

## **BAB IV**

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

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

1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Sejarah bank BTN syariah dimulai dengan disahkannya UU Perbankan No. 7 Tahun 1992, yang kemudian diubah menjadi UU Perbankan No. 10 Tahun 1998. Perbankan nasional mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan semakin banyaknya bermunculan bank syariah.

Mengenai usaha dari bank umum konvensional ke bank umum syariah, diterbitkan PBI No.4/1/PBI/2002, maka persaingan di bidang perbankan menjadi semakin ketat. Semakin banyak Unit Usaha Syariah (UUS), maka semakin banyak bank syariah.

Mengantisipasi kecenderungan ini, pada Rapat Tahunan tanggal 16 Januari 2004, PT Bank Tabungan Negara (Persero) melakukan perubahan Akta Pendirian No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati, SH Notaris Publik di Jakarta, melalui pembentukan. Departemen Syariah dalam perintah eksekutif no. 14/DIR/DSYA/2004. Pendirian unit usaha syariah ini juga bertujuan untuk memperkuat tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan pekerjaan sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dari ibadah lainnya.

Unit usaha Bank BTN Syariah juga dikenal sebagai "BTN Syariah" dan beroperasi berdasarkan prinsip "Maju dan Sukses Bersama". Dewan Pengawas

Syariah (DPS) bertugas mengawasi hal-hal yang berkaitan dengan prinsip syariah dan berfungsi sebagai pengawas, dewan penasihat, direktur departemen syariah, dan kepala kantor syariah.

Struktur organisasi PT. BTN cabang Syariah dirilis pada November 2004. Seorang kepala cabang yang melapor kepada kepala departemen Syariah membawahi masing-masing cabang Syariah. Direktur utama Bank BTN sekaligus meminta rekomendasi penunjukan DPS, dan pada tanggal 3 Desember 2004, Direktur utama Bank BTN mendapat surat dari DSN/MUI yang merekomendasikan penunjukan DPS BTN Syariah. Pada tanggal 18 Maret 2005, DSN/MUI resmi membentuk DPS BTN Syariah yang terdiri dari Dr. H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS, Dr. H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr.H. Ahmad Nazri Adlani.

Surat persetujuan kebijakan KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN bernomor 6/1350/DPbs diterima dari BI pada 15 Desember 2004. Oleh karena itu, tanggal tersebut resmi diperingati sebagai hari lahir BTN Syariah.

Pada tanggal 14 Februari 2005, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah meresmikan dan mengoperasikan kantor cabang Syariah pertamanya di Jakarta. Sampai dengan Desember 2009 telah berdiri 20 kantor cabang, 1 kantor cabang pembantu Syariah, dan 119 kantor layanan Syariah.

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cabang Banjarmasin, salah satu dari dua kantor cabang Syariah di provinsi Kalimantan Selatan, didirikan pada tahun 2008 dan berlokasi di Jl. Jenderal A. Yani Km. 5 Kompleks Kencana No.1 Banjarmasin. Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Banjarmasin kemudian

pindah ke Jl. Jenderal A Yani Km. 5.5 No. 456 Banjarmasin pada tanggal 26 Maret 2018.

## 2. Visi dan Misi BTN Syariah

### a. Visi

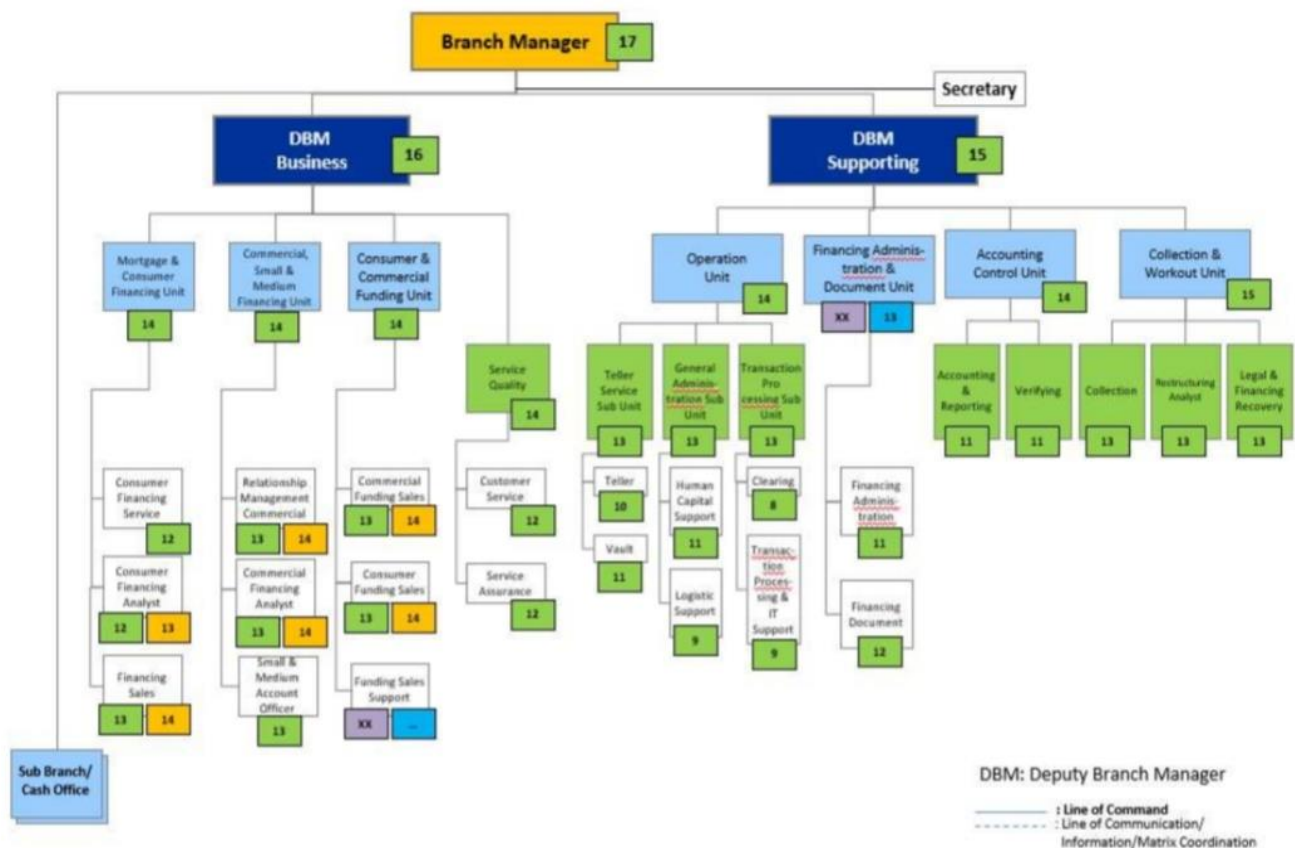
BTN Syariah merupakan entitas strategis BTN Syariah yang menjadi pemimpin yang solid dalam menyediakan layanan keuangan syariah dengan fokus pada kemaslahatan bersama.

### b. Misi

1. Aktif membantu pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan properti.
2. Membangun perumahan yang baik akan membantu jutaan orang Indonesia mewujudkan cita-cita mereka.
3. Mendorong nilai pemegang saham sebagai perusahaan *blue chip* dengan praktik manajemen risiko yang baik dengan berkonsentrasi pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan.
4. Menjadi mitra keuangan Syariah bagi pemangku kepentingan masyarakat dengan menawarkan solusi komprehensif dan layanan terbaik dikelasnya melalui inovasi digital.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin**



Catatan Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

- a. *Branch Manager* merupakan seorang pimpinan atau kepala cabang dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang membawahi semua divisi lainnya. Fungsi dari *branch manager* ini bertujuan untuk mengelola asset keuangan bank dari

operasinya, mengembangkan bisnis dalam meningkatkan perolehan laba ataupun keuntungan secara maksimal dan mendayagunakan tenaga kerja untuk meningkatkan kesiapan kerja, keterampilan dan pengetahuan serta kerjasama yang baik antar karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal.

- b. *Deputi Branch Manager Business* Untuk mencapai sektor layanan yang efektif dan efisien untuk pertumbuhan aset dan keuntungan yang diantisipasi, wakil manajer bisnis bekerja untuk mendukung dan mengarahkan kepala layanan teller, layanan pelanggan, dan layanan pinjaman. Mereka juga merencanakan, mengatur, mendelegasikan, dan mengawasi semua operasi.
- c. *Deputy Branch Manager Supporting* merupakan seseorang yang mengelola semua kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan operasional, administrasi, mengkoordinir pekerjaan yang telah dilakukan oleh bawahan dan menjamin produktivitas dan kapabilitas karyawan di bidang operasional.
- d. *Secretary* bertanggung jawab untuk membuat dan mengatur jadwal kegiatan kepala divisi, *desk head*, *regional manager*, dan *branch manager* baik untuk pihak internal maupun eksternal, serta menangani administrasi surat masuk (pendaftaran, pengarsipan, pendistribusian, menurut disposisi, dan pemantauan).
- e. *Consumer Financing Analyst* selain menganalisis dan merekomendasikan pembiayaan konsumen untuk setiap proyek atau bisnis, seorang analis

pembiayaan konsumen menawarkan saran pembiayaan berdasarkan temuan analisis dan prinsip solvabilitas bank.

- f. *Commercial Financing Analyst* tugas analisis pembiayaan komersial antara lain menyediakan dan mengelola pendanaan, mengikat dokumen agunan dengan manajemen pembiayaan komersial, dan memasukkan data aplikasi ke dalam sistem aplikasi.
- g. *Consumer Funding Marketing* mengunjungi nasabah dan nasabah potensial untuk membahas pendanaan dan layanan nasabah, melakukan upaya promosi sesuai jadwal dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dan verifikasi identitas pelanggan, serta setiap pekerjaan atau tindakan transaksi yang diselesaikan.
- h. *Customer Services* seseorang yang melayani nasabah dengan layanan administrasi untuk semua jenis seseorang yang tugasnya menginformasikan kepada nasabah tentang barang atau jasa bank, apakah konsumen mengunjungi bank secara langsung atau menghubungi bank, menangani giro, rekening tabungan, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan tabungan untuk haji.
- i. *Teller* yaitu penanggung jawab pengelolaan uang tunai, memberitahukan kepada kepala subunit layanan perbankan apabila terjadi Insiden mencurigakan terjadi terkait dengan Peraturan Bank Indonesia Anti Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme (PPT), dan menangani transaksi giro, tabungan, deposito berjangka, kas lain-lain, pengiriman uang, penagihan, dan transaksi lainnya untuk melakukan administrasi kas,

menyampaikan pemberitahuan kepada kepala sub unit layanan perbankan apabila ada kejadian mencurigakan yang terkait dengan Peraturan Anti Pencucian Uang dan Anti Pendanaan Teroris (PPT) Bank Indonesia menawarkan transaksi giro, tabungan, deposito berjangka, berbagai jenis mata uang, pengiriman uang, inkaso, dan transaksi lainnya.

- j. *Transaction Processing* melakukan transaksi pembayaran angsuran untuk Pembiayaan Konsumen dan Pembiayaan Komersial, menerbitkan laporan *cash in cash out*, dan menyalurkan pendanaan dan layanan lainnya.
- k. *Clearing* melakukan penyerahan wesel ke Bank Indonesia atau tempat kliring yang berwenang diproses melalui kliring, demikian juga penerimaan wesel di Bank Indonesia atau tempat kliring yang ditunjuk.
- l. *Human Capital Support* mengelola administrassurat menyurat di kantor cabang syariah secara efektif dan efisien, memproses pelaksanaan pembayaran hak karyawan, mengelola kartu pengawasan anggaran karyawan, pemantauan karyawan, dan memastikan kelancaran tugas kesekretariatan bagi kepala cabang syariah.
- m. *Logistic* mengawasi logistik kantor cabang, kualitas dan kelengkapan data kartu kendali anggaran, serta pengaturan anggaran dan belanja cabang, logistik juga menangani logistik di kantor pusat.
- n. *Financing Administration* seseorang yang melakukan proses OTS atas permintaan unit terkait, memproses permohonan LPA dan layanan penilai public sesuai peraturan perbankan.

- o. *Financing Document* seseorang yang melengkapi dokumen pembiayaan yang belum diterima bank, memeriksa secara menyeluruh ruang dokumen untuk sterilitas dan kebersihan, dan memisahkan dokumen debitur yang dibayar, yang kemudian diberikan ke unit kerja yang sesuai dan disimpan di ruang khusus.
  - p. *Accounting dan Reporting* orang yang mencetak laporan keuangan harian dan bulanan, memantau transaksi administrasi di semua akun, memastikan bahwa semua transaksi dicatat secara akurat dan tepat waktu, dan melakukan proses pembuatan laporan keuangan dan manajemen yang andal, menyeluruh, dan tepat waktu.
  - q. *Collection* seseorang yang bertanggung jawab untuk mengirimkan tagihan, menagih pembayaran angsuran secara langsung atau melalui kantor pos, dan mengelola anggaran dengan efektif dan efisien.
4. Produk dan Jasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
- a. Tabungan Syariah
    - 1) Tabungan BTN Batara iB
 

Produk tabungan dengan menggunakan akad "*wadī'ah*" (titipan), yaitu titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun lembaga, yang sewaktu-waktu dapat dijaga dan dikembalikan jika dikehendaki oleh pemiliknya.
    - 2) Tabungan BTN Prima iB



Produk tabungan dengan akad “*Muḍārabah Muṭlaqah*” (*Investasi*)” yaitu kerjasama dari kedua belah pihak. Pihak pertama (*Shahibul Maal*) memberikan modal dan memberikan kepada pihak lain (*Mudharib*) kekuasaan penuh dalam menentukan jenis dan lokasi investasi. Keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

3) Tabungan BTN Batara Haji dan Umroh iB

Produk tabungan untuk perencanaan ibadah haji dan umrah berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad “*Muḍārabah Muṭlaqah*” (*investasi*), yaitu kerjasama antara dua pihak dimana keuntungan dan kerugian dibagi sesuai dengan nisbah yang telah diatur sebelumnya.

4) Tabungan BTN Qurban iB

Produk tabungan yang menggunakan hasil yang menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah untuk membantu mengatur distribusi dan pembelian hewan kurban dengan menggunakan akad “*Muḍārabah Muṭlaqah*” (*investasi*), yaitu kerjasama antara dua pihak dimana keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah kesepakatan yang telah disepakati diawal.

5) Tabungan BTN Tabunganku IB

Tabungan untuk anak di bawah umur di bawah 17 tahun yang sesuai dengan prinsip syariah dengan akad “*wafī'ah*”, yaitu titipan secara khusus, titipan yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain, baik

secara pribadi maupun lembaga, yang dapat disimpan dan dilunasi kapan saja waktu yang dikehendaki pemiliknya.

6) Tabungan BTN Simpanan Pelajar iB

Bagi anak PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA), atau lembaga pendidikan lainnya, menabung untuk mensosialisasikan budaya menabung berdasarkan prinsip syariah, khususnya dengan menggunakan akad "*wadī'ah*" (titipan) yang dititipkan kepada orang lain, baik perorangan maupun lembaga, wajib disimpan dan dikembalikan sewaktu-waktu jika dikehendaki oleh pemiliknya.

7) Tabungan BTN Emas iB

Tabungan untuk membeli emas, salah satu jenis investasi terbaik untuk mendapatkan bagian yang menguntungkan berdasarkan prinsip syariah, untuk memenuhi kebutuhan masa depan dengan menggunakan dengan akad "*Muḍārabah Muḍlaqah*" (investasi), yaitu kerjasama antara dua pihak. Keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang telah disepakati sebelumnya

b. Deposito (Deposito Syari'ah)

1) Deposito BTN iB

Investasi berjangka dengan bagi hasil yang kompetitif bagi orang atau lembaga melalui akad "*Muḍārabah Muḍlaqah*" (investasi), yaitu kerjasama antara dua pihak dimana keuntungan dan kerugian dibagi sesuai dengan nisbah yang telah ditentukan.

2) Deposito on Call BTN iB

Investasi berjangka yang dapat mengoptimalkan likuiditas perusahaan selama 1-28 hari dan dikelola dengan akad “*Muḍārabah Muṭlaqah*” (Investasi), yaitu kerjasama antara dua pihak yang keuntungan dan kerugiannya dibagi sesuai nisbah kesepakatan sebelumnya.

c. Giro (Giro Syari’ah)

1) Giro BTN iB

Produk simpanan uang untuk memudahkan transaksi bisnis dengan akad “*wādi’ah*” (titipan), yaitu titipan dari satu pihak ke pihak lain, perorangan maupun lembaga, yang dijaga dengan baik dan dikembalikan sewaktu-waktu jika pemilik memintanya.

2) Giro BTN Prima iB

Produk simpanan bagi hasil yang kompetitif untuk usaha dengan aktivitas transaksi tinggi dengan menggunakan akad “*Muḍārabah Muṭlaqah*” (akad investasi) yang merupakan kerjasama antara dua pihak, berbagi keuntungan dan kerugian sesuai nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

d. Pembiayaan Konsumer

1) Pembiayaan Perumahan

a) KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan yang menjadi solusi untuk pemilikan rumah, bangunan komersial, apartemen idaman, baik untuk pertama, kedua atau ketiga kalinya dengan jangka waktu yang cepat, pembayaran uang muka yang mudah dan pembayaran tetap selama masa pembiayaan dengan

akad "*Muḍārabah*" (jual beli) yang menawarkan berbagai keuntungan.

b) KPR BTN Indent iB

Pembiayaan pembangunan bangunan untuk dijadikan rumah, usaha, kantor, rumah susun, atau apartemen melalui akad "*Istisnā*" (jual beli berdasarkan pesanan).

c) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan yang memungkinkan untuk membangun rumah impian atau merenovasi hunian diatas tanah sendiri dengan akad "*Muḍārabah*" (jual beli) sesuai dengan rencana dan keinginan klien.

d) Pembiayaan Properti BTN iB

pembiayaan bagi mereka yang membutuhkan untuk membiayai kembali (*refinancing*) properti yang ada atau yang ingin membeli properti baru dengan menggunakan pengaturan "*Musyarakah Mutanaqisah*" (kepemilikan aset bersama).

e) KPR BTN Bersubsidi iB

Untuk memperlancar pembelian rumah, program pembiayaan untuk kesejahteraan masyarakat miskin telah bermitra dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Program ini menggunakan sistem murabahah (jual beli) yang memberikan sejumlah keuntungan.

2) Pembiayaan Non Perumahan

a) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Solusi beli mobil roda dua atau empat yang cepat selesai, mudah pengurusannya, serta memiliki biaya tetap dan cicilan dengan akad *Murabahah* (jual beli) hingga pembiayaan selesai.

b) Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Solusi kebutuhan finansial jika ada kebutuhan mendadak adalah menggadaikan emas dengan akad "*Qardh*" (gadai), dengan proses yang cepat dan aman serta cicilan yang mudah, disertai dengan surat gadai untuk jaminan penyerahan marhun. Untuk jaminan pengembalian hutang nasabah kepada bank seluruhnya atau sebagian (*Murtahin*).

c) Pembiayaan Emasku BTN iB

Tujuan Pembiayaan BTN iB Emasku adalah untuk menawarkan konsumen yang ingin membeli emas batangan bersertifikat antam dengan prinsip syariah dan solusi akad *Murabahah* (jual-beli)

d) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Solusi bagi karyawan dan pensiunan untuk membeli berbagai produk elektronik, *furniture* dan kebutuhan lainnya tanpa uang muka, pembayaran yang mudah dan tetap hingga pelunasan dan jangka waktu pembiayaan hingga 10 tahun melalui akad *Murabahah* (jual beli).

e) Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pinjaman dengan jangka waktu maksimal 10 tahun dan akad "*Kafalah bil Ujroh*" (kompensasi jasa penjaminan) ada untuk

membiayai kebutuhan jasa seperti pendidikan, kesehatan, pariwisata, umrah, dan pernikahan.

e. Pembiayaan Komersial

1) Pembiayaan Usaha

a) Pembiayaan Kontruksi BTN iB

Pembiayaan Konstruksi BTN iB memberikan solusi kepada pengusaha untuk konttuksi proyek properti, yang mencakup bangunan dan infrastruktur terkait berdasarkan akad "*Musyarakah*" (kerjasama).

b) Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan Investasi BTN iB hadir untuk menawarkan solusi kepada nasabah untuk pembelian/pengadaan barang modal (capital expenditure) dengan menggunakan akad "*Murabahah*" (penyediaan pembiayaan atau tagihan), "*Musyarakah*" (penyediaan pembiayaan untuk perjanjian kerjasama) atau "*Istisnā*" (Akad penyediaan dana ataupun tagihan).

c) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Melalui perjanjian kerjasama, Pembiayaan Modal Kerja BTN iB menawarkan kepada nasabah cara untuk membiayai kebutuhan modal kerja (biaya operasional) mereka dalam menjalankan bisnis. (*Muḍārabah* atau *Musyarakah*). Kontrak dan pinjaman dengan jangka waktu paling lama 10 tahun dengan menggunakan akad "*Kafalah bil Ujroh*" (kompensasi jasa penjaminan) ada untuk

memenuhi biaya layanan seperti umrah, pernikahan, pariwisata, perawatan kesehatan, dan pendidikan.

## 5. Deskripsi Data

### a. Profil Informan

Pada penyajian data ini peneliti menyajikan hasil riset dengan melalui wawancara secara langsung, maka peneliti mendapatkan 14 (Empat belas) orang informan dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Berikut wawancara yang dilakukan dengan:

- 1) Nama : Nadya Purnama (Informan I)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : *Human Capital*
- 2) Nama : Ani Dwi Ningsih (Informan II)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : *Coustumer Service (CS)*
- 3) Nama : Ayu Amalia (Informan III)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : *Teller*
- 4) Nama : Ahmad Ainul Yakin (Informan IV)  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Jabatan : *Security*
- 5) Nama : Linda (Informan V)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Selaku : Nasabah

- 6) Nama : Nisa Informan (VI)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Selaku : Nasabah
- 7) Nama : Partono (Informan VII)  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Selaku : Nasabah
- 8) Nama : Idawati (Informan VIII)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Selaku : Nasabah
- 9) Nama : Maya (Informan IX)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Selaku : Nasabah
- 10) Nama : Patriem (Informan X)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Selaku : Nasabah
- 11) Nama : Umi (Informan XI)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Selaku : Nasabah
- 12) Nama : Eli (Informan XII)  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Selaku : Nasabah
- 13) Nama : Maya (Informan XIII)  
Jenis Kelamin : Perempuan



Selaku : Nasabah

14) Nama : Wahyu (Informan XIV)

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Selaku : Nasabah

b. Hasil Wawancara

- 1) Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) harus diterapkan di semua sektor dan di semua organisasi dan lembaga terlepas dari industri dan sektor untuk memberikan layanan terbaik. Sumber Daya insani (SDI) merupakan jiwa dari suatu perusahaan atau organisasi karena Sumber Daya insani (SDI) bertanggung jawab atas kualitas dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan paparan data dari hasil wawancara kepada *Human Capital*, *Customer Service (CS)* dan *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, maka dapat dilakukan analisis manajemen POAC terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah, sebagai berikut:

a) *Planning* (Perencanaan)

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nadya Purnama selaku *Human Capital* sebagai berikut:

*“Program yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan dengan beberapa program pelatihan dan pengembangan contohnya seperti program role – play, program pendidikan untuk setiap karyawan terutama untuk customer service (CS), teller dan security. Disini PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ini untuk memilih para karyawan berdasarkan kreterianya*

*masing-masing, ada tahapan seleksinya yang langsung diseleksi oleh pihak kantor pusat jadi untuk memilih para karyawan sangatlah ketat dan tidak sembarangan. Untuk peraturan yang dibuat agar karyawan memberikan layanan yang baik kepada nasabah itu sesuai dengan yang sudah tercantum di Standar Operasional Prosedur (SOP) bank ini”*

Dari wawancara di atas bahwa manajemen POAC dari segi *planning* (Perencanaan) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk perencanaan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah yaitu dengan mengadakan beberapa program pelatihan pengembangan serta pendidikan para karyawan untuk *customer service (CS)*, *teller* dan *security*. Untuk memilih para karyawan yang sesuai dan berkompeten di bidangnya maka diadakan proses seleksi yang ketat sehingga mendapatkan karyawan yang berkompeten di bidangnya agar pelayanan kepada nasabah semakin berkualitas. Peraturan untuk karyawan sudah tercantum di dalam *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, maka dari itu semua karyawan harus mematuhi peraturan tersebut.

#### b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nadya Purnama selaku *Human Capital* sebagai berikut:

*“Proses pembagian tugas untuk hal ini sesuai dengan Job description masing-masing contohnya teller seperti melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah, melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian. Untuk customer service (CS) seperti melayani nasabah memberikan penawaran produk kepada nasabah, melakukan pembukaan rekening, penutupan rekening, dan pemblokiran rekening nasabah, membantu menyelesaikan permasalahan nasabah. Untuk security seperti melayani mengarahkan nasabah di awal serta menjaga ketertiban dan keamanan bank. Dalam membuat struktur organisasi yang layak untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dibank ini mengaturnya sesuai dengan penerimaan para karyawan diawal”*

Dari wawancara di atas bahwa manajemen POAC dari segi *Organizing* (Pengorganisasian) untuk pengorganisasian seperti pembagian tugas para karyawan sudah sesuai dengan *Job description* masing-masing dalam membuat struktur organisasi sudah diatur sejak penerimaan karyawan di awal.

c) *Actuating* (Penggerakan)

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nadya Purnama selaku *Human Capital* sebagai berikut:

*“Untuk menciptakan kerjasama para karyawan yang pertama-tama ada di satpam yang mana satpam menyambut para nasabah yang datang untuk menanyakan keperluan nasabah lalu mengarahkannya seperti pengisian formulir mengarahkan nasabah ke customer service (CS) ataupun ke teller. Untuk mengembangkan kemampuan para karyawan biasanya diadakan masa pelatihan dan pendidikan bagi para karyawan yang terlibat dalam pelayanan yaitu customer service (CS), teller maupun security contohnya seperti program pelatihan role – play dan pendidikan. Untuk meningkatkan motivasi biasanya karyawan yang dipilih diikutkan lomba yang biasanya diadakan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah pusat”*

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service (CS), yaitu :

*“ Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah maka biasanya dilakukan pelatihan role – play yang dimana role play ini adalah melakukan pelayanan layaknya kepada para nasabah dengan kami bertukar peran sesama teman dari pertukaran ini maka dapat dinilai kualitas layanan yang kami berikan biasanya untuk pelatihan ini didampingi oleh masing – masing kepala divisi. Kami juga diikutkan pendidikan untuk menunjang pengetahuan agar pelayanan yang kami berikan kepada nasabah semakin berkualitas”*

Dari wawancara di atas bahwa manajemen POAC dari segi *actuating* (penggerakan) dalam menciptakan kerja sama antar karyawan bank para karyawan akan selalu berkoordinasi satu sama lain untuk mengembangkan kemampuan

karyawan maka diadakan pelatihan dan pendidikan bagi karyawan pelatihan yang diadakan biasanya yaitu pelatihan *role – play* yang biasanya diadakan setiap satu minggu sekali yang rutin dilaksanakan para karyawan yang terlibat dalam pelayanan yaitu *customer service (CS)*, *teller* maupun *security*.

d) *Controlling* (Pengendalian)

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nadya Purnama selaku *Human Capital* sebagai berikut:

*“Dibank ini biasanya mengadakan evaluasi setiap minggunya semua karyawan dibank ini berkumpul dan mengadakan evaluasi secara berassama-sama.”*

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service (CS), yaitu :

*“Kami mengadakan evaluasi setiap minggu sekali evaluasi tersebut diadakan sesudah selesai jam layanan”*

Dari wawancara di atas bahwa manajemen POAC dari segi *controlling* (pengendalian) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengadakan evaluasi secara rutin setiap satu minggu sekali secara bersama – sama yang diadakan sesudah selesai jam layanan.

2) Penerapan Kualitas Layanan Pada Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Kualitas layanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang diberikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Berdasarkan pernyataan tersebut kualitas pelayanan yang diterapkan pada nasabah adalah sebagai berikut :

a) *Tangibles* atau bukti fisik berkenaan dengan fasilitas perlengkapan yang digunakan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, pada fasilitas perlengkapan ini sudah memadai namun kusus untuk lahan parkir belum sepenuhnya memadai seperti yang disampaikan oleh ibu Linda selaku nasabah sebagai berikut:

*“Menurut saya ruang tunggu baik dan nyaman, kursi diruang tunggu sudah memadai namun tempat parkirnya masih belum memadai parkiran untuk mobil terlalu sempit hanya bisa untuk memarkir motor saja”.*

Pendapat lain juga diungkapkan oleh Ibu Nisa selaku nasabah sebagai berikut :

*“Menurut saya ruang tunggu yang nyaman dan sudah terbilang cukup luas kursi tunggu untuk nasabahnya pun memadai namun menurut saya untuk tempat parkir lumayan sempit belum memadai hanya cukup untuk tempat parkir motor saja”*

Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Ahmad Ainul Yakin selaku *security*, yaitu:

*“Menurut saya fasilitas yang disediakan oleh bank ini seperti kursi diruang tunggu memadai namun untuk daerah parkir saya mengakui bahwa masih belum memadai karena terlalu sempit untuk tempat parkir mobil”*

Dari hasil wawancara diatas bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dari segi tangibles atau bukti fisik dilihat dari segi ruangan sudah memadai, namun untuk tempat parkir yang terlalu sempit terutama untuk parkir mobil, tempatnya tergabung dengan toko-toko yang ada disampingnya sehingga nasabah yang hendak memarkirkan mobilnya merasa kurang nyaman.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pelayanan yang diberikan dari segi *tangibels* atau bukti fisik peneliti melihat bahwa tempat parkir yang disediakan masih tidak memadai, kursi yang disediakan pihak bank sudah banyak dan sudah memadai, dan ruangan yang sudah cukup bagus sehingga nasabah merasa nyaman.

b) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, tanggap, dan menyampaikan informasi yang akurat dalam melayani nasabah. Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan menyampaikan informasi yang akurat kepada para nasabah seperti yang diungkapkan oleh Bapa Partono selaku nasabah, yaitu :

*“ Dari yang saya lihat dan yang saya rasakan sampai saat ini pelayanan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin kepada nasabah sudah bagus ketepatan waktu pelayanannya juga cepat dan tepat menyampaikan informasi secara akurat jadi saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang seperti ini.”*

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh ibu Idawati selaku nasabah, sebagai berikut :

*“Yang saya rasakan selama ini pelayanan karyawan mereka melayani saya dengan cepat serta sigap dalam membantu saya untuk mengurus semua hal yang saya perlukan maupun hal yang saya keluhkan di bank ini saya merasa sangat terbantu dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan karyawan kepada saya. Dan untuk ketersediaan produk dan jasa menurut saya juga sudah sangat lengkap”*

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Ani Dwi Ningsih selaku *Customer Service* (CS), yaitu :

*“Pelayanan yang yang kami berikan kepada nasabah sudah baik, kami memberikan pelayanan terbaik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Untuk waktu pelayanan yang kami berikan pada pelayanan di Customer Service (CS) kepada nasabah kurang lebih 20 menit untuk satu orang nasabah. Untuk penyampaian informasi kepada nasabah kami berusaha semaksimal mungkin untuk menjelaskannya dengan detail agar nasabah faham dengan informasi yang sudah kami sampaikan.”*

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Ayu Amalia selaku *teller*,  
yaitu :

*“Sejauh ini pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sudah baik, melayani nasabah dengan sebaik mungkin sesuai SOP. Untuk ketepatan waktu pelayanan di teller ini tergantung situasi dan kondisi para nasabah, semisal ada nasabah yang sedang mengalami kesulitan namun masih banyak nasabah yang menunggu untuk giliran ke teller maka kami akan mengarahkan nasabah untuk bertanya kepada Customer Service (CS). Dan untuk produk dan jasa yang sudah tersedia di bank ini menurut saya sudah lengkap untuk memenuhi semua kebutuhan maupun keperluan para nasabah”*

Dari hasil wawancara di atas bahwa pelayanan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dari segi *reliability* (kehandalan) karyawan sangat membantu para nasabah secara cepat tanggap, dan menyampaikan informasi yang akurat. Ketepatan waktu dalam melayani nasabahnya pun cepat tanggap sesuai yang sudah ditentukan oleh *Standar Operasional Prosedur (SOP)* karena masing – masing sudah ada peraturan yang ditetapkan. Para karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk melayani nasabah dengan sebaik – baiknya. Nasabah yang meminta bantuan dilayani dan diberikan informasi yang akurat dijelaskan secara jelas sampai nasabah itu memahaminya. Dan untuk produk maupun jasa layanan yang telah tersedia di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ini sudah lengkap.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pelayanan yang diberikan dari segi *reliability* (kehandalan) peneliti melihat bahwa semua karyawan memberikan pelayanan yang baik karyawan merespon dengan cepat dan menyampaikan informasi yang tepat.

c) *Responsiveness* (Tanggap) adalah berkenaan dengan keinginan dan kesediaan para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk membantu para nasabah dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Seperti hal yang diungkapkan oleh Ibu Maya selaku nasabah, yaitu :

*“Yang saya rasakan pelayanan karyawan bank ini melayani nasabah dengan sigap cepat tanggap ketika saya baru masuk bank saja saya sudah disambut dengan satpam yang menanyakan apa keperluan saya dan saya sangat dibantu serta diarahkan, karyawan yang lainpun juga sangat membantu saya dan tanggap untuk mengatasi keluhan yang saya keluhkan”*

Pendapat yang sama juga diungkapkan Ibu Patriem selaku nasabah, sebagai berikut :

*“Sebagai orang awam saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan disini karena ketika saya ada yang kurang faham disaat saya sedang berurusan maka para karyawan sangat membantu untuk mengarahkan dan menjelaskan hal tersebut kepada saya dengan jelas”*

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Bapak Ahmad Ainul Yakin selaku *security*, yaitu :

*“Disini kita sangat mengutamakan para nasabah kalau nasabah ada yang datang kami langsung bertanya kepada nasabah tersebut mereka ada urusan apa dan akan kami arahkan sesuai keperluan nasabah tersebut”*

Dari wawancara di atas bahwa pelayanan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dari segi *responsiveness* (tanggap) ketanggapan para karyawan sangat membantu karena



para karyawan memberikan pengarahan dan penjelasan terhadap nasabah apalagi jika nasabah mengalami kesulitan saat berurusan mereka dibantu sampai urusannya selesai, maka dari itu nasabah merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang sudah diberikan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pelayanan yang diberikan dari segi *responsiveness* (tanggap) karyawan sangat membantu para nasabah mereka telah memberikan pelayanan yang tanggap serta memberikan pengarahan dan penjelasan kepada nasabah.

d) *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Umi selaku nasabah, yaitu:

*“Menurut saya untuk sikap sopan santun sangat baik para karyawan bank ini sangat ramah kepada semua orang dari yang saya lihat para karyawan sangat mengutamakan para nasabahnya”*

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Ibu Eli selaku nasabah, yaitu sebagai berikut :

*“Dari yang saya rasakan para karyawan dibank ini bersikap sopan santun kepada para nasabahnya, dan menurut saya kemampuan para karyawan untuk menjelaskan itu sangat baik contohnya saya tadi baru saja bertanya tentang produk-produk yang ada dibank ini kepada Customer Service (CS) dia menjelaskan dengan baik menurut saya dia sudah menguasai semua penjelasan produk-produk yang tersedia dibank ini”*

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service (CS), yaitu :

*“Kami sangat mengutamakan sikap kesopan santunan kepada setiap nasabah harus bersikap lembah lembut serta ramah, karena nasabah itu*

*sangatlah penting bagi kami maka dari itu kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik. Untuk menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah kepada kami, kami dipilih dan dilatih berdasarkan kompetensi yang kami miliki untuk bisa dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabah”*

Dari wawancara di atas bahwa pelayanan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dari segi *assurance* atau jaminan kepada para nasabah sudah memuaskan dengan pelayanan dengan sikap sopan santun yang baik serta pelayanan yang sangat ramah. Untuk menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah pihak bank memilih serta memberikan pelatihan para karyawan sesuai kompetensinya agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pelayanan yang diberikan dari segi *assurance* atau jaminan kepada nasabah karyawan sangat ramah melayani nasabah dengan sopan santun.

e) *Empathy* (empati) yaitu karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin memberikan perhatian dengan tulus serta kemudahan kepada para nasabah untuk menjaga hubungan komunikasi dengan baik serta memahami kebutuhan para nasabah. Seperti yang diungkapkan Ibu Rita selaku nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, yaitu :

*“Dari Awal datang selalu mengucapkan salam dan menyapa, saya disambut dengan ramah oleh para karyawan disini. Dalam hal penampilan para karyawan disini sudah sopan dan tertutup untuk karyawan perempuan sesuai dengan nama banknya yaitu bank syariah”*

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Bapa Wahyu selaku nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, yaitu :

*“Para karyawan sangat baik kepada para nasabahnya mereka tidak sungkan-sungkan untuk berinteraksi sehingga nasabah pun tidak canggung untuk berinteraksi dengan para karyawan yang ada di bank ini. Untuk penampilan karyawan dari yang saya lihat sudah rapi dan sopan”*

Dari wawancara di bahwa pelayanan yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dari segi *empathy* (empati) pihak karyawan bank memberikan perhatian secara personal kepada nasabah mereka tidak sungkan-sungkan untuk berkomunikasi sehingga hal ini menciptakan kedekatan karyawan kepada nasabah. Dalam hal penampilan karyawan tertutup, sopan dan rapi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pelayanan yang diberikan dari segi *empathy* (empati) para karyawan sangatlah memberikan perhatian kepada para nasabahnya mereka tidak menjaga jarak kepada para nasabah.

## **B. Analisis Data**

### **1. Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan PT.**

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Pengelolaan sumber daya insani harus diterapkan dalam dunia perbankan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Sumber daya insani adalah jiwa dari bank karena mereka bertanggung jawab atas kualitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Nasabah sangat peduli dengan layanan yang

diberikan kepada mereka oleh karyawan seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

a. *Planning* (Perencanaan)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan bahwa manajemen POAC dalam hubungannya dengan *Planning* (perencanaan) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan nasabah dengan menyelenggarakan beberapa program pelatihan pengembangan sumber daya insani untuk *customer service* (CS), *teller* dan *security*.

Untuk memilih para karyawan yang sesuai dan berkompeten dibidangnya maka diadakan proses seleksi yang ketat sehingga mendapatkan karyawan yang berkompeten dibidangnya agar pelayanan kepada nasabah semakin berkualitas. Peraturan untuk karyawan sudah tercantum di dalam *Standar Operasional Prosedur* (SOP), maka dari itu semua karyawan harus mematuhi peraturan tersebut.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan bahwa manajemen POAC dalam hubungannya dengan *Organizing* (Pengorganisasian) dalam pengorganisasian pembagian tugas karyawan sesuai *Job description* yang sudah ditetapkan serta dalam membuat struktur organisasi yang baik sudah diatur dan disesuaikan dari awal penerimaan karyawan.

c. *Actuating* (Penggerakan)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan bahwa manajemen POAC dalam hubungannya dengan *Actuating* (Penggerakan) untuk

menggerakkan karyawan dalam berinteraksi untuk menciptakan layanan berkualitas tinggi. Para karyawan yang terlibat dalam pelayanan yaitu *customer service (CS)*, *teller* maupun *security* diikutkan pendidikan maupun pelatihan agar kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah semakin meningkat. Biasanya pelatihan ini diadakan secara rutin setiap satu minggu sekali pelatihan ini disebut dengan *role-play* yang dimana hal ini mempengaruhi sikap para karyawan untuk lebih maksimal dalam menangani para nasabah.

d. *Controlling* (Pengendalian)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan bahwa manajemen POAC dalam hubungannya dengan *Controlling* (Pengendalian) untuk pengendalian melaksanakan evaluasi rutin setiap satu minggu sekali dan dengan mengadakan evaluasi secara bersama.

2. Analisis Penerapan Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah PT.

Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Menurut Parasuraman, Berry, Zeithaml, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Penataan bukti fisik berupa lokasi kantor, fasilitas ruang tunggu merupakan hal yang sangat penting. Seperti halnya pengadaan fasilitas yang telah disediakan ruangan tunggu cukup luas, kawasan parkirannya yang terlalu sempit khususnya untuk parkir mobil sehingga menyulitkan para nasabah untuk memarkirkan mobilnya, sehingga belum memenuhi keinginan nasabah saat menggunakan sarana tersebut.

*Tangibles* (bukti fisik) yang baik seharusnya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin memberikan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan kepada para nasabah.

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa *tangibles* (bukti fisik) merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank. Karena nasabah bisa melihat *tangibles* (bukti fisik) ini secara langsung maka hal ini harus diperhatikan agar tetap menarik dan modern khususnya lokasi tempat parkir yang kurang tepat dan memadai harus segera dicari solusinya dan diperbaiki.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Prosedur pelayanan yang diberikan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sangat memberikan kemudahan bagi para nasabah. Karena para karyawan melayani para nasabah dengan sangat baik proses cepat dan tepat. Maka dari itu nasabah merasa sangat terbantu dan senang dengan proses pelayanan yang telah diberikan.

Keandalan adalah inti dari kualitas layanan karena nasabah menilainya berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan. Sebagai bank syariah harus mampu memberikan layanan yang dipublikasikan secara andal dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.

Memberikan kenyamanan bagi nasabah akan meningkatkan empati mereka. Nasabah juga merasa lebih aman karena dapat mengandalkan karyawan bank untuk melakukan transaksi secara efisien dan akurat. Selain itu, nasabah merasa tenang

karena mengetahui bahwa para karyawan bank yang melayani nasabah adalah orang-orang yang dapat dipercaya (cepat dan akurat). Pegawai bank harus terus memenuhi tanggung jawabnya kepada nasabah secara efisien, tepat, akurat, dan memuaskan.

c. *Responsiveness* (Tanggap)

Para nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan para karyawan bank terhadap nasabah. Karena para karyawan sudah memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Para karyawan sangat sigap dalam meluangkan waktu untuk menanggapi pertanyaan, permintaan ataupun permasalahan dari para nasabah. Maka dari itu hal ini nasabah memberikan persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan karyawan.

Pelayanan yang seperti ini harus dipertahankan dan harus ditingkatkan lagi. Para karyawan bank senantiasa harus konsisten dalam melaksanakan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

d. *Assurance* (jaminan)

Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mereka cukup menguasai penjelasan tentang produk-produk yang tersedia. Karyawan sangat mengutamakan kesopanan santunan kepada setiap nasabah. Untuk menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah kepada para karyawan maka karyawan diikutkan pelatihan berdasarkan kompetensi yang dimiliki untuk bisa dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabah.

Maka hal ini sangatlah perlu untuk ditingkatkan dan lebih dimaksimalkan lagi agar bisa memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah.

e. *Empathy* (Empati)

Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dalam memberikan empatinya kepada nasabah mereka tidak setengah – setengah. Mereka memberikan perhatian dengan tulus serta kemudahan kepada para nasabah untuk menjaga hubungan komunikasi dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada para nasabah secara optimal.

Empati karyawan diperkuat, sehingga pelayanan personal yang baik dengan penerapan yang berkesinambungan membawa kenyamanan dan dapat menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan dalam jangka panjang. Sikap karyawan bank yang cermat untuk terus mengembangkan hubungan interaktif dengan nasabah membuat nasabah merasa dihargai dan lebih dekat dengan karyawan bank. Sikap empati ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin menganggap nasabah lebih dari sekedar potensi sumber bisnis bagi bank itu juga menekankan hubungan nasabah yang kuat dan kenyamanan nasabah melalui tingkat layanan yang ditawarkan oleh bank maupun karyawan bank tersebut.