

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan cara observasi dan wawancara kepada narasumber, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank Negara Indonesia atau yang lebih kita ketahui dengan Bank BNI berdiri pada tahun 1946 ialah merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968, dan lebih dikenal dengan “BNI 46”. Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.

Dengan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000, didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang yaitu di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* pada tahun 2009, yang terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum

Syariah (BUS) sesuai UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terletak di Jalan Ahmad Yani KM 4 No 385 Kelurahan Kebun Bunga Kecamatan Banjarmasin Timur, Banjarmasin. Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar terdiri dari ruangan *Consume Sales*, ruangan Prima nasabah, Mushola dan Toilet. Lantai dua terdiri dari ruang Branch Manager ruangan SME Financing, Operasional Manager, ruangan *Costumer Service* dan toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan Operasional, ruang *General Affair*, ruangan *Consumer Processing*, mushola, dapur dan dua toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin.

2. Visi, Misi, Motto BNI Syariah

Setiap perusahaan baik dalam bidang bisnis maupun jasa pasti memiliki yang namanya sebuah visi, misi, dan motto perusahaan karena itu sudah menjadi syarat wajib bagi sebuah perusahaan ataupun organisasi. Setiap perusahaan pastilah memiliki visi dan misi yang berbeda, tergantung tujuan yang akan dicapai oleh masing-masing perusahaan. Adapun motto yang dimiliki BNI syariah ialah **“memberikan yang terbaik sesuai akidah”**. Sedangkan Visi BNI Syariah adalah sebagai berikut: **“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insyaallah membawa berkah”**.

Mewujudkan suatu visi, harus didukung dengan suatu misi. Misi merupakan sebuah pernyataan yang menegaskan visi, yang memaparkan secara garis besar dan sesuai visinya Bank BNI Syariah terus menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian *training* dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Misi dari BNI Syariah adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.
2. Memberi solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Di dalam mencapai misinya, BNI Syariah selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah atau *mudharib* mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik.

3. Job Description atau Gambaran Tugas Informan

Berikut adalah gambaran tugas atau *job description* informan dalam penelitian ini:

a) Manajer HRD dan Penyelia Pelayanan Nasabah BNI Syariah KC Banjarmasin

- 1) Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia
- 2) Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara dan seleksi

- 3) Melakukan seleksi, promosi, transferring, dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu
- 4) Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan, dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan
- 5) Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan
- 6) Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja
- 7) Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan

Selain gambaran tugas diatas, bagian Penyelia Pelayanan Nasabah juga memiliki beberapa tugas yaitu:

- 1) Menyelia langsung seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah dan asisten pelayanan uang tunai antara lain meliputi:
 - a. Pembukaan dan pengelolaan rekening/transaksi produk dan jasa dalam dan luar negeri (Giro iB, Tabungan iB, dan Deposito iB).
 - b. 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) kepada nasabah yang datang.
 - c. Kegiatan pelayanan transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring, serta transaksi keuangan lainnya dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, berperan aktif dalam melakukan *referral walk in customer* serta mengarahkan nasabah

untuk menggunakan saluran berbiaya rendah (*e-banking; ATM, Phone Plus, SMS Banking, dan Internet Banking*).

- d. Memasarkan, mengelola permohonan Rahn serta penyimpanan titipan Rahn.
 - e. Melakukan proses pengkinian data Nasabah dan memastikan bahwa pengkinian data tersebut sejalan dengan Laporan Rencana Kegiatan Pengkinian Data yang telah disampaikan kepada Bank Indonesia
 - f. Mengelola pelaksanaan program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.
- 2) Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang dikelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya.
 - 3) Memastikan bahwa persetujuan penerimaan dan/atau penolakan permohonan pembukaan rekening atau transaksi oleh calon Nasabah yang tergolong berisiko tinggi diberikan oleh pejabat senior (BM/OM) di satuan kerja unit.
 - 4) Melakukan penyeliaan atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi Luar Negeri yang dilakukan oleh Asisten/Pelaksana sesuai kewenangan, antara lain:
 - a. Pelaksanaan dan administrasi transaksi *incoming* dan *outgoing transfer (remittance)*, dan jual beli Bank Notes
 - b. Melakukan penyeliaan atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk/jasa Luar Negeri (LN) yang dilakukan oleh asisten/pelaksana
 - c. Pelayanan informasi produk Bank BNI Syariah dan melayani transaksi jasa-jasa LN termasuk transaksi *incoming/outgoing transfer*.

- d. Pencetakan surat pemberitahuan *Incoming Transfer (ITR)* tunai dan mengirimkan ke nasabah. Menyelia dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan penjualan melalui *cross selling* yang dilakukan oleh asisten/pelaksana.
- 5) Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*) dari kantor pusat.
- 6) Mengelola posisi Kas Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu serta pelaksanaan *cash remise/supply*.
- 7) Mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).
- 8) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.

b) Customer Service

- 1) Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana Bank BNI Syariah, antara lain:
 - a. Memberikan informasi mengenai produk dan jasa Bank BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau informasi saldo.
 - b. Mengadministrasikan dan membagikan rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
 - c. Mengadministrasikan permintaan dan pemberian buku Cek/ Giro Bilyet, mengelola formulir dan produk jasa BNI Syariah.

- d. Mengelola dan mengadministrasikan pelayanan pembukaan, perubahan dan penutupan rekening Giro iB, Tabungan iB, dan Deposito iB.
- e. Menyiapkan formulir aplikasi pembukaan rekening serta Kartu Contoh Tanda Tangan.
- f. Mengecek dan memeriksa kebenaran bukti diri nasabah dan memantau perkembangan rekening-rekening nasabah.
- g. Melakukan Scanning Kartu Contoh Tanda Tangan (KCT) ke SVS.
- h. Mengadministrasikan file nasabah dan memantau perkembangan rekening nasabah.
- i. Memproses permintaan nasabah untuk pemblokiran cek/giro bilyet dan rehabilitasi daftar hitam BI karna penarikan Cek/GB kosong.
- j. Membubuhkan paraf pada Buku Tabungan/Bilyet Deposito iB.
- k. Memantau daftar jatuh tempo Deposito iB serta memperpanjang jangka waktu deposito mudharabah sesuai dengan permintaan nasabah.
- l. Mengelola dan mengadministrasikan pembayaran nominal Deposito iB, Tabungan iB, Giro iB, dan bagi hasil yang ditutup secara tunai dan pemindahan sesuai kewenangannya, serta melakukan verifikasi, memproses permohonan pencairan, mencetak kuitansi pembayaran bagi hasil Deposito iB.
- m. Membuat laporan ke BI tentang Giro iB, Tabungan iB dan Deposito iB.
- n. Melayani permintaan dan penyerahan Kartu ATM, dan lain-lain serta memantau/melaporkan permasalahan yang terjadi (kartu hilang) ke unit pengelolanya.
- o. Melakukan Verifikasi tanda tangan nasabah, memeriksa saldo, meminta pengesahan penyelia dalam kegiatan penutupan rekening.

- p. Membuka/ merubah/ menutup master data nasabah (CIF) dengan aplikasi maintenance.
 - q. Mengadministrasikan dan melaporkan pajak penghasilan Giro iB, tabungan iB, dan Deposito iB.
 - r. Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.
- 2) Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan transaksi Dalam Negeri antara lain:
- a. Membantu nasabah dalam kelengkapan aplikasi jasa Dalam Negeri (DN) dan Luar Negeri (LN) (KU, Inkaso, SKB dll).
 - b. Melayani dan membuat Surat Keterangan Bank.
 - c. Memproses penerbitan surat pemberitahuan KU, dan penyampaian pemberitahuannya ke nasabah.
 - d. Mengelola pembayaran gaji melalui sistem Payroll baik secara otomatis maupun manual, berkoordinasi dengan Unit Pelayanan Uang Tunai.
 - e. Meneliti akurasi/validitas proses pembayaran gaji dengan sistem Payroll dan melakukan perbaikan/koreksi apabila tidak sesuai, berkoordinasi dengan Unit Pelayanan Uang Tunai.
 - f. Meminta persetujuan Pejabat berwenang atas transaksi diatas batas wewenangnya.
- 3) Berpartisipasi aktif dalam kegiatan penjualan melalui *Cross Selling*, antara lain:
- a. Memberikan informasi produk dana, pembiayaan dan jasa Bank BNI Syariah kepada nasabah.
 - b. Membantu meningkatkan penjualan produk Bank BNI Syariah melalui *Cross Selling*.

- c. Meneliti nasabah-nasabah potensial untuk kegiatan *Cross Selling*, berkoordinasi dengan Unit Penjualan.
 - d. Menyediakan brosur dan formulir produk Bank BNI Syariah untuk memperlancar proses *Cross Selling*.
- 4) Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Pusat, atau pihak ketiga lainnya, antara lain:
- a. Melayani aktivasi/pembukaan aplikasi SMS Banking, dan layanan lainnya terkait dengan *e-banking*.
 - b. Melayani permohonan dan menyerahkan kartu ATM dan lain-lain dari/ke nasabah.
 - c. Melaporkan Kartu ATM ke unit pengelolanya.
 - d. Mengelola dan mengadministrasikan setoran ONH, memantau dan membuat laporan posisi ONH.
 - e. Melaksanakan Prinsip APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Teroris) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - f. Membuat laporan yang berkaitan dengan implementasi prinsip APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Teroris).
- 5) Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk-produk Syariah antara lain:
- a. Memberikan informasi mengenai produk dana dan produk pembiayaan Syariah dan syarat-syarat pembukaan rekening Tabungan iB, Giro iB dan Deposito iB.
 - b. Melayani pembukaan, perubahan dan penutupan rekening Giro iB, Tabungan iB dan Deposito iB.
 - c. Mengelola dan mengadministrasikan dokumen/file nasabah.

- d. Mengelola dan mengadministrasikan formulir dan surat/warkat berharga.
 - e. Melayani dan mengadministrasikan penerbitan Kartuplus/BNI Card Syariah.
 - f. Mengelola dan mengadministrasikan permintaan buku Cek/Bilyet Giro.
 - g. Memproses permintaan nasabah Syariah untuk pemblokiran rekening dari Cek/Bilyet Giro.
 - h. Melayani permintaan rekening koran/mutasi harian dan informasi saldo.
- 6) Menyelesaikan transaksi yang berkaitan dengan produk-produk Syariah yang dilakukan oleh asisten di Kantor Cabang BNI yang ditunjuk sebagai *Office Channeling*, antara lain:
- a. Penyelesaian transaksi *office channeling* Kantor Cabang/KLN BNI di bawah peneliaannya.
 - b. Pemenuhan kelengkapan buku tabungan, bilyet deposito, buku cek/bilyet giro dan kelengkapan lainnya yang dibutuhkan SCO.
 - c. Membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi terhadap layanan produk syariah.
- 7) Berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan memasarkan dan mengelola produk rahn :
- a. Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran sesuai pedoman berlaku.
 - b. Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/ calon nasabah.
 - c. Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran.
 - d. Menyelenggarakan administrasi/file kegiatan pemasaran.
 - e. Memperbanyak penjualan silang (*cross selling*) kepada nasabah/calon nasabah.
 - f. Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
 - g. Melakukan taksasi dan penilaian barang titipan.
 - h. Menyusun analisa, pengusulan permohonan Rahn dan penyelesaian administrasi.

- i. Melakukan pelaporan aktivitas transaksi rahn.
 - j. Memantau portepel rahn dan penyimpanan titipan rahn.
- 8) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh Pemimpin Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.
- 9) Menyelesaikan transaksi rekening *suspence* yang ada di unitnya. Rekening *suspence* meliputi antara lain rekening Pos-pos debit dalam penyelesaian, pos kredit dalam penyelesaian, rekening persekot, biaya-biaya kantor yang akan dibayar (Yadib), rekening simpanan sementara, pos-pos perantara sistem, dll.
- 10) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.

c) Teller

- 1) Melayani semua jeni transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada para nasabah:
- a. Melayani transaksi setoran, penarikan dan pemindahan rekening.
 - b. Melakukan penutupan rekening giro/tabungan/deposito atas permintaan Unit Pelayanan Nasabah.
 - c. Melakukan transaksi kiriman uang (KU) dalam negeri.
 - d. Memproses (*upload*) pembayaran gaji melalui sistem *Payroll* baik secara otomatis maupun manual.
 - e. Melakukan verifikasi tanda tangan dan posisi saldo rekening nasabah.
 - f. Melakukan verifikasi dan validasi slip transaksi.

- g. Meminta persetujuan pejabat yang berwenang atas jumlah pembayaran di atas batas kewenangannya.
 - h. Menjalankan setiap transaksi sesuai dengan standar layanan Bank BNI Syariah.
 - i. Memastikan akurasi setiap transaksi.
 - j. Menyelesaikan keluhan nasabah dengan sopan, cepat dan efektif sesuai standar layanan dan standar penanganan *complain* nasabah.
 - k. Meneruskan keluhan yang dapat berdampak signifikan terhadap penurunan *image* Bank BNI Syariah yang tidak/belum dapat ditangani secara langsung kepada Penyelia/Pemimpin Cabang Pembantu/ Pemimpin Cabang Operasional.
- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa Luar Negeri, antara lain:
- a. Melakukan transaksi *Outgoing Transfer* (OTR) baik secara tunai, pemindahan dan kliring.
 - b. Melakukan pembayaran *Incoming Transfer* (ITR) baik secara tunai, pemindahan maupun kliring.
 - c. Melayani transaksi jual beli bank note, non fisik.
- 3) Mengelola Kas kecil Cabang/Cabang Pembantu sesuai dengan kewenangannya.
- 4) Membantu pengelolaan kas Kantor Cabang/ Kantor Cabang Pembantu, melakukan pencatatan mutasi kas besar.
- 5) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Pusat atau Pihak ketiga lainnya.
- 6) Melaksanakan Prinsip APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Teroris) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 7) Mengarahkan/menganjurkan penggunaan saluran biaya rendah (*e-banking*: ATM, *Phone Plus*, SMS Banking dan Internet Banking) kepada nasabah yang datang dengan cara menyampaikan secara langsung kepada nasabah mengenai manfaat dan penggunaan saluran berbiaya rendah (*e-banking*: ATM, *Phone Plus*, SMS Banking dan Internet Banking).
- 8) Menjaga peralatan yang menjadi tanggung jawabnya, antara lain:
 - a. Mesin hitung uang kertas, mesin kalkulator dan alat penyidik (lampu ultra violet), *neon light box*, dan sejenisnya.
 - b. Terminal komputer, printer passbook, KCT dan perlengkapan lainnya.
- 9) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh Komite Pemimpin Cabang dan Pemimpin Cabang Pembantu.
- 10) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal Bank BNI Syariah.

d) Satuan Pengamanan/Satpam (*Security*)

Berikut adalah *Job Description* atau gambaran tugas Satuan Pengamanan (Satpam) di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin:

- 1) Melakukan penjagaan/pengawasan terhadap gedung kantor, rumah dinas tertentu, dan objek lainnya.
- 2) Menjaga ketertiban pegawai dan tamu dalam hal penggunaan. TPP atau tanda pengenal tamu.
- 3) Mengawasi kegiatan perawatan/ perbaikan kantor, antara lain terhadap petugas *cleaning service*, pekerja bangunan dan sebagainya.

- 4) Melaksanakan kas in transit, pengiriman dokumen penting dan tugas pengawasan lainnya untuk kepentingan kantor.
- 5) Melayani penitipan dan penyerahan kembali kunci-kunci ruangan kantor dan kendaraan dinas yang disimpan di kantor/pool kendaraan.
- 6) Melaksanakan tugas yang bersifat protokoler, seperti upacara lapangan, pengamanan raker, dan kegiatan protokoler lainnya.
- 7) Berperan aktif dalam mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah.
 - a. Memberikan salam kepada nasabah yang datang.
 - b. Mengantarkan nasabah sesuai dengan kepentingannya.
 - c. Membantu mengatur antrian.
 - d. Memberikan informasi secara umum mengenai produk Bank BNI Syariah.
- 8) Ikut berpartisipasi dalam rangka terselenggaranya fungsi pertahanan spil di Bank BNI Syariah .
- 9) Mengerjakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pemimpin unitnya. (Hasil Riset di Bank BNI Syariah, 2019)

4. Data Informan dan Uraian Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara langsung kepada staf *front office* dan manajer personalia Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, antara lain:

1. Informan pertama:
 - a. Identitas informan pertama

Nama : Aripinor
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Manajer HRD/Personalia
Alamat : Jl. Ahmad Yani Km 4 No 385

b. Uraian Data

Menurut informasi yang diberikan Bapak Aripinor, beliau mengatakan bahwa ada orang asing yang menjadi nasabah di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan pelayanan yang diberikan pun tak berbeda dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah lokal, yang jauh berbeda hanyalah penggunaan bahasa saja. Bapak Aripinor atau yang kerap disapa pak aripin ini menjelaskan bahwa peran dari kemampuan staf *front office* dalam berbahasa asing ini sangatlah penting karena selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, hal ini juga berdampak pada reputasi Bank BNI Syariah sendiri. Ketika ada nasabah asing yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan jasa dari pihak bank, mau tidak mau, siap tidak siap, orang-orang yang berada dalam divisi *front office* haruslah siap melayani dengan sebaik mungkin sebagaimana prosedur standar operasional yang berlaku di bank tersebut.

Pada saat wawancara berlangsung, pak Aripin juga mengatakan bahwa untuk menjadi staf *front office* di bank BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin haruslah memenuhi syarat-syarat yang sudah ditetapkan oleh pihak bank. Syarat-syarat yang harus dipenuhi pelamar ialah:

- 1) Berpenampilan menarik (pria&wanita)
- 2) Pandai Berkomunikasi
- 3) Bisa berbahasa asing (bahasa inggris lebih diutamakan dengan nilai TOEFL 450/ semi lancar)

- 4) Mempunyai kelebihan (kemampuan)
- 5) Ada beberapa tahapan tes yang akan dilalui oleh para pelamar kerja bank BNI Syariah pada saat proses perekrutan pegawai yaitu :
 - 6) Tes tertulis
 - 7) Tes wawancara pertama
 - 8) Tes Psikotest
 - 9) Tes kesehatan
 - 10) Tes wawancara akhir

Dalam sesi wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, bapak aripin juga menambahkan bahwa sekitar 5 tahun lalu pernah dilakukan tes bahasa inggris sebelum masuk pada tahap tes wawancara, namun karena banyaknya calon pelamar yang gugur pada tahap tersebut, maka dari pihak pusat pun memutuskan untuk menempatkan tes bahasa inggris diadakan bersamaan dengan tes wawancara akhir. Setelah calon pelamar menyelesaikan semua tahapan tes yang diberikan, perusahaan akan mulai mempertimbangkan apakah calon pelamar berhak bergabung atau tidak dengan perusahaan berdasarkan hasil tes yang telah diterima. Bapak aripin juga memaparkan para pelamar kerja yang telah diterima akan dilatih terlebih dahulu sebelum benar-benar menjadi bagian dari perusahaan.

Selama wawancara berlangsung, pak Aripin juga menerangkan bahwa di Bank BNI Syariah selama beberapa tahun kebelakang ini telah menerapkan penggunaan bahasa asing (bahasa inggris) yang diterapkan ke divisi *front office*, dimana bahasa asing ini harus digunakan setiap hari kamis dan jum'at pada jam kerja. Dengan adanya penerapan penggunaan bahasa asing ini, para staf *front office* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah

dan juga dapat meningkatkan skill yang dimiliki oleh para staf tersebut. Namun, penerapan penggunaan bahasa asing itu tidak berjalan lama. Hal ini dikarenakan adanya rasa senioritas yang terjadi di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Para pegawai/staff *front office* yang merasa sudah senior atau sudah lama bekerja disana, lambat laun mulai tidak menerapkan penggunaan bahasa asing yang telah diterapkan oleh perusahaan.

2. Informan kedua:

a. Identitas Informan kedua

Nama : Anggi P
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : *Customer Service*
 Alamat : Jl. Ahmad Yani Km 4 No 385

b. Uraian Data

Informan kedua peneliti kali ini adalah Ibu Anggi P atau yang kerap disapa dengan sebutan mba Anggi oleh rekan kerjanya. Beliau bekerja menjadi *customer service* sudah sekitar 5 tahun lamanya. Ibu Anggi dengan jelas mengatakan bahwa ada orang asing yang menjadi nasabah di bank tersebut, terlebih nasabah asing tersebut adalah mahasiswa/i pertukaran pelajar UIN Antasari Banjarmasin yang berasal dari luar Indonesia (ada yang berasal dari Thailand dan Turki). Ketika ditanyakan apa alasan yang membuat para mahasiswa/i tersebut memilih bank BNI Syariah, Ibu Anggi pun menjawab bahwa mungkin salah satu alasannya adalah dikarenakan bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah bank terdekat yang dapat ditempuh

meskipun dengan berjalan kaki terlebih tidak perlu menyeberangi jalan dan hanya perlu berjalan lurus saja.

Sedangkan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i asing tersebut tak jauh berbeda dengan nasabah lokal, hanya beda pada penggunaan bahasa saja. Menurut ibu Anggi, kemampuan berbahasa asing staf *front office* terbilang standar. Maksudnya ialah cukup untuk bisa memberikan pelayanan kepada nasabah asing. Tetapi meskipun begitu, ada saja kendala yang dihadapi staf *front office* di dalam memberikan pelayanan ialah ada nya kosa kata yang tak dimengerti ketika terjadinya suatu percakapan.

Syarat-syarat yang harus dilengkapi ketika ingin menjadi nasabah bank BNI Syariah ialah :

- 1) KTP dan NPWP untuk yang sudah bekerja
- 2) KK, KTP untuk yang belum bekerja
- 3) KITAS (Kartu Ijin Tinggal Sementara)*
- 4) Passport*
- 5) *Syarat nomor 3 dan 4 untuk nasabah asing.

Ibu Anggi juga memaparkan bahwa peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing sangatlah penting untuk menunjang kualitas pelayanan di bank tersebut dan juga akan berdampak pada reputasi perusahaan. Untuk meningkatkan kemampuan dalam berbahasa asing tersebut, Ibu Anggi menjelaskan bahwa pihak bank telah menerapkan adanya suatu kewajiban kepada staf *front office* bahwa setiap hari Kamis dan Jum'at harus lah menggunakan bahasa Inggris dalam setiap percakapan dengan rekan kerja unit.

3. Informan ketiga:

a. Identitas informan ketiga

Nama : Putri Amelia
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : *Teller*
 Alamat : Jl. Ahmad Yani Km 4 No 385

b. Uraian Data

Menurut ibu Putri Amelia, seorang staf *front office* yang berada di unit pelayanan uang tunai atau yang sering kita sebut dengan *teller* ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah asing tidak jauh berbeda dengan nasabah lokal. Perbedaannya hanya ada pada bahasa dan transaksi apa yang diinginkan. Biasanya nasabah asing yang datang ke *teller* akan dilayani dengan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa Luar Negeri seperti melakukan *Outgoing Transfer (OTR)* atau transfer uang ke luar negeri, melakukan pembayaran *Incoming Transfer (ITR)* atau menerima kiriman uang dari luar negeri dan juga penukaran mata uang.

Ibu Amel juga menjelaskan bahwa pelayanan produk jasa luar negeri ini melayani kiriman uang yang dapat diterima dalam 125 jenis mata uang lokal di berbagai negara. Jadi sudah sangat jelas bahwa staf *front office* bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin haruslah mempunyai kemampuan dalam berbahasa asing agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh nasabah.

4. Informan keempat:

a. Identitas Informan Keempat

Nama : M. Tajuddin Noor

Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Satuan Pengamanan/Satpam
Alamat : Jl. Ahmad Yani Km 4 No 385

b. Uraian Data

Bapak M. Tajuddin Noor adalah seorang satpam (satuan pengamanan) di Bank BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin yang sudah bekerja selama 10 tahun lamanya. Beliau memaparkan bahwa selama 10 tahun beliau bekerja menjadi satpam BNI Syariah, Warga Negara Asing (WNA) yang terlihat datang ke Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah) terjadi sekitar 4-5 tahun yang lalu. Beliau juga mengatakan bahwa warga negara asing tersebut merupakan salah satu mahasiswa/i pertukaran pelajar yang sedang melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Bapak M. Tajuddin Noor atau yang kerap disapa dengan Pak Udin ini menjelaskan bahwa untuk menjadi seorang pegawai bank BNI Syariah yang bertugas di lini depan haruslah memiliki keahlian dalam berbahasa asing baik bahasa Inggris ataupun bahasa Arab. Dengan adanya kemampuan yang dimiliki, itu tidak hanya menguntungkan bagi pihak perusahaan melainkan juga menguntungkan bagi diri sendiri.

5. Analisis Data

Setelah menyajikan beberapa data sebagaimana pada bab IV, kemudian penulis menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah pada bab I mengenai bagaimana peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan apa saja kendala yang dihadapi staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing.

A. Peran Kemampuan Staf *Front Office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Setelah melakukan analisis terhadap data yang telah dipaparkan dihalaman sebelumnya pada Bab IV, Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin telah memiliki staf-staf yang kompeten di bidangnya salah satu nya adalah staf *front office*. Menurut apa yang telah dipaparkan Bapak Aripinor selaku Manager *Human Resources Department* atau yang biasanya disingkat HRD mengatakan bahwa ada beberapa serangkaian tes yang harus dilalui oleh para pelamar di Bank BNI Syariah. Tes tersebut ialah tes tertulis, tes wawancara pertama, tes psikotest, tes kesehatan, dan tes wawancara akhir.

Para pelamar akan diajukan berbagai pertanyaan pada tahap tes wawancara akhir termasuk keahlian dalam berbahasa asing agar dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk ditempatkan di *front office*. Tes bahasa asing ini dilakukan diakhir karena untuk mengurangi tingkat para pelamar yang gugur sebelum mencapai tes wawancara akhir. Tes bahasa asing ini juga dilakukan oleh Bank BNI Syariah karena untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh staf *front office* kepada para nasabah terkhusus nasabah asing.

Para pelamar kerja yang telah dinyatakan lulus seleksi akan ditempatkan di tempat yang sesuai dengan bidang kemampuannya. Begitu pun halnya staf-staf *front office*, mereka yang ditempatkan di lini depan berarti dipercaya memiliki kemampuan yang cukup dalam hal memberikan pelayanan. Biasanya, sebelum benar-benar memberikan pelayanan kepada nasabah,

para staf *front office* yang baru akan dilatih bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan di bank BNI Syariah.

Bank BNI Syariah juga menerapkan sistem wajib menggunakan bahasa asing untuk divisi *front office* pada saat jam kerja berlangsung tepat pada setiap hari kamis dan jum'at terutama pada saat melayani nasabah asing. Hal ini dilakukan untuk mengembangkan skill berbahasa asing yang telah dimiliki staf *front office* itu sendiri. Bahkan para staf *front office* juga diberikan opsi untuk mengembangkan skill berbahasa asing nya di luar jam kerja. Menurut ibu Anggi yang seorang *Customer Service* di bank tersebut mengatakan bahwa memberikan suatu pelayanan itu tidak boleh sembarangan karena dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ada yang namanya etiket pelayanan nasabah, seperti mengucapkan salam pada saat bertemu nasabah, mempersilahkan nasabah untuk duduk dan menanyakan keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut, mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat dan selalu ingat untuk mengucapkan terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalah atau keperluannya. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau dapat dikatakan dengan pelayanan yang kurang maksimal akan berdampak pada reputasi bank tersebut. Jika terjadi hal tersebut, maka sangat memungkinkan akan berkurangnya calon-calon nasabah di bank yang bersangkutan.

Menurut Elida dalam bukunya Operasional Bank Syariah yang mana mengutip dari buku Kasmir Etika *Customer Service* menjelaskan pelayanan adalah sesuatu yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani

pelanggan. Pelayanan yang baik itu adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan di suatu perusahaan. Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut, yaitu: Tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal pelayanan hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Untuk memberikan pelayanan yang baik, staf *front office* sendiri haruslah mengerti dan paham mengenai dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dimengerti dan dipahami oleh staf *front office* ialah: Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap ramah dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bersemangat dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada maka mintalah bantuan, bila belum dapat memberikan pelayanan, informasikan kapan akan melayani. Jenis-jenis karyawan yang khusus memberikan pelayanan adalah *customer service*, *teller*, dan *security*.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai hati konsumen dan pada akhirnya konsumen akan

mempererat tali silaturahmi dan loyalitas konsumen pun tidak akan dipertanyakan lagi. Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa janganlah memberikan dengan setengah-setengah. Ada baiknya ketika memberikan pelayanan itu dilakukan dengan sepenuh hati agar orang-orang yang diberikan pelayanan dapat merasa dihargai dan senang dengan apa yang kita lakukan. Faktor penentu kualitas pelayanan ada lima, yaitu:

1) *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap hamba-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

3) *Assurance* (jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta hormat terhadap konsumen.

4) *Empathy* (empati)

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami, dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen.

5) *Tangibles* (bukti fisik)

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan.

Menurut analisis penulis, dalam memberikan pelayanan BNI Syariah sudah berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada nasabah, artinya staf *front office* BNI Syariah sudah memahami bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas itu sangat penting untuk kenyamanan nasabah. Namun pada pengaplikasiannya pun pasti tidak terlepas dari beberapa kendala yang menghambat kelancaran saat melakukan transaksi dengan nasabah.

B. Kendala Staf *Front Office* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Asing Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Di dalam kehidupan yang kita jalani sekarang ini, tak ada yang namanya hidup selalu berjalan dengan mulus. Pasti akan ada hambatan dan rintangan yang menghalangi untuk mencapai sebuah tujuan. Sama halnya dengan apa yang penulis teliti, penelitian ini pun memiliki sebuah kendala. Kendala yang dimaksud ialah kendala seperti apa yang dialami para

staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada warga negara asing yang ingin melakukan transaksi di bank tersebut.

Menurut penuturan Ibu Anggi yang mana beliau bertugas di lini depan sebagai *customer service* di bank BNI Syariah menjelaskan bahwa kendala yang paling sering dihadapi ialah permasalahan bahasa yang digunakan oleh warga negara asing yang datang untuk bertransaksi di bank BNI Syariah. Hal seperti ini tentu saja akan berdampak pada reputasi bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal itu pun menjadi sebuah kendala dikarenakan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi dengan nasabah asing bukanlah “bahasa ibu” melainkan bahasa asing yang ditetapkan perusahaan untuk digunakan dalam setiap memberikan pelayanan.

Namun, seharusnya hal ini tidak menjadi suatu kendala besar bagi para staf *front office* bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang mana para staf tersebut sudah memiliki kemampuan dalam berbahasa asing. Tetapi tetap saja, hal tersebut merupakan sebuah kendala yang tak dapat dihindari. Di dalam Bab II, ada teori yang menyebutkan bahwa faktor kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi, salah satunya ada lah dimensi *reliable* atau kehandalan, yang mana dimensi ini berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.

Dalam hal ini, staf *front office* bank BNI Syariah dapat dikatakan sudah sejalan dengan teori yang ada. Namun, pasti tetap saja ada kekurangannya. Dari pihak bank BNI Syariah sendiri pun juga selalu berbenah diri agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan hati nasabah.