

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISI DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil

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 di dirikanlah kantor cabang BNI dengan sistem syariah, salah satunya adalah kantor BNI Syariah KCP Sungai Danau yang bertempat di Sungai Danau Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Kalimantan Selatan.

Berdasarkan Buku Laporan Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau yang diperoleh tentang Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau Sejarah singkat Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau memulai beroperasi pada bulan juni 2006, hingga sekarang sudah memiliki sekitar 13 pegawai tetap.

2. Visi dan Misi

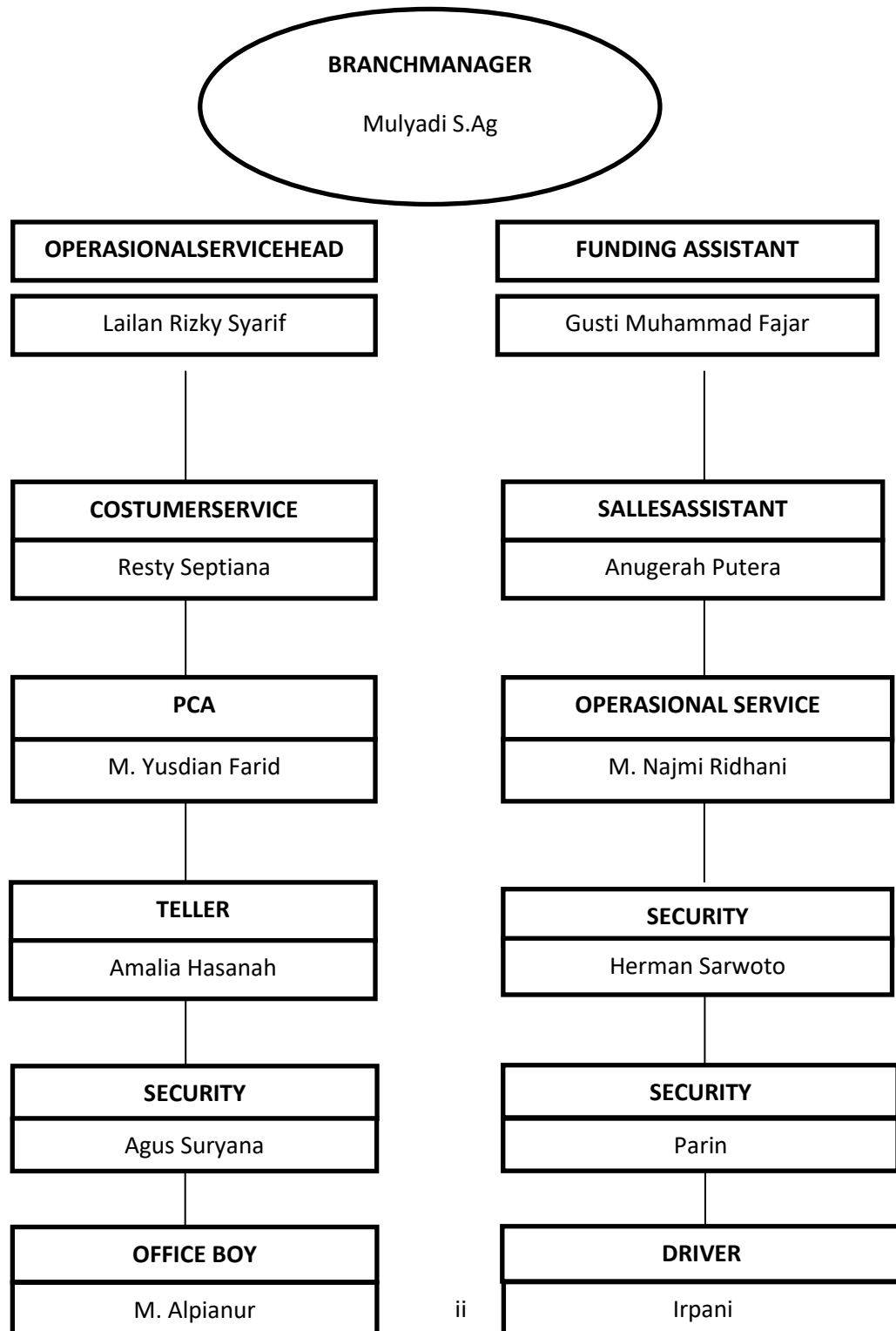
Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau memiliki Visi yaitu “ Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insya Allah membawa berkah”. Mewujudkan suatu visi, harus didukung dengan suatu misi.

Misi dari Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau adalah sebagai berikut:

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

3. Struktur Organisasi pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau



4. *Job Descript* Karyawan

- a. *Branch Manager* adalah mengkoordinasikan dan membina seluruh kegiatan unit kerja yang ada di wilayah kantor.
- b. Tugas Operasional *Service Head* yaitu :
- Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll.
 - Memproses transaksi pencairan angsuran dan pelunasan.
 - Mengelola rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
 - Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
 - Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
 - Mengelola hubungan dengan notaris.
- c. Tugas *Funding Assisten* yaitu mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, giro, dan deposito. Mencari nasabah dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut. Selalu mengawasi dan memonitoring produk bank yang sudah terjual.
- d. Tugas *CustomerService* yaitu :
- Menjelaskan produk-produk kepada nasabah
 - Mengelola administrasi tabungan dan deposito mulai dari pembukuan hingga penutupan rekening.
 - Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.
 - Pengarsipan aplikasi pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
- e. Tugas *Sales Assistant* yaitu :

- Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi/ kerja sama lembaga.
 - Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
 - Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.
 - Memproses pembiayaan talangan haji.
- f. *Operasiional Collection Assistant* yaitu melakukan *collaction* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2 termasuk atas nasabah non scoring agunan likuid, dan memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery* dan *Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.
- g. *Operasional Service Assistant* yaitu :
- Melakukan pembukaan transaksi cabang.
 - Memproses transaksi kliring.
 - Mengelola daftar hitam nasabah.
 - Menyelesaikan daftar post terbuka.
 - Memproses pembukaan garansi bank
 - Melakukan fungsi financing Suport Assistant apabila di butuhkan.
- h. Tugas *Teller* ialah:
- terselesaikan laporan kas harian
 - Terjaga keamanan kas
 - Menerima transaksi tunai dari transaksi-transaksi yang terjadi di Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.
 - Meminta pengesahan laporan cashflow dari yang berwenang sehingga laporan sah.
- i. Tugas *Security* dan *Driver* ialah :
- Menjaga keamanan kantor dan parkir

- Menerima nasabah, membuka dan menutup pintu ketika nasabah hendak masuk maupun keluar dari bank.
- Setiap pagi menyusun dan merapikan nomor antrian nasabah.
- Membantu semua karyawan kantor yang membutuhkan bantuan.
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- Mengantar jemput pemimpin dan karyawan lainnya apabila berkaitan dengan pekerjaan kantor.

j. Tugas *Office boy* ialah :

- Menjaga kebersihan kantor, baik didalam maupun diluar kantor.
- Menjaga kondisi seluruh peralatan investaris kantor.
- Menyiapkan makanan dan minuman ketika ada acara kantor.

5. Produk Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau

a. Produk simpanan

- 1) BNI Dollar iB Hasanah ialah tabungan berakad wadiah dan mudharabah, untuk memberi berbagai macam fasilitas dan kemudahan untuk nasabah perorangan dan non perorangan dalam mata uang USD.
- 2) BNI Simple iB Hasanah ialah tabungan yang berakad wadiah, yang ditujukan untuk siswa yang umurnya belum 17 tahun.
- 3) BNI Baitullah iB Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah atau wadiah yang tujuannya untuk mendapatkan kepastian berangkat ibadah haji (reguler/khusu) dan juga bisa untuk umroh, yang sistem setorannya itu bebas atau bulanan dalam mata uang rupiah dan USD.

- 4) BNI Prima iB Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah dan wadiah, yang tujuannya untuk memberi berbagai macam fasilitas dan kemudahan untuk nasabah *segmen high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.
- 5) BNI Tunas iB Hasanah ialah tabungan yang berakad wadiah dan mudharabah. Ditujukan untuk anak-anak yang umurnya belum 17 tahun.
- 6) BNI Bisnis ib Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah dan wadiah, yang mana dilengkapi dengan detail mutasi dan kredit pada tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.
- 7) BNI iB Hasanah ialah tabungan yang berakad mudharabah atau wadiah, yang tujuannya untuk memberi berbagai macam fasilitas dan kemudahan dalam mata uang rupiah.
- 8) BNI Tapenas iB Hasanah ialah tabungan berjangka yang berakad mudharabah, yang tujuannya untuk perencanaan masa depan, yang mana setorannya itu tiap bulan, seperti untuk rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan atau rencana masa depan lainnya.
- 9) BNI Tabunganku iB Hasanah ialah produk simpanan dana yang asalnya dari Bank Indonesia, itu dikelola sesuai dengan prinsip syariah, yang berakad wadiah dalam mata uang rupiah supaya meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.
- 10) BNI Giro iB Hasanah ialah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD, dikelola berdasar prinsip syariah yang berakad mudharabah muthalaqah atau wadiah yadh dhamanah, penarikannya itu bisa dilaksanakan setiap saat cek, bilyet giro, dan sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan.

11) BNI Deposito iB Hasanah ialah investasi berjangka, itu dikelola berdasarkan prinsip syariah, ditujukan untuk nasabah perorangan dan perusahaan, yang berakad mudharabah.

b. Produk Penyaluran Dana

1) Multiguna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau *fixed asset* yang di tujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap.

2) Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh) adalah pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah Kcp Sungai Danau yang telah bekerja sama dengan *Travel agent* sesuai dengan prinsip syariah.

3) BNI Oto ib hasanah ialah pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan motor/mobil, dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

B. Deskripsi data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung kepada Pimpinan dan Karyawan Bank BNI Syariah KCP Sungai sebagai berikut:

1. Nama : Mulyadi
Jenis kelamin : Laki-laki
Jabatan : *Subh Branch Manager*
Alamat : Sungai Danau

Berdasarkan hasil wawancara pada 12 Maret 2021 di Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau. Menurut Bapak Mulyadi selaku Subh Branch Manager para *frontliner* masuk sesuai standar bank dan sesuai protokol kesehatan, selama pandemi bisnis harus tetap jalan karena bisnis bergerak di bidang layanan dan jasa dan target juga harus jalan semuanya sesuai standar layanan dari kantor pusat. Dari cara melayani, bahasanya, waktu pelayanan teller dan cs juga sudah teratur, layanan padat jika sudah awal dan akhir bulan. Security ada 3 kerjanya pershift, tapi dalam keadaan covid 19 semua aktivitas berkurang semuanya bekerja 8 jam.

2. Nama : Resty Septiana
- Jenis kelamin : Perempuan
- Jabatan : *Customer Service*
- Alamat : Sungai Danau

Menurut ibu Resty 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 Sungai Danau 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 Resty sebenarnya tidak ada strategi khusus untuk pelayanan di bank BNI Syariah KCP Sungai Danau, namun BNI Syariah KCP Sungai Danau 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 BNI Syariah KCP Sungai Danau 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.

Standar layanan di BNI Syariah KCP Sungai Danau 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 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 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 yaitu :

- a) Meminta nasabah untuk mengisi formulir
- b) Meminta PhotoCopy KTP, PhotoCopy KK
- c) Menawarkan bantuan lain kepada nasabah
- d) 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 Sungai Danau, 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. Dan standar layanan untuk *cross selling* adalah :

- 1) Berinisiatif atau spontan
- 2) Menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 3) Memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- 4) Menawarkan bantuan lain kepada nasabah, 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 Sungai Danau tentu saja mempunyai kendala dalam melaksanakan standar pelayanan tersebut, kendala yang sering terjadi adalah saat melayani nasabah yang mungkin kurang memahami prosedur atau mungkin berkas yang belum lengkap namun tetap ingin dilayani secepatnya atau dapat segera diproseskan transaksinya, biasanya tidak membawa KTP atau KTP nya tidak elektronik, lupa membawa yang asli dan lupa membawa Atm padahal itu sudah menjadi standar kami artinya semuanya harus dibawa kadang marah-marah atau banyak nasabah yang emosi karena mengingat nasabah juga dari berbagai kalangan.

3. Nama : Amalia Hasanah
- Jenis kelamin : Perempuan
- Jabatan : *Teller*
- Alamat : Sungai Danau

Menurut Mbak Amalia, beliau adalah seorang *teller* di BNI Syariah Sungai Danau, layanan terbaiknya kepada setiap nasabah sebagai seorang *teller*, mbak Amalia 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 mbak Amalia, dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal pada nasabah *frontliner* BNI Syariah KCP Sungai Danau 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.

Fronliner 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, mencek 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 penarikan 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 *fronliner* 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 eror 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.

4. Nama : Parin
Jenis kelamin : Laki-laki
Jabatan : Security
Alamat : Sungai Danau

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 menyuruh mencuci tangan/handsanitizer saat nasabah datang 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 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 Sungai Danau 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.

Menurut pak parin 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 *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 Sungai Danau. 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 adalah :

- 1) *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.
- 2) 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 Sungai Danau, 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 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.

1. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap SOP *Frontliner* Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau

Berdasarkan hasil penelitian, Peneliti mewawancarai 10 nasabah Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau khususnya karyawan *frontliner*. Beberapa nasabah berkata seperti Bapak Khairi Syaf'ani, Abdurrahman Siddiq, fajriah dan Fadia menilai bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *frontliner* dapat dikatakan baik, Dari pelayanan pertama, penerimaan oleh *Security* yang ramah dan santun seperti security pada umumnya bedanya karna covid jadi sebelum nasabah masuk Bank mereka terlebih dahulu mencuci tangan dan cek suhu dan ketika memberikan penjelasan dalam mengarahkan nasabah kemana tempat yang akan dituju. Kemudian *Teller* ketika melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangannya tanpa membeda-bedakan, keramahan dan kesopanan yang diberikan kepada nasabah membuat nasabah semakin terkesan. Kemudian sikap *Customer Service* yang ramah santun dalam menjelaskan serta dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dianggap sudah baik. mereka sudah cukup memberikan

pelayanan yang baik terbukti selama tiga tahun terakhir nasabah giro, tabungan, dan deposito selalu meningkat seperti pada tahun 2018 sebanyak 8295, pada tahun 2019 sebanyak 9103, dan pada tahun 2020 sebanyak 9413.

Namun ada beberapa nasabah yaitu Bapak M. Ali, Ibu Jamilah, Mirwan dan Ibu Fitrah mereka berempat yang merasa kurang akan pelaksanaan Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau yang belum berjalan dengan maksimal. Masih ada beberapa pelayanan yang diberikan khususnya dari karyawan *front liner* yang belum dapat memenuhi harapan nasabah. Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP) karyawan *frontliner* pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau diharuskan untuk selalu memberikan senyum ketika nasabah datang, menyapa nasabah dengan ramah tetapi karyawan *frontliner* pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau khususnya *Security* dan *Customer Service* yang terkadang pun kurang cepat tanggap dalam melayani permintaan nasabah. Hal tersebut yang dirasakan oleh nasabah sehingga mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *frontliner*.

Sebagai alat penunjang yang tidak dapat diabaikan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank pun sudah cukup baik. Dari mulai ruang transaksi yang bersih dan nyaman sampai dengan area parkir. Dan menurut Mukhlis dan Hendra Saputra Perlu diperhatikannya sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank, terkhusus area parkir yang kurang memadai, dimana tersedianya lahan parkir yang sempit.

C. Analisis Data dan Hasil Penelitian

Tabel Matriks 1.1 Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau

No	Identitas Responden			Penerapan SOP Frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau	Kendala frontliner BNI Syariah KCP Sungai Danau
	Nama	JK	Pekerjaan		
1	Resty	Pr	<i>Customer Service</i>	Dalam pelayanan harus sesuai standar, seperti menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi yang nyamandipandang 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	Jaringan internet yang kurang memadai sehingga tidak bisa membuka buku rekening, Data Nasabah hilang .
2	Amel	Pr	<i>Teller</i>	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	pegawainya mengeluhkan karena mesin penghitung duit di Teller bisa rusak atau heng .

3	Parin	Lk	<i>Security</i>	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	Untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja perlu peningkatan kompetensi anggota satpam, serta perbaikan yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas.
---	-------	----	-----------------	--	--

1. Pelayanan Penerapan SOP Frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau kepada nasabahnya sangatlah berpengaruh, karena hal ini dilihat dari cara melayani seperti komunikasi, penampilan, dan penerapan SOP Frontliner kepada anggota atau calon anggota yang ingin menitipkan dananya. Penerapan SOP Frontliner yang melayani dengan sepenuh hati ini akan memberikan dampak yang baik kepada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau berupa kepercayaan dan bertambahnya minat nasabah untuk menabungkan dananya di bank tersebut dengan nilai yang meningkat. Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara anggota dan customer service (CS), Teller dan lainnya haruslah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. karyawan frontliner sangat mengetahui tentang produk bank, Customer Service dapat menerangkan semua jenis produk secara detail, dan mampu memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah, dan Teller juga memberikan pelayanan yang terbaik, transaksinya yang cepat dan teliti.

Jadi hasil analisis data antara Penerapan SOP Frontliner pada Bank BNI Syariah yang terdapat pada penyajian data dengan Penerapan SOP pada Bank BNI Syariah yang terdapat

pada landasan teori adalah bahwa Penerapan SOP Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah yang terdapat pada penyajian data adalah :

Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP) karyawan frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau diharuskan untuk selalu memberikan senyum ketika nasabah datang, menyapa nasabah dengan ramah tetapi karyawan frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau khususnya Customer Service dan Teller yang terkadang pun kurang cepat tanggap dalam melayani permintaan nasabah. Hal tersebut yang dirasakan oleh nasabah sehingga mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan frontliner.

Sedangkan menurut dilandaskan teori adalah :

- a. seorang customer service fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, customer service harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.
- b. Teller kepribadiannya harus bagus cepat tanggap dan teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat dan hormat terhadap nasabah kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah.

2. Kendala-kendala yang dihadapi Pegawai Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau

Dalam menjalankan tugasnya

a. Kendala yang dihadapi Customer Service

kendala yang sering terjadi adalah jaringan yang kurang memadai sehingga proses kinerja juga kurang baik, atau data nasabah hilang .

b. Kendala yang dihadapi Teller

Kendala nya bisa terjadi kredit macet, atau Mesin uang pada Teller tersebut rusak tidak bisa di gunakan .

c. Kendala yang dihadapi Security

Untuk mewujudkan keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja perlu peningkatan kerja perlu peningkatan kompetensi anggota satpam, serta perbaikan yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas.

Kendala yang di hadapi Frontliner kepada nasabah ialah :

1. Menghadapi berbagai karakter pelanggan
 2. Nasabah tidak sopan/ marah-marah
 3. Tidak mengantri
 4. Nasabah yang terus menerus mengeluh
 5. Datang ke Bank tidak membawa persyaratan yang lengkap tapi ingi cepat selesai
 6. Nasabah yang sudah tau peraturan tapi tidak mematuhi
3. Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau

Berdasarkan hasil penelitian, Peneliti mewawancarai 10 nasabah Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau khususnya karyawan frontliner. Beberapa nasabah berkata seperti Bapak Khairi Syaf'ani, Abdurrahman Siddiq, fajriah dan Fadia menilai bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan frontliner dapat dikatakan baik, Dari pelayanan pertama, penerimaan oleh Security yang ramah dan santun seperti security pada umumnya bedanya karna covid jadi sebelum nasabah masuk Bank mereka terlebih dahulu mencuci tangan dan cek suhu dan ketika memberikan penjelasan dalam mengarahkan nasabah kemana tempat yang akan dituju. Kemudian Teller ketika melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangannya tanpa membeda-bedakan, keramahan dan kesopanan yang diberikan kepada nasabah membuat nasabah semakin terkesan. Kemudian sikap Customer Service yang ramah santun dalam menjelaskan serta dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait informasi yang dibutuhkan oleh

nasabah dianggap sudah baik. mereka sudah cukup memberikan pelayanan yang baik terbukti selama tiga tahun terakhir nasabah giro, tabungan, dan deposito selalu meningkat seperti pada tahun 2018 sebanyak 8295, pada tahun 2019 sebanyak 9103, dan pada tahun 2020 sebanyak 9413.

Namun ada beberapa nasabah yaitu Bapak M. Ali, Ibu Jamilah, Mirwan dan Ibu Fitriah mereka berempat yang merasa kurang akan pelaksanaan Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau yang belum berjalan dengan maksimal. Masih ada beberapa pelayanan yang diberikan khususnya dari karyawan front liner yang belum dapat memenuhi harapan nasabah. Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP) karyawan frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau diharuskan untuk selalu memberikan senyum ketika nasabah datang, menyapa nasabah dengan ramah tetapi karyawan frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau khususnya Security dan Customer Service yang terkadang pun kurang cepat tanggap dalam melayani permintaan nasabah. Hal tersebut yang dirasakan oleh nasabah sehingga mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan frontliner.

Sebagai alat penunjang yang tidak dapat diabaikan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank pun sudah cukup baik. Dari mulai ruang transaksi yang bersih dan nyaman sampai dengan area parkir. Dan menurut Mukhlis dan Hendra Saputra Perlu diperhatikannya sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank, terkhusus area parkir yang kurang memadai, dimana tersedianya lahan parkir yang sempit.