

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

Data yang di peroleh dalam penyajian data ini adalah berdasarkan hasil data yang di peroleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para pegawai di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

##### **1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah**

Tempaan krisis moneter pada tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan, maslahat mampu menjawab kebutuhan akan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No 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 dengan UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan dengan kurang lebih 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan. BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah mematuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS berifat 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 No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Di samping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan Perbankan Syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah yang juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang 161 Kantor Cabang Pembantu 17 Kantor Kas 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point. (<http://www.bnisyariah.co.id>. Diakses pada tanggal 07 Mei 2020)

a. Visi dan Misi BNI Syariah

Adapun Visi BNI Syariah adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja. Dan misi BNI Syariah adalah memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan, memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah, memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor, menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi

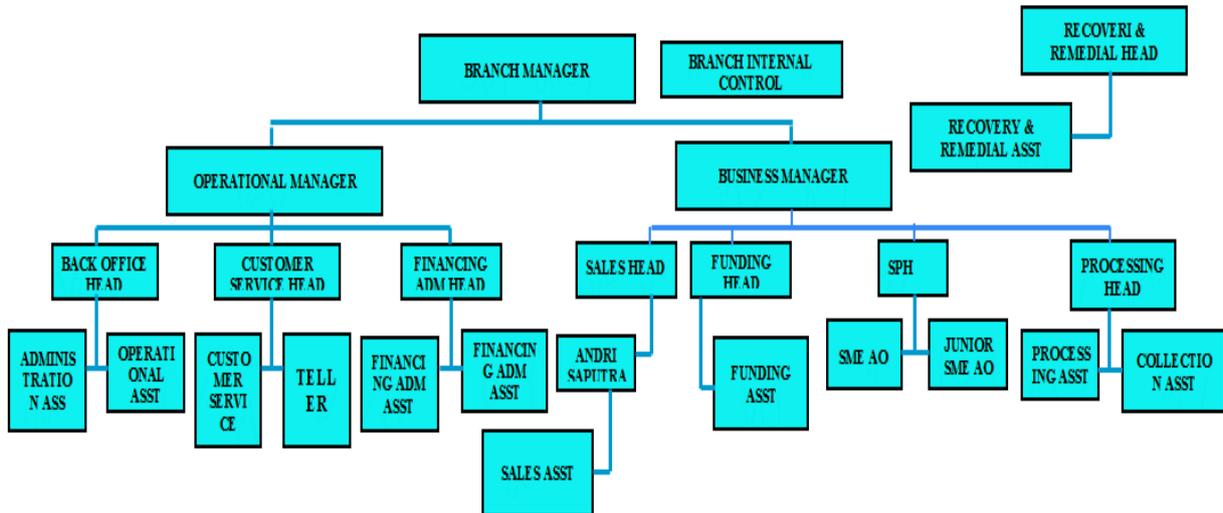
pegawai sebagai perwujudan ibadah, dan menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

## **2. Budaya Kerja Bank BNI Syariah**

Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

1. Amanah, dalam setiap menjalankan semua tugas yang ada, maka haruslah bersikap tanggung jawab dan menjalankan tugas sesuai dengan kewajiban yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, agar memperoleh hasil kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan, serta harus bersikap profesional dalam menjalankan setiap tugas. Selain itu juga harus memegang teguh kejujuran, adil, serta dapat dipercaya, serta bisa menjadi teladan dan panutan bagi orang yang ada di lingkungan sekitar.
2. Jama'ah, memiliki semangat yang kuta dalam menjalankan setiap tugas serta kewajiban yang diberikan, bekerjasama dalam hal apapun, saling mengingatkan antara satu sama lain, serta saling menghargai agar kepemimpinan yang dijalankan bersikap efektif.

### 3. Struktur Organisasi



### 4. Job Description

*Job description* adalah gambaran dari berbagai tugas serta wewenang dengan pihak yang terkait dalam suatu jenis pekerjaan pada sebuah instansi/perusahaan. Berdasarkan struktur organisasi di atas dapat dijelaskan masing-masing mengenai tugas dan tanggung jawab mengenai deskripsi jabatan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Adapun *job description* dari pihak yang ada di BNI Syariah Banjarmasin yaitu sebagai berikut:

1. *Branch Manager* (BM) Adapun wewenang serta tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:
  - a. Bertanggung jawab atas operasional di area sesuai dengan kebijakan/bisnis proses yang telah ditetapkan perusahaan;

- b. Merencanakan langkah strategi cabang, mengatur penjadwalan kunjungan untuk pencapaian tergaet secara maksimal;
  - c. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivasi operasional perbankan di Kantor Cabang;
  - d. Memimpin operasional pemasaran produk-produk *Commercial Banking & Consumer Banking*;
  - e. Memanfaatkan anggaran yang ada seefisien dan seefektif mungkin dan memastikan agar program dan sistem berjalan secara *cost effective*;
2. *Operation Manager* (OM) yaitu memberi dukungan kepada pemimpin cabang dan bekerjasama, menyusun rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai, mengorganisasikan serta mengelola sumber daya manusia yang ada, operasional dalam menunjang penyelesaian transaksi produk dana, pembiayaan dan jasa yang dilaksanakan, memberikan jasa pelayanan Bank BNI Syariah kepada nasabah, penyediaan informasi dan pelayanan transaksi giro iB, deposito iB dan produk Bank BNI Syariah lainnya kepada nasabah, pelayanan semua jenis transaksi kas tunai dan pemindahan, menunjang penyelesaian transaksi produk dana, pembiayaan, dan jasa yang dilaksanakan oleh unit terkait, dan menyelia (mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi) secara langsung aktivitas seluruh unit operasional yang berada dibawah peneliaannya

sejalan dengan prosedur dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank BNI Syariah.

3. *Business Manager* (BM) adalah untuk memimpin dan mengawasi pekerjaan karyawan. *Business Manager* akan bertanggung jawab merancang strategi bisnis dan mengelola semua operasi sehari-hari untuk menjamin efisiensi perusahaan. Adapun tanggung jawab dari *Business Manager* adalah mengembangkan tujuan dan sasaran yang cenderung tumbuh dan berkembang, merancang dan mengimplementasikan rencana dan strategi bisnis untuk mempromosikan pencapaian tujuan, memastikan bahwa perusahaan memiliki sumber daya yang memadai dan sesuai untuk menyelesaikan aktivitasnya, menjaga hubungan dengan mitra/vendor/pemasok, mengatur dan mengkoordinasi operasi dengan cara yang memastikan produktivitas maksimum, dan mengawasi pekerjaan karyawan dan memberikan umpan balik dan nasihat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
4. Unit Pemasaran menyelia langsung kegiatan seperti memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumen (kecuali *Rahn*), memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumen, memproses permohonan pembiayaan produktif ritel, memproses permohonan pembiayaan konsumen (*consumer non skoring*), mengelola pemantauan nasabah pembiayaan produktif ritel kolektibilitas 1 dan 2 serta

pembiayaan konsumen, melakukan kerjasama dengan institusi/aliansi bisnis (*developer, dealer, instansi pemerintah, perusahaan penyedia jasa sales, dan sebagainya*) dalam rangka pemasaran produk, melakukan kegiatan cross selling untuk produk-produk Bank BNI Syariah lainnya, melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis, mengkoordinasi tim pemasaran pembiayaan konsumen, mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan, dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.

5. *Unit Collection dan Remedial (COR)* yaitu pemantauan proses penagihan dan pemantauan penyelesaian kewajiban pembiayaan, pemeriksaan laporan kunjungan setempat/*call memo* hasil penagihan pembiayaan, pemantauan kewajiban nasabah pembiayaan konsumen (konsumer-skoring agunan dan konsumer-skoring tanpa agunan), collection pembiayaan produktif ritel (produktif ritel BFM dan produktif-ritel non BFM) dan pembiayaan konsumen (konsumer-skoring) kolektibiliti 3,4,5 dan hapus buku, termasuk di dalamnya memproses pelunasan pembiayaan dipercepat/PSJT, penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan produktif ritel (produktif-ritel BFM dan produktif-ritel non BFM), serta pembiayaan konsumen (*consumer-skoring*) kolektibiliti 3,4,5 dan hapus buku baik melalui *first way out* maupun *second way out*, penyusunan memorandum analisa penyelamatan (MAP) dan memorandum perubahan kolektibiliti,

penyusunan memorandum penghapusan bukuan/penghapusan pembiayaan pelayanan, dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BRI Syariah.

6. *Unit Processing* yaitu melakukan verifikasi data-data pada aplikasi dan kelengkapan dokumen penunjang pembiayaan konsumen (*consumer-scoring*), melakukan verifikasi *on site* untuk calon nasabah *segmen non-fixed income* pembiayaan konsumen, mengkoordinasikan seluruh proses yang berkaitan dengan penilaian agunan (*taksasi/hertaksasi*) pembiayaan konsumen scoring sehingga diperoleh nilai yang wajar dan tepat waktu, melakukan analisa pembiayaan *consumer-scoring* dan membuat pengusulan pembiayaan, mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan, dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.
7. *Unit Pelayanan* yaitu pembukaan dan pengelolaan rekening/transaksi produk dan jasa dalam dan luar negeri (GIRO iB, Tabungan iB, dan Deposito iB), melakukan *referral* dan *cross selling* kepada *walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah (e-Banking: ATM, Phone Plus, SMS Banking dan Internet Banking), kegiatan pelayanan keuangan lainnya dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, berperan aktif dalam melakukan *referral walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran bebiaya rendah (e-Banking: ATM, Phone

Plus, SMS Banking, dan Internet Banking), memasarkan, mengelola permohonan Rahn serta penyimpangan titipan Rahn, melakukan proses pengkinian data nasabah dan memastikan bahwa pengkinian data tersebut sejalan dengan laporan neraca kegiatan pengkinian data yang telah di sampaikan kepada Bank Indonesia, dan mengelola pelaksanaan program anti pencurian uang (APU) dan pencegahan pendanaan teroritis (PPT) sesuai ketentuan yang berlaku di kantor cabang pembantu.

8. *Unit Operasional* yaitu menyediakan langsung kegiatan, mengelola administrasi pembiayaan dan portepel pembiayaan, memantau proses pemberian pembiayaan, mengelola penerbitan agunan Bank, mengelola administrasi transaksi kliring, menjalin kerjasama dengan pihak asuransi dan notaris, melakukan pembukaan transaksi, mengelola pelaporan internal dan eksternal, mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan dari kantor pusat, dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.
9. Produk BNI Syariah ada 2 yaitu produk penghimpun dana dan produk penyaluran dana, yaitu sebagai berikut:
  - a. Produk Penghimpun Dana
    - 1) Tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI adalah:  
“Simpanan transaksional yaitu dimana yang penarikannya tersebut hanya bisa dilakukan berdasarkan mengenai syarat

tertentu, yaitu penarikannya tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek/bilyet giro ataupun alat yang sejenisnya.

- 2) Tabungan iB Prima Hasanah menurut para bankir “Simpanan transaksional yang ditujukan bagi para nasabah prima BNI Syariah”, yang dijalankan sebagaimana sesuai dengan prinsip syariah dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah.
- 3) Tabungan iB Bisnis Hasanah yaitu merupakan “Simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan menggunakan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan.

#### b. Produk Penyaluran Dana

- 1) Pembiayaan Emas iB Hasanah yaitu merupakan suatu fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia yang berbentuk batangan yang diangsur secara pokok dalam setiap bulannya dengan menggunakan akad murabahah (jual beli).
- 2) Griya iB Hasanah yaitu merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada para anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang dimana besarnya tersebut sesuai dengan semua kebutuhan pembiayaan dan juga kemampuan untuk membayar kembali masing-masing calon para nasabah.

- 3) Multijasa iB Hasanah yaitu merupakan fasilitas pembiayaan yang konsumtif yang akan diberikan kepada masyarakat untuk semua kebutuhan mengenai jasa dengan agunan berupa *fixed asset* maupun kendaraan bermotor selama jasa tersebut. (idr.uin-antasari.ac.id. Diakses pada tanggal 06 April 2020)

## **B. Penyajian Data**

### **1. Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service* pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

#### a. Proses Pelayanan pada bagian Teller

Layanan pada bagian teller merupakan hal yang sangat penting karena dapat menentukan kepuasan para nasabah. Layanan pada bagian teller juga mempengaruhi dalam kelancaran kegiatan operasional bank, apabila layanan yang diberikan tersebut sesuai dengan kebutuhan yang akan digunakan oleh nasabah. Pelayanan pada bagian teller juga mengatur dan memelihara saldo maupun posisi uang kas yang ada dalam tempat kasanah bank. Berdasarkan dari hasil wawancara langsung kepada para pegawai teller yang ada pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ada terdapat berbagai proses pelayanan yang ada pada teller.

Tetapi sebelum seorang pegawai teller melakukan semua proses dalam kegiatan transaksi, maka yang harus dilakukan pertama kali dalam mengawali proses pelayanan adalah mengucapkan salam (Selamat Pagi/siang/sore), terus menyapa nasabah, dan langsung menanyakan ada yang bisa dibantu, dan apabila

di setiap selesai dalam melakukan transaksi pelayanan dengan nasabah maka menyapa dengan nama nasabah tersebut dan mengucapkan salam dalam setiap menutup transaksi dengan nasabah. Berikut ini adalah proses pelayanan yang ada pada teller yaitu sebagai berikut:

1. Penarikan di teller ada terdapat 2 jenis yaitu: Kartu Silver di atas 5 juta rupiah, dan Kartu Gold di atas 10 juta rupiah. Penarikan dapat dilakukan pada meja teller yaitu dengan cara sebagai berikut:
  - a. Nasabah datang membawa semua kelengkapan (Buku tabungan, ATM, dan juga KTP);
  - b. Teller mengkonfirmasi data dari nasabah tersebut dari nomor telepon dan nama ibu kandung;
  - c. Mencek akan kelengkapan slip nominal, terbilang, nama nomor rekening dan nomor rekening, TTD harus disesuaikan dengan KTP;
  - d. Lalu di proses untuk cetak buku tabungan sambil memfotocopy ATM dan KTP;
  - e. Siapkan uangnya;
  - f. Gesek Kartu Nasabah dan masukkan PIN nya; dan
  - g. Lalu yang terakhir menghitung uang kembali.
2. Setoran, selain penarikan di teller, nasabah juga bisa apabila ingin melakukan setoran. Mengenai setoran bisa dilakukan dengan cara yaitu cukup menggunakan nomor rekening atau bisa pakai ATM, kalau misalkan pun tidak membawa maka cukup dengan menggunakan buku tabungan.

3. Kliring/Pindah Buku, kliring ataupun pindah buku juga hampir sama seperti dengan cara penarikan. Tetapi ada terdapat perbedaan yaitu bedanya dari segi konfirmasi nomor rekening bank yang sama dan juga nama penerimanya di pastikan sudah benar. Mengenai kliring ada terdapat 2 macam, yaitu ada yang tunai, dan ada yang debit dari rekening dan keduanya tersebut sama-sama kena biaya. (Maulida Yuliana, Teller, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 02 Mei 2020)
- a. Proses Pelayanan pada Bagian *Customer Service*, proses pelayanan pada bagian teller maupun *customer service* tentu saja sesuai dengan prosedur layanan dan berdasarkan dengan ketentuan yang ada pada kertas kerja para pegawai *customer service* yang ada pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Tetapi sebelum seorang pegawai *customer service* melakukan semua proses dalam transaksi, maka yang harus dilakukan pertama kali dalam mengawali proses pelayanan adalah mengucapkan salam (Selamat Pagi/siang/sore), terus menyapa nasabah, dan langsung menanyakan ada yang bisa dibantu, dan apabila di setiap selesai dalam melakukan transaksi pelayanan dengan nasabah maka menyapa dengan nama nasabah tersebut dan mengucapkan salam dalam setiap menutup transaksi dengan nasabah. Berikut ini adalah proses pelayanan yang ada pada *customer service* yaitu sebagai berikut:
- 1) Pembukaan Rekening

Proses pembukaan rekening yaitu sebagai berikut :

- a) Membukakan Rekening Pribadi atau Non perorangan sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut;
- b) Meminta persyaratan buka rekening yaitu syarat yang harus di lengkapi oleh nasabah tersebut adalah seperti KTP, NPWP, Kartu Keluarga. Syarat tersebut untuk perorangan. Sedangkan syarat untuk Non perorangan atau Badan Usaha syarat nya lebih banyak KTP pengurus, NPWP perusahaan dan NPWP pribadi, Akta kelahiran, SIUP, TDP dan lain-lain;
- c) *Customer Service* melakukan identifikasi mengenai kesamaan wajah pada foto yang terlampir di identitas diri pada nasabah tersebut;
- d) Kalau semua persyaratannya sudah lengkap dan sudah sesuai juga sudah dipenuhi baru bisa di buka oleh *customer service*;
- e) Penginputan data nasabah harus di isi sesuai dengan dokumen yang dibawa. Untuk tabungan pribadi nasabah diberikan Buku Tabungan dan juga diberikan ATM. Sedangkan mengenai Tabungan Non perorangan cuman dapat Buku Tabungan tanpa ATM. Dan fasilitas e-channel nya juga di aktifkan sesuai dengan permintaan nasabah yang bersangkutan; dan
- f) Setelah semuanya selesai nasabah di lanjutkan ke counter teller untuk mengisi saldo awalnya.

## 2) Pengaduan (Baik Pengaduan ATM Transaksi dan lain-lain)

Proses dalam menyampaikan pengaduan tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Nasabah menyampaikan mengenai pengaduan yang ingin di sampaikan ke bagian *customer service*;
- b) Pengaduan tertulis di proses maksimal 20 hari kerja;
- c) Setelah itu pengaduan yang sudah di sampaikan tersebut di input ke aplikasi pengaduan yang akan dilakukan oleh *customer service*;
- d) Setelah semua dilakukan selanjutnya pengaduan tersebut diselesaikan oleh kantor pusat; dan
- e) Untuk status pengaduan selesai petugas akan konfirmasi ke nasabah begitu juga jika ada perpanjangan pengaduan. Mengenai proses pengaduan tersebut yaitu mengenai pengaduan dalam berbagai hal yang di adukan oleh nasabah kepada para petugas *customer service* yang tentu saja berkaitan tentang semua hal contohnya seperti gagal Tarik tunai ATM atau setor tunai di crm.

## 3) Pergantian Kartu ATM/Buku Tabungan karena Hilang

Proses dalam pergantian kartu ATM/Buku Tabungan karena hilang tersebut sebagai berikut :

- a) *Customer Service* meminta kepada nasabah yang bersangkutan mengenai kelengkapan data KTP, Buku Tabungan, dan surat kehilangan Kartu ATM dari kepolisian;
  - b) Memverifikasi data dan menanyakan kepada nasabah yang bersangkutan mengenai nama dari ibu kandung, Nomor Hp yang aktif serta alamat tempat tinggal sekarang;
  - c) Apabila sesuai maka customer service akan memproseskan untuk mengganti ATM yang telah hilang dan tutup, lalu menerbitkan Kartu ATM yang baru, nasabah pun sambil mengisi form untuk ganti Kartu ATM yang baru;
  - d) Nasabah membuat PIN ATM yang baru, dan nasabah yang bersangkutan tidak diperkenankan menggunakan tanggal lahir dan angka yang berurutan; dan
  - e) Setelah semua sudah dilakukan, maka transaksi yang dilakukan pun selesai, dan customer service mengembalikan berkas buku tabungan, KTP, dan Kartu ATM yang baru.
- 4) Mengaktifkan E-Channel (SMS/M Banking)

Proses mengaktifkan E-Channel (SMS/M Banking) tersebut sebagai berikut :

- a) *Customer service* meminta kelengkapan kepada nasabah mengenai data KTP, Buku Tabungan, dan ATM;

- b) Memverifikasi semua data nasabah, dan menanyakan kepada nasabah yang bersangkutan mengenai nama dari ibu kandung, Nomor Hp, dan tentang alamat sekarang;
- c) Apabila data yang diberikan oleh nasabah yang bersangkutan tersebut sudah sesuai, maka *customer service* pun akan memproseskan input data dan nasabah sambil mengisi form pendaftaran E-Banking;
- d) Setelah aktif *customer service* meminta nasabah untuk mendownload aplikasi yang mau di daftarkan seperti contohnya Mobile Banking;
- e) Menjelaskan cara mengenai penggunaan Aktivasi M-Banking; dan
- f) Setelah semuanya selesai, maka nasabah bisa menggunakan M-Banking tersebut kapan saja dan dimana saja tanpa repot keluar rumah.

#### 5) Deposito

Proses deposito yaitu sebagai berikut :

- a) *Customer service* meminta kelengkapan kepada nasabah mengenai data Kartu Identitas Asli seperti KTP/Passport untuk nasabah perorangan;
- b) Legalitas perusahaan untuk nasabah perusahaan; dan
- c) Setoran awal minimal Rp. 1.000.000,- / USD 1.000.

#### 6) Tapenas (Tabungan Perencanaan)

Proses tapenas (tabungan perencanaan) sebagai berikut :

- a) *Customer Service* meminta kelengkapan kepada nasabah mengenai data Kartu Identitas Asli mengenai KTP/Paspor;
- b) Menunjukkan NPWP;
- c) Setoran awal minimal Rp. 100.000; dan
- d) Mempunyai Rekening Afiliasi di Bank BNI Syariah.

#### 7) Pengaktifan Mobile Banking/Buka blokir Mobile Banking

Proses pengaktifan mobile banking/buka blokir mobile banking yaitu sebagai berikut :

- a) Memiliki rekening Tabungan (Tabungan iB Hasanah, Tabungan iB Hasanah (Anggota/Mahasiswa), Tabungan iB Bisnis Hasanah, Tabungan iB Tunas Hasanah) atau Giro Perorangan iB Hasanah berakad Wadiah);
- b) Memiliki Hasanah Debit yang valid dan masih aktif;
- c) Mengisi formulir registrasi & Aktivasi BNI e-Banking;
- d) Memiliki nomor Handphone & alamat email yang aktif; dan
- e) Memiliki user ID BNI Internet Banking aktif.

#### 8) Buka Rekening Tunas Anak

Proses buka rekening tunas anak yaitu sebagai berikut :

- a) *Customer Service* meminta kelengkapan yaitu Kartu Pelajar/Passport/Akte Kelahiran;
- b) Kartu Identitas Asli (KTP/Passport) Orang Tua/Wali;

c) Kartu Keluarga (Bila tidak serumah dengan orang tua/wali);  
dan

d) Setoran awal minimal Rp. 100.000.

#### 9) Pendaftaran Haji/Pelunasan Haji

Proses pendaftaran haji/pelunasan haji yaitu sebagai berikut :

a) Kartu Identitas Asli (KTP, Passport);

b) Kartu NPWP; dan

c) Setoran awal minimal

| Wadiah       | Mudharabah |
|--------------|------------|
| Rp 100.000,- | Rp 500,000 |
| USD 5,-      | USD 50,-   |

#### 10) Tabungan US Dollar

Proses tabungan US dollar yaitu sebagai berikut :

a) *Customer Service* meminta kelengkapan kepada nasabah mengenai kata yaitu menunjukkan Identitas diri (KTP) untuk WNI dan Passport serta KIMS/KITAS untuk WNA yang masih berlaku;

b) Menunjukkan NPWP;

c) Menandatangani ketentuan pembukaan rekening iB Dollar di atas materai; dan

d) Melakukan setoran awal.

### 11) Penerbitan Cek/Bilyet Giro

Proses penerbitan cek/bilyet giro yaitu sebagai berikut :

- a) Memiliki Identitas Diri (KTP) untuk WNI;
- b) Memiliki Passport dan Kartu Izin Menetap Permanen/Sementara (KITAP/KITAS/KIMS) untuk WNA.
- c) Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak);
- d) Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Bank Indonesia; dan
- e) Mengisi formulir perjanjian BNI Giro iB Hasanah dan melakukan setoran awal.

### 12) Buka/Blokir ATM

Proses buka/blokir ATM yaitu sebagai berikut :

- a) *Customer Service* meminta persyaratan kepada nasabah yaitu mengenai identitas diri, verifikasi identitas diri nasabah seperti (nama ibu kandung, nomor telephone, tempat tanggal lahir);
- b) Memverifikasi transaksi terakhir/saldo terakhir;
- c) Meminta buku tabungan, ATM, dan KTP;
- d) Menanyakan alasan kenapa jadi terblokir; dan
- e) Kalau semuanya sudah lengkap dan sesuai baru *customer service* bisa membukakan blokirannya.

### 13) Cetak Rekening Koran

Proses cetak rekening koran yaitu sebagai berikut :

- a) *Customer Service* meminta buku tabungan yang asli;

- b) Meminta kelengkapan persyaratan yaitu seperti Kartu Identitas Diri untuk mencocokkan identitas diri dengan buku tabungan yang ada;
- c) Selain itu *customer service* juga meminta kelengkapan seperti KTP, Dokumen identitas lain, ATM, BG/Cek untuk nasabah perorangan;
- d) Memverifikasi data nasabah; dan
- e) Setelah semuanya selesai baru *customer service* melakukan pencetakan rekening koran. (Mery Selviana, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 02 Mei 2020)

## **2. Kendala dalam Sistem Pelayanan pada bagian Teller dan *Customer Service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Dari hasil observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan kepada para pegawai teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menjalankan kegiatannya tidak selalu sesuai dengan apa yang diharapkan. Bisa saja kadang-kadang ada masalah yang terjadi dalam keseharian untuk menjalankan pelayanan tersebut. Mengenai hal tersebut bagian teller dan *customer service* ada mengalami beberapa kendala pada sistem pelayanan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Kendala dalam Layanan Teller, berdasarkan dari hasil wawancara dan juga observasi yang telah dilakukan kepada para pegawai teller di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, diketahui bahwa para pegawai teller nya mempunyai kendala yang mempengaruhi pelayanan

terhadap waktu pelayanan yang dilakukan kepada para nasabah. Hal ini tentu saja dapat memakan waktu yang lebih terhadap pelayanan yang di berikan kepada nasabah yang satu dengan yang lainnya, karena dalam melakukan transaksi ada berbagai nasabah yang datang dengan melakukan transaksi yang berbeda-beda. Penulis dalam hal ini mengkonfirmasi semua kendala tersebut kepada informan, yaitu para pegawai teller pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang mengungkapkan bahwa ada terdapat berbagai kendala dalam melakukan sistem pelayanan yang terjadi pada meja teller saat melakukan transaksi yaitu sebagai berikut:

- a. Memerlukan waktu pelayanan yang lebih apabila nasabah banyak;
- b. Adanya terdapat uang yang sobek;
- c. Adanya terdapat uang palsu;
- d. Adanya setoran uang nominal kecil.;
- e. Adanya terdapat setoran uang koin; dan
- f. Adanya setoran uang yang belum di kelompokkan per nominal.

Adapun Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelayanan Teller:

1. Bersikap lebih teliti dalam melakukan setiap transaksi pelayanan;
  2. Bersikap lebih cepat dan tepat dalam setiap melakukan transaksi pelayanan. (Maulida Yuliana, Teller, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 02 Mei 2020)
2. Kendala dalam Layanan *Customer Service*, bukan hanya dalam layanan teller saja yang ada terdapat kendala dalam pelayanannya, tetapi dalam

layanan *customer service* pun juga mengalami kendala tersebut. Sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh penulis kepada para pegawai *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, maka di peroleh keterangan mengenai kendala yang ada yaitu sebagai berikut.

- a. Adanya komplain dari nasabah;
- b. Nasabah hanya satu kali dalam melakukan transaksi;
- c. PIN rahasia diberikan ke orang lain;
- d. Nasabah tidak dapat menyamakan TTD;
- e. Kurang nya pemahaman nasabah mengenai Bank Syariah;
- f. Pengisian data tidak lengkap; dan
- g. Pada saat pembukaan rekening ada terdapat kendala mengenai hp nasabah.

Adapun Upaya Mengatasi Kendala dalam Layanan *Customer Service*:

1. Mencocokkan semua data keaslian dari nasabah;
2. Menjelaskan kepada nasabah apa itu bank syariah;
3. Memberikan penjelasan dan solusi dari adanya komplain nasabah;
4. Bersikap Empati; dan
5. Menjaga PIN rahasia. (Windi Wandiya Putri, Customer Service, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 02 Mei 2020)

### C. Analisis Data

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah penulis lakukan dan sudah dijelaskan dalam penyajian data seperti di atas, maka dalam analisis data yang menjadi rumusan masalah yang sudah di tetapkan dalam peneliitian ini. Maka untuk lebih jelasnya dalam proses penganalisaan data dalam penelitian ini, disini penulis akan menjelaskan serta memaparkan berdasarkan rumusan masalah yang dibuat.

#### 1. Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service*

Adapun dari hasil wawancara yang sudah di peroleh yang telah dilakukan oleh peneliti sudah terlihat jelas bahwa sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin telah sesuai dengan semua peraturan dan prosedur yang berlaku, dan sistem pelayanan nya pun berjalan sesuai dengan baik dan terlaksana dengan semua ketentuan yang telah di berlakukan.

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan sangat terlihat jelas bahwa sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service* terlaksana sesuai dengan peraturan yang ada dan dalam penerapan nya pun sesuai dengan peraturan yang berlaku. Seiring dengan perkembangannya bank syariah maka dunia perbankan pun bersaing ketat untuk menjadi yang terbaik dan berusaha menjadi yang terdepan terutama dalam hal pelayanan, karena pelayanan merupakan hal yang sangat terpenting dan hal yang sangat berpengaruh bagi reputasi bank itu sendiri apalagi pelayanan bisa berpengaruh bagi suatu kepuasan para nasabah yang melakukan transaksi pada bank tersebut.

Mengenai hasil wawancara pribadi yang telah peneliti lakukan kepada para pegawai teller dan *customer service* yang ada pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, mereka mengatakan sistem pelayanan pada bagian teller dan *customer service*, bahwa pelayanan yang dilakukan dari awal sampai akhir berjalan dengan lancar, bahkan dalam proses pelayanannya pun terhadap nasabah dilakukan sesuai dengan prosedur dan aturan tertentu yang terdapat pada bank BNI Syariah dan pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan kertas kerja yang mereka miliki masing-masing.

Sistem pelayanannya pun bukan hanya terlihat dari proses pelayanan yang di jalankan tapi dari kerja para pegawai teller dan *customer service* yang setiap hari nya selalu memberikan pelayanan dan selalu membenahi diri agar para nasabah merasa aman dan nyaman kepada nasabah yang melakukan transaksi baik di meja teller maupun di meja *customer service*, sehingga ketika nasabah merasakan pelayanan yang mudah, aman, serta nyaman dan nasabah merasa puas dalam pelayanan serta proses pelayanan yang diberikan, maka nasabah tersebut dapat mengajak masyarakat lain agar untuk melakukan transaksi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Bukan hanya itu saja, tetapi dalam proses pelayanan yang diberikan pun harus lebih cepat, dan baik dalam menyelesaikan data dan juga berkas nasabah maupun kepentingan nasabah yang lainnya agar nasabah tidak terlalu menunggu lama.

## **2. Kendala dalam Sistem Pelayanan pada Bagian Teller dan *Customer Service***

Adapun mengenai kendala dalam sistem pelayanan pada bagian teller adalah sebagai berikut:

1. Apabila nasabah semakin banyak berdatangan dalam melakukan berbagai transaksi sesuai dengan kebutuhan para nasabah masing-masing tersebut, maka akan semakin banyak juga memerlukan waktu yang lebih dari biasanya dalam melakukan pelayanan, karena pelayanan merupakan hal yang terpenting bagi kepuasan para nasabah tersebut agar selalu merasa senang dan mudah dalam melakukan transaksi, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pun harus benar-benar memberikan waktu yang sesuai dan memberikan waktu yang semaksimal mungkin dalam melayani.
2. Terkadang para nasabah yang melakukan transaksi misalnya mengenai dalam hal menabung yang dimana nasabah tersebut akan secara langsung menyerahkan dan menyetorkan uangnya secara tunai, yaitu dimana di dalam banyaknya lembaran uang tersebut terkadang di antaranya ada terdapat beberapa uang yang sobek.
3. Biasanya terutama dalam jumlah uang setoran yang banyak yaitu ada ditemukan terdapatnya beberapa uang palsu yang terselip di antara banyaknya dari lembaran uang tersebut.
4. Dalam transaksi penyetoran biasanya ada saja nasabah yang melakukan setoran uang dalam jumlah nominal kecil, yaitu banyak terselip lembar

pecahan nominal yang berbeda. Misalnya dalam satu gepok uang dua ribuan bisa ada terselip uang ribuan.

5. Dalam transaksi penyetoran ada saja terdapat nasabah yang melakukan penyetoran dengan uang koin, dimana uang koin tersebut terkadang sebelumnya belum di jumlahkan oleh nasabah sebelum melakukan setoran.
6. Selain adanya penyetoran uang koin, ada juga terdapat penyetoran yaitu setoran uang kecil, dimana uang kecil tersebut belum di kelompokkan dalam per nominal, sehingga hal tersebut dapat memperlambat waktu dalam transaksi yang dilakukan.

Sejalan dengan adanya kendala kendala yang terjadi pada saat pelayanan dalam melakukan setiap transaksi dengan para nasabah, maka disini juga terdapat beberapa upaya yang bisa dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut yang telah di jelaskan oleh para pegawai teller pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu sebagai berikut:

1. Bersikap Lebih Teliti, dalam setiap pelayanan yang dilakukan dengan para nasabah sangat diperlukan yang namanya sikap ketelitian dalam melakukan setiap transaksi dengan para nasabah. Pada saat melakukan transaksi dengan para nasabah terutama dengan nasabah yang ingin melakukan setor tunai dalam jumlah uang yang begitu banyak, maka harus lebih bersikap untuk berhati-hati dalam menerima uang tersebut dan memeriksa kembali keaslian dari uang tersebut. Maka dari itu harus

lebih ditingkatkan lagi dalam melakukan pelayanan terhadap para nasabah.

2. Bersikap Lebih Cepat dan Tepat, dalam setiap pelayanan yang dilakukan dengan para nasabah bukan hanya diperlukan sikap ketelitian saja tetapi seorang teller juga harus bisa bersikap lebih cepat dan tepat dalam setiap pelayanan yang dilakukan dengan para nasabah, karena hal ini mempengaruhi dalam kualitas dari pelayanan tersebut yang diberikan kepada para nasabah agar nasabah merasa puas dan nyaman dengan semua pelayanan yang diberikan, dan dengan bersikap lebih cepat dan tepat maka pelayanan yang diberikan pun akan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh nasabah.

Selain terdapat beberapa upaya yang bisa dilakukan seperti yang telah dijelaskan di atas, maka penulis pun juga memberikan cara alternatif yang bisa dilakukan oleh para pegawai teller di PT BNI Syariah agar tidak terjadi kendala-kendala yang tidak di inginkan yaitu sebagai berikut:

Dengan adanya terdapat beberapa kendala-kendala yang terjadi seperti yang telah di jelaskan di atas tentu saja hal tersebut sangat tidak di inginkan untuk terjadi terus-menerus, maka dengan adanya cara alternatif yang bisa dilakukan agar bisa mencegah terjadinya hal yang tidak di inginkan, yaitu dalam melakukan pekerjaan sebagai teller haruslah lebih bekerja dengan sangat ke hati-hatian dalam melakukan setiap transaksi dengan nasabah. Apabila ada nasabah yang ingin melakukan setor tunai maka yang dilakukan oleh seorang pegawai teller adalah menghitung jumlah uang tersebut dengan benar agar sesuai dengan bukti transaksi

yang dilakukan, dan yang lebih terpenting apapun pekerjaan yang kita lakukan terutama khususnya menjadi seorang pegawai teller harus selalu bersikap lebih hati-hati karena menjadi seorang pegawai teller tidak mudah seperti apa yang dilihat, karena itu dalam melakukan setiap transaksi maupun dalam setiap pelayanan yang akan dilakukan kepada semua para nasabah.

Kendala dalam Sistem Pelayanan *Customer Service*, bukan hanya dalam pelayanan teller saja yang ada terdapat kendala dalam pelayanannya, tetapi dalam pelayanan *customer service* pun juga mengalami kendala-kendala tersebut. Sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh penulis kepada para pegawai *customer service* yang ada pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin maka di peroleh keterangan mengenai kendala-kendala yang ada yaitu sebagai berikut :

1. Dalam melakukan setiap pelayanan tentu saja tidak bisa di pungkiri, bahwa bisa saja dalam setiap pelayanan yang dilakukan ada terjadi berbagai kesalahan meskipun sangat tidak di harapkan terjadi, dimana kesalahan tersebut bisa membuat nasabah komplain mengenai pelayanan tersebut, dan mau tidak mau hal itu harus di hadapi oleh para pegawai *customer service*.
2. Terkadang ada nasabah yang melakukan transaksi, namun setelah beberapa waktu kemudian nasabah tersebut pun tidak pernah melakukannya lagi, dan cuman melakukan satu kali saja dalam bertransaksi.

3. Mengenai PIN rahasia seharusnya tidak boleh diberitahukan kepada orang lain, dan seharusnya PIN tersebut dijaga dengan baik agar tidak di salah gunakan oleh orang lain dan supaya tidak terjadinya hal yang tidak sama sekali di inginkan.
4. Terkadang dalam melakukan setiap pelayanan ada saja nasabah yang kadang-kadang kesulitan karena tidak dapat untuk menyamakan dalam hal TTD nya dengan Identitas dari dirinya sendiri.
5. Dalam setiap transaksi yang dilakukan ada saja para nasabah yang terdapat kurangnya pemahaman serta kurangnya pengetahuan mengenai apa itu Bank Syariah, yaitu para nasabah belum terlalu mengetahui mengenai akad maupun produk-produk yang ada di dalam nya.
6. Pada saat pembukaan rekening, ada saja nasabah yang tidak mengisi data-data mandatory yaitu tidak di isi dengan lengkap oleh nasabah yang melakukan transaksi tersebut.
7. Dan mengenai pembukaan rekening pada saat aktivasi mobile banking si hp nasabah terkadang ada terjadi kendala misalnya karena tidak adanya pulsa, dan tidak adanya koneksi hp nasabah tidak stabil.

Adapun Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelayanan *Customer Service*:

1. Mencocokkan semua keaslian data dari nasabah, sebelum melakukan transaksi sebaiknya terlebih dahulu seorang pegawai *customer service* meminta berbagai persyaratan yang di butuhkan dalam transaksi yang di inginkan sesuai keperluan dari nasabah tersebut, dan setelah semua persyaratan yang dibutuhkan sudah dilengkapi maka *customer service* memeriksa kembali semua data yang di

berikan oleh nasabah tersebut dan mencocokkan semua keaslian data yang sesuai dengan fakta yang sebenarnya.

2. Menjelaskan kepada nasabah apa itu bank syariah, dalam setiap nasabah yang ingin melakukan berbagai transaksi ada saja nasabah yang tidak mengerti mengenai apa itu bank syariah, sehingga nasabah pun kurang memahami mengenai akad maupun produk serta sistem bagi hasil yang ada terdapat pada bank syariah. Maka dari itu seorang pegawai customer service pun harus memberikan penjelasan mengenai apa itu bank syariah, baik produk yang ada di dalamnya maupun sistem bagi hasilnya agar nasabah tersebut bisa mengerti dan memahami.

3. Memberikan penjelasan serta solusi dari adanya komplain nasabah, dalam setiap pelayanan yang diberikan mungkin saja ada nasabah yang kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan bisa saja menimbulkan adanya komplain dari nasabah tersebut. Apabila itu sampai terjadi maka seorang *customer service* pun harus mendengarkan apa yang disampaikan dari nasabah tersebut dan berusaha bersikap tenang, dan seorang *customer service* pun juga memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah mengenai komplain tersebut dan memberikan solusi yang tepat, cepat, dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah tersebut.

4. Bersikap Empati, seorang *customer service* bukan hanya bersikap teliti, cepat, dan tepat saja. Tetapi dalam melakukan setiap pelayanannya pun seorang pegawai *customer service* juga harus selalu bersikap empati dengan semua

nasabah dan dengan semua keperluan transaksi yang di perlukan nasabah, agar semua para nasabah tersebut selalu merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

5. Menjaga PIN Rahasia, setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka di harapkan segala kerahasiaan dari nasabah tersebut akan di simpan dengan baik oleh bank maupun oleh nasabah itu sendiri. Apalagi mengenai PIN rahasia itu merupakan suatu kerahasiaan dari nasabah tersebut karena itu sangat penting dan jangan sampai PIN rahasia tersebut diberitahukan kepada orang lain agar tidak terjadi hal yang sama sekali tidak di inginkan.

Selain adanya terdapat beberapa upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pada pelayanan *customer service*, maka ada juga cara alternatif yang bisa dilakukan oleh seorang pegawai *customer service* untuk menghindari agar tidak terjadinya kendala-kendala yang sama sekali tidak dinginkan yang sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan kepada para pegawai di PT BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Memberikan arahan serta penjelasan kepada nasabah agar nasabah tersebut lebih hati-hati dalam melakukan transaksi. Nasabah juga diharapkan bisa menjaga kerahasiaanya agar tidak terjadi hal yang merugikan bagi nasabah itu sendiri. Selain itu juga harus dilakukan yang namanya identifikasi semaksimal mungkin, berusaha menjalin serta menjaga hubungan dengan sebaik mungkin dengan semua nasabah, sehingga dengan begitu akan timbul adanya rasa kepercayaan nasabah kepada bank yang bersangkutan.