

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambar Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdiri Bank Syariah Indonesia

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi memimpin sektor keuangan syariah. Dukungan pemangku kepentingan yang kuat dan peningkatan pengetahuan publik tentang isu-isu halal merupakan komponen kunci dalam pertumbuhan ekosistem industri halal Indonesia. Bank Syariah termasuk dalam hal ini. Dalam ekosistem bisnis halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dari semua kegiatan ekonomi. Dalam tiga dekade terakhir, sektor perbankan syariah Indonesia telah mengalami peningkatan dan perkembangan yang substansial. Tren positif dapat dilihat dari tahun ke tahun dalam hal pengembangan jaringan, peningkatan layanan, dan inovasi produk. Pada kenyataannya, keinginan untuk maju dengan cepat ditunjukkan oleh kuantitas bank syariah yang terlibat dalam kegiatan bisnis. Tidak terkecuali bank syariah milik bank BUMN, seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah (Bank Syariah Indonesia, t.t.).

Pada 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi mengesahkan penggabungan tiga badan usaha bank syariah tersebut dengan nomor surat SR-3/PB.1/2021. Selain itu, Presiden Joko Widodo secara resmi meluncurkan kehadiran BSI pada 1 Februari. Pemegang saham BSI dibagi: PT Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk 17,25%, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, dan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%. Pemegang saham yang tersisa masing-masing memiliki kurang dari 5%. Keunggulan ketiga bank syariah tersebut digabungkan melalui merger ini, sehingga menghasilkan layanan yang lebih komprehensif, cakupan yang lebih luas, dan kapasitas modal yang lebih baik.

Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di skala dunia berkat dukungan pemerintah melalui Kementerian BUMN dan komitmen pemerintah melalui sinergi korporasi. BSI merupakan inisiatif untuk mendirikan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diharapkan dapat menghidupkan kembali pertumbuhan ekonomi nasional dan memajukan kesejahteraan sosial. Kehadiran Bank Syariah Indonesia juga merupakan cerminan dari sistem perbankan syariah Indonesia yang kontemporer, menyeluruh, dan bermanfaat. Potensi BSI untuk berekspansi lebih jauh dan bergabung dengan grup bank syariah papan atas secara global cukup tinggi. Fakta bahwa Indonesia adalah negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia menciptakan peluang selain kinerja pertumbuhan Indonesia yang sangat baik, dukungan iklim, dan tujuan pemerintah untuk membangun lingkungan sektor halal (Bank Syariah Indonesia, t.t.)

2. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar

Cempaka

Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, tepatnya di Jl. Niaga No. 7, Kertak Baru Ilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234 Call_Cs_083175762484. Serta menjadi batasan:

Sebelah Utara : Pertokoan

Sebelah Selatan : Pertokoan

Sebelah Barat : Nasi Kuning Cempaka

Sebelah Timur : Pertokoan

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

a. Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”

b. Misi

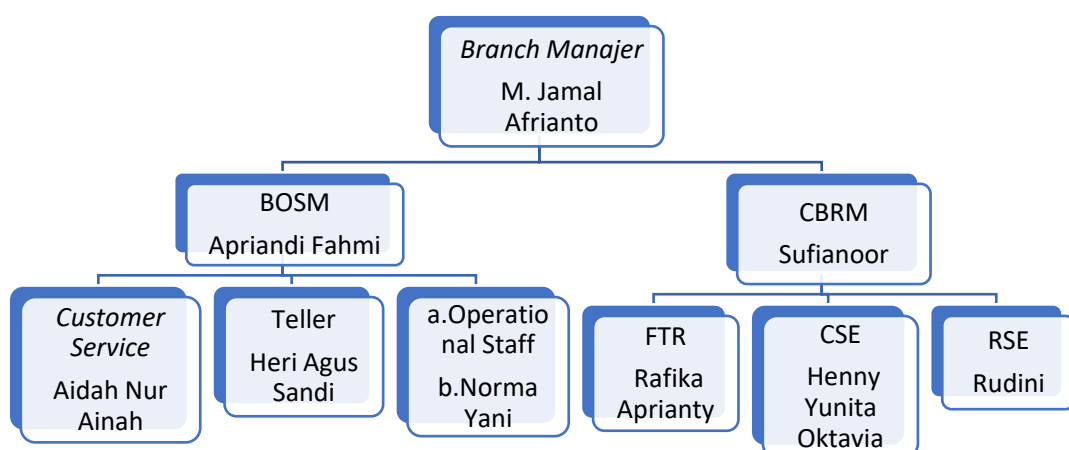
- 1) memberi orang Indonesia akses ke instrumen keuangan syariah
- 2) Pada tahun 2025, melayani lebih dari 20 juta nasabah dan berada di antara 5 bank teratas dalam hal aset (500+ T) dan nilai buku (50 T)
- 3) Untuk tumbuh menjadi bank yang cukup besar yang menawarkan nilai paling banyak kepada pemiliknya. 5 bank Indonesia teratas dengan profitabilitas tertinggi (ROE 18%) dan nilai kuat (PB > 2)
- 4) Jadi perusahaan pilihan serta sumber kebanggaan bagi talenta terbaik Indonesia Bisnis yang memiliki budaya berbasis kinerja, nilai-nilai yang kuat, dan komitmen terhadap pengembangan karyawan.

4. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan susunan atau unit-unit kerja yang ada pada suatu perusahaan ataupun lembaga dimana mempunyai hubungan tiap bagian ataupun posisi dalam bisnis atau organisasi yang melakukan operasi sehari-hari dengan tujuan mencapai tujuan bersama. Struktur Organisasi dari setiap perusahaan pastinya berbeda-beda, hal tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga kerja dan bentuk perusahaan tersebut. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. merupakan perusahaan ini memiliki kerangka kerja organisasi dengan masing-masing sumber daya bertanggung jawab atas kewajiban mereka sendiri. Berikut ini struktur dari perusahaan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. (Bank Syariah Indonesia, t.t.).

Gambar 4.1

**Bagan Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP
Banjarmasin Pasar Cempaka**



5. *Job description*

a. *Branch Manager*

Branch manager sebagai pemimpin serta mengawasi operasi operasional, layanan cabang, dan kegiatan manajemen untuk memastikan bahwa tujuan laba terpenuhi serta perusahaan berkinerja baik. Pastikan bahwa semua unit bisnis berkinerja baik di bawah koordinasi yang masuk akal untuk tugas dan tanggung jawabannya ialah sebagai berikut:

- 1) Memastikan bahwa pendanaan, pendanaan, FBI, dan margin kontribusi dari lokasi terkoordinasi, serta pencapaian tujuan laba dan kinerja bisnis sektor usaha pembiayaan (mikro, perbankan bisnis, konsumen).
- 2) Temukan dan selidiki tempat-tempat dengan potensi komersial yang dikoordinasikan untuk menumbuhkan portofolio pembiayaan, mendapatkan pendanaan dari luar, meningkatkan kualitas keuangan, dan menghasilkan pendapatan non-operasional.
- 3) Menjalankan penandatanganan MoU (*Memorandum of Understanding*) serta PKS (Partai Keadilan Sejahtera) *instans*, travel umroh / dealer / toko emas /*supplier* emas disesuaikan wewenang penandatanganan PKS (Partai Keadilan Sejahtera) / MoU (*Memorandum of Understanding*) serta memperbaiki serta menjaga kualitas pembiayaan.
- 4) Melakukan verifikasi bahwa seluruh kegiatan operasional dan prosedur bisnis telah dilaksanakan sesuai dengan standar kehati-hatian.
- 5) Memastikan bahwa kontrol kualitas, bahaya operasional, dan persyaratan layanan nasabah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.

- 6) Menindaklanjuti tita analisa audit (*intern / ekstern*) dan mengkaji serta mereview sasaran kinerja semua bawahan.
- 7) Memonitor pelapor baik internal dan eksternal serta memonitor pelaksanaan prinsip Anti Pencurian Uang (APU) serta Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT). (Bank Syariah Indonesia, t.t.)

b. Branch Operation & Service Manager

Untuk membantu pencapaian tujuan kantor cabang, manajer operasi dan layanan cabang secara aktif memastikan bahwa semua kegiatan operasional kantor cabang dilakukan sesuai dengan peraturan (Bank Syariah Indonesia, t.t.) Untuk tugas dan tanggung jawabannya ialah sebagai berikut:

- 1) Terus meningkatkan standar layanan Kantor Cabang.
- 2) Meningkatkan efektivitas penyelesaian keluhan.
- 3) Memastikan bahwa operasi umum, pembukuan, transaksi *kliring*, dan tugas operasional lainnya dikelola untuk memastikan operasi yang lancar dan kepatuhan terhadap aturan.
- 4) Mengawasi hal-hal yang berkaitan dengan manajemen kas dan mengawasi bagaimana pengajuan, agunan, dan pemeriksaan kualitas untuk pembiayaan hipotek dievaluasi sesuai dengan aturan.
- 5) Mengelola kegiatan analisis dan layanan nasabah dengan penerapan anti pencucian dan pencegahan pendanaan teroris (APU-PPT) serta mengelola operasional layanan keuangan operasional selama masa transisi.

- 6) Memenuhi kehati-hatian, kepatuhan syariah, dan tidak melanggar prinsip-prinsip GCG, serta kewajiban dan tanggung jawab lainnya yang diuraikan dalam peraturan internal Bank (*Good Corporate Governance*).

c. Funding & Transaction Staf

Funding & Transaction Staf bertujuan menjalankan penjualan produk dana ritel serta transaksional, interaksi nasabah dana, akuisisi, dan operasi transaksional untuk memenuhi tujuan laba dan meningkatkan kinerja dana cabang (Bank Syariah Indonesia, t.t.). Adapun tugas serta tanggung jawabnya ialah:

- 1) Mengidentifikasi dan memetakan pesaing prospektif untuk penggalangan dana dan layanan transaksional untuk membantu bisnis cabang mencapai tujuannya.
- 2) Jalankan operasi penjualan terkontrol untuk nasabah saat ini, seperti menghubungi, mengunjungi, dan menutup.
- 3) Mempromosikan layanan perbankan keuangan atau transaksional kepada nasabah saat ini yang telah diidentifikasi, seperti Manajemen Kas, *Trade Finance*, *Treasury*, Giro, Tabungan dan Deposito.
- 4) Menjaga janji bank kepada nasabah dari operasi penjualan akhir.
- 5) Buat laporan kunjungan setelah terlibat dalam operasi penjualan atau penjualan silang dengan nasabah saat ini dan potensial yang merupakan target pasar atau nasabah mereka.
- 6) Melakukan analisis nasabah dan tugas layanan sehubungan dengan penggunaan APU-PPT (Anti Pencucian Uang dan Penanggulangan Pendanaan Teroris).

- 7) Memenuhi kehati-hatian, kepatuhan syariah, dan tidak melanggar prinsip-prinsip GCG (*Good Corporate Governance*) serta tugas dan kewajiban lainnya yang digariskan dalam peraturan internal Bank.

d. Costumer Bussines Relationship Manager

Costumer Bussines Relationship Manager bertujuan untuk Melaksanakan kegiatan penjualan akuisisi serta penjualan pembiayaan konsumen *kemudian* dana *ritel*, agar tercapai target ditetapkan. untuk tugas dan tanggung jawabnya ialah sebagai berikut:

- 1) Terlibat dalam operasi pemasaran dan menyarankan dana ritel dan produk pembiayaan nasabah kepada nasabah potensial
- 2) Jalankan prosedur akuisisi untuk nasabah keuangan potensial. Dana ritel dan nasabah
- 3) Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan konsumen dan dana ritel oleh calon nasabah / nasabah.
- 4) Menyusun penawaran pembiayaan secara akurat dan benar untuk calon nasabah / nasabah sesuai dengan aturan.
- 5) Selesaikan prosedur pendanaan sesuai dengan SLA dan aturan yang relevan.
- 6) Pertahankan hubungan positif dengan nasabah saat ini dan potensial.
- 7) Pertahankan hubungan positif dengan nasabah saat ini dan potensial.
- 8) Membuat laporan kunjungan setelah terlibat dalam *cross-selling* atau penjualan kepada nasabah yang menjadi target pasar atau pelanggan.

- 9) Melakukan analisis nasabah dan tugas layanan sehubungan dengan penggunaan APU-PPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Teroris).
- 10) Memenuhi kehati-hatian, kepatuhan syariah, dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip GCG (*Good Corporate Governance*), serta tugas dan kewajiban lainnya yang diuraikan dalam peraturan internal Bank.

e. Teller

Teller bertugas dalam melakukan tugas layanan transaksi uang sesuai dengan kebutuhan nasabah, mengontrol plafon kas dan laporan untuk mendukung operasi operasional, dan memenuhi tujuan perusahaan.:

- 1) Menyediakan layanan transaksi uang baik tunai maupun nontunai sesuai dengan permintaan nasabah.
- 2) Kelola uang tunai anda dan tentukan apa yang cocok untuk diedarkan dan apa yang tidak.
- 3) Menyerahkan laporan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh pemangku kepentingan internal dan eksternal.
- 4) Menerapkan prinsip anti pencucian uang (AML) dan anti pendanaan teroris (PPT).
- 5) Mengadopsi standar pelayanan sesuai dengan aturan.
- 6) Memenuhi prinsip kehati-hatian, Syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip GCG (*Good Corporate Governance*), serta kewajiban dan tugas lainnya yang dituangkan dalam peraturan internal Bank

f. Customer service Representative

Untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan, perwakilan layanan nasabah menangani operasi layanan produk dan layanan, manajemen kas, dan pengembangan standar layanan (Lembar Uraian Jabatan / *Job description*, t.t.)

Untuk tugas dan tanggung jawabannya ialah sebagai berikut:

- 1) Mengawasi pemasangan layanan transaksi untuk memastikan bahwa layanan nasabah dan teller mengikuti standar layanan.
- 2) Tinjau surat-surat transaksi layanan nasabah dan teller sambil mengawasi dan menyesuaikan plafon kas sesuai dengan batasan yang ditetapkan.
- 3) Melacak catatan transaksi layanan kepada nasabah dan teller.
- 4) Melacak dokumen identifikasi barang berharga (paspor, kartu ATM, PIN, dan lain-lain)
- 5) Melacak dan menindaklanjuti pengelolaan pengaduan
- 6) Mengawasi dan bekerja sama dengan cabang yang ditunjuk sehubungan dengan operasi cash center dan pembayaran hutang kepada pihak ketiga untuk kegiatan penyediaan *branch remise* dan *Cash in Transit (CIT)*.
- 7) Melacak kapan data nasabah baru dan lama telah dibersihkan, dan memfasilitasi *cross-selling* dan *up-selling* kepada pelanggan.
- 8) Ikuti terus uang nasabah saat ini dan awasi umpan balik internal dan eksternal yang positif
- 9) Terapkan konsep *Know Your Customer*, *Anti-Money Theft*, dan *Counter Terrorist Financing (CFT)*.

- 10) Melakukan analisis nasabah dan tugas layanan saat menerapkan APU-PPT, yang merupakan singkatan dari *Anti- Money Theft and Prevention of Terrorist Financi*.
- 11) Memenuhi kehati-hatian, kepatuhan syariah, dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip GCG (*Good Corporate Governance*), serta tugas dan kewajiban lainnya yang diuraikan dalam peraturan internal Bank.

g. Operational Staff

Operational staff ialah menjalankan kegiatan pelayanan kliring serta pembukuan transaksi operasional / layanan nasabah *Branch Office* dan pembukuan pembiayaan sesuai ketentuan serta SLA dimana sudah ditetapkan (Bank Syariah Indonesia, t.t.) untuk tugas dan tanggung jawabannya ialah sebagai berikut:

- 1) Mematuhi seluruh persyaratan yang berlaku selama melakukan operasional transaksi kliring (SKNBI), *transfer out*, kliring keluar, dan transaksi masuk.
- 2) Mematuhi semua persyaratan yang berlaku saat melakukan transaksi domestik dan kliring lainnya (penggajian, payment point, dan *transfer* untuk transaksi valuta asing).
- 3) Melakukan kegiatan pembukuan, meliputi pembayaran biaya, pencairan dana, dan pembayaran hasil pembiayaan.
- 4) Memastikan bahwa semua transaksi diatur dan di dokumentasikan, serta mengevaluasi keakuratan dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.
- 5) Menyelesaikan tugas administrasi untuk mengakhiri asuransi atas semua properti bank.

- 6) Melakukan tugas dan kewajiban tambahan yang dituangkan dalam peraturan internal Bank.
- 7) Memenuhi kehati-hatian, sesuai syariah, dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip GCG (*Good Corporate Governance*), serta kewajiban dan tugas lainnya yang dituangkan dalam peraturan internal Bank.

B. Penyajian Data

Penulis mengumpulkan data riset tentang Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka berdasarkan temuan riset lapangan yang dilakukannya di lapangan melalui wawancara langsung dengan informan yang bekerja di Bank tersebut. Adapun hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yang di dapat data-data nya sebagai berikut:

Identitas informan 1

Nama : Apriandi Fahmi

Jabatan : *Branch office Service Manajer* (BOSM)

Menurut hasil wawancara pada tanggal 28 Maret 2023 di kantor Bank Syariah Indonesia KCP Bnajarmasin Pasar Cempaka dengan bapak Apriandi Fahmi sebagai *Branch Office Service Manajer* (BOSM).

Tentu saja, ada langkah-langkah yang harus diambil dalam prosedur pelatihan. Langkah-langkah berikut untuk pelatihan layanan nasabah, langkah

pertama adalah memutuskan apa tujuannya yang ingin di capai, lalu siapa yang akan menawarkan materi dan materi apa yang akan di berikan selama pelatihan. Langkah terakhir adalah mengevaluasi apakah pelatihan itu efektif dan hasil apa yang diperoleh. (Putri, 2019, hlm. 60)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Apriandi Fahmi, dijelaskan bahwa pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pelayanan kepada nasabah serta pengetahuan tentang produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia. Pelatihan juga mencakup keterampilan dalam menjual, seperti kemampuan mempengaruhi orang lain dan cara menyambut nasabah. Pelatihan ini dilakukan secara *online* pada masa pandemi 2020-2021, dengan peserta pelatihan menerima tautan sesuai dengan Divisi mereka di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin pasar Cempaka. Materi pelatihan disampaikan melalui tautan tersebut dari pukul 08.00 pagi hingga 05.00 sore.

Selain pelatihan *online*, juga ada pelatihan *offline* yang dilakukan di Mandiri University di Bank Mandiri Lambung Mangkurat. Pelatihan *offline* ini melibatkan narasumber dari Banjarmasin, namun jika diperlukan penjelasan yang lebih mendalam, narasumber dari Pusat di Jakarta akan diundang ke Banjarmasin selama 2-3 hari untuk memberikan materi sesuai dengan Divisi masing-masing. Narasumber tersebut harus berpengalaman dan pernah menjuarai kompetisi layanan di seluruh Indonesia. Tempat pelatihan tidak hanya di Mandiri *University*, tetapi juga di hotel-hotel di Banjarmasin seperti Arya Barito dan Novotel. Dalam satu tahun, terdapat dua kali pelatihan selama tiga hari, di mana materi pelatihan dapat terdiri dari dua hari materi dan satu hari praktek.

Dalam pelatihan, materi akan disampaikan oleh narasumber sesuai dengan divisi masing-masing. Setiap peserta akan diberikan 20 soal pilihan ganda, dan nilai akan dinilai. Jika nilai peserta di bawah standar 80-an, nilai tersebut akan dikirim ke kantor pusat dan peserta akan menerima teguran serta diminta untuk mempelajari soal-soal tersebut kembali dan menandatangani surat pernyataan bahwa mereka telah mempelajarinya ulang. Setiap jabatan memiliki tugas yang berbeda, dan pelatihan juga mencakup pengembangan SDM melalui sesi berbagi dengan atasan untuk saling bertukar pengetahuan dan pengalaman.

Pelatihan juga melibatkan praktik, di mana jenis praktik yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin pasar Cempaka adalah roleplay atau bermain peran. Praktik tersebut akan diawasi oleh bagian layanan dan langsung dipraktikkan, termasuk cara menyambut nasabah dengan baik, berkomunikasi dengan ramah, menyebut nama nasabah untuk menciptakan keakraban, tetap tenang, hormat, sopan, dan tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan nasabah, serta selalu tersenyum kepada setiap nasabah.

Pelatihan pengembangan SDM ini bertujuan untuk mengembangkan sikap positif terhadap pekerjaan dan memperluas wawasan. Setiap karyawan akan mendapatkan pelatihan pengembangan SDM sesuai dengan pekerjaan mereka masing-masing.

Pelatihan, karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin pasar Cempaka juga didorong untuk mengembangkan dan meningkatkan keterampilan mereka guna memajukan karir dan meningkatkan divisi mereka. Bank ini juga menyelenggarakan konseling bagi karyawan yang tidak mencapai target, di mana

para senior dan atasan akan memberikan masukan dan solusi penting dalam membimbing karyawan, dengan dukungan dari pengembangan SDM dalam mempersiapkan perubahan karir atau posisi.

Identitas informan 2

Nama : Aidah Nur Ainah

Jabatan : *Customer Service*

Dari hasil wawancara 28 Maret 2023 di kantor Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dengan ibu Aidah Nur Ainah sebagai *Customer Service*.

Tentu saja, ada langkah-langkah yang harus diambil dalam prosedur pelatihan. Langkah-langkah berikut untuk pelatihan layanan nasabah langkah pertama adalah memutuskan apa tujuannya, lalu siapa yang akan menawarkan materi dan materi apa yang akan di berikan selama pelatihan. Langkah terakhir adalah mengevaluasi apakah pelatihan itu efektif dan hasil apa yang diperoleh.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Aidah Nur Ainah menjelaskan bahwa pelatihan pada *customer service* menggunakan metode pemberian materi secara langsung mempraktikanya di lapangan. Para peserta pelatihan memperoleh informasi tentang pekerjaan layanan nasabah serta informasi tentang barang-barang yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia, keterampilan layanan, dan teknik penjualan untuk kemudian memberikan nasabah dengan layanan berkualitas tinggi. Pada materi yang di berikan itu seperti skill pelayanan dimana *customer service* ini tidak sembarangan di ajarkan bagaimana pembukaan rekening nasabah jadi harus di prefikasi terlebih dahulu nasabah nya

secara detail, dan harus ditanyakan lebih dahulu data-data nasabah harus sesuai jangan mengada-ada datanya harus valid. Misal nasabah mengaku jadi pegawai tetapi kenyataannya beliau seorang ibu rumah tangga dan sewaktu-waktu pasti ketahuan dan *Customer Service* akan ditegur ada kesalahan dalam menginput data atau penginputan datanya kurang dan *customer service* ini mendapatkan surat teguran. Pelatihan di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka ini *selling skill* (kemampuan orang untuk mempengaruhi orang lain) agar mau membeli produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dan bagaimana cara para nasabah itu tertarik menggunakan produknya. Dan mengajarkan tentang cara melayani nasabah agar nasabah setia seperti apa, cara berkomunikasi yang baik, dan bagaimana cara membangun engagement (kedekatan dengan nasabah).

Pelatihan secara internal dengan para karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu *sharing session* setiap pagi misal dari *customer service* menyampaikan tentang tabungan haji dan tiap minggu wajib di laporkan di foto dan mendapatkan lembaran nilainya di situ. *Role play* (bermain peran) langsung di peragakan dengan nasabahnya dan juga OCT (*Online Competisi Tes*) itu setiap satu kali dalam satu bulan jadi menjawab soal-soal dan setiap bulan itu soalnya ganti-ganti soalnya dari pusat.

Pelatihan yang dilakukan secara materi itu akan di berikan penjelasan oleh narasumber tentang *customer service* lalu di berikan soal-soal pilihan ganda 20 soal untuk satu orang *customer service*, contoh soalnya seperti tentang pengertian-pengertian terkait dengan *customer service* ada juga tentang contoh kasus-kasus

yang akan di hadapi oleh *customer service*. Soal-soal tersebut nantinya akan dinilai jika nilai tersebut di bawah standar 80 an maka nilai itu akan dikirimkan ke kantor pusat lalu mendapatkan teguran dan harus lebih memahami lagi tentang soal-soal tersebut. Nantinya akan ada tanda tangan sebagai bukti bahwa mereka telah mempelajari ulang materi tersebut. Selain itu, setiap jabatan memiliki tugas yang berbeda-beda.

Pelatihan ini juga dengan cara praktek dimana jenis praktek yang di lakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banajrmasin Pasar Cempaka yaitu *Role Play* (Bermain peran) lalu diawasi oleh bagian *service* perannya itu ada jadi seorang *customer service* dan seorang nasabah lalu di praktekan langsung bagaimana cara menyambut nasabah yang baik, cara berkomunikasi, menyapa dengan ramah dan berusaha menyebutkan nama nasabah agar memilki ke akrabab kepada nasabah, tenang, hormat sopan, tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dan harus selalu tersenyum kepada setiap nasabah .

Didalam pelatihan pengembangan SDM ini mengarahkan dampak sikap positif terhadap pekerjaan, mempengaruhi baik terhadap pekerjaan dan memperluas wawasan setiap karyawan. Pelatihan pengembangan SDM ini di berikan sesuai dengan pekerjaan nya masing-masing.

Semua karyawan harus dikembangkan selain dilatih oleh staf bank. Karyawan yang lebih tua diberikan prioritas ketika datang ke pengembangan karyawan untuk merevitalisasi dan meningkatkan keterampilan mereka. Selain itu, pengembangan karyawan yang paling penting dilakukan untuk memajukan karir dan menentukan gaji karyawan yang bersangkutan. Perusahaan membuat

perencanaan terhadap karyawan dan biasanya di kasih target lalu targetnya tercapai dan itu bisa membuat peningkatan karirnya. Para pimpinan melihat kelebihan karyawan dari segi target-target itu seperti pembukaan rekening, penggunaan BSI *mobile*, tidak ada selisih apabila lancar-lancar saja dan itu penilaian untuk bagian layanan. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka ini mengadakan *konseling* untuk karyawan jika karyawan tersebut tidak mencapai target lalu nilai itu akan rendah pasti itu akan di diberikan masukan dan solusi dari atasnya. Para senior dan atasan ini sangat berperan penting dalam membimbing pekerjaan.

Customer service dibantu oleh pengembangan SDM dalam mempersiapkan perubahan karir atau posisi. *Customer service* ini harus bisa jualan jadi *sales* tidak metok jadi bagian operasional saja yang bekerja sebagai membuka rekening, ATM teblokir dan lain-lain. Selama *customer service* ingin meningkatkan karirnya harus bisa mendalami ilmu lainnya. Jika ingin menaikan jabatan itu diharuskan melanjutkan pendidikan SMA ke S1 wajib melanjutkan ke S1 dulu baru bisa menaikan jabatan. Di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka mempunyai terget setiap harinya di wajib closing jadi tergantung terhadap *customer service* nya misalkan *customer service* ini terkendala keluar menawarkan produk karna wajib *standbay* di bagian oprasional jadi cara nya nasabah yang datang itu yang kami tawarkan nasabah sudah menabung lalu kita tawarkan produk yang cocok untuk nasabah misal beliau pedagang contoh produknya QRIS, KUR, atau produk utama tabungan haji. Lalu sore nanti akan

laporan *customer service* hari ini apa saja dan untuk kegiatan penutupan (*closing*) hanya akan dilakukan oleh bagian internal saja.

Setelah itu dilihat lagi pencapaian pembukaan rekening, pengaktifan nasabah *mobile banking*, fokus utamanya supaya nasabah lebih mengarah ke digital jadi mengurangi transaksi di sini jadi bagaimana caranya nasabah itu lebih melihat teknologi pakai *mobile banking* jadi nasabah wajib mengaktifkan *mobile banking* nya kecuali orang tua, hp yang jadul dan itu tidak bisa di paksakan tetapi tetap kita arahkan jika hp nya sudah support bisa langsung kita aktifkan *mobile banking* nya. Jadi jelaskan saja kelebihan dari itu lalu nanti di nilai dari rekapan kita lalu dipilih yang mana lebih bagus diambil perwakilan dari *teller, customer service, security, supervisor* untuk mewakili region kalimantan terus ke pusat nasional untuk di adu lagi nantinya dalam 3 bulan sekali. Lalu di pilih juara satu, dua, tiganya.

C. Analisis Data

Melalui informasi dimana sudah diberikan melalui temuan studi yang dikumpulkan melalui metodologi wawancara. Informasi yang diperoleh selama wawancara tatap muka dengan informan menggunakan pedoman wawancara dan dikumpulkan sebagai tanggapan atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

1. Sistem Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Berawal dari pengertian bahwa pelatihan pengembangan SDM adalah proses pembelajaran kepada para karyawan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas diri yang menghadapi tanggung jawab dari suatu pekerjaan yang di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Sama halnya apa yang di kemukakan oleh bapak Apriadi Fahmi selaku *Branch Office Service Manajer* (BOSM) di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka pelatihan pengembangan SDM yakni latihan pelatihan untuk memberi pekerja keterampilan yang dibutuhkan organisasi. Oleh karena itu, tujuan pelatihan pengembangan SDM adalah agar organisasi memperoleh keterampilan yang dibutuhkannya. Pelatihan pengembangan SDM ini sebagian besar memberikan pengaruh besar pada perusahaan, itulah sebabnya Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka harus mempersiapkan generasi yang tangguh dengan segala kemampuan yang di miliki.

Dalam Sistem pelatihan pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menggunakan sistem *online* dan *offline*. Di saat masa pandemi 2020 - 2021 kemarin Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menggunakan media *online* semua peserta di bagikan link zoom di semua area Banjarmasin. Jadi setiap *customer service* mendapatkan *link* masing-masing. Ada pameteri yang di tunjuk untuk mejelaskan dan memeberikan materi terkait tentang *customer service*. Waktu dalam pelatihan secara online ini biasanya dari jam 8 pagi samapai jam 5 sore.

Pelatihan secara *offline* itu dilakukan di mandiri *university* di bank mandiri lambung mangkurat biasanya ada yang bisa memandu untuk memberikan materi dari area Banjarmasin dan jika beliau tidak mampu menjelaskan maka kita mendatangkan orang pusat yang ada di jakarta langsung dan mengundang ke Banjarmasin selama 2-3 hari untuk memberikan materi dan narasumbernya khusus sesuai dengan divisinya yang lebih berpengalaman, pernah menjuarai ajang kompetisi layanan seindonesia dan di undang jadi narasumbernya. Pelatihan ini tidak hanya di mandiri *university* saja melainkan hotel-hotel yang ada di Banjarmasin seperti Arya Barito dan Novotel. Dalam waktu satu tahun ada 2 kali dalam pelatihan dalam 3 hari itu bisa bentuk materi 2 hari dan 1 hari untuk praktek. Sistem pelatihan ini dengan cara materi dan praktek. Materi itu berupa materi tugastugas dari *customer service* itu sendiri ada materi terkait produk-produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia serta skill pelayanan, *selling skill* agar nantinya dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik. materi itu akan di berikan penjelasan oleh narasumber tentang *customer service* lalu di berikan soal -soal pilihan ganda 20 soal untuk satu orang *customer service*, contoh soalnya seperti tentang pengertian-pengertian terkait dengan *customer service* ada juga tentang contoh kasus-kasus yang akan di hadapi oleh *customer service*. Soal-soal tersebut nantinya akan di nilai jika nilai tersebut di bawah standar 80 an maka nilai itu akan dikirimkan ke kantor pusat lalu mendapatkan teguran dan harus lebih memahami lagi tentang soal-soal tersebut.

Pelatihan ini juga dengan cara praktek dimana jenis praktek yang di lakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka yaitu *Role*

Play (Bermain peran) lalu diawasi oleh bagian *service* perannya itu ada jadi seorang *customer service* dan seorang nasabah lalu di praktekkan langsung bagaimana cara menyambut nasabah yang baik, cara berkomunikasi, menyapa dengan ramah dan berusaha menyebutkan nama nasabah agar memiliki keakraban kepada nasabah, tenang, hormat sopan, tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dan harus selalu tersenyum kepada setiap nasabah.

Sistem pengembangan SDM di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka ini biasanya dengan *sharing session* para karyawannya di kasih target lalu targetnya tercapai dan itu bisa membuat peningkatan karirnya. Para pimpinan melihat kelebihan karyawan dari segi target-target itu seperti pembukaan rekening, penggunaan *BSI mobile*, tidak ada selisih apabila lancar-lancar saja dan itu penilaian untuk bagian layanan. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka ini mengadakan konseling untuk karyawan jika karyawan tersebut tidak mencapai target lalu nilai itu akan rendah pasti itu akan di diberikan masukan dan solusi dari atasannya. Para senior dan atasan ini sangat berperan penting dalam membimbing pekerjaan.

Sistem pelatihan pengembangan SDM Divisi *Customer Service* yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka saat ini lebih di tekankan pada pelatihan yang terkait dengan skill pelayanan dengan program-program sebagai berikut:

a. Pelatihan komunikasi

Pelatihan untuk *customer service* yaitu menjalin komunikasi yang baik terhadap nasabah seperti *customer service* dilatih untuk berbicara dengan jelas,

lugas, sopan kepada nasabah. Pelatihan mencakup penggunaan bahasa yang sederhana, menghindari penggunaan jargon teknis, dan penggunaan intonasi yang tepat untuk dapat membantu meningkatkan keterampilan berbicara.

b. Pelatihan Empati

Pelatihan untuk *customer service* yaitu *customer service* dilatih untuk dapat berempati pada nasabah dan memiliki pemahaman emosional. Pelatihan ini memberikan penekanan pada pengembangan empati. *Customer service* harus mampu mengenali dan merespons perasaan nasabah dengan empati yang tulus. Ini dapat mencakup mengakui perasaan nasabah, menunjukkan pengertian, dan memberikan dukungan.

c. Pelatihan Memahami Produk

Pelatihan yang mencakup pemahaman mendalam tentang produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat penting bagi *customer service*. *customer service* dilatih untuk dapat memiliki pengetahuan yang mendalam tentang setiap produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Mereka harus dapat memahami fitur, manfaat, dan cara penggunaan yang tepat. Ini termasuk pemahaman tentang kelebihan produk dibandingkan dengan pesaing, harga, dan kebijakan pengembalian barang. Jika *customer service* sudah memahami tentang semua produk maka dalam hal ini *customer service* bisa mempengaruhi minat para nasabah agar tertarik untuk membeli produk yang di tawarkan.

d. *Role Play*

Pelatihan *role play* untuk *customer service* di bank adalah metode pelatihan yang melibatkan partisipasi aktif dari para *customer service* dalam situasi simulasi atau peran-peran tertentu. Dalam pelatihan ini, *customer service* akan berperan sebagai petugas layanan bank, sementara peserta lainnya, seperti rekan kerja atau pelatih, akan berperan sebagai nasabah atau nasabah. Tujuan utama dari pelatihan *role play* ini adalah melatih keterampilan komunikasi dan interaksi *customer service* dengan nasabah, Serta menghadapi berbagai situasi dan tantangan yang mungkin terjadi di dunia nyata. Pelatihan ini membantu meningkatkan kepercayaan diri dan keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga *customer service* dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

Pada pelatihan pengembangan sdm divisi *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, ada beberapa proses yang perlu dilaksanakan dalam pelatihan pengembangan tersebut sebagai berikut:

- a. Penyusunan program pelatihan Divisi *Customer Service* untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan *customer service* dalam melayani nasabah dan program ini dirancang untuk meningkatkan keahlian komunikasi, pemecahan masalah, pengetahuan produk.
- b. Pelaksanaan pelatihan secara praktis dimana materi yang disampaikan dalam pelatihan tidak bertele-tele agar para peserta pelatihan tidak mudah bosan. Pamateri yang dipilih biasanya orang yang

berpengalaman dan ahli dalam bidangnya sehingga mereka bisa memberikan masukan terhadap masalah-masalah yang dihadapi.

- c. Evaluasi terhadap hasil pelatihan Divisi *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka adalah proses penilaian dan analisis terhadap aktivitas pelatihan yang telah dilakukan di mana evaluasi ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelatihan tersebut memberikan manfaat terhadap *customer service* di bank itu evaluasi terhadap hasil pelatihan Divisi *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dilihat dari segi pekerjaan apakah lebih baik dari sebelumnya, jika melakukan kesalahan maka akan mendapat teguran dari pihak bank. Kemudian jika nilai pelatihan tidak memenuhi standar maka peserta pelatihan akan membuat surat keterangan bahwa sudah mempelajari ulang materi yang diberikan pada saat pelatihan. Evaluasi dari nasabah untuk *customer service* melalui pengisian google form, dimana nasabah akan mengisi form untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan dari *customer service* Bank Syariah Indonesia.

Metode yang di gunakan dalam sistem pelatihan pengembangan SDM ini adalah *on the job training* dan *off the job training*.

- a. *On the job training*

On the job training adalah pelatihan yang langsung di tempat kerja. *On the job training* merupakan cara bekerjanya dalam kondisi yang riil dibawah

bimbingan atau arahan yang berpengalaman. Metode *on the job training* pada KCP pasar cempaka memuat latihan sebagai berikut:

1) *Role play*

Role Play (Bermain peran) seperti bermain tanpa naskah, langsung di praktekan di tempat kerja. Metode ini adalah untuk mengembangkan keahlian dalam hubungan antar manusia yang berinteraksi. *Role play* di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dilakukan dengan cara memainkan peran antara *customer service* dan nasabah yang di praktekan secara langsung tentang bagaimana cara menyambut nasabah yang baik, cara berkomunikasi, Menyapa dengan ramah dan berusaha menyebutkan nama nasabah agar memiliki keakraban kepada nasabah, Tenang, hormat sopan, tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dan harus selalu tersenyum kepada setiap nasabah.

2) *Sharing session*

Sharing session adalah sesi berbagi, merupakan kegiatan mengobrol santai dan berbagi pengetahuan, *skill*, atau pengetahuan antar karyawan baru dengan senior. Pada *sharing session* ini setiap karyawan Divisi *Customer Service* KCP Banjarmasin Pasar Cempaka dapat berbagi pengetahuan, pengalaman, dan praktik terbaik mereka dalam pelayanan pelanggan. Ini membantu dalam memperkuat koneksi tim, meningkatkan kolaborasi, dan menginspirasi inovasi dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada nasabah.

b. *Off the job training*

Off the job training (pelatihan di luar pekerjaan) merujuk pada metode pelatihan yang dilakukan di luar lingkungan kerja normal karyawan. Biasanya, *off*

the job training melibatkan peserta yang ditempatkan dalam lingkungan pelatihan yang terpisah dari tempat kerja sehari-hari mereka. Untuk metode ini, pelatihan *off the job training*, biasanya dilakukan di Mandiri *University* di Bank Mandiri Lambung Mangkurat yang memiliki sumber daya yang dapat membantu dalam memberikan materi dari area Banjarmasin. Namun, jika mereka tidak memiliki waktu, pihak KCP akan mengundang orang dari pusat di Jakarta untuk memberikan materi secara langsung di Banjarmasin selama 2-3 hari. Narasumber yang diundang akan dipilih berdasarkan pengalaman dan spesialisasi divisinya, dan mereka mungkin juga pernah menjadi juara dalam kompetisi layanan se-Indonesia dan diundang sebagai narasumber. Pelatihan ini tidak hanya dilakukan di Mandiri *University*, tetapi juga di hotel-hotel di Banjarmasin seperti Arya Barito dan Novotel. Dalam satu tahun, ada dua kali pelatihan selama 3 hari, di mana materi diajarkan selama 2 hari dan 1 hari untuk praktek.

Di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, sistem pengembangan SDM biasanya melibatkan sesi berbagi pengalaman antara karyawan. Mereka diberikan target yang perlu dicapai, dan pencapaian target tersebut dapat berkontribusi pada kemajuan karir mereka. Pimpinan melihat kelebihan karyawan dalam mencapai target, seperti pembukaan rekening, penggunaan BSI *mobile*, dan kelancaran dalam pelayanan. Hal ini menjadi penilaian dalam bidang layanan. Jika seorang karyawan tidak mencapai target, Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka menyelenggarakan sesi konseling, di mana masukan dan solusi diberikan oleh atasan kepada karyawan

tersebut. Peran para senior dan atasan sangat penting dalam memberikan bimbingan dalam pekerjaan.

2. Dampak dari Pelatihan Pengembangan SDM Divisi *Customer Service* Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya pelatihan pengembangan SDM dilakukan kepada setiap karyawan terutama *customer service* dengan sistem seperti ini nantinya akan diukur apakah menggunakan sistem seperti ini akan berdampak positif. Setelah di analisis lagi ternyata di temukan bahwa dampak dari pelatihan pengembangan SDM divisi *customer service* melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka ini sangat berdampak positif terhadap kerja para karyawan terutama divisi *customer service*. Dan di simpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka ini menggunakan pelatihan di mana untuk mengembangkan ataupun meningkatkan pekerjaan yang akan dihadapi oleh karyawan. Dalam pelatihan pengembangan SDM *customer service* merasa terbantu dalam melaksanakan tugasnya karena *customer service* mendapatkan ilmu ataupun pengetahuan yang nantinya akan memudahkan untuk menjalankan tugas *customer service* dalam menghadapi setiap nasabah.

Hal ini akan lebih cepat meningkatkan kualitas *customer service* dan nantinya akan mempengaruhi kinerja setiap *customer service* dan akan memajukan perusahaan cepat dan maksimal. Dampak dari pelatihan pengembangan SDM ini yaitu berdampak ke bagian dari pelayanan dimana *customer service* lebih baik

dalam segi pelayanan nya seperti *customer sevice* menghadapi nasabah yang banyak keluhan.