jika nasabah bertanya, dan

memberikan solusi jika permasalahan dapat di tangani oleh security sebelum diarahkan ke bagian customer service atau teller.

Meskipun sudah memiliki etika dalam standar pelayanan BNI Syariah KCP Martapura, tentu saja mempunyai kendala dalam melaksanakan standar pelayanan tersebut, terkhususnya pada bagian security. Misalnya, ada nasabah yang ingin melakukan transaksi di *customer service* atau *teller* namun berkas nya kurang lengkap namun tetap ingin mengambil nomor antrian, atau pada nasabah dari bank BNI konvensional yang ingin melakukan transaksi di bank BNI Syariah terkhusus pada bagian *customer service* padahal sudah diberi tahu bahwasanya tidak bisa karena sistemnya yang berbeda, atau dari nasabah yang ingin membuka rekening namun tidak memiliki ktp atau nasabah yang belum punya penghasilan namun sudah dijelaskan untuk memenuhi syarat seperti menggantinya dengan ktp sementara atau yang belum punya penghasilan tadi bisa melampirkan kartu keluarga namun tetap ingin mengambil nomor antrian, atau tidak terlepas juga dari nasabah yang marah-marah dan mengajak berkelahi walau sudah diberikan penjelasan dengan baik, disamping itu tetap saja sebagai security pada bagian *frontliner* harus memberikan pelayanan yang optimal dan setulus hati. (Muhammad Yusuf, April 2020).

MATRIKS 1.1

Etika Frontliner dan Kendala Frontliner dalam Memberikan Pelayanan yang Optimal pada BNI Syariah KCP Martapura

No	Identitas Responden			Etika frontliner BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal	Kendala frontliner BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal
	Nama	JK	Pekerjaan		
1	Ana	Pr	<i>Customer Service</i>	<i>Customer service</i> Setiap etika dalam pelayanan harus sesuai standar, seperti menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi yang nyaman dipandang dengan pelayanan yang setulus hati dan selalu mendoakan semoga transaksinya berkah dan hasanah. Pelayanan yang dikhususkan dari customer service adalah bagaimana melayani pembukaan rekening, penutupan rekening, penyelesaian keluhan nasabah dan cross selling	Nasabah yang kurang memahami prosedur dan berkas yang belum lengkap, namun tetap ingin dilayani dan transaksinya dapat di proses namun tidak bisa, atau bahkan komputer yang kadang sedang <i>error</i> sehingga pelayanan tertunda sehingga dari mereka ada yang emosi atau bahkan marah-marah
2	Rika	Pr	<i>Teller</i>	Etika dalam memberikan pelayanan harus sesuai standar seperti sikap yang profesional bersikap ramah dan berpenampilan rapi serta dalam melakukan transaksi seorang teller harus teliti, cepat dan juga tepat. Pelayanan yang umum dilakukan yaitu setoran tunai dan penarikan tunai	Dari berbagai nasabah yang tidak bisa di ajak kerja sama dalam hal mengantri, seperti ada nasabah yang melakukan setoran-setoran uang kecil atau dari nasabah yang menyetorkan uang banyak namun belum dihitung sebelumnya, sehingga nasabah lainnya merasa menunggu lama dan merasa resah
3	Yusuf	Lk	<i>Security</i>	Etika pelayanan yang diberikan seperti Bersikap antusias menunjukkan sikap siap dan sigap serta berpenampilan yang rapi, untuk pelayanan melayani pada pintu banking hall dan pelayanan pada area banking hall	Berkas yang kurang lengkap namun tetap ingin mengantri padahal sudah diberi tahu sebelumnya, atau dari nasabah bank BNI Konvensional yang tetap ingin melakukan transaksi pada bank BNI Syariah walau sudah diberi tahu sistemnya yang berbeda, nasabah yang emosi dan kadang marah-marah.

C. Analisis Data

Setelah menyajikan beberapa data sebagaimana bab IV, kemudian penulis menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah pada bab I mengenai bagaimana etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada BNI Syariah KCP Martapura dan apa saja kendala *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada BNI Syariah KCP Martapura.

1. Etika *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal

Setelah melakukan analisis perbab terhadap data yang telah di paparkan dihalaman sebelumnya di Bab IV. Bank BNI Syariah KCP Martapura telah melakukan standar operasional pelayanan sesuai ketentuan BNI SyariahPusat.

Etika sendiri adalah dari bahasa Yunani ethos, yang dalam bentuk jamaknya (ta etha) berarti 'adat istiadat' atau kebiasaan'. Dalam pengertian ini etika berhubungan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kumpulan masyarakat. Ini berarti etika berhubungan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari seseorang kepada seseorang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Kebiasaan ini kemudian terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang sebagai kebiasaan. (Sukarni, Perbandingan Praktik Etika Bisnis Etnik Cina dan Pembisnis Lokal, 2011)

Sebagai *frontliner* yang berada di garda terdepan pada suatu perbankan haruslah memiliki etika yang baik atau adat kebiasaan yang baik untuk memberikan pelayanan yang baik, seorang *frontliner* juga harus memiliki etika pemasar yang dimana sangat memegang teguh etika dalam melakukan pemasaran kepada calon nasabahnya. Sangat menghindari kebohongan, berlebihan dalam promosi, menjaga kejujuran dan janji, dengan standar layanan yakni berpacu pada standar layanan yang diberikan dari pusat BNI Syariah, serta telah diaplikasikan dalam pelayanan sehari-harinya kepada nasabah. Seperti *frontliner* pada bagian *customer service* yaitu ibu Ana menurut beliau etika yang harus diberikan untuk memberikan pelayanan yang optimal yakni tidak boleh sembarangan melainkan harus berpedoman dengan standar pelayanan yang diberikan dari pusat. Begitu juga yang disampaikan oleh ibu Rika seorang teller di Bank BNI Syariah KCP Martapura untuk etika sebuah *frontliner* harus sesuai standar pelayanan yang telah diberikan, dan adapun juga yang disampaikan oleh pak Yusuf seorang *security* yakni untuk sebuah etika dalam melayani harus sesuai standar pelayanan yang diberikan oleh pusat.

Seorang *frontliner* harus berpenampilan menarik dan sopan, karena mencerminkan dari citra perusahaan tempat dia bekerja. Seorang *frontliner* harus memiliki beberapa perilaku berikut yaitu, memiliki senyum tulus, wajah hangat, dan penuh semangat, menganggap pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan kebutuhan pelanggan, selalu menyebut nama dari pelanggan, memiliki

bahasa tubuh yang baik, memiliki *productknowledge* yang baik, dan berpenampilan rapi.(kerja, 2016)

Menurut Parasuraman dkk, faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pada nasabah umumnya memiliki 5 dimensi, antara lain : (Parasuraman, 1998, hal. 62)

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, seperti bersih, sehat, teratur dan rapi, enak dipandang dan berpakaian rapi.

2. *Reability* (kehandalan)

Reability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, seperti jujur, tepat waktu, aman dan tersedia.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, seperti tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memberi respon terhadap permintaan pelanggan. Dan memperhatikan serta mengawasi kebutuhan pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan pengetahuan dan perilaku untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konskuensi jasa yang ditawarkan, seperti kompeten, percaya diri, meyakinkan dan objektif.

5. *Emphaty* (empati)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan prihatin kepada konsumen secara individu, seperti penuh perhatian terhadap pelanggan, melayani dengan ramah, berkomunikasi dengan baik dan benar, seta bersikap penuh simpati.

Dan dari faktor-faktor tersebut *frontliner* sudah dirasa sesuai dengan teori tersebut hanya saja berdasarkan informasi yang telah didapatkan penulis, pernah terdapat beberapa kali bidang *frontliner* tidak memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, misalnya mengenai sikap yang kurang sopan kepada nasabah. Hal ini sangat tidak sesuai dengan teori yang mana untuk memberikan pelayanan yang optimal seorang *frontliner* harus bersikap seperti penuh perhatian terhadap pelanggan, melayani dengan ramah, berkomunikasi dengan baik dan benar, seta bersikap penuh simpati. Namun yang terjadi dilapangam justru sebaliknya. Menurut analisis penulis hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman *frontliner* mengenai dasar-dasar pelayanan yang optimal.

Jika Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura memiliki pelayanan yang optimal terhadap nasabah maka tentu nasabah akan merasa

nyaman dan bahkan menjadi nasabah yang loyal, karena pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian yang lebih dari *frontliner* yang melayaninya. Untuk itu *frontliner* harus mengenali karakter setiap nasabahnya agar mampu memberikan pelayanan yang optimal. Karakter nasabah yang perlu dikenali oleh *frontliner* adalah nasabah mau dianggap sebagai raja, mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan, nasabah ingin selalu dipuji, nasabah merupakan sumber pendapatan perusahaan.

Dari salah satu karakter nasabah yang ada di teori yaitu nasabah mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, hal ini sesuai dengan pernyataan ibu Ana yang mana saat berkas nasabah belum lengkap nasabah tetap ingin dilayani dan diproseskan transaksinya, dan juga pernyataan yang dikatakan oleh ibu Rika bahwa nasabah sering tidak sabar dalam hal mengantri terlebih pada saat nasabah lain melakukan setoran-setoran uang kecil atau uang yang belum dihitung sebelumnya sehingga nasabah menunggu lama untuk mengantri yang di inginkan nasabah hanyalah layanan yang diberikan cepat tanpa memperdulikan situasi dan kondisi, atau juga dari pernyataan security banyak dari nasabah yang kadang marah-marah saat diberikan penjelasan dan tetap ingin mengantri walau sudah tahu berkas yang kurang lengkap atau sistem yang berbeda, menurut analisis penulis, karakter nasabah memang seperti itu, mereka tidak mau peduli dengan alasan apapun yang diberikan dan banyak dari

nasabah yang mudah beramsusi mengenai pelayanan yang di anggap kurang baik dan merasa kecewa begitu saja. Seperti misalnya pada pengalaman penulis yang dimana teman penulis tidak dapat melakukan pembukaan rekening, karena berkas yang kurang lengkap atau disertai dengan surat domisili. tanpa mengetahui kejelasannya, seperti yang disampaikan ibu ana seorang *customer service* misalnya pembukaan rekening dulu memang ada aturan melampirkan surat domisili jika ktpnya tidak sesuai dengan domisili maka di lampirkan surat domisili atau melampirkan kartu keluarga yang alamat nya sama dengan ktp. Namun saat itu nasabah/teman penulis tidak mengetahui sehingga merasa kecewa dan mudah beramsumsi. Karena mengingat yang di inginkan nasabah hanya satu yaitu setiap melakukan transaksi harus cepat dan segera dilayani.

Menurut ibu Ana umumnya etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal adalah saat berhadapan dengan nasabah pertama yang harus dilakukan adalah mengucapkan salam, menyebut nama nasabah, berpenampilan rapi, murah senyum, bersikap sopan, serta sikap antusias untuk melayani nasabah dengan setulus hati dan selalu mendoakan transaksinya semoga berkah dan hasanah. Intinya setiap etika *frontliner* harus menunjukkan etika yang ramah dan ekspresi wajah yang nyaman dipandang. Disamping itu untuk hasil yang optimal setiap etika *fronliner* harus memberikan pelayanan dengan berdasarkan standar dari pusat dan berdasarkan

bidang *frontliner* masing-masing.(Ana, Costumer Servise, BNI Syariah Cabang Pembantu Martapura, Wawancara, Aprtil 2020)

Etika standar pelayanan untuk *customer service* berupa bagaimana cara melayani pembukaan rekening, penutupan rekening, penyelesaian keluhan nasabah, dan cross selling.

Dalam pembukaan rekening terdapat beberapa ketentuan standar layanan, yaitu:

- a. Dengan menjelaskan persyaratan pembukaan rekening
- b. Meminta nasabah untuk mengisi formulir
- c. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah
- d. Mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam

Sedangkan untuk penutupan rekening terdapat beberapa ketentuan standar layanan, yaitu:

- a. Dengan menanyakan alasan
- b. Menawarkan produk alternatif
- c. Mempertahankan nasabah untuk tetap bersama BNI Syariah
- d. Meminta untuk mengisi formulir penutupan rekening
- e. Menginformasikan biaya penutupan rekening
- f. Waktu untuk penutupan rekening tidak lebih dari lima menit

Kemudian standar layanan yang digunakan untuk penyelesaian keluhan nasabah adalah:

- a. Menunjukkan empati dan meminta maaf
- b. Meminta identitas nasabah dan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah.
- c. Menanyakan detail permasalahan nasabah.
- d. Mengkonfirmasi keluhan yang dipahami dengan nasabah
- e. Menyampaikan standar jangka waktu penyelesaian keluhan nasabah
- f. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah
- g. Mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam

Dan standar layanan terakhir untuk *fronliner* di bagian customer service yaitu cross selling, ketentuan standar layanan di cross selling adalah:

- a. Berinisiatif atau spontan
- b. Menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
- c. Memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah
- d. Keputusan akhir nasabah
- e. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah
- f. Mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam

Etika standar layanan yang dikhususkan untuk *Teller* adalah standar pelayanan untuk setoran tunai dan standar pelayanan untuk penarikan tunai. Standar layanan yang telah ditentukan untuk setoran tunai adalah:

- a. Menghitung uang secara manual atau dengan mesin penghitung
- b. Mengecek keaslian uang.
- c. Konfirmasi jumlah uang dan transaksi nasabah
- d. Menunjukkan validasi ke nasabah
- e. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah
- f. Mengucapkan terimakasih serta salam

Standar layanan untuk penarikan tunai adalah :

- a. Meminjam kartu identitas nasabah
- b. Menginformasikan pendebetan rekening
- c. Menghitung uang secara manual atau dengan mesin hitung
- d. Konfirmasi jumlah uang
- e. Menunjukkan validasi ke nasabah
- f. Menawarkan bantuan lain nasabah
- g. Mengucapkan terimakasih dan memberikan salam. (Rika Febri Ramadhani, Teller BNI Syariah Cabang Pembantu, Wawancara, 2020)

Etika standar layanan yang selanjutnya adalah standar layanan yang dikhususkan untuk security. Standar pelayanan yang diterapkan adalah pada pintu

banking hall dan area banking hall. Standar layanan yang diterapkan untuk banking hall adalah:

- a. Membuka pintu
- b. Memperhatikan nasabah
- c. Tersenyum dan mengucapkan salam
- d. Menawarkan bantuan atau menanyakan tujuan
- e. Saat nasabah keluar segera membukakan pintu, memperhatikan nasabah, tersenyum.
- f. Mengucapkan terimakasih serta salam.

Standar pelayanan yang terakhir adalah area banking hall, standar pelayanan yang diterapkan untuk area banking hall adalah:

- a. Mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian (jika fasilitas antrian elektronik).
- b. Memberikan nomor antrian sesuai dengan tujuan transaksi nasabah dengan kedua tangan (jika fasilitas antrian manual).
- c. Mengawasi/mengatur antrian/memanggil nomor antrian nasabah.
- d. Memberikan perhatian khusus untuk nasabah yang sudah tua, orang cacat dan ibu hamil.
- e. Merapikan brosur/formulir transaksi.

- f. Menunjukkan formulir transaksi jika nasabah bertanya.(Muhammad Yusuf, Security BNI Syariah Cabang Pembantu Martapura, Wawancara, April 2020)

Agar dapat memberikan pelayanan yang optimal para *frontliner* harus memiliki etika dalam melayani nasabah dan harus mampu mengaplikasikan setiap standar pelayanan yang telah diterapkan. *Frontliner* harus memiliki etika yang baik dan harus mempelajari secara mendalam setiap standar pelayanan tersebut, hal ini sesuai pada konsep islam yang mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam firman Allah Q.S al-Baqarah/2:267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا

الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۚ ٢٦٧

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Ayat diatas menjelaskan tentang bagaimana seharusnya sikap seseorang menafkahkan hartanya di jalan Allah, miliknya yang baik dan disenangi, bukan barang yang buruk, yang dia sendiri tidak menyukainya, apapun wujudnya. Hal ini menunjukkan bahwa kita harus memberikan pelayanan dengan etika yang baik dan

berkualitas dengan memberikan pelayanan yang optimal bukan hanya dari sisi etika ataupun standar layanan dari pusat BNI Syariah melainkan juga dari ayat di atas agar pelayanan yang diberikan benar-benar menjadi pelayanan yang prima dengan nasabah yang loyal dan menjadi citra positif terhadap BNI Syariah itu sendiri.

2. Kendala Frontliner BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal

Kendala saat *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada BNI Syariah KCP Martapura, adalah sebagai berikut:

- a. *Customer service*: misalnya kendala yang sering terjadi adalah saat melayani nasabah yang mungkin kurang memahami prosuder atau mungkin berkas yang belum lengkap namun tetap ingin dilayani secepatnya atau dapat segera diproseskan transaksinya, sehingga kadang banyak nasabah yang emosi dan bahkan marah-marah.
- b. *Teller*: misalnya kendala pada nasabah yang tidak bisa diajak bekerja sama seperti dalam hal mengantri, sering terjadi nasabah merasa resah mengenai antrian terlalu lama saat nasabah lain melakukan setoran uang-uang kecil yang belum dirapikan atau uang yang belum terhitung, disamping itu juga ada nasabah yang tidak sabar untuk mengantri dan berusaha menyerobot untuk cepat dilayani atau pada saat komputer sedang eror atau bahkan jaringan yang lambat sehingga pelayanan

terkendala lama, banyak dari sebagian nasabah yang merasa kurang sabar dan akhirnya marah-marah.

- c. *Security*: misalnya nasabah yang ingin melakukan transaksi di *customer service* atau *teller* namun berkas nya kurang lengkap namun tetap ingin mengambil nomor antrian, atau pada nasabah dari bank BNI konvensional yang ingin melakukan transaksi di bank BNI Syariah terkhusus pada bagian *customer service* padahal sudah diberi tahu bahwasanya tidak bisa karena sistemnya yang berbeda, atau dari nasabah yang ingin membuka rekening namun tidak memiliki ktp atau nasabah yang belum punya penghasilan namun sudah di jelaskan untuk memenuhi syarat seperti menggantinya dengan ktp sementara atau yang belum punya penghasilan tadi bisa melampirkan kartu keluarga namun tetap ingin mengambil nomor antrian, atau tidak terlepas juga dari nasabah yang marah-marah dan mengajak berkelahi walau sudah diberikan penjelasan dengan baik

Dari berbagai kendala yang dialami *frontliner*, untuk mamberikan pelayanan yang optimal Bank BNI Syariah KCP Martapura sendiri berpedoman pada ciri-ciri pelayanan yang baik untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, adapun ciri-ciri pelayanan yang baik untuk memberikan hasil yang optimal:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai transaksi ataupun mencari informasi
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat sesuai standar pelayanan yang ada
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu meyakinkan dan mempertahankan nasabah agar percaya dan tetap loyal.

Berdasarkan ciri-ciri diatas untuk mengatasi berbagai kendala yang ada pada *frontliner*, dapat berpedoman dengan hal tersebut. Seperti yang dilakukan customer service misalnya untuk mengatasi kendala yang dihadapi nya ibu ana sendiri tetap memberikan upaya pelayanan dengan setulus hati dan berusaha memahami kebutuhan dan menggali informasi dari nasabah hingga mencarikan solusi dan memberikan tanggapan yang sesuai, mengingat para nasabah juga dari berbagai kalangan. Disamping itu juga sama yang dilakukan *Teller*, ibu Rika selain melayani dengan sikap yang baik dan ekspresi wajah yang nyaman dipandang oleh nasabah ibu rika juga melayani dengan setulus hati, karena ketulusan yang tumbuh dari dalam hati akan terpancar keluar. Serta tidak lupa juga memberikan penjelasan dan edukasi misalnya agar nasabah bisa cepat dan

nasabah lain tidak menunggu lama, nasabah bisa menghitung uangnya terlebih dahulu, seperti perseratus lembar atau dua ribuan seratus lembarnya, dengan dua ratus ribu pergepoknya, sehingga sesampai ke bank bisa langsung saja di hitung di bagian teller agar transaksi lebih mudah dan cepat. Selain itu juga sama halnya dengan *Security*, dalam menghadapi kendala, bapak Yusuf juga memberikan pelayanan yang baik dan ramah dengan setulus hati, dengan kerja ikhlas dengan apapun kendalanya, serta tidak lupa juga mengedukasi para nasabah dengan menjelaskan berkas yang kurang atau hal lainnya sebelum di arahkan kepada bagian *customer service* ataupun bagian *teller*.

Nasabah memegang peranan penting dalam dunia bisnis. Secara tidak langsung, seorang nasabah dapat menjadi saluran pemasaran bagi suatu bisnis. Menurut Umar (2011), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang nasabah jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi nasabah dalam waktu lama.

Berikut adalah beberapa indikator yang mampu menyebabkan terjadinya pelayanan yang optimal pada BNI Syariah KCP Martapura kepada nasabah:

a. Nilai Kerja (*Work Values*)

Dalam program pengembangan SDM perusahaan prinsip pengembangan nilai-nilai kerja sangat berpengaruh terhadap hasil kerja seseorang secara

keseluruhan. Nilai-nilai kerja seperti: kejujuran, tanggung jawab, dedikasi dan komitmen dianggap sebagai modal dasar yang harus dipenuhi dalam rangka memiliki tenaga kerja yang optimal.

b. Semangat Kerja (*Work Spirit*)

Faktor lain yang mempengaruhi seseorang melakukan pekerjaan dengan baik adalah semangat kerja. Dengan semangat kerja yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Begitupun sebaliknya jika semangat kerja yang rendah akan membuahkan kinerja yang buruk.

c. Keterampilan Berkomunikasi dengan Nasabah (*Communication Skill*)

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah keterampilan berkomunikasi dengan nasabah. Bahasa komunikasi ini menjadi jembatan antar perusahaan dengan nasabah. Kemanapun berkomunikasi ini juga menjadi salah satu bukti keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

d. Penguasa Teknologi Informasi (*TechnologicalSkills*)

Dalam penguasa kemampuan berkomunikasi, para staf pelayanan juga harus memahami teknologi informasi praktis. Kemampuan teknologi informasi merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari pemberian pelayanan yang baik.

Dari berbagai upaya yang dilakukan *frontliner* dalam menghadapi kendala pada pelayanan tersebut. diharapkan mampu mencapai *service excellent* atau layanan

prima sehingga menjadikan citra positif dan nasabahnya semakin loyal terhadap bank BNI Syariah KCP Martapura itu sendiri.

Menurut analisis penulis, dalam memberikan pelayanan *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan seoptimal mungkin kepada nasabah, artinya *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura sudah memahami bahwa memberikan pelayanan yang optimal itu sangat penting untuk kenyamanan nasabah. Namun dalam pengaplikasiannya tidak terlepas dari beberapa kendala yang menghambat kelancaran saat melakukan transaksi dengan nasabah. Dari semua ciri-ciri pelayanan yang dibahas diatas dan jika dilihat dari *job description* karyawan (*Customer service, Teller, dan Security*) dengan standar pelayanan kepada nasabah tidak ada kesenjangan atau telah sesuai dengan yang dijalankan oleh *frontliner*. Namun jika masih ada nasabah yang menggerutu terhadap pelayanan yang diberikan, maka sebenarnya itu adalah kesalahan dari nasabah itu sendiri yang selalu tidak merasa puas terhadap sesuatu, karena seperti yang dijelaskan pada Bab II mengenai karakteristik nasabah, karakter nasabah yang paling menonjol salah satunya adalah nasabah mau dianggap sebagai raja. Artinya nasabah selalu ingin mendapat yang lebih dari pelayanan yang sudah ada. Tetapi masalah ini terjadi bukan karena nasabah saja, namun tidak terlepas dari keadaan *frontliner* sebagai manusia biasa yang juga tidak terlepas dari kesalahan.