

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Tentang Bank Kalsel Syariah

1. Latar Belakang Berdirinya Bank Kalsel Syariah

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem perekonomian Indonesia. Dalam periode tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan, termasuk perbankan mengalami kesulitan keuangan³⁹

Seiring dengan diberlakukannya dual banking sistem oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional unit usaha syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank BPD Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu Bank BPD Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berkantor di Jalan Brigjend. H. Hasan Basry Nomor 8 Telepon (0511) 3304201,3303827 faximile (0511) 3304111.

³⁹<http://www.bankkalsel.co.id.>, diakses hari Kamis, 5 Juni 2015.

Pada tanggal 4 Desember 2005 telah dibuka Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berkantor di Jalan Jend. Sudirman RT.4 Tibung Raya Kandangan Telepon (0517) 2228, faximile (0517) 23768 , dan disusul oleh Kantor-kantor Cabang Syariah lainnya di Kalimantan Selatan, yang ada di Barabai, Kota Baru, Amuntai, Tanjung, Rantau, Pelaihari, Martapura, Banjarbaru, Marabahan, Batu Licin, Paringin.⁴⁰

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.⁴¹

2. Visi dan Misi Bank Kalsel Syariah

a. Visi Bank Kalsel Syariah :

Menjadi Unit Usaha Syariah **Banknya Urang Banua** yang Islami, Sehat, Profesional dan Dinamis sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang murni dan nyata.

b. Misi Bank Kalsel Syariah :

- 1) Mendorong terciptanya masyarakat yang menggunakan ekonomi syariah yang penuh barokah dan mendapatkan ridho dari Allah swt.

⁴⁰ www.bankkalsel.co.id/index.php/jaringan-kantor/layanan-syariah. diakses hari Kamis, Tanggal 5 Juni 2015.

⁴¹ *Ibid.*,

- 2) Memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan produk-produk perbankan dan mampu bersaing secara sehat.
- 3) Menjadikan Usaha Syariah Bank BPD Kalsel sebagai mitra usaha yang dapat dipercaya oleh masyarakat ekonomi syariah, khususnya dalam pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah.
- 4) Meningkatkan kontribusi pendapatan Bank BPD Kalsel yang berasal dari kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- 5) Membantu mengembangkan Sumber Daya Insani Unit Usaha Syariah Bank BPD Kalsel sebagai Insan Kamil yang memahami dan dapat melaksanakan pelayanan perbankan berdasarkan prinsip syariah.⁴²

Untuk dapat melaksanakan visi dan misi tersebut, maka bank menetapkan langkah strategis berupa:

- 1) Menjadikan Bank yang berkinerja baik.
- 2) Menjadikan Bank yang dapat memberikan pelayanan baik.
- 3) Mengembangkan produk dan jasa sesuai kebutuhan nasabah/ masyarakat.
- 4) Menjaga agar Bank memiliki organisasi dan tata kerja dengan sistem dan prosuder kerja yang efisien sesuai dengan perkembangan usaha dan ketentuan berlaku.
- 5) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai aset penting untuk menjamin kelangsungan Bank kedepan.
- 6) Mengembangkan teknologi sistem informasi yang baik sesuai kebutuhan pengembangan Bank serta sarana dan prasarana kerja yang memadai.

⁴² Studi Dokumen Profil Bank Kalsel Syariah Banjarmasin, 2015.

3. Maksud dan Tujuan Bank Kalsel Syariah

Sesuai dengan peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Kalimantan Selatan, Bank Kalsel didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat berdasarkan prinsip syariah.

4. Nilai-Nilai Budaya Kerja Bank Kalsel Syariah

Nilai-nilai yang dikembangkan di Unit Usaha Syariah adalah dilandasi oleh ajaran Islam serta budaya masyarakat Banua yang luhur yaitu:

- a. Kompeten, bekerja dengan memanfaatkan seluruh keahlian, kemampuan, efektif, efisien, optimal serta memenuhi segala ketentuan peraturan perundangan.
- b. Amanah, menjalankan usaha perbankan secara bersih dan transparan, jujur serta bertanggung jawab atas segala tugas dan kewajiban.
- c. Militan, teguh pada keyakinan akan kebenaran dalam memperjuangkan ekonomi perbankan syariah. Bekerja keras, cerdas, cepat dalam mengambil keputusan dan pelaksanaan tugas dengan tetap berpedoman kepada sistem prosedur serta mempertimbangkan resiko.
- d. Ikhlas, bekerja tanpa pamrih dan tulus serta tidak merendahkan pihak lain.
- e. Loyal, terhadap Visi, Misi, tujuan bank Kalsel serta terhadap nilai-nilai kebenaran dan keadilan.

Secara ringkas sebagai motto maka Unit Usaha Syariah Bank Kalsel ingin menjadi *Unit Usaha Syariah Urang Banua yang KAMIL*. Dalam bahasa Arab, Kamil berarti “Sempurna”, sesuai misi seorang muslim sebagai insal kamil.

5. Logo Bank Kalsel Syariah

Logo Bank Kalsel Syariah pada mulanya tidak ada kata syariah. Syariah ditambah setelah terjadi perkembangan kebutuhan akan jasa perbankan syariah. pada tahun 1964 sampai tahun 1990 menggunakan logo di bawah ini:



Kemudian pada tahun 1990 sampai 2010 diganti dengan lambang berikut ini:



Kemudian pada tahun 2011 untuk bank Kalsel syariah berkembang lagi dan mendapat logo tulisan syariah di dalamnya, seperti pada gambar berikut:



Makna Dasar

Keramahan, kejujuran dan lingkungan usaha yang kondusif, serta ketulusan seluruh karyawan/ti Bank Kalsel dalam melayani, merupakan semangat kerja yang sangat indah dan berharga untuk mengantarkan Bank Kalsel sebagai bank yang tumbuh dan berkembang dinamis, modern, terpercaya, dan menjadi kebanggaan masyarakat Kalimantan Selatan.

Makna Warna

- a. Warna biru memberi sugesti rasa aman yang menimbulkan kepercayaan – hal dasar yang wajib dimiliki setiap bank mengingat bisnis perbankan adalah bisnis kepercayaan.
- b. Warna hijau menyimbolkan iklim usaha yang kondusif dan kesejahteraan masyarakat Kalimantan Selatan. Disamping itu juga menyiratkan makna kepedulian terhadap lingkungan dan perkembangan daerah.
- c. Warna cahaya putih berkilau menyimbolkan kejujuran dan ketulusan yang diberikankan melalui pelayanan prima (*service excellence*) kepada seluruh nasabah maupun *stakeholders*.

Makna Logogram

- a. Bentuk logogram '**Berlian Tiga Bersegi Dua Belas**' merupakan stilasi dari berlian – mencitrakan sesuatu yang berharga, indah, didamba banyak orang,

sekaligus mewakili keunikan Provinsi Kalimantan Selatan sebagai penghasil berlian yang terkenal di seluruh dunia.

- b. Ukuran dan susunan gradasi membesar, melengkung ke atas menyiratkan komitmen kuat Bank Kalsel untuk selalu tumbuh dan berkembang sebagai entitas bisnis selaras dengan pertumbuhan dan perkembangan usaha nasabah maupun kemajuan pembangunan dan perekonomian daerah. Ini berarti pula bahwa bekerjasama dengan Bank Kalsel adalah pilihan yang sudah semestinya, karena Bank Kalsel memiliki beragam produk dan jasa layanan yang kompetitif, bernilai tambah serta sangat diperlukan bagi kemajuan bisnis nasabah.

Makna *Typeface (Font)*

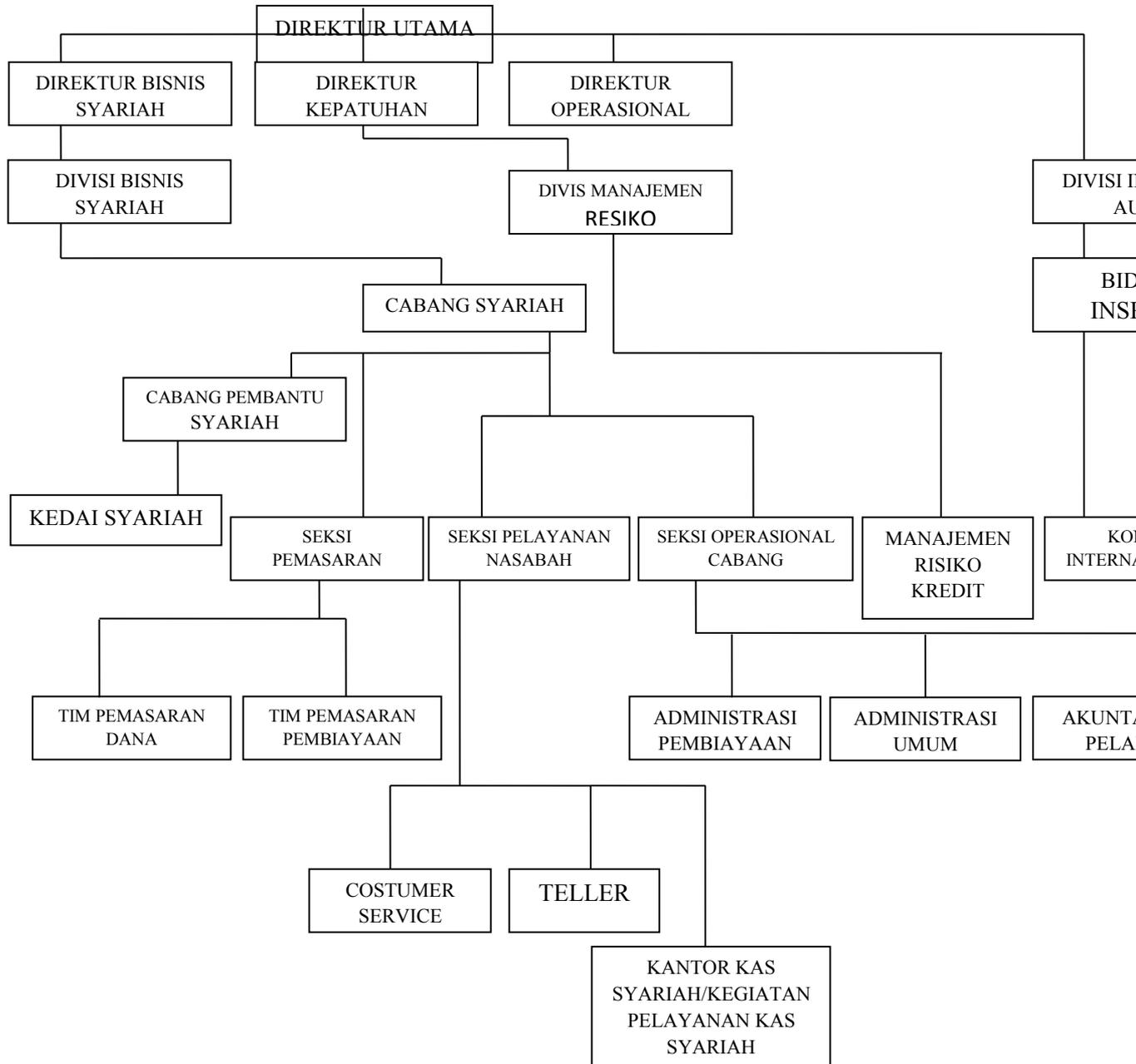
Footlight MT Light lowercase melambangkan perpaduan antara unsur keramahan berbasis 3 S (Salam, Sapa, Senyum) dalam pelayanan yang diberikan dengan unsur modernitas berbasis IT dalam produk yang ditawarkan.

6. Struktur Organisasi dan Job Description Bank Kalsel Syariah

Kekuasaan tertinggi dalam struktur organisasi Bank Kalsel Syariah terletak pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Semua produk bank harus sah dari segi syariat Islam. Karena itu, sebelum diluncurkan kepada konsumen atau calon nasabah harus diteliti dulu keabsahannya oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dewan Direksi sebagai pejabat pelaksana dan bertanggung jawab atas kegiatan operasi Bank Kalsel Syariah.

Berikut ini adalah bagan struktur organisasi Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin:

a. **Struktur Organisasi Bank kassel syariah kantor cabang pusat Banjarmasin.**



b. Job Description

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan tempat bagi para pemegang saham berkumpul. Rups merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam Bank Kalsel Syariah. RUPS berfungsi untuk menetapkan:

1. Anggaran dasar,
2. Pembagian deviden,
3. Kebijakan umum dibidang operasi, manajemen, dan usaha Bank Kalsel Syariah,
4. Penggabungan, peleburan, pembagian, dan pembubaran Bank Kalsel Syariah,
5. Pemilihan, pengangkatan, pemberhentian dewan direksi dan dewan pengawas,
6. Pengesahan pertanggung jawaban dewan direksi dalam pelaksanaan tugasnya,
7. Program kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja Bank Kalsel Syariah serta pengesahan laporan keuangan.

RUPS biasanya dilaksanakan satu tahun sekali pada akhir periode laporan keuangan, tetapi bisa dilaksanakan sewaktu-waktu jika diperlukan untuk hal-hal yang harus cepat diputuskan, seperti tentang perluasan usaha atau untuk hal-hal yang bersifat darurat seperti terjadi perubahan tentang Undang-Undang Perbankan.

Dewan Pengawas adalah dewan yang berada di bawah RUPS, yang bertugas melakukan pengawasan terhadap bisnis dan manajemen bank kalsel secara keseluruhan, termasuk Unit Usaha Syariah. Berbeda dengan Dewan

Pengawas Syariah (DPS), Dewan Pengawas berhak memerintahkan suatu kebijakan untuk dijalankan oleh divisi-divisi atau staf-staf yang berada di bawahnya termasuk Unit Usaha Syariah, sedangkan Dewan Pengawas Syariah hanya bertugas mengawasi pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan Unit Usaha Syariah.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) adalah dewan yang khusus ditunjuk oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) untuk *me-review* dan memberikan *covering letter* yang menyatakan bahwa segala transaksi yang terjadi di Bank Kalsel Syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS tidak boleh memiliki tugas ganda sebagai dewan komisaris atau dewan direksi. Susunan kepengurusan Dewan Pengawas Syariah Bank Kalsel adalah sebagai berikut:

- 1) Ketua : Prof. DR. H. Kamrani Buseri, MA
- 2) Anggota : Dr Muhaimin, MA

Tugas dan kewajiban DPS adalah:

- 1) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan Bank Kalsel Syariah serta membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya yang biasanya tertuang dalam “Opini Dewan Pengawas Syariah”.
- 2) Membuat laporan tahunan dari hasil pemeriksaan/ penelitian atas posisi keuangan/ permodalan Bank Kalsel Syariah setiap akhir tahun buku guna disampaikan dalam RUPS.

DPS berwenang dan berhak untuk:

- 1) Memeriksa dan meneliti kebenaran pembukuan serta catatan-catatan yang berhubungan dengan kegiatan organisasi dan pengelolaan Bank Kalsel Syariah,
- 2) Mendapatkan segala keterangan yang diperlukan dari dewan direksi atau siapapun dalam rangka melakukan tugas,
- 3) Memberikan saran, pendapat, dan usul, serta mengusulkan tindakan lebih lanjut kepada Dewan Direksi dalam RUPS atau pihak-pihak lain mengenai segala hal yang menyangkut kehidupan Bank Kalsel Syariah.

Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin dipimpin oleh seorang pemimpin Cabang Unit Usaha Syariah (UUS) terdiri dari Sub Unit Litbang Syariah, Sub Unit Keuangan dan Teknologi Syariah dan Sub Unit Pemasaran Usaha Syariah. UUS membawahi cabang syariah maupun cabang pembantu syariah.

7. Profil Kedai Bank Kalsel Syariah di IAIN Antasari

Di penghujung tahun 2009, Bank BPD Kalsel terus melebarkan sayap bisnisnya, dengan kembali membuka jaringan kantor berupa “Kedai Syariah” di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin. “Kehadiran Kedai syariah ini merupakan komitmen atas kerjasama yang terjalin antara Bank Kalsel dan IAIN Antasari Banjarmasin sekaligus mendukung praktek mahasiswa supaya berbasis ekonomi syariah

Kedai Syariah yang merupakan produk jaringan kantor terbaru yang dirancang untuk dapat lebih mendekatkan diri kepada masyarakat terutama sokongan usaha mikro kecil menengah (UMKM) guna memenuhi kebutuhan akan

layanan perbankan syariah. Kedai Syariah IAIN Antasari merupakan yang kedua yang dioperasionalkan BPD Kalsel, yang sebelumnya juga telah dibuka Kedai Syariah RS Ansyari Saleh pada 12 November 2009 yang lalu. Pertumbuhan unit syariah di BPD Kalsel terus meningkat, hal inilah yang mendorong untuk mengembangkan layanan syariah ini, apalagi para pemegang saham juga menginginkan BPD bisa menjadi bank syariah terbesar di Kalsel. Wakil Walikota H Alwi Sahlan, usai membuka peresmian kedai syariah di IAIN Antasari berharap kedai syariah ini bisa memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat, terutama mereka yang ingin menabung lewat perbankan syariah. Sementara itu, Rektor IAIN Antasari Banjarmasin Prof DR Fauzi Asri sangat mendukung kehadiran kedai syariah di lingkungan kampus dan ia berterima kasih kepada BPD Kalsel yang mau menjadikan kedai syariah sebagai tempat magang bagi mahasiswa jurusan ekonomi syariah IAIN Antasari Banjarmasin.⁴³

Struktur kepengurusan Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin, meliputi:

1. Kepala Kedai: Akhmad Riadi
2. Marketing: Juliadi Rahman
3. Teller: Citra Widi Hapsari
4. Customer Service: Citra Widi Hapsari
5. Bagian Operasional: a. M. Ridwan Hanafiah
b. Ruspawati

B. Penyajian Data Penelitian

⁴³ <https://sijaka.wordpress.com/2009/12/06/kedai-syariah-hadir-di-iain-antasari/>, diakses hari Kamis, 5 Juni 2015

1. Mekanisme Pelayanan Produk TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin

Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada nasabah. mekanisme pelayanan dapat diartikan dengan cara suatu organisasi atau perkumpulan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, pelanggan atau suatu kelompok tertentu. Mekanisme pelayanan produk TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin, yang dalam hal ini ditujukan kepada mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin, meliputi:

a. Pelayanan Pembukaan dan Penutupan rekening TabunganKu

Untuk membuka rekening bank dalam bentuk tabungan calon nasabah di haruskan memenuhi syarat dan ketentuan yang telah di buat oleh masing-masing bank. Persyaratan untuk membuka rekening tabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin:

- 1) Nasabah perorangan hanya memiliki 1 rekening kecuali bagi orangtua yang membuka rekening untuk anak yang masih di bawah umur dibawah perwalian sesuai Kartu Keluarga (KK) ybs.
- 2) Tidak diperkenankan untuk rekening bersama
- 3) Fotocopy identitas diri (KTP/SIM/paspor)
- 4) Nasabah siswa/I SMP dan SMA yang belum memiliki KTP harus menabung dengan menggunakan nama orang tua/wali QQ nama anak dengan melampirkan identitas orang tua/wali dan Kartu Keluarga (KK) ybs.
- 5) Mengisi Formulir pembukaan rekening tabungan

Prosedur Pembukaan dan Penutupan TabunganKu adalah melalui proses yaitu calon nasabah datang ke *customer service* dengan mengisi formulir pembukaan atau formulir penutupan tabungan, dengan melengkapi syarat-syarat dalam pembukaan atau penutupan rekening tabungan dengan setoran awal Rp. 20.000 untuk pembukaan dan Rp. 5.000 untuk biaya penutupan. Dalam hal pelayanan ini nasabah kadang-kadang dilayani oleh Satpam yang ada di Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin. Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Chairul Fahmi selaku Komandan *Security* pelayanan dalam hal pembukaan rekening ini tidak ada petugas khusus, karena keterbatasan karyawan. Beliau mengatakan pelayanan biasanya dilakukan oleh seorang *Teller* yang juga merangkap sebagai *customer service*, sedangkan Satpam hanya bertugas mengarahkan nasabah, bukan melayani nasabah.

Berdasarkan wawancara penulis dengan nasabah yang bernama Husni, mahasiswa Fakultas Tarbiyah, Jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI), pengisian formulir satpam dilayani oleh Satpam Bank. Dalam hal ini Satpam memberikan formulir, dan nasabah disuruh langsung mengisi, jika ada yang tidak mengerti dipersilahkan untuk bertanya. Hal senada juga diceritakan oleh Arbayati, mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Humaniora jurusan Perbandingan Agama (PA). Kedua Informan menceritakan bahwa mereka merasakan hal yang berbeda. Mereka mengatakan biasanya pada bank lain dilayanan oleh petugas *customer service*.

b. Prosedur Penyetoran dan Penarikan TabunganKu

Prosedur penyetoran dan penarikan tabunganKu adalah melalui proses yaitu nasabah datang ke bank lalu mengisi slip penyetoran atau penarikan. Untuk penyetoran dilengkapi dengan uang setoran dan buku tabungan. Sedangkan untuk penarikan dilengkapi dengan bukti kepemilikan rekening. Pelayanan penyetoran dan penarikan TabunganKu, nasabah berhadapan dengan *teller*. Dalam hal pelayanan, Teller sebagaimana petugas customer service pada bank pada umumnya memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan bahasa yang sopan.

c. Fasilitas yang didapatkan Produk TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin

Fasilitas yang didapatkan Produk TabunganKu di Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin ialah buku rekening tabungan, yang mana akan mendapatkan pergantian buku tabungan jika buku tabungan nasabah penuh dengan mutasi atau buku buku tabungan yang dimiliki nasabah hilang.

d. Penutupan rekening Tabungan

nasabah mengajukan syarat tertulis bahwa nasabah akan menutup rekening tabungan yang nasabah miliki dan nasabah juga dikenakan biaya administrasi penutupan rekening lalu nasabah ke *Teller* untuk memberitahukan bahwa nasabah telah menutup rekening tabungannya dan nasabah mengambil sisa uang yang dimiliki di rekening tabungannya.

2. Upaya Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin dalam mengembangkan produk tabunganKu

a. Memberikan bonus bagi yang menabung

Pemberian bonus tergantung kebijakan bank. Berdasarkan wawancara, pihak bank tidak memberi tahu secara jelas bonus yang diberikan. Bank bisa memberikan atau tidak memberikan bonus.

b. Persyaratan beasiswa harus menggunakan produk TabunganKu

Sebagaimana bank lain seperti Bank BRI untuk pengambilan beasiswa bidik misi, Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin juga bekerjasama untuk beasiswa DIPA. Dalam pengambilan beasiswa, mahasiswa diwajibkan menggunakan produk TabunganKu. Dalam hal ini bank bekerjasama dengan perguruan tinggi untuk meningkatkan minat mahasiswa dalam menggunakan produk TabunganKu.

c. Memberikan kemudahan pengambilan uang beasiswa, hanya dengan datang langsung ke kedai

Posisi bank yang ada di lingkungan perguruan tinggi IAIN Antasari Banjarmasin, merupakan salah satu nilai lebih dalam upaya pengembangan produk TabunganKu. Dengan keadaan yang demikian, tidak hanya mahasiswa yang mendapatkan beasiswa saja yang menggunakan TabunganKu, akan tetapi mahasiswa lain juga tertarik menggunakan produk ini.

C. Analisis Data Penelitian

1. Mekanisme Pelayanan Produk TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif nasabah.

Dalam hal mekanisme pelayanan pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin, penulis beranggapan bahwa ada hal-hal yang masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Moenir, pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang mana dalam hal ini adalah nasabah harus terdapat kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 2 orang informan, bahwa saat membuka rekening TabunganKu mereka dilayani oleh seorang Satpam. Sebagaimana diketahui, pada umumnya dilayani oleh *customer service*. Informan merasakan perbedaan yang mencolok dalam pelayanan, baik dari segi bahasa maupun pelayanan tata cara membuka rekening TabunganKu.

Kenyataan yang diterangkan oleh 2 orang nasabah tersebut di atas bertolak belakang dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Chairul Fahmi bahwa nasabah dilayani oleh seorang *customer service*, bukan Satpam. Satpam hanya bertugas mengarahkan. Namun fakta yang didapat di lapangan Satpam merangkap tugas sebagai *customer service*. Penulis sendiri pernah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 2 minggu di Bank tersebut. Dan Satpam di bank bertugas

melayani nasabah sebagaimana pernyataan yang dinyatakan oleh 2 orang informan. Apabila seorang *teller* merangkap tugas sebagai *customer service*, maka akan menghambat pelaksanaan tugas. Hal ini akan jadi permasalahan bagi nasabah, apabila pada saat yang bersamaan nasabah ingin berhubungan dengan *teller* dan ada nasabah lain yang ingin berhubungan dengan *customer service*.

Pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar pelayanan yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang mana ada di antaranya standar kualitas pelayanan yang belum terpenuhi meliputi:

- a. **Prosedur Pelayanan:** Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dalam hal ini masih penulis temukan tidak ada prosedur yang jelas dalam memberikan pelayanan, terjadi tumpang tindih pekerjaan. Dalam melayani nasabah, posisi *customer service* terkadang dilaksanakan oleh *teller*, *satpam*, dan petugas di dalam bank lainnya yang sedang tidak berkesibukan.
- b. **Produk Pelayanan:** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam penyelesaian pembuatan rekening tabungan, khususnya TabunganKu biasanya dijanjikan selesai satu hari, namun terkadang ada yang lebih dari satu hari.
- c. **Sarana dan Prasarana:** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi untuk memuaskan nasabah hendaknya memberikan pelayanan yang prima, termasuk dalam sarana dan prasarana. Menurut penulis bank

masih perlu memperbanyak tempat duduk untuk nasabah, sehingga dalam menunggu antrian nasabah tidak harus berdiri. Tempat duduk hendaknya di sediakan di dalam maupun di luar bank. Untuk diluar bank, karena bank sering berhubungan dengan keperluan mahasiswa dalam pembayaran SPP, mahasiswa sering menunggu antrian diluar bank saat bayar SPP dengan keadaan kurang nyaman, karena harus berdiri.

- d. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik: Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk pengetahuan jelas sangat berbeda antara satpam dengan orang yang latarbelakang pendidikannya di perbankan. Meskipun satpam dilatih melayani, tentunya hasilnya berbeda kualitas pelayanannya. Begitupula keterampilannya sangat berbeda, dan pola perilaku layanan, dimana pemberi layanan harus mempunyai sikap yang terbaik. Penulis beranggapan bagus pelayanan *customer service* jika diberikan oleh *teller*, karena teller sudah mendapatkan pendidikan dalam melayani nasabah. Namun permasalahannya adalah *teller* di Bank Kalsel Kedai IAIN Antasari Banjarmasin hanya ada satu orang, dan keadaan ini akan menghambat kualitas pelayanan, jika *teller* juga disibukkan dengan tugas dari *customer service*. Sehingga sangat wajar jika pernah ditemukan sikap *teller* yang kurang ramah dalam melayani, karena pekerjaan yang multi tasking.

Dalam hal tugas seorang satpam bank pada dasarnya adalah hampir sama dengan satpam umumnya. Berikut tugas dan tanggung jawab satpam bank:

- 1) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank;
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank;
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan;
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah;
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi;
- 6) Memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan di luar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan;
- 7) Melakukan tindakan yang cepat dengan mengedepankan keamanan dan keselamatan nasabah dan pegawai bank jika ada kejadian yang menjurus ke arah kriminal.⁴⁴

Berdasarkan observasi penulis dan menghubungkannya dengan ketentuan tugas Satpam Bank, satpam pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin sudah bertugas mengawasi keadaan bank. Mengenai keramahan dalam melayani nasabah saat masuk masih terasa kurang, terkadang satpam menyambut nasabah dengan salam, dan terkadang tidak mengucapkan salam.

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Sarini Murni Asih, jabatan Pemasar Dana Bank Kalsel Syariah KCS Jl. S Parman.

mengenai tugas satpam pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin. Satpam tidak pernah memeriksa barang bawaan nasabah, karena dianggap nasabah yang datang dari kalangan mahasiswa, jadi kemungkinan tindak kejahatan sangat kecil terjadi. Dalam mengarahkan nasabah saat masuk, satpam sudah melaksanakannya. Satpam juga membantu nasabah yang kurang mengerti dalam hal penarikan maupun penyetoran uang. Untuk tugas lainnya satpam bank sudah cukup baik melaksanakannya terkait keamanan.

tugas satpam pada bank di atas, jelas sekali bahwa ada yang menyalahi aturan kewajiban. Baik pihak pimpinan yang memberikan tanggung jawab, maupun satpam yang melaksanakan tugas dan tanggung jawab di luar kewajibannya. Sedangkan tugas seorang *teller* menurut aturan umum di bank meliputi:

- 1) Seorang *teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).
- 2) Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
- 3) Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.)
- 4) Jika ada nasabah ingin setor atau tarik tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah

- 5) Melakukan pembayaran non tunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai atau tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- 6) Setelah selesai proses setor atau tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan
- 7) Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.⁴⁵

Berdasarkan tugas di atas, semua jelas bahwa seorang *teller* tidak berkewajiban melaksanakan tugas *customer service*, seperti melayani pembukaan maupun penutupan rekening tabungan. Untuk tugas sebagai *teller*, berdasarkan observasi penulis, *teller* melaksanakannya cukup baik seperti menyambut nasabah dengan mengucapkan salam. Hanya saja pernah ditemui sikap *teller* yang kurang ramah, terkadang *teller* masih kurang senyum.

Begitu pula dengan pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml yang menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

- a. *Tangibles* (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan

⁴⁵<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>. Diakses pada hari Kamis, Tanggal 5 Juni 2015.

dengan segera dan memuaskan). Secara singkat definisi kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- c. *Responsiveness* (daya tanggap), Daya tanggap ini merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau *responsif* dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
- e. *Empathy* (empati), mencakup sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam hal pelayanan saat penarikan uang, nasabah dilayani oleh *teller* bank. Dalam pelayanan *teller* menyapa nasabah, sebagaimana bank konvensional. *teller* tidak mengucapkan salam seperti Assalamu'alaikum sebagai ciri atau atribut yang membedakannya dengan bank konvensional. Selain itu pada saat nasabah masuk bank, sering ditemukan Satpam tidak mengucapkan salam, baik salam yang Islami maupun salam yang sering diucapkan pada bank konvensional. Anggapan bahwa Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin adalah bank kecil, sehingga hal-hal seperti ini menjadi terabaikan.

2. Upaya Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin dalam mengembangkan produk tabunganKu

Dalam rangka meningkatkan minat masyarakat terhadap produk Bank khususnya untuk menumbuhkan minat masyarakat menabung, maka Bank Indonesia menggalakan beberapa slogan seperti "*Ayo ke Bank*" dan "*Bank sahabat konsumen*". Guna mewujudkan misi tersebut maka Bank Indonesia menciptakan produk "*TabunganKu*" yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah, ringan dan diterbitkan bersama oleh bank-bank yang berada di Indonesia dengan tujuan menumbuhkan budaya masyarakat untuk menabung dan meningkatkan kesejahteraan.

Upaya pengembangan produk TabunganKu berdasarkan wawancara dengan pihak bank cenderung pada mahasiswa yang mendapatkan beasiswa. Mahasiswa yang tidak mendapatkan beasiswa lebih menyukai produk lain yang menyediakan fasilitas ATM. Walaupun TabunganKu lebih murah, namun sifat kebanyakan orang yang konsumtif lebih nyaman menggunakan ATM. Anggapan lebih mudah dalam mengambil uang di berbagai tempat, dengan waktu yang tidak dibatasi, menjadi alasan untuk tidak menggunakan TabunganKu. Bahkan ada sebagian yang menggunakan TabunganKu, kemudian mentransfer uang ke rekening lainnya yang ada fasilitas ATM.

Upaya lain yang dilakukan bank adalah dengan memberikan bonus. Dalam hal ini belum ada kejelasan mengenai bonus, karena bank mempunyai kebijakan masing-masing. Banyak mahasiswa yang tidak mengetahui tentang produk TabunganKu, maupun bonus yang diberikan. TabunganKu pada dasarnya sangat mempermudah mahasiswa, dengan segala kemudahannya. Seperti biaya pembukaan rekening yang murah, setoran menabung yang sangat terjangkau

sesuai dengan kantong mahasiswa. Selain itu letak bank yang berada dilingkup perkuliahan. Sangat mudah diakses mahasiswa. Akan tetapi ketidaktahuan mahasiswa akan TabunganKu, menyebabkan banyak yang tidak menggunakan TabunganKu. Penulis beranggapan bahwa pihak bank maupun IAIN bekerjasama dalam mensosialisasikan produk TabunganKu, terutama mahasiswa baru.