

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e* Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*.

Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin

meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.

Bank Muamalat Cabang Banjarmasin merupakan kantor layanan berdasarkan prinsip syariah di Kota Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada 2003 yang terletak di jalan Ahmad Yani Km. 6 dan sekarang kantor cabang Banjarmasin dipindah di jalan Ahmad Yani Km. 5,2 Banjarmasin. Kantor Bank Muamalat Cabang Banjarmasin mempunyai lantai bertingkat 3. Lantai dasar terdiri dari *banking hall* (unit pelayanan), *teller*, *customer service*, dan ruangan *back office*, serta ruang bagian Unit Support Pembiayaan (USP). Lantai 2 terdiri dari ruangan *marketing financing*, *ruang rapat*, dan ruang *branch manager*. Lantai 3 terdiri dari

ruangan *marketing funding*, mushala, dan dapur umum. Selain itu di halaman bank terdapat satu buah mesin *Authomatic Teller Machinen* (ATM), dan di samping bank terdapat pos penjaga keamanan sedangkan toilet terdapat di setiap lantai.

Bank Muamalat Cabang Banjarmasin telah membuka 5 kantor cabang pembantu, yang pertama di Kayutangi Cabang Kas di Pasar Harum Manis, kedua di Banjarbaru, ketiga di Martapura, keempat di Barabai, dan kelima di Kandangan.

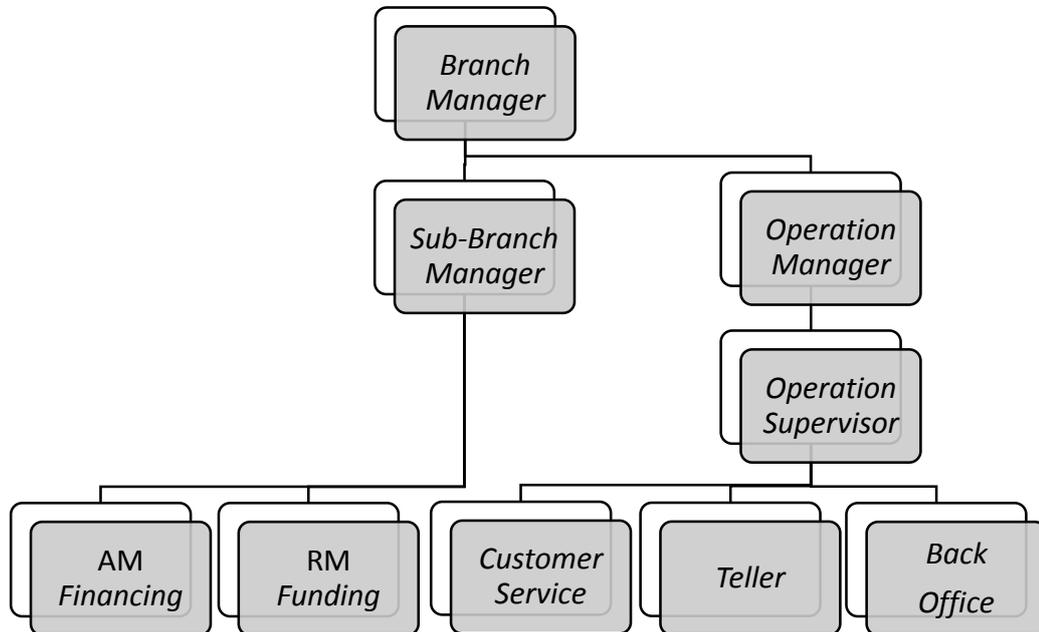
2. Visi Perusahaan

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

3. Misi Perusahaan

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin



Gambar 4.1

B. Penyajian Data

Setelah melakukan pengumpulan data, maka akan disajikan hasil wawancara dari informan-informan yang telah berhasil diwawancarai oleh penulis guna untuk mendapatkan data mengenai penerapan standar pelayanan jasa transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin. Adapun uraian penyajian data tersebut adalah sebagai berikut.

1. Informan I

Nama : Tutud Mareta
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 31 Tahun
 Jabatan : *Head* Teller
 Pendidikan : S1 Teknik Sipil

Sebagai kepala Teller di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, tugas yang diberikan sama seperti Teller lain dan turun langsung ke *Counter* bersama satu Teller yang lain. Adapun tugas yang diemban ialah menjalankan transaksi atas permintaan nasabah baik transaksi secara tunai atau non tunai seperti transfer, setoran dan penarikan. Selain itu Teller (baik sebagai kepala atau bukan) melayani penukaran uang kecil dan melayani jual beli valas (mata uang asing). Lalu pada akhir hari harus memeriksa kecocokkan saldo akhir, memeriksa apakah nilai saldo pada sistem sama dengan fisik uang yang telah diterima, dan membuat laporan kas harian dan kemudian dicetak untuk diserahkan kepada *Supervisor* agar ditandatangani.

Dalam hasil wawancara Ibu Tutud menyebutkan bahwa untuk persyaratan permohonan pelayanan transfer di Teller yang diperlukan adalah buku tabungan, KTP, dan kartu ATM. Tapi untuk kartu ATM masih belum diterapkan sekarang ini (Tutud Mareta, wawancara pribadi, 30 September 2019). Lalu ketika ditanyakan apakah harus menjadi nasabah dulu, Ibu Tutud menjawab:

“Jadi transfer itu ada 2 yaitu ada nasabah dan non-nasabah, jadi kalau non-nasabah itu harus dengan uang tunai. Sebenarnya untuk non-nasabah sendiri jarang meminta pelayanan transfer, karena biasanya memang nasabah sendiri yang meminta pelayanan ini. Tapi untuk non-nasabah sendiri hampir sama dengan nasabah yaitu harus menunjukkan KTP, namun dalam slip harus menuliskan nomor telepon karena kalau nanti terjadi return, kita tidak bisa langsung

return atau memasukkan ke dalam rekening tabungannya karena dia tidak punya rekening tabungan. Maka yang bersangkutan akan dihubungi dan datang langsung ke bank untuk mengambil kembali uang tersebut karena sebelumnya uang yang diberikan adalah tunai.”

Untuk sistem/mechanisme/prosedur yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mengajukan permohonan transfer di Teller adalah mengisi slip transfer, harus lengkap semua baik dari pengirim dan penerima, nama, alamat, nomor rekening tujuan, bank tujuan, nominal uang dan terbilang uang yang ingin ditransfer, serta nomor telepon. Sementara untuk jumlah uang yang bisa dikirim maka Ibu Tutud dalam hasil wawancara memberikan keterangan bahwa untuk di *Counter* Teller tidak ada minimal atau pun maksimal uang yang bisa dikirimkan, bebas berapa pun jumlahnya.

Lalu dalam segi biaya/tarif atau dalam dunia perbankan disebut sebagai biaya administrasi, maka dari hasil wawancara dengan Ibu Tutud mengenai biaya/tarif transfer dijelaskan bahwa:

“Kalau transfernya ke sesama Bank Muamalat itu tidak ada biayanya, tapi kalau untuk bank yang berbeda ada 2 jenis metode yaitu SKN (Sistem Kliring Nasional) dan RTGS (Real Time Gross Settlement). Untuk SKN itu biayanya Rp 3.500 kalau RTGS Rp 25.000 seperti yang tertera pada papan brosur tersebut.”

Kemudian mengenai jangka waktu penyelesaian yang mana ini adalah salah satu hal yang menjadi ukuran kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan. Ibu Tutud Mareta memberikan jawaban

mengenai durasi yang diperlukan agar dana masuk ke rekening tujuan, yaitu:

“Untuk antarbank Muamalat setelah diproses maka detik itu pula dananya akan sampai ke rekening penerima, sementara jika bank tujuan berbeda maka akan ada jangka waktunya. Untuk metode RTGS yang artinya real time biasanya maksimal satu jam akan masuk ke rekening penerima karena biasanya yang menggunakan metode ini adalah nasabah yang sangat urgent membutuhkan waktu yang cepat untuk mengirim dana yang besar. Sedangkan untuk SKN tergantung bank penerima, biasanya itu selama tiga jam biasanya memang diperlukan untuk nasabah dengan keperluan yang tidak mendesak.”

Sarana/prasarana/fasilitas yang harus dimiliki sebagai penunjang kelancaran pelayanan transfer di Teller adalah komputer untuk proses penginputan data. Lalu sarana pembantu lain seperti alat bantu menghitung uang, printer, dan juga stempel sebagai bukti proses transaksi *transfer* selesai dilaksanakan.

Kemudian untuk kompetensi pelaksana dimana dalam hal ini adalah Teller karena bertugas melayani jasa transfer. Kompetensi/kemampuan petugas pelaksana yang utama itu adalah cekatan karena menghitung uang, harus teliti, cepat, cermat, dan harus mahir dalam mengoperasikan komputer.

Lalu jumlah pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan pada jam kerja atau jam operasional sangat berpengaruh bagi konsumen dalam menilai cepat-lambatnya konsumen mendapatkan

pelayanan. Untuk petugas Teller di Kantor Cabang ini ada 2 orang, dan untuk di Kantor Cabang Pembantu cuma ada 1 orang saja yang bertugas.

Selanjutnya jaminan keamanan harus diberikan oleh pihak penyedia pelayanan kepada konsumen sebagai penerima layanan. Di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin memiliki kamera pengawas atau CCTV, lalu juga memiliki Security sebagai penjamin keamanan. Security di sini yang bertugas ada dua orang, satu di bagian dalam, dan satu lagi di bagian luar.

Kemudian setiap perusahaan wajib memproses penanganan atas pengaduan/saran/masukan yang diberikan oleh konsumen. Jika hal ini dilakukan oleh konsumen maka biasanya ada hal yang kurang puas yang didapat oleh konsumen. Untuk penanganan pengaduan transfer ini dimulai dari *Customer Service*. Lalu akan diproses apa-apa saja hal-hal yang diadukan.

Dalam pemberian pelayanan oleh petugas pelaksanaan, para petugas harus diawasi langsung oleh atasan atau pimpinan. Teller saat melakukan pelayanan akan diawasi langsung oleh *Supervisor*. Selain sebagai pengawas *Supervisor* juga bertugas melakukan otorisasi, pengecekan dan persetujuan transaksi yang dilakukan oleh Teller.

Lalu penampilan petugas juga menjadi salah satu kunci kenyamanan konsumen dalam menerima pelayanan. Penampilan Teller yang harus ditampilkan yaitu sebagai berikut.

- a. Rapi
- b. *Make-up* minimalis
- c. Menggunakan perhiasan 2 titik
- d. Menggunakan sepatu dengan tinggi hak maksimal 5 cm.

Selain penampilan, komunikasi dan sikap yang baik juga harus dilakukan ketika berhadapan dan bertatap muka langsung dengan konsumen. Di Bank Muamalat terlebih dahulu harus mengucapkan salam, menanyakan nama nasabah, menanyakan keperluan nasabah, lalu memproses permintaan nasabah.

Kendala yang didapat dalam pemberian pelayanan transfer berdasarkan hasil wawancara bersama Tutud Mareta (30 September 2019) adalah:

- a. Sistem di *Counter* Teller itu adalah offline jadi tidak bisa mengetahui benar atau tidaknya data nasabah dari slip yang ditulis.
- b. Jika mendapatkan data yang tidak tepat dari slip maka akan menyebabkan *return* dana yang sebelumnya telah ditransfer karena ditolak oleh bank penerima, sehingga mengharuskan Teller mengerjakan transaksi yang *double*.

2. Informan II

Nama : Rudy Cahyadi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 30 Tahun
Jabatan : *Supervisor*
Pendidikan : Akuntansi Syariah

Sebagai *Supervisor* tugasnya yaitu bertanggung jawab atas transaksi yang terjadi di Teller yakni mengawasi, mengotorisasi, dan menyetujui segala transaksi yang dilakukan oleh Teller di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin seperti transaksi transfer, kliring, inkaso, dan jasa lainnya. Kemudian melakukan pembukuan atas transaksi tabungan, giro, dan deposito, serta membuat laporan mingguan/bulanan tentang likuiditas bank kepada Bank Indonesia.

Dalam hasil wawancara dengan Bapak Rudi Cahyadi (3 Oktober 2019) menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah baik itu transfer dan transaksi lainnya, nasabah harus diberikan pelayanan terbaik dan senyaman mungkin agar meminimalisir kesalahan dari nasabah seperti mengarahkan nasabah yang kesulitan mengisi slip atau meminta konfirmasi nasabah apakah data yang ditulis sudah tepat.

Untuk persyaratan permohonan pelayanan transfer di Teller yang diperlukan adalah KTP, dananya baik secara tunai atau dari pendebitan rekening dengan membawa buku rekening tabungannya, dan mengisi slip yang sudah disiapkan. Persyaratan tersebut berlaku juga untuk yang bukan nasabah, dan yang datang harus orang yang bersangkutan tidak boleh orang lain.

Untuk sistem/mekanisme/prosedur yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk mengajukan permohonan transfer di Teller adalah sebagai berikut.

“Isi form/slip dulu, jadi isi form-nya nanti ada rekening nasabah dan rekening tujuan, baik itu bank lain atau sesama Bank Muamalat. Kalau sesama Bank Muamalat, namanya itu adalah pemindahbukuan tanpa melalui sistem kliring. Jadi nasabah hanya perlu menyerahkan buku rekening, maka nanti rekeningnya akan dilakukan pendebitan. Lalu nanti di rekening tujuan diisi nama penerima, nomor rekening penerima, dan dari bank mana. Jadi harus diisi dengan detail, karena jika tidak detail nanti *field-field* yang diisi di Teller tidak bisa terisi mengakibatkan proses transaksi transfer jadi terhambat. Namun, walaupun nanti memang ada kesalahan penulisan, baik dari nama, nomor rekening, dan bank tujuan penerima, jangan khawatir karena dananya tidak akan hilang atau pun salah masuk ke rekening orang lain. Karena dalam sistem SKN ini internal bank masing-masing akan memfilter apakah data-data nasabah tujuan ada kesalahan atau tidak. Kalau pun memang ada kesalahan, maka dana yang telah ditransfer tersebut akan di kembalikan lagi ke Bank Muamalat. Lalu pihak bank akan menghubungi kembali nasabah yang sebelumnya telah

mengirimkan uang tersebut dan akan melakukan return atau pengembalian uang tersebut kepada nasabah tadi.”

Lalu dalam penetapan biaya atau ongkos jasanya, Bank Muamalat sekarang menetapkan untuk SKN biayanya Rp 3.500 dengan maksimal transfer 500 juta. Sementara untuk nasabah yang melakukan transfer ke sesama nasabah Bank Muamalat tidak dikenakan biaya admin.

Kemudian mengenai jangka waktu penyelesaian yang mana ini adalah salah satu hal yang menjadi ukuran kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan. Bapak Rudi Cahyadi memberikan jawaban mengenai durasi yang diperlukan agar dana masuk ke rekening tujuan, yaitu:

“Dengan menggunakan metode RTGS dana yang ditransfer langsung diterima oleh rekening tujuan setelah data diinput, sementara SKN itu ada proses sebanyak 5 kali pada jam operasional. Misalnya ada transaksi transfer pada jam 8 pagi, maka akan dikumpulkan oleh seluruh Bank Muamalat di Indonesia lalu pada jam 9 dana tersebut akan dipindahkan ke bank tujuan. Tapi jika terjadi kesalahan baik dari data penerima yang salah maka pada jam 11 akan dilakukan pengembalian dana tersebut. Untuk pembagian waktunya adalah jam 9.00, jam 11.00, jam 13.00, jam 15.00, dan jam 16.30.”

Sementara waktu yang diperlukan oleh Teller untuk memproses penyelesaian pelayanan transfer baik saat mengecek data nasabah dan juga input data, Teller membutuhkan waktu sekitar 2 menit untuk melakukan penyelesaian tersebut.

Selanjutnya untuk memberikan rasa nyaman kepada konsumen, maka diperlukanlah sarana/prasarana/fasilitas yang harus dinikmati oleh konsumen sebagai penerima layanan. Adapun jawaban mengenai hal tersebut yaitu:

“Fasilitasnya ada ruang tunggu untuk nasabah dilengkapi dengan sofa, lahan parkir baik untuk roda 2 atau pun roda 4, toilet. Sebenarnya kita juga mengarahkan nasabah itu untuk melakukan transaksi melalui e-channel seperti ATM, mobile banking karena itu merupakan sarana penunjang bagi nasabah supaya tidak perlu repot ke kantor menunggu atau mengantri karena sekarang sudah eranya digital.”

Kemudian untuk kompetensi pelaksana dimana dalam hal ini adalah Teller karena bertugas melayani jasa transfer. Kompetensi atau kemampuan petugas pelaksana yang utama itu adalah mempunyai skill yang meliputi ketelitian, kecepatan penginputan, ketepatan penginputan dan pengetahuan tentang produk baik dana dan juga jasa. Jika melayani transfer tunai, maka harus memiliki kecepatan untuk menghitung uang tersebut. Lalu dalam mengoperasikan komputer harus bisa menguasai sistem khusus bagi Teller untuk menginput data dari slip transfer yaitu MCB.

Lalu jumlah pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan pada jam kerja atau jam operasional sangat berpengaruh bagi konsumen dalam menilai cepat-lambatnya konsumen mendapatkan pelayanan. Untuk jam layanan, ada 2 orang Teller yang bertugas

ditambah 1 orang *Supervisor* yang bertugas untuk melakukan *approve* atau persetujuan transaksi di *Counter Teller*.

Selanjutnya jaminan keamanan harus diberikan oleh pihak penyedia pelayanan kepada konsumen sebagai penerima layanan. Adapun hasil wawancara dengan Bapak Rudi Cahyadi, beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam sisi keamanan fisik ada Security yang menjaga, kemudian dilengkapi juga dengan fasilitas elektronik berupa alarm, CCTV. Jadi jika nasabah memerlukan bukti sesuatu, kita bisa memberikan rekaman jika diperlukan dan karena memang tingkat urgent-nya tinggi. Lalu kita juga harus merahasiakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah kepada pihak lain, jadi untuk melakukan transaksi di Bank ini bisa dijamin keamanannya.”

Kemudian setiap perusahaan wajib memproses penanganan atas pengaduan/saran/masukan yang diberikan oleh konsumen. Jika ada menerima pengaduan/keluhan dari nasabah atas transaksi di Teller, maka akan diarahkan ke *Customer Service* karena Teller tidak ada menu input pengaduan. Menu inputnya pengaduan tersebut ada pada CS yaitu Aplikasi Penanganan Pengaduan Nasabah (APPN).

Dalam pemberian pelayanan oleh petugas pelaksanaan, para petugas harus diawasi langsung oleh atasan atau pimpinan. Untuk pengawasan dilakukan setiap hari. Lalu setiap hari atau H+0, Teller wajib mengirimkan hasil transaksi hari itu yang sudah ditanda tangani

oleh *Supervisor* kepada *Branch Operational Control* (Audit Internal). Jadi ada 2 pihak pengawasan yaitu *Supervisor* dan tim Audit Internal.

Untuk evaluasi terhadap kinerja dalam memberikan layanan transaksi-transaksi itu dilakukan setiap hari. Kemudian untuk evaluasi kinerja pemberian pelayanan dan evaluasi yang berhubungan dengan skill dilakukan setiap minggu yang mana berguna untuk mengingat tata cara memberikan pelayanan terhadap permohonan yang jarang diminta oleh konsumen.

Untuk penampilan bagi petugas *frontliner* sudah diatur sesuai standar bank, baik untuk pakaian, *make-up*, aksesoris yang boleh dipakai, potongan rambut pria, serta kelengkapan-kelengkapan lain. Tujuannya agar nasabah merasa nyaman dan yakin dalam menerima pelayanan.

Selain penampilan, komunikasi dan sikap yang baik juga harus dilakukan ketika berhadapan dan bertatap muka langsung dengan konsumen. Di Bank Muamalat terlebih dahulu harus mengucapkan salam, menanyakan nama nasabah, menanyakan keperluan nasabah, memperhatikan slip transaksi, jika menerima uang wajib menghitung di depan nasabah atau di atas meja *Counter Teller* agar dapat dilihat oleh nasabah.

Kendala yang didapat dalam pemberian pelayanan transfer itu biasanya mendapatkan kesalahan dalam pengisian slip oleh

nasabah. Dengan begitu sehingga menyebabkan proses transaksi akan terhambat seperti tidak masuknya uang ke rekening atau bank penerima. Namun hal tersebut akan dimitigasi risikonya dengan melakukan *dual control* yaitu setelah Teller melakukan penginputan, *Supervisor* akan melakukan pengecekan inputan tersebut dan slip transaksinya.

3. Informan III

Nama : Sholeha
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 29 Tahun
Jabatan : Teller
Pendidikan : S1 Ekonomi Islam

Sebagai Teller di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, bukan berarti tugas yang diberikan lebih ringan dari pada *Head Teller* tetapi sama dan turun langsung ke *Counter* bersama *Head Teller* untuk bertanggung jawab atas semua transaksi kas pada masing-masing *Counter*. Adapun tugas yang diemban ialah menjalankan transaksi atas permintaan nasabah baik transaksi secara tunai atau non tunai seperti transfer, setoran dan penarikan. Selain itu Teller (baik sebagai kepala atau bukan) melayani penukaran uang kecil dan melayani jual beli valas (mata uang asing). Lalu pada akhir hari harus memeriksa kecocokkan saldo akhir, memeriksa apakah nilai saldo pada sistem sama dengan fisik uang yang telah diterima, dan membuat laporan kas

harian dan kemudian dicetak untuk diserahkan kepada *Supervisor* agar ditandatangani.

Mengenai pemberian pelayanan transfer Ibu Sholeha (11 Oktober 2019) mengungkapkan bahwa:

“Dalam pemberian layanan transfer ini harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar hasil dari pelayanannya juga sesuai yang diinginkan oleh nasabah karena dalam pemberian pelayanan tersebut selalu berpedoman pada SOP. Dengan adanya pelayanan transfer di Teller ini akan memudahkan melakukan pengiriman uang bagi masyarakat yang takut atau tidak berani menggunakan layanan ATM, *mobile banking* atau layanan *e-banking* lainnya.”

Dalam hasil wawancara Ibu Sholeha menyebutkan bahwa untuk persyaratan permohonan pelayanan transfer di Teller perlu buku tabungan dan KTP. Dua hal tersebut yang paling penting karena ada identitas nasabah. Jika tidak dengan buku tabungan maka harus dengan uang cash sehingga disebut transaksi tunai, sementara jika menggunakan buku tabungan maka transaksi tersebut disebut non-tunai.

Untuk prosedur yang dilakukan ketika nasabah telah menyerahkan berkas yang diperlukan untuk melakukan permohonan transfer, Ibu Sholeha menjelaskan bahwa:

“Teller akan memverifikasi identitas nasabah apakah benar nasabah yang bersangkutan adalah pemilik buku tabungan tersebut, jadi akan dicocokkan tanda tangannya apakah sama antara di KTP, di buku

tabungan dan juga di slip transaksi transfer yang telah diisi. Jika semua sudah sesuai maka akan dijalankan proses transaksi transfernya. Namun jika memang ada perubahan tanda tangan maka harus diperbaharui dulu tanda tangan pada buku tabungan nasabah yang bersangkutan melalui *Customer Service*.”

Lalu dalam penetapan biaya atau ongkos jasanya untuk transfer sesama bank Muamalat tidak dikenakan biaya melalui Teller. Sementara untuk bank yang berbeda biaya administrasi melalui Teller sebesar Rp 3.500 dengan menggunakan metode SKN.

Berkenaan dengan jangka waktu penyelesaian, Teller mempunyai standar waktu yang telah ditetapkan. Untuk memproses debit rekening ini maksimal waktunya adalah 5 menit. Jadi ketika nasabah menyerahkan nomor antrian, waktunya telah berjalan.

Sarana/prasarana/fasilitas yang harus dimiliki sebagai penunjang kelancaran pelayanan transfer di Teller tentunya peralatan teller seperti pulpen, stempel, lampu ultra violet. Stempel fungsinya untuk memverifikasi slip setoran jika proses sudah selesai. sementara lampu ultra violet itu digunakan untuk mengecek keaslian uang dan tanda tangan.

Untuk bertugas sebagai Teller maka diperlukan ketelitian dalam menginput data dari slip transfer agar tidak terjadi kesalahan. Kecepatan dalam melakukan tugas dan proses pelayanan karena dalam melayani ini ada standar waktu yang diberikan. Lalu kerapian

baik dari diri sendiri atau juga meja *Counter Teller* agar dapat fokus untuk melayani.

Lalu jumlah pelaksana yang bertugas memberikan pelayanan pada jam kerja atau jam operasional sangat berpengaruh bagi konsumen dalam menilai cepat-lambatnya konsumen mendapatkan pelayanan. Untuk Crew Teller di kantor cabang Banjarmasin yang bertugas hanya 2 orang, sedangkan di kantor pembantu hanya 1 orang.

Selanjutnya jaminan keamanan harus diberikan oleh pihak penyedia pelayanan kepada konsumen sebagai penerima layanan. Ibu Sholeha menyebutkan perangkat yaitu tersedianya CCTV, Security di depan dan juga di dalam ruangan, serta alarm yang berguna jika ada sesuatu hal yang tidak diinginkan terjadi, langsung pencet alarm tersebut.

Dalam menangani suatu keluhan/saran/masukan jika ada nasabah yang melaporkan keluhan atau komplek terhadap suatu transaksi, maka nasabah diarahkan ke *Customer Service*. Karena memang jika ada keluhan nasabah, CS yang akan memproses. Setelah diproses maka CS akan menginput lalu melaporkan ke kantor pusat.

Dalam pemberian pelayanan kepada nasabah, Teller akan selalu diawasi. Untuk pengawasan internal, di Teller tidak hanya dalam layanan *transfer* tetapi seluruh pemberian pelayanan itu selalu diawasi. Pengawasan tersebut dilakukan dengan menggunakan

kamera CCTV, yang mana monitor kamera tersebut berada langsung dihadapan *Branch Operational Manager*.

Untuk evaluasi kinerja pelaksana, semua pegawai dievaluasi setiap hari. Evaluasi yang dilakukan itu seperti jika ada kejadian-kejadian yang dialami oleh nasabah, maka akan dilaporkan ke atasan, lalu dicari solusinya bersama-sama. Sementara khusus untuk *Frontliner* akan ada pembelajaran/*sharing* tentang produk yang dilakukan seminggu sekali yaitu pada hari jumat.

Kemudian untuk penampilan dan komunikasi yang harus ditunjukkan oleh Teller berdasarkan standar yang berlakukan dapat ditunjukkan oleh tabel berikut ini.

Tabel 4.1

No.	Hal	Standar Teller
1	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Rapi dan bersih -Berseragam sesuai ketentuan -Harum dan tidak bau -Menggunakan <i>Name Tag</i> -<i>Make Up</i> minimalis -Menggunakan <i>high heels</i> 3-5 cm
2	Sikap/komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> -Senyum -Mengucapkan Salam -Memperkenalkan diri -Menanyakan nama nasabah -Menawarkan bantuan

		<ul style="list-style-type: none"> -Meminta maaf jika melakukan kesalahan -Mengucapkan terima kasih -Selalu antusias -Mengucapkan salam ketika nasabah akan meninggalkan <i>Counter Teller</i>
--	--	--

Sumber : (Sholehah, wawancara pribadi, 11 Oktober 2019)

Untuk kendala yang dialami adalah masalah jaringan sistem perbankan seluruh Indonesia. Biasanya semua bank mengalami *offline* pada akhir bulan karena tutup buku. Jika semakin cepat penyelesaian, maka akan semakin cepat pula sistem kembali *online*. Misalnya jika pada tanggal 30 atau akhir bulan di seluruh Indonesia selesainya cepat, maka keesokan harinya akan kembali *online* jam 7 pagi. Tetapi jika terjadi keterlambatan dalam penginputan, maka akan menyebabkan transaksi terakhir jadi telat dan mengakibatkan sistem yang seharusnya *online* jam 7 pagi harus ditunda sampai jam 10 pagi. Lalu nasabah yang akan melakukan transaksi di *Teller* juga terpaksa harus menunggu hingga jam 10 untuk dapat bertransaksi kembali.

C. Analisis Data

Setelah mengumpulkan data baik dari hasil wawancara dan pengamatan yang berhubungan dengan judul penelitian ini yaitu penerapan standar pelayanan jasa transfer di Teller, maka analisis data akan diuraikan sebagai berikut.

1. Penerapan Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Komponen standar pelayanan yang dibutuhkan yaitu berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Adapun komponen-komponen yang dimaksud tersebut seminimal mungkin adalah sebagai berikut.

- a. Dasar hukum
- b. Produk pelayanan
- c. Persyaratan
- d. Sistem/mekanisme/prosedur
- e. Biaya/tarif
- f. Jangka waktu penyelesaian
- g. Sarana atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Jumlah pelaksana
- j. Penanganan pengaduan/saran/masukan
- k. Jaminan keamanan
- l. Pengawasan internal

m. Evaluasi kinerja pelaksana

Adapun hal yang perlu ditambahkan penulis yang bertindak sebagai peneliti dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penampilan pelaksana
- b. Sikap/komunikasi pelaksana

Jadi, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka diketahui bahwa:

PT. Bank Muamalat Indonesia dalam mengoperasikan kegiatan perbankannya tidak hanya melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana, tetapi untuk menyempurnakan dua kegiatan utama tersebut maka Bank Muamalat juga melaksanakan fungsi ketiga yaitu memberikan pelayanan jasa-jasa kepada masyarakat. Salah satu pelayanan jasa yang ada di Bank Muamalat sendiri adalah pelayanan jasa transfer. Seperti yang telah diketahui bahwa penulis dalam hal ini memfokuskan penelitian standar pelayanan *transfer* yang dilakukan di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.

a. Dasar Hukum

Bank Syariah (dalam hal ini Bank Muamalat) secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia, yaitu:

- 1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182.
- 2) Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
- 3) Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.
- 4) Undang-Undang No. 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.
- 5) PBI NO.9/19/PBI/2007 Tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.
- 6) SEBI No. 10/14/DPBS Jakarta, 17 Maret 2009 Perihal Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.
- 7) Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. (Barkatullah, 2011: 36).

b. Produk Pelayanan

Transfer atau pengiriman uang merupakan produk pelayanan jenis jasa yang terdapat pada bank umum. Produk jasa adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (Moenir, 2015: 201). Sementara definisi transfer atau kiriman uang adalah pemindahan sejumlah uang/dana dari satu unit kerja bank (kantor pusat, kantor cabang, atau kantor cabang pembantu) ke unit kerja bank lain (Suwiknyo, 2015: 48).

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain merupakan salah satu penerapan interaksi kepada sesama manusia. Karena dalam pelayanan yang baik terdapat kebaikan yang mana dalam kebaikan tersebut terdapat unsur tolong menolong kepada sesama manusia. Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan dalam Surah Al-Maidah ayat 2.

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”

PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin dalam pemberian pelayanan jasa transfer di Teller harus selalu berpedoman pada SOP agar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan hasil yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam pemberian pelayanan baik transfer atau transaksi lain Bank Muamalat harus memberikan pelayanan terbaik dan senyaman mungkin kepada nasabah, seperti memberikan bantuan kepada nasabah yang kesulitan dengan tujuan agar memberikan rasa puas kepada nasabah dan meminimalisir kesalahan yang dilakukan nasabah yang akan berdampak pada penginputan data pada saat proses transaksi.

c. Persyaratan

Agar dapat melakukan permohonan pelayanan maka ada persyaratan yang harus dipenuhi. Jones (dalam Mukarom dan Laksana 2015: 118) menyebutkan bahwa persyaratan adalah syarat baik dokumen atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis dan administratif.

Adapun persyaratan untuk melakukan permohonan *transfer* di *Teller Bank Muamalat Cabang Banjarmasin* adalah:

- 1) Buku tabungan (jika non tunai) atau uang tunai .
- 2) KTP.
- 3) slip transfer yang telah diisi.

Dari persyaratan tersebut terdapat KTP sehingga dalam permohonan pelayanan hanya bisa dilakukan oleh individu yang telah berusia 17 tahun. Lalu dalam permohonan transfer ini bisa dilakukan oleh nasabah ataupun non nasabah dengan persyaratan yang sama. Dari persyaratan tersebut, penulis menganggap bahwa persyaratan yang diberikan sesuai dengan asas pelayanan publik menurut Ratminto, yaitu persyaratan dalam pengurusan pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan (Ratminto dalam Mukarom dan Laksana, 2015: 110).

d. Sistem/Mekanisme/Prosedur

Dalam melakukan permohonan pelayanan, harus menaati sistem/mechanisme/prosedur yang diberikan. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan (Jones dalam Mukarom dan Laksana, 2015: 118). Dalam Keputusan MENPAN No. 63/2003 penyedia pelayanan harus menerapkan prinsip kesederhanaan yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan dalam menetapkan prosedur pelayanannya.

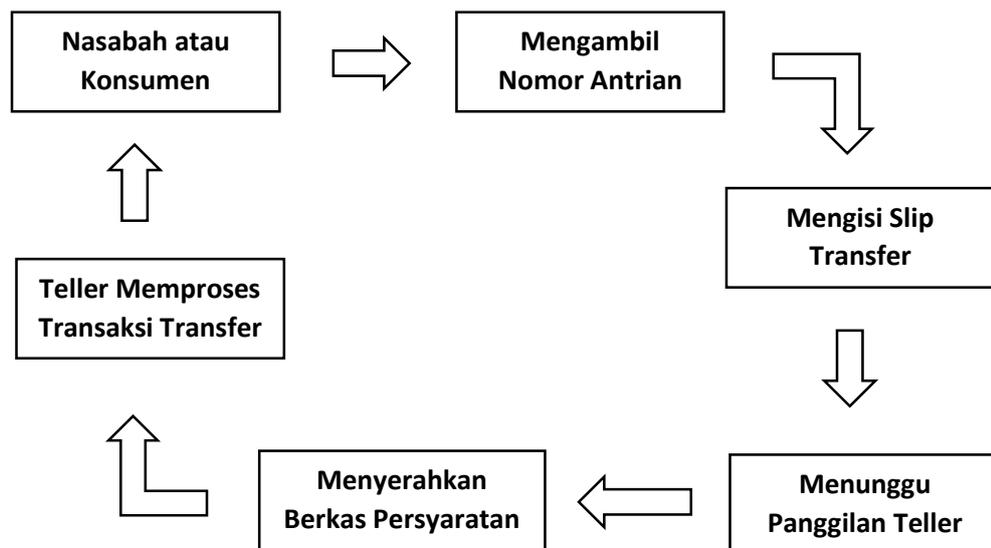
Pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, untuk melakukan permohonan transfer di Teller, nasabah harus mengisi slip *transfer* selengkap mungkin baik dari data pengirim dan juga data penerima dan juga sebenar mungkin untuk menghindari kesalahan bagi Teller dalam penginputan data. Selanjutnya nasabah akan mendapatkan nomor antrian dan menunggu hingga dipanggil oleh Teller yang bertugas memberikan pelayanan.

Setelah dipanggil oleh Teller, nasabah dipersilahkan untuk menyerahkan semua persyaratan kepada Teller termasuk slip transfer. Jika nasabah menggunakan uang tunai untuk melakukan transfer, Teller wajib menghitung uang tersebut di atas meja *Counter* Teller agar bisa dilihat langsung oleh nasabah atau meminta nasabah untuk menghitung uang tersebut bersama-sama.

Selanjutnya Teller akan memverifikasi identitas nasabah apakah benar nasabah yang bersangkutan adalah pemilik buku tabungan tersebut, jadi akan dicocokkan tanda tangannya apakah sama antara di KTP, di buku tabungan dan juga di slip transaksi transfer yang telah diisi. Jika sudah tepat maka Teller akan memproses transaksi tersebut dan setelah selesai maka Teller akan mencetak (*print out*) hasil transaksi pada buku tabungan (dilakukan pendebitan jika non tunai) dan slip transaksi, lalu memberikan stempel pada slip transaksi tersebut sebagai bukti transaksi telah selesai dilakukan dan memberikan slip transaksi rangkap kedua kepada nasabah.

Adapun jika digambarkan dengan skema maka prosedur tersebut akan tampak terlihat sebagai berikut.

Gambar 4.2



Sumber : Data yang dianalisis dari penelitian.

e. Biaya/Tarif

Berkeenaan dengan biaya/tarif, dalam melakukan permohonan pelayanan transfer di Teller Bank Muamalat, jika transfer yang dituju adalah nasabah Bank Muamalat maka tidak dikenakan ongkos atau biaya administrasi. Sedangkan jika bank tujuannya berbeda maka akan dikenakan biaya administrasi. Biayanya pun berbeda tergantung metode yang digunakan. Jika menggunakan Sistem Kliring Nasional (SKN) biayanya adalah Rp 3.500, sedangkan dengan *Real Time Gross Settlement* (RTGS) biayanya Rp 25.000.

Dalam memberikan biaya/tarif, Bank Muamalat Cabang Banjarmasin telah menerapkan prinsip transparasi biaya, yaitu biaya yang ditetapkan harus seminimal mungkin dan setransaparan mungkin (Ratminto dalam Mukarom dan Laksana, 2015:110). Hal ini diketahui karena bank meletakkan papan brosur pengumuman penetapan biaya administrasi transaksi transfer di atas meja *Counter* Teller. Dengan adanya hal tersebut maka nasabah/masyarakat bisa mengetahui secara langsung penetapan biaya dan terhindar dari oknum-oknum yang melakukan pemungutan liar.

Tabel 4.2

Biaya transaksi sesama Bank Muamalat

Jenis Transaksi	Biaya Transaksi
Transfer Dana	Gratis

Tabel 4.3

Biaya transaksi melalui SKN-BI:

Jenis Transaksi	Limit Maksimal Per Transaksi	Biaya Transaksi
Transfer Dana	Rp1 Milyar	Rp 3.500

Ket.: Biaya sudah termasuk biaya proses DKE ke Bank Indonesia sebesar Rp 660 (termasuk PPN 10%).

Tabel 4.4

Biaya transaksi melalui BI-RTGS, dapat dilakukan dengan nominal transaksi > Rp 100 Juta:

Waktu	Biaya Transaksi Nasabah	Biaya Transaksi Non Nasabah
<14.00 WIB	Rp 25.000	Rp 35.000
≥14.00 WIB	Rp 35.000	Rp 35.000

Ket.: Biaya BI-RTGS sudah termasuk biaya yang dibebankan oleh BI sebesar:

Rp 9.900 (pukul < 10.00 WIB termasuk PPN 10%)

Rp 19.800 (pukul 10.00 WIB sampai < 14.00 WIB termasuk PPN 10%)

Rp 25.300 (pukul 14.00 WIB sampai *cut off*, termasuk PPN 10%)

Sumber Tabel 4.2, 4.3 dan 4.4 : PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.

f. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah salah satu hal yang paling diperhitungkan oleh konsumen/masyarakat dalam menerima pelayanan.

Baik atau tidaknya suatu pelayanan akan dinilai dari berapa lama waktu yang digunakan untuk menyelesaikan layanan bagi penyedia pelayanan kepada penerima layanan.

Bank Muamalat Cabang Banjarmasin dalam melakukan proses layanan transaksi transfer di Teller paling cepat adalah 2 menit. Tetapi standar waktu yang ditetapkan dalam melakukan proses tersebut adalah maksimal 5 menit terhitung setelah nasabah menyerahkan nomor antrian kepada Teller. Sehingga proses yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses layanan transfer adalah sekitar 2 sampai 5 menit.

Sementara untuk jangka waktu sampainya uang yang ditransfer ke rekening tujuan adalah hanya hitungan detik sesaat setelah proses transfer selesai dilakukan oleh Teller, jika rekening tujuan sesama Bank Muamalat. Sedangkan jika bank berbeda tergantung dari metode yang dipilih nasabah, jika dengan RTGS maksimal waktu sampainya adalah 1 jam dan untuk SKN maksimal sampainya adalah 3 jam.

g. Sarana/Prasarana/Fasilitas

Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam pemberian pelayanan maka diperlukan sarana/prasarana/fasilitas sebagai pendukung dalam pemberian pelayanan. Sarana/prasarana/fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan (Jones dalam Mukarom dan Laksanan, 2015: 118).

Sarana/prasarana yang diperlukan dalam pemberian pelayanan transfer di Teller Bank Muamalat Cabang Banjarmasin adalah komputer untuk proses penginputan data. Lalu sarana pembantu lain seperti alat bantu menghitung uang, printer, pulpen, lampu ultra violet sebagai alat pengecekan keaslian uang dan tanda tangan, dan juga stempel.”

Sementara mengenai fasilitas yang diterima nasabah/konsumen selaku penerima layanan transfer di Teller yang langsung datang ke kantor di Cabang Banjarmasin adalah parkir gratis di halaman depan, ruang tunggu yang dilengkapi tempat duduk/sofa, *air condition* (AC), televisi, dan juga toilet. Lalu dalam mengisi slip transfer, bank juga menyediakan pulpen bagi konsumen/nasabah.

Jadi, Bank Muamalat Cabang Banjarmasin dalam pemberian layanan transfer di Teller sudah memiliki sarana/fasilitas yang memadai. Hal tersebut berlaku untuk sarana/fasilitas penunjang bagi Teller dalam memberikan pelayanan transfer kepada nasabah, dan juga bagi nasabah/konsumen selaku penerima layanan yang mendapatkan fasilitas yang sesuai kebutuhan dari pihak Bank Muamalat Cabang Banjarmasin selaku penyedia layanan.

Dalam hal sarana/fasilitas ini maka Bank Muamalat Cabang Banjarmasin telah menerapkan dua prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN 63/2006 yaitu kelengkapan sarana dan prasarana

dan kenyamanan. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai. Adapun prinsip kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, indah dan sehat, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dengan fasilitas pendukung lainnya.

h. Kompetensi Pelaksana

Dalam memberikan pelayanan transfer kepada nasabah, petugas haruslah orang yang kompeten dibidangnya. Petugas atau dalam hal ini adalah Teller harus memiliki pengetahuan, keahlian, ataupun ketrampilan atas produk yang dilayaninya. Dengan memiliki kemampuan tersebut, maka hasil yang diperoleh akan sesuai seperti yang diharapkan baik oleh nasabah/konsumen atau pun oleh bank sebagai penyedia pelayanan.

Pada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, Teller sebagai petugas yang memberikan pelayanan transfer harus mengetahui tentang produk layanan dan cara memberikan pelayanan tersebut, baik transaksi transfer secara *cash* atau dengan uang tunai atau dengan pemindahbukuan dari buku rekening. Lalu Teller juga harus memiliki keahlian dalam mengoperasikan komputer yang mana didalamnya terdapat aplikasi khusus untuk menjalankan kegiatan operasional yang berkaitan dengan tugas Teller termasuk transaksi transfer.

Kemudian Teller harus memiliki kecepatan dan ketelitian dalam menghitung uang baik secara manual atau menggunakan mesin penghitung uang. Selain menghitung uang, Teller juga harus memiliki kecepatan, ketelitian, dan ketepatan dalam melakukan penginputan data dari slip transaksi transfer yang telah diisi oleh nasabah agar terhindar dari kesalahan penginputan data yang akan menyebabkan tidak masuknya uang yang telah dikirimkan.

i. Jumlah Pelaksana

Mengenai jumlah pelaksana yaitu jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya, maka seperti yang diketahui yang bertugas melayani transaksi transfer adalah Teller. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin jumlah Teller yang melayani adalah 2 orang. Petugas Teller tidak hanya melayani transaksi transfer, tetapi juga transaksi lain seperti setor tunai, tarik tunai, dan lain sebagainya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai Teller.

j. Jaminan Keamanan

Bank Muamalat Cabang Banjarmasin dalam memberikan jaminan keamanan kepada nasabah yang datang langsung untuk melakukan transaksi adalah dengan menggunakan keamanan secara fisik dan kemanana dengan sistem elektronik. Pada keamanan fisik, bank memakai jasa 2 orang *Security* masing-masing bertugas untuk

bagian dalam kantor dan luar kantor. Sementara untuk keamanan elektronik, bank memasang kamera pengawas (CCTV) dan juga alarm.

Bank juga bersedia memenuhi keinginan nasabah untuk memberikan rekaman jika nasabah memerlukan bukti suatu hal, namun dengan catatan harus memiliki tingkat urgensi yang tinggi. Selain itu bank juga akan merahasiakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah kepada pihak lain sehingga keamanan nasabah tetap terjaga walaupun sudah tidak berada di lingkungan bank.

Selain itu, jika dalam melakukan transaksi transfer ini mengalami kegagalan seperti uang yang dikirimkan tidak masuk ke rekening penerima, maka dana yang telah ditransfer tersebut akan dikembalikan utuh 100%. Jadi sangat aman jika bertransaksi di Bank Muamalat ini karena sudah sangat dijamin keamanannya.

Untuk keamanan fisik, *Security* yang bertugas di bagian luar kantor selain memberikan rasa aman dari luar, *Security* tersebut juga senantiasa menjaga kebersihan halaman bank dan mengatur kerapian kendaraan yang diparkir di halaman parkir baik kendaraan nasabah atau pegawai bank. Sementara *Security* di bagian dalam selain memberikan rasa aman kepada seluruh pihak yang terlibat di dalam bank, *Security* juga bersedia untuk membantu dan mengarahkan nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan Teller atau memiliki keperluan dengan *Customer Service*.

Sehingga dengan adanya jaminan keamanan tersebut maka Bank Muamalat cabang Banjarmasin menerapkan prinsip keamanan berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/2003 yaitu proses dan produk kemanan publik memberikan rasa aman. Selain itu dengan adanya jaminan keamanan, nasabah/konsumen merasa tenang dan terhindar dari keragu-raguan untuk melakukan transaksi baik pelayanan transfer atau pun pelayanan lainnya.

k. Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan

Untuk menangani pengaduan/saran/masukan dari nasabah kepada Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, maka akan diarahkan ke *Customer Service* baik pengaduan terhadap transaksi di Teller atau pun pengaduan-pengaduan lain. Nasabah yang melaporkan pengaduan harus menjelaskan apa masalah yang dialami, lalu *Customer Service* akan melakukan proses penginputan sesuai apa yang telah dijelaskan oleh nasabah ke dalam Aplikasi Penanganan Pengaduan Nasabah (APPN). Setelah selesai melakukan proses penginputan, maka *Customer Service* akan mengirim laporan tersebut ke kantor pusat.

l. Pengawasan Internal

Dalam pemberian pelayanan kepada nasabah/konsumen baik untuk transaksi transfer atau pun transaksi lainnya, Teller selalu diawasi oleh atasan baik oleh *Supervisor* dan *Branch Operational Control* (Audit Internal). Pengawasan tersebut dilakukan setiap hari, bahkan

CCTV pun digunakan sebagai media untuk mengawasi Teller yang sedang bertugas melayani nasabah.

Setiap harinya Teller wajib mengirimkan hasil transaksi hari itu yang sudah ditanda tangani oleh *Supervisor* kepada *Branch Operational Control* (Audit Internal). Jadi untuk pengawasan internalnya ada 2 pihak yang terlibat sebagai pengawas yaitu *Supervisor* dan tim Audit Internal.

m. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Selain adanya pengawasan internal, dalam standar pelayanan petugas pelaksanaan harus diberikan evaluasi atas kinerja dalam pemberian pelayanan. Untuk evaluasi kinerja pelaksana, semua pegawai dievaluasi setiap hari, baik terhadap pemberian layanan yang berhubungan dengan transaksi-transaksi atau pun terhadap keluhan yang diterima dari nasabah.

Sementara khusus bagian *Frontliner*, setiap hari jumat (satu kali dalam seminggu) akan ada evaluasi, pembelajaran, dan juga *sharing* tentang produk-produk perbankan. Selain itu ada juga evaluasi atau pembelajaran yang berhubungan dengan skill dengan tujuan untuk mengingat tata cara memberikan pelayanan terhadap permohonan yang jarang diminta oleh nasabah/konsumen.

n. Penampilan dan Sikap/Komunikasi

Kemudian untuk penampilan dan sikap/komunikasi dalam memberikan pelayanan tentu juga berhubungan dengan etika dalam berinteraksi dengan pihak lain. *Ethics are concerned with standards of behavior and the concept of right or wrong, over or above that which is legal in given situation* (Etika merupakan hal yang berkaitan dengan norma berperilaku dan konsep yang benar atau salah, bahkan melebihi norma hukum dalam situasi tertentu) (Judson and Hicks, 2003: 8).

Maka untuk penampilan dan sikap/komunikasi yang harus ditunjukkan oleh *Teller* berdasarkan standar yang berlakukannya dapat ditunjukkan oleh tabel berikut ini.

Tabel 4.5

No.	Hal	Standar Teller
1	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Rapi dan bersih -Berseragam sesuai ketentuan -Harum dan tidak bau -Menggunakan <i>Name Tag</i> -<i>Make Up</i> minimalis -Menggunakan perhiasan 2 titik yaitu jari dan pergelangan tangan -Menggunakan <i>high heels</i> 3-5 cm
2	Sikap/komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> -Senyum -Mengucapkan Salam -Memperkenalkan diri

		-Menanyakan nama nasabah -Menawarkan bantuan -Meminta maaf jika melakukan kesalahan -Mengucapkan terima kasih -Selalu antusias -Mengucapkan salam ketika nasabah akan meninggalkan <i>Counter Teller</i>
--	--	---

Sumber : Dari hasil wawancara yang datanya dianalisis.

2. Kendala Dalam Pelayanan Jasa Transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, mengenai kendala yang dialami dalam pemberian pelayanan jasa *transfer* di *Teller* Bank Muamalat Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut.

- a. Sistem di *Counter Teller* itu bersifat *offline* yang mana berbeda dengan sistem di ATM, *internet banking*, dan layanan *e-banking* lainnya yang sistemnya bersifat *online*. Untuk yang menggunakan sistem *online*, ketika sudah memasukkan nomor rekening tujuan maka data nasabah akan diketahui benar atau tidaknya, sedangkan untuk di Teller dengan sistem *offline* tidak bisa mengetahui benar atau tidaknya data nasabah dari slip yang ditulis.
- b. Masalah jaringan sistem perbankan seluruh Indonesia. Biasanya semua bank mengalami *offline* pada akhir bulan karena tutup buku. Jika semakin cepat penyelesaian, maka

akan semakin cepat pula sistem kembali *online*. Misalnya jika pada tanggal 30 atau akhir bulan di seluruh Indonesia selesainya cepat, maka keesokan harinya akan kembali *online* jam 7 pagi. Tetapi jika terjadi keterlambatan dalam penginputan, maka akan menyebabkan transaksi terakhir jadi telat dan mengakibatkan sistem yang seharusnya *online* jam 7 pagi harus ditunda sampai jam 10 pagi. Lalu nasabah yang akan melakukan transaksi di Teller juga terpaksa harus menunggu hingga jam 10 untuk dapat bertransaksi kembali.

Untuk mengatasi kendala yang terjadi karena kesalahan pengisian data pada slip transfer yang dilakukan oleh nasabah, akan dimitigasi risikonya dengan melakukan *dual control* yaitu setelah Teller melakukan penginputan, *Supervisor* akan melakukan pengecekan inputan tersebut dan slip transaksinya. Jika sudah dilakukan pengecekan dan proses transfer telah dilakukan, tetapi ternyata memang terdapat kesalahan pada data tersebut, maka dana/uang akan di kembalikan (*return*) karena transaksi transfer tersebut tidak jelas tujuannya dan akan ditolak oleh bank penerima.