

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Bank Tabungan Negara Syariah

Bermula dari peraturan perundang-undangan perbankan yang dirubah oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi perbankan No. 10 tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak adanya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun makin ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/PBI/2000 Tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional, bank syariah pun makin bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah).

Pada saat pelaksanaan kegiatan, Unit Usaha Syariah di dampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan divisi syariah, dan pimpinan kantor cabang syariah dengan hal hal yang berkaitan dengan prinsip syariah. Bulan November 2004 dibentuk struktur organisasi Kantor Cabang Syariah PT. Bank Tabungan Negara, disetiap kantor cabang syariah maka dipimpin oleh satu kepala cabang yang bertanggung jawab kepada divisi syariah yang pada saat bersamaan Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3

Desember 2004, Diret Bank BTN meminta pada saat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukan DPS bagi BTN Syariah.

Maka itulah diperingati dengan resmi menjadi lahirnya BTN Syariah. Melalui persetujuan BI dan direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005 sampai pada tahun 2009, Bank Tabungan Negara sudah mengoperasikan di beberapa kota Indonesia 20 Kantor Cabang Syariah. Termasuk Kantor Cabang Syariah yang di dirikan pada tanggal 2 Mei 2008 di Banjarmasin yang beralamat di jalan Jendral Ahmad Yani Km 5 Komplek Kencana No. 1 Banjarmasin, kemudian berpindah tempat di jalan Jendral Ahmad Yani Km. 5,5 No 456, Kelurahan Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan yang telah diresmikan pada tanggal 15 April 2018 dan merupakan Kantor Cabang Syariah yang ke 15.

b. Visi dan Misi BTN Syariah

1) Visi

“Visi BTN Syariah ialah entitas strategis BTN Syariah yang menjadi pemimpin yang solid dalam menyediakan layanan keuangan syariah dengan fokus pada kemaslahatan bersama”

2) Misi

- a) aktif membantu pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan properti.
- b) Membangun perumahan yang baik akan membantu jutaan orang Indonesia mewujudkan cita-cita mereka.

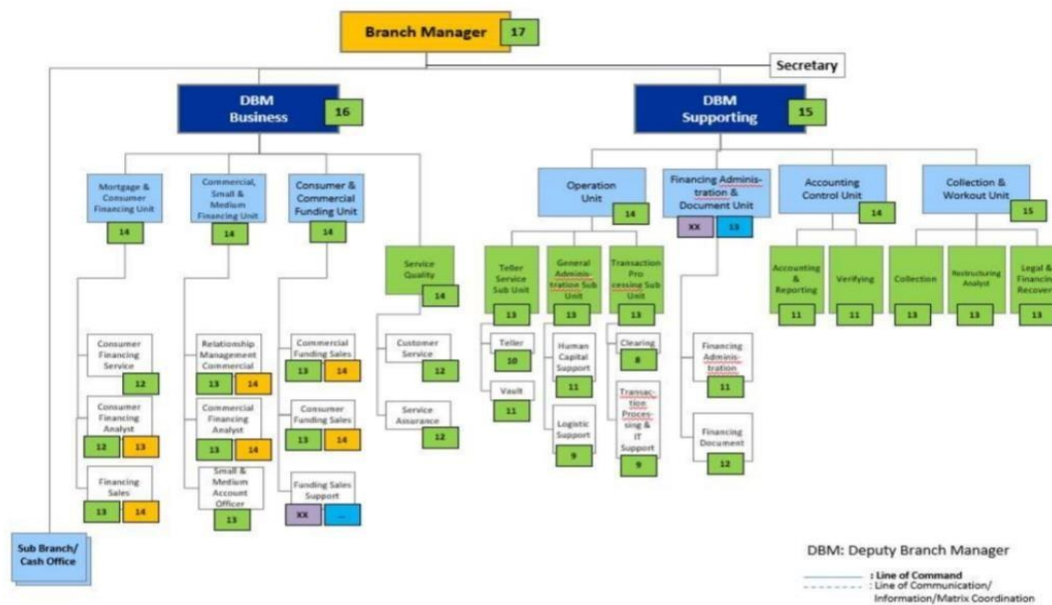
- c) Mendorong nilai pemegang saham sebagai perusahaan blue chip dengan praktik manajemen risiko yang baik dengan berkonsentrasi pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan.
- d) Menjadi mitra keuangan Syariah bagi pemangku kepentingan masyarakat dengan menawarkan solusi komprehensif dan layanan terbaik dikelasnya melalui inovasi digital.

c. Tujuan Pendirian BTN Syariah ialah:

- 1) Menjangkau dan mengembangkan berbagai elemen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah.
- 2) Ekspansi daya saing BTN syariah dalam penciptaan layanan jasa perbankan.
- 3) Menjaga loyalitas nasabah yang menghendaki transaksi berprinsip syariah.
- 4) Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan *stakeholders*.
- 5) Memberikan kenyamanan pada seluruh nasabah dan pegawai

d. Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor
Cabang Syariah Banjarmasin



*Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang
 Syariah Banjarmasin*

e. Jobs Description

1) Branch Manager

Mempunyai wewenang dan tugas :

- a) Bertanggung jawab dengan jalannya kebijakan dan ketentuan perusahaan.
- b) Memberikan pendampingan juga arahan kepada seluruh karyawan.
- c) Memiliki tanggung jawab dengan jalannya kegiatan operasional.
- d) Menyelesaikan segala permasalahan yang muncul dicabang yang dipimpin.

- e) Memimpin hubungan baik dengan instansi yang terkait atau pengusaha daerah.
- f) Membuat koordinasi atau penjagaan terhadap kegiatan – kegiatan yang diperintahkan dengan bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap tugas tersebut.

2) *Secretaris*

Mempunyai wewenang atau tugas:

- a) Menolong mengadministrasi tugas - tugas pimpinan.
- b) Menolong manajemen dan berkomunikasi dengan berbagai pihak ekstream cabang.
- c) Membenahi maupun mengomunikasikan perkumpulan kepala cabang.
- d) Mengadministrasi surat yang bersangkutan dengan manajemen cabang.

3) *Deputy Branch Manager*

Mempunyai wewenang dan tugas:

- a) Sebagai koordinator semua bagian yang ada di struktur organisasi setiap cabang.
- b) Mengolah atau menetapkan kebijakan yang akan diterapkan semua aspek karyawan bawahannya.
- c) Memantau tingkat keberhasilan dari kebijakan yang diterapkan
- d) Meminta pertanggung jawaban masing – masing bagian atas pekerjaan yang dikerjakan.
- e) Melaksanakan penjagaan atas semua kegiatan bawahannya.

- f) Melakukan tingkat keberhasilan dari kebijakan yang diterapkan.
- g) Menyebarkan tugas - tugas dengan bagian masing - masing.

4) *Housing & Commercial Financing Unit Head*

- a) Berkewajiban atas strategi pemasaran maupun usulan rencana untuk tercapainya target dana
- b) Melaksanakan identifikasi *customer* sesuai dengan target marketing guna menjamin tercapainya target pembiayaan komersil.
- c) Melakukan analisa pembiayaan komersil.
- d) Mengambil data aplikasi pembiayaan pada sistem
- e) Memastikan proses administrasi dan dokumentasi pembiayaan sesuai dengan ketentuan.

5) *Consumer & Commercial Unit*

- a) Melaksanakan identifikasi *Customer* berbanding dengan target marketing dengan tujuan untuk menjamin akan tercapainya target pembiayaan.
- b) Melaksanakan proses inisiasi, solitiasi, pengumpulan data, analisis dan pengajuan permohonan pembiayaan untuk menjamin kelancaran proses pengajuan permohonan pembiayaan kepada komite pembiayaan.
- c) Membuat laporan bulanan atas pencapaian pendapatan dari *Account* yang di handle memastikan pencapaiannya target pendapatan tiap bulan.

- d) Melaksanakan pembinaan atas kegiatan sehari – hari dengan membuat *Call report* ke pimpinan cabang dengan hasil kunjungan secara kontinyu untuk memastikan usaha nasabah berjalannya dengan baik sebagaimana yang diproyeksikan dalam analisa pembiayaan.
 - e) Melakukan analisa atas perpanjangan pembiayaan nasabah sehingga tetap dalam kondisi kolektibilitas.
 - f) Memasarkan produk – produk dan jasa pelayanan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah untuk meningkatkan pelayanan dan juga hubungan baik dengan para nasabah.
- 6) *Costumer Care Unit*
- a) Menanggapi nasabah yang ingin membuka rekening.
 - b) Menanggapi permohonan pembuatan buku Cek/Bilyet Giro (BG), hold rekening, atau informasi saldo dari nasabah.
 - c) Mempromosikan produk – produk Bank Tabungan Negara.
 - d) Mengolah *barsheet* menggunakan buku tabungan dan ATM.
 - e) Mengolah catatan pembukuan tabungan, giro, dan juga deposito.
 - f) Mengerjakan penutupan rekening dan membuat buku daftar rekening tutup beserta alasannya.
 - g) Membuat pencatatan pengambilan ATM, CEK/BG dan pembukaam rekening.
 - h) Memiliki tugas atas persediaan alat tulis kantor yang ada di area kerjanya serta persediaan aplikasi setoran, dll.
 - i) Merahasiakan keamanan nasabah.

- j) Meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah secara terus menerus.
- k) Melayani complain nasabah secara cermat, cepat dan memuaskan.
- l) Membuat laporan pendebetn biaya buku.
- m) Mengadministasi berkas – berkas pembukaan rekening baik tabungan, giro, dan deposito jika suatu saat nanti dibutuhkan.

7) *Teller Service Sub Unit*

- a) Melayani pengambilan tunai oleh nasabah.
- b) Pengambilan uang tunai dari kantor cabang.
- c) Bertanggung jawab Membuat rincian kas harian.
- d) Menjaga kerahasiaan nomor kunci.
- e) Melayani penyetoran uang tunai, warkat kliring, transfer, inkaso, dan deposito.
- f) Memeriksa kembali kelengkapan tiket – tiket pembukuan sebelum diserahkan ke bagian data *Control*.
- g) Mengolah laporan transaksi teller (*blotter teller*)
- h) Melaporkan *Cover* asuransi atas kelebihan saldo kas kantor.
- i) Mencatat *Cash vault regester* kantor kas.
- j) Melakukan penyetoran dengan semua barang yang ada disekitar.
- k) Membuat laporan setoran dan penarikan sesuai yang sudah ditentukan.
- l) Meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah secara terus menerus.

8) *Transaction Processing Sub Unit*

- a) Melaksanakan proses administrasi nasabah giro.
- b) Melaksanakan proses transaksi pembayaran angsuran kredit.'
- c) Melaksanakan kiriman uang.
- d) Melaksanakan blokir saldo rekening.
- e) Mengerjakan inkaso.
- f) Mengerjakan transaksi RTGS.

9) *General Adm. Sub Unit*

- a) Menyelesaikan masalah – masalah yang berkaitan dengan kepersonaliaan.
- b) Bertanggung jawab dengan proses rekrutmen, penempatan, pemeliharaan, pengembangan dan penggunaan karyawan.
- c) Pengolaan anggaran / KPA dan logistic.
- d) Manajemen surat menyurat, arsip, dan kesekretariatan.
- e) Berbuhungan dengan pembagian gaji karyawan dan kompensasi lainnya pada karyawan.

10) *Financing Adm. & Documen Sub Unit*

- a) Melaksanakan perjanjian pembiayaan antara bank dan nasabah dihadapan notaris.
- b) Memegang dossier.
- c) Melakukan administrasi pembiayaan, dokumentasi pembiayaan, dan dukungan administrasi terhadap *financing service*.
- d) Memegang dokumen pokok, diantaranya Akad Pembiayaan, AJB, APH, SKMHT, Sertifikat, APHT, dsb.

11) *Acc & Control Unit Head*

- a) Mengelola bukti – bukti transaksi.
- b) Internal kontril cabang.
- c) Sebagai kordinator RKAP.
- d) Menjadi kordinator saat pemeriksaan auditor ekstern/intern.
- e) Menyiapkan laporan untuk pihak ekstern/intern.

12) *Collection & Workout Unit*

- a) Bertugas untuk penagihan kepada nasabah yang menunggak.
- b) Membikin laporan terhadap hasil penagihan kepada nasabah yang menunggak.

**f. Produk dan Jasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.**

1) Tabungan Syariah

a) Tabungan BTN Batara iB

Tabungan yang menggunakan akad “*Wadi’ah*” (titipan), maksudnya titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun lembaga, bisa dikembalikan sewaktu – waktu dan dijaga apabila pemiliknya menghendaki.

b) Tabungan BTN Prima iB

Tabungan yang menggunakan akad “*Mudharabah Mutlaqah*” (Investasi) merupakan kerja sama antara dua belah pihak. Pihak pertama (*Shahibul Maal*) memberikan modal kepada pihak lain (*Mudharib*) kekuasaan tersebut sepenuhnya dalam

menentukan jenis dan lokasi investasi. Kerugian maupun keuntungan dibagi menurut nisbah yang telah disepakati di depan.

c) Tabungan BTN Qurban iB

Tabungan yang menggunakan hasil menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah untuk membantu mengatur distribusi maupun pembelian hewan qurban dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

d) Tabungan BTN Haji dan Umroh iB

Tabungan untuk perencanaan ibadah haji dan umroh menggunakan prinsip syariah dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

e) Tabungan BTN Tabunganku iB

Tabungan tersebut yang dimana diperuntukan anak berusia dibawah 17 tahun yang sesuai dengan prinsip syariah dengan akad “*Wadiah*”, yang merupakan titipan secara khusus.

f) Tabungan BTN SIMPLE iB

Tabungan tersebut teruntuk anak PAUT, TK, SD, SMP, SMK, Madrasah (MI, MTs, MA), maupun lembaga pendidikan lainnya, menabung untuk mensosialisasikan budaya

menabung dengan menggunakan prinsip syariah, menggunakan akad "*Wadiah*" (titipan) yang di titipkan kepada orang lain.

g) Tabungan BTN Emas iB

Tabungan untuk membeli emas, merupakan salah satu jenis investasi terbaik untuk mendapatkan bagian yang menguntungkan berdasarkan prinsip syariah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masa depan.

2) Deposito (Deposito Syariah)

a) Deposito BTN iB

Investasi berjangka dengan bagi hasil yang kompetitif bagi orang maupun lembaga dengan akad "*Mudharabah Mutlaqah*" (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

b) Deposito On Call BTN iB

Merupakan investasi berjangka yang dapat mengoptimalkan likuiditas perusahaan selama 1-28 hari dengan menggunakan akad "*Mudharabah Mutlaqah*" (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

3) Giro (Giro Syariah)

a) Giro BTN iB

Merupakan produk simpanan dana agar mempermudah transaksi bisnis dengan menggunakan akad "*wādi'ah*" (titipan),

maksudnya titipan dari satu pihak ke pihak lain lembaga maupun perorangan.

b) Giro BTN Prima iB

Merupakan simpanan bagi hasil kompetitif untuk usaha dengan aktivitas transaksi tinggi dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

4) Pembiayaan Konsumer

a) Pembiayaan Perumahan

(1) KPR BTN Platinum iB

Pembiayaan yang menjadi solusi agar bisa memiliki rumah, bangunan komersil, apartemen idaman, bisa untuk pertama, kedua, ketiga kalinya dengan jangka waktu yang cepat, pembayaran uang mukanya mudah dan juga pembayaran tetap selama masa pembiayaan dengan menggunakan akad “Mudharabah” (Jual Beli) yang ditawarkan berbagai keuntungan.

(2) KPR BTN Indent iB

Pembiayaan pembangunan bangunan untuk dijadikan rumah, usaha, kantor, rumah susun, maupun apartemen melewati akad *istisna* (jual beli dengan berdasarkan pesanan).

(3) Pembiayaan bangunan rumah BTN iB

Pembiayaan yang memungkinkan ingin membangun rumah impian maupu merenovasi tempat tinggal di atas tanah sendiri dengan akad “*Mudharabah*” (jual Beli sesuai dengan rencana dan keinginan nasabah).

(4) Pembiayaan Properti BTN iB

Pembiayaan kepada mereka yang membutuhkan untuk membiayai (*refinancing*) property yang ada maupun ingin membeli properti baru dengan menggunakan pengaturan “*Musyarakah Mutanaqisah*” (Kepemilikan asset bersama)

(5) KPR BTN Bersubsidi iB

Untuk mempermudah pembelian rumah, program pembiayaan untuk kesejahteraan masyarakat miskin yang telah bergabung dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Program ini dengan menggunakan sistim Murabahah (jual beli) yang mendapatkan sejumlah keuntungan.

b) Pembiayaan Non Perumahan

(1) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembelian motor roda dua maupun roda empat yang cepat selesai, mudah pengurusannya, bahkan memiliki biaya tetap dan cicilan dengan menggunakan akad *Murabahah* (jual beli) sampai pembiayaan selesai.

(2) Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Solusi kebutuhan keuangan jika kebutuhan mendadak ialah menggadaikan emas dengan akad "*Qardh*" (gadai), prosesnya cepat bahkan aman serta cicilan yang mudah, dengan berserta surat gadai untuk jaminan penyerahan marhun. Untuk jaminan pengembalian hutang nasabah kepada bank seluruhnya maupun sebagian (*Murtahin*).

(3) Pembiayaan Emasku BTN iB

Pembiayaan BTN iB tersebut memiliki tujuan untuk menawarkan konsumen yang mau membeli emas batangan bersertifikat antam dengan menggunakan akad "*Murabahah*" (jual beli).

(4) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pensiunan atau bagi karyawan berbagai produk elektronik maupun kebutuhan lainnya, pembayaran yang mudah dan tetap sampai pelunasan dan jangka waktu pembiayaan hingga 10 tahun dengan akad "*Murabahah*" (jual beli).

(5) Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pinjaman yang jangka waktu maksimal 10 tahun dengan akad "*Kafalah bil Ujroh*" untuk membiayai kebutuhan jasa misalnya pendidikan, kesehatan, pariwisata, umroh, maupun pernikahan.

c) Pembiayaan Komersil

(1) Pembiayaan Kontruksi BTN iB

Pembiayaan Kontruksi BTN iB memberikan solusi kepada pengusaha untuk kontruksi proyek property, yang mencakup bangunan dan prasarana terkait berdasarkan akad "*Musyarakah*" (kerjasama).

(2) Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan tersebut hadir untuk menawarkan solusi kepada nasabah untuk membeli atau pengadaan barang modal (capital expenditure) menggunakan akad "*Murabahah*" (*penyediaan pembiayaan maupun tagihan*), "*Musyarakah*" (Penyediaan Pembiayaan untuk perjanjian bersama) maupun "*Istisna*" (Akad penyediaan dana maupun tagihan).

(3) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Melewati perjanjian kerjasama, pembiayaan modal kerja BTN iB menawarkan kepada nasabah cara untuk membiayai kebutuhan modal kerja (biaya operasional) pada saat mereka menjalankan bisnis (Ani Dwi Ningsih, 2023).

2. Data

Dalam penyajian data, penulis memberikan dua penyajian data yang terkait dengan penelitian ini: Strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dan juga Upaya pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

a. Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Dari hasil wawancara peneliti mendapatkan 4 (empat) orang informan dari PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Berikut wawancara dengan:

- 1) Nama : Ani Dwi Ningsih
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 32 Tahun
Pendidikan : D3 Manajemen Informatika
Alamat : Jl. A yani Km 10, Tatah Amuntai.
Jabatan : Customer Service
- 2) Nama : Aris Setiyo Nugroho
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Selaku : Nasabah
- 3) Nama : Norsyifa Gina
Jenis Kelamin : Perempuan
Selaku : Nasabah
- 4) Nama : Fitor
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Selaku : Nasabah
- 5) Nama : Maisyarah
Jenis Kelamin : Perempuan
Selaku : Nasabah

6) Nama : Jannatul Bahrah

Jenis Kelamin : Perempuan

Selaku : Nasabah

Cara perusahaan merebut pangsa pangsa pasar ialah dengan cara mencari nasabah sebanyak banyaknya. Maka dengan pelayanan yang optimal akan memberikan dampak yang positif bagi nasabah yang di dapatkan. Perusahaan bisa mendapatkan banyak nasabah jika perusahaan itu dinilai bisa memberikan kepuasan bagi nasabah dan juga perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar ialah perusahaan yang memiliki produk maupun jasa maupun kualitas pelayanan. Salah satu pegawai perbankan yang langsung berhadapan dengan nasabah ialah bagian *Customer Service* yang tugasnya siap melayani nasabah berupa keluhan maupun masalah yang di dapat oleh nasabah tersebut maupun calon nasabah yang ingin mebuca rekening baru.

Tabungan hal yang sangat penting, masyarakat bisa menyimpan sebagian dananya ke lembaga contohnya ke bank untuk rencana kebutuhan masa depan. Salah satu keunggulan dari Bank Tabungan Negara Syariah adalah Tabungan BTN prima iB yang tujuan utamanya untuk berinvestasi (Atina, 2020:37).

Tabungan BTN Prima iB merupakan produk simpanan dana yang berakad Mudharabah Mutlaqah (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua belah pihak. Pihak pertama (Shahibul Maal) menyediakan modal dan memberikan kebebasan penuh kepada pihak lainnya, (Mudharib) dalam menentukan jenis dan juga tempat investasi. bank

memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah. Bank harus memiliki tingkat kompetitif dari bank lain itu bersaing, adapun tujuan dari bank ini ialah untuk keperluan sehari – hari dan investasi.

Strategi pelayanan secara umum yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Berdasarkan data yang di dapat, Menurut Ibu Ani Dwi Ningsih Selaku *Customer Service* maka yang harus di lakukan adalah:

1) Berperilaku ramah

“Semua karyawan harus melayani dengan baik salah satunya bagian Customer servis agar nasabah lebih banyak dalam hal bertransaksi, keluhan kesah maupun konsultasi tentang produk”(Wawancara Ningsih,2023).

2) Komunikatif

“Customer Service harus memiliki keahlian berkomunikasi hal tersebut yang harus diperhatikan karena Customer Service tersebut langsung bertatap muka dengan nasabah yang bermacam – macam karakteristik” (Wawancara Ningsih,2023).

3) Name Tague yang harus diperhatikan

“Hal tersebut terlihat sepele namun berdampak besar terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan nya tersebut jika nasabah suatu saat ada kesalahan pada saat pelayanan maka nasabah bisa melaporkan karyawan tersebut untuk mengevaluasi kinerja dengan menyebutkan nama karyawan tersebut” (Wawancara Ningsih, 2023)

Pendapat yang diungkapkan oleh Ibu Ani Dwi Ningsih tidak hanya tiga strategi mendasar itu saja tetapi kami juga memiliki tujuh Strategi utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB diantaranya:

1) Kompetensi

“setiap karyawan dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker”.

2) Percaya dan dipercaya

“Mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Semua informasi yang diberikan nasabah harus up to date agar nasabah mempercayai untuk melakukan transaksi.

3) Kontribusi

“Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal”.

4) Kejujuran

“Perilaku yang harus di tanamkan oleh semua karyawan diperusahaan dan diaplikasikan di dunia pekerjaan”.

5) Pelayanan prima

“Wajib memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah”.

6) Sosial dan peduli pada lingkungan

“Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga menimbulkan kemajuan keseluruhan Staff dan sosial”.

7) Perubahan

“Mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan nasabah” (Wawancara Ningsih, 2023).

Pendapat yang di ungkapkan oleh Ibu Ani Dwi Ningsih selaku *Customer Service* Yaitu:

”pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sudah baik, kami memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Procedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Waktu pelayanan kami berikan kepada nasabah kurang lebih 20 menit untuk satu orang nasabah. Untuk penyampaian informasi kepada nasabah saya sebagai Customer Service berusaha semaksimal mungkin untuk menjelaskan dengan detail guna agar nasabah paham dengan infomasi yang diberikan. (Wawancara Ningsih, 2023)

Pendapat yang diungkapkan oleh Ibu Ani Dwi Ningsih, tidak hanya tiga strategi mendasar dan strategi utama itu saja tetapi kami juga memiliki strategi pelayanan nasabah Priorotas untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB diantaranya:

“Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin juga Memiliki pelayanan nasabah prioritas, yang dimana apabila nasabah Tabungan BTN Prima iB sudah memiliki tabungan 500.000.000 maka nasabah tersebut sudah menjadi nasabah

prioritas, yang dimana nasabah tersebut ingin bertransaksi tanpa nomor antrian langsung Kami layani” (Wawancara Ningsih, 2023).

Dari hasil wawancara di atas bahwa pelayanan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin nasabah sangat terbantu secara tepat tanggap, selain itu juga menyampaikan informasi yang akurat. Ketepatan waktu dalam melayani nasabah sangat cepat dan sesuai dengan SOP. Para karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk melayani nasabah dengan sebaik – baiknya. Jika ada nasabah yang meminta bantuan langsung dilayani dan diberikan informasi yang akurat dan dijelaskan secara jelas sampai nasabah tersebut memahaminya.

Selain mewawancarai karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah akan tetapi saya juga menjadikan nasabah sebagai narasumber ada beberapa nasabah yang menjadi nasabah aktif di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah. Ada tiga nasabah yang diminta waktunya untuk memberikan data. Adapun hasil wawancara dengan nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah.

1) Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin? Apakah Bapa merasa puas dengan pelayanan tersebut?

“Selama saya menjadi nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor,Cabang Syariah Banjarmasin ini saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, salah satunya bagian Customer Service setiap saya bertanya saya mengerti jawaban yang

dijelaskan. Jadi saya sebagai nasabah merasakan kenyamanan menabung di Bank tersebut” (Wawancara Fitor, 2023)

Dari penjelasan yang disampaikan oleh Bapa Fitor bahwa selama beliau menjadi nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Bank salah satunya bagian *Customer Service*. Pihak Bank melayani dengan penuh kesabaran dan ketelitian. Apabila beliau bertanya di dengarkan baik – baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan selain itu juga di dukung oleh kenyamanan dalam bertransaksi.

2) Apakah pihak Bank sudah memberikan pelayanan yang maksimal?

“Iya sudah, menurut saya pelayanan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah. Terutama saya ingin membuka buku tabungan BTN Prima iB untuk investasi, Customer service langsung memberikan informasi tentang kelebihan maupun keuntungan dari produk yang ingin saya buka tersebut” (Wawancara Fitor, 2023).

Dari penjelasan yang disampaikan oleh Bapa Fitor dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan *Customer Service* di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah maksimal dan memberikan informasi yang jelas.

3) Bagaimana penyampaian informasi yang telah diberikan pihak tersebut?

“Penyampaian informasi yang saya rasakan sangat baik. Tutur katanya yang sopan, cara komunikasi yang intelektual mudah dipahami, dan juga penyampain informasi yang jelas” (Wawancara Gina, 2023).

Ibu Gina merasa informasi yang diberikan sangat baik, bagian *Customer Service* menjelaskan dengan tutur bahasa yang sopan sehingga bisa dipahami.

- 4) Apakah Ibu pernah mengalami kesulitan dan mengajukan keluhan, jika pernah bagaimana pelayanan yang diberikan pihak bank disaat mengalami kesulitan i?

“Iya, saya pernah mengalami kesulitan pada saat saya lupa atas password ATM, keluhan saya direspon dengan baik dan juga saya dibantu dari awal sampai ATM saya bisa digunakan kembali, menurut saya salah satunya pelayanan dibagian Customer Service sangat paham akan keluhan yang saya alami”. (Wawancara Gina, 2023)

Dilihat dari pengalaman ibu Gina beliau pernah mengalami kendala Atm hilang, dan beliau mengajukan keluhan tersebut ke *Customer Service*. Dengan sikap yang tegas *Customer Service* membantu apa yang dikeluhkan ibu Gina serta menyelesaikan tugasnya hingga selesai.

- 5) Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang sistem bagi hasil yang diterapkan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?

“pendapat saya tentang sistem bagi hasil yang diterapkan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah sesuai saja” (Wawancara Aris, 2023).

Dari pendapat bapa Aris tentang sistem bagi hasil di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sesuai saja dengan apa yang disepakati di awal.

6) Dari bagi hasil yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

“ Bagi hasil yang diperoleh di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah sesuai dengan harapan saya dan sudah sesuai dengan apa yang disepakati” (Wawancara Aris, 2023).

Dari penjelasan bapa Aris bahwa beliau merasa bagi hasil di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah sudah sesuai dengan harapan beliau”.

Adapun kendala yang di hadapi nasabah Tabungan BTN Prima iB adalah banyaknya biaya administrasi nya dengan biaya maksimal 15.000 /bulan. Selain itu sistem juga merupakan salah satu kendala atau dampak yang terjadi saat bertransaksi misalnya nasabah mempunyai saldo direkening 5.000.000 setelah itu nasabah tersebut menarik uangnya 1.000.000 ternyata uang tersebut tidak keluar tetapi saldo direkening nasabah berkurang, maka dari itu pihak bank mengadakan pengaduan nasabah jadi nasabah tersebut harus secepatnya datang ke bank untuk melaporkan kendala tersebut ke pihak Costumer Service agar uang nasabah tersebut kembali.

Sistem bagi hasil Tabungan BTN Prima iB tentunya berbeda dengan bank BTN Konvensional dalam pembagiannya, Bank Tabungan Negara Syariah Banjarmasin menggunakan sistem bagi hasil yang dinyatakan dalam nisbah sedangkan Bank Tabungan Negara konvensional menggunakan sistem bunga bagi yang bagi hasilnya jauh keuntungannya lebih besar dari pada bunga. Untuk Nasabah 25% dan untuk Bank 75%, Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah menggunakan nisbah bagi hasil oleh karena itu pendapatan bank selalu berubah setiap bulannya.

Perkembangan Tabungan BTN Prima pada saat ini meningkat, karena Tabungan BTN Prima iB ini juga termasuk penilaian misalkan Tabungan BTN Prima ib pada tahun ini membutuhkan 1.000 Nasabah maka apabila nasabah Tabungan BTN Batara iB tersebut sudah terpenuhi maka Nasabah akan di arah untuk membuka tabungan BTN Prima iB, oleh karena itu maka Tabungan BTN Prima ib setiap tahun selalu meningkat dan juga selalu terpenuhi. Tabungan BTN Prima mengalami peningkatan setiap tahunnya tidak ada penurunan karena Tabungan BTN Prima ib memiliki nasabah yang aktif dan Tabungan BTN Prima iB memiliki kualitas tabungan yang sangat menguntungkan bagi nasabah Karena memiliki bagi basil yang komputitif (Wawancara dengan *Customer Service*). Semua bank ingin di anggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk maupun jasa yang diberikan. Dengan pelayanan yang baik maka membuat peningkatan nasabah terus bertambah setiap tahunnya dan

selalu menjalin hubungan yang baik secara terus menerus dengan nasabah. Maka dari itu bank harus terus menerus memelihara dan meningkatkan pelayanan dengan yang sesuai nasabah inginkan, hal tersebut membuat nasabah meningkat dan juga loyalitas kepada bank (Rianto, 2012:205).

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin memiliki perbandingan Kebanyakan nasabah menabung di Tabungan BTN Batara ib dibandingkan menabung di Tabungan Prima ib karena Tabungan BTN Batara iB lebih murah dibandingkan Tabungan BTN Prima ib, Tabungan BTN Prima iB dengan setoran awalnya 100.000 mengendapnya 100.000.

Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan Fatwa Khusus terkait produk pendanaan yaitu Fatwa No. 02/DSN-MUI/IV/2000 pada tanggal 12 mei 2000 menyatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dan dalam menyimpan kekayaan, membutuhkan jasa perbankan, salah satunya produk perbankan dibidang penghimpun dana dari masyarakat ialah tabungan.

Berdasarkan data yang di dapat dari wawancara dengan salah satu Customer Service yang ada di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, produk ini tidak memiliki sistem bunga yang di haramkan oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional akan tetapi dengan menggunakan bagi hasil.

Jika ditinjau dari Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan, Maka Tabungan BTN Prima iB Pada

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin di katakana Sudah Sesuai.

b. Faktor – Faktor Pelayanan Bank untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?

Menurut Septiadi Faktor – Faktor Untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah ada 4 bagian sebagai berikut:

1) Produk

a) Berdasarkan dari data yang di dapat, menurut Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Produk Tabungan BTN Prima iB adalah produk tabungan simpanan dana yang berakad mudharabah mutlaqah (investasi) yang merupakan kerja sama antara dua belah pihak. Pihak pertama (Shahibul Maal) menyediakan modal dan memberikan kewewenangan penuh kepada pihak lainnya dalam menentukan jenis dan tempat investasi” (Wawancara Ningsih, 2023).*

b) Menurut Ibu Maisyarah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Menurut saya dari pihak Bank seperti Customer service telah memberikan penjelasan terkait produk yang ditawarkan dengan baik, mereka juga menjelaskan dengan ramah dan sopan” (Wawancara Maisyarah, 2023).*

c) Menurut Ibu Jannatul Bahrah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Saya merasa sangat terbantu dengan adanya produk – produk Tabungan yang ada di Bank Tabungan Negara Syariah ini dan juga pihak Bank memberikan kejelasan terkait produk Tabungan yang saya inginkan telah dilaksanakan dengan baik”* (Wawancara Bahrah, 2023).

2) Pelayanan

a) Berdasarkan dari data yang di dapat, menurut Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sudah baik, kami memberikan pelayanan terbaik sesuai standar Operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan, untuk pelayanan yang kami berikan pada pelayanan di Customer Service kepada nasabah kurang lebih 20 menit untuk satu orang nasabah. Untuk penyampaian informasi kepada nasabah kami berusaha semaksimal mungkin untuk menjelaskan dengan detail agar nasabah paham dengan informasi yang sudah kami sampaikan”* (Wawancara Ningsih, 2023).

b) Menurut Ibu Maisyarah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Yang saya rasakan pelayanan karyawan pada 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 terbantu dengan arahan, karyawan yang lain pun juga sangat membantu saya dan tanggap untuk mengatasi keluhan yang saya keluhkan” (Wawancara Maisyarah, 2023).

c) Menurut Ibu Jannatul Bahrah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Pelayanan yang saya rasakan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ini sudah baik karena mulai awal saya datang selalu mengucapkan salam dan menyapa, saya di sambung dengan ramah dengan karyawan disini, dari mulai penampilan para karyawan disini sudah sopan dan tertutup sesuai dengan nama perusahaannya Bank Syariah” (Wawancara Bahrah, 2023).*

3) Harga

a) Menurut Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Harga yang dimaksud disini ialah setoran awal nasabah yang ingin membuka produk tabungan BTN Prima iB dengan setoran awalnya Rp 500.000., dengan mendapatkan bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati” (Wawancara Ningsih, 2023).*

b) Menurut Ibu Maisyarah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

mengatakan *“Harga yang ditawarkan tidak terlalu berat karena nasabah juga akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan oleh karena itu dengan adanya bagi hasil saya merasa tidak terbebani dengan jumlah setoran awal tersebut”* (Wawancara Maisyarah, 2023).

c) Menurut Ibu Jannatul Bahrah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *”terkait dengan setoran awal pada tabungan tersebut, saya merasa tidak terbebani karena Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Banjarmasin memberikan bagi hasil yang jauh menguntungkan”* (Wawancara Bahrah, 2023).

4) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

a) Menurut Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Disini Kami memberikan kemudahan kepada nasabah apabila nasabah males mengantri di Teller untuk menyetor uang ataupun menarik uang kami bisa mengarahkan nasabah ke Atm apabila nasabah menarik uang atau menyetorkan uangnya dengan batas nominal yang sudah ditentukan”* (Wawancara Ningsih, 2023)

b) Menurut Ibu Maisyarah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“saya sangat puas dengan pelayanan dan*

kemudahan yang diberikan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin karena saya tidak lama – lama untuk mengantri apabila saya ingin menyetorkan uang karena pihak Bank bisa mengarahkan untuk menyetorkan uang saya” (Wawancara Maisyarah, 2023).

c) Menurut Ibu Jannatul Bahrah selaku nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan “ *kemudahan yang diberikan pihak Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sangat bagus karena dari yang saya lihat dan saya rasakan pelayanan karyawan kepada nasabah sudah bagus dan kecepatan waktu pelayanannya juga cepat sehingga waktu saya tidak terbuang sia – sia sehingga saya sangat terbantu dengan adanya kemudahan dalam pelayanan ini” (Wawancara Bahrah, 2023).*

B. Analisis Data

Berdasarkan peneliti yang dilakukan dan dilaporkan oleh penulis dalam penyajian data di atas yaitu datang kerumusan masalah yang didefinisikan dalam penelitian ini, untuk bayak penulisan menggambarkan proses menganalisa dana ini secara sistematis, penulis memaparkan berdasarkan rumusan masalah yang dibuat.

1. Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan penelitian dan juga pengamatan Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Peneliti mencoba membuat analisis mengenai Strategi Pelayanan tersebut. Yang dimana pelayanan nasabah prioritas, ketiga Strategi dasar, dan tujuh strategi utama pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang sudah dijelaskan termasuk dalam katagori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Maka dari itu PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin harus mempertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Strategi pelayanan untuk meningkatkan Kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB ialah:

a. Nasabah Prioritas

Pihak Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin memberikan pelayanan prioritas terhadap nasabah yang sudah memiliki Tabungan di atas Rp 500.000.000.-, dengan adanya nasabah menabung di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin maka nasabah tersebut sudah menjadi nasabah prioritas yang dimana nasabah tersebut jika ingin bertransaksi tanpa nomor antrian langsung dilayani.

b. Strategi Pelayanan Dasar

1) Berperilaku Ramah

Memiliki sifat kepribadian yang baik dan ramah dalam melayani agar membuat nasabah lebih banyak bertransaksi maupun konsultasi masalah produk.

2) Komunikatif

Harus memiliki keahlian dalam berkomunikasi yang baik dan jelas karena nasabah ingin diberikan pelayanan dan informasi yang jelas sehingga nasabah merasa satu kali penjelasan sudah memahami apa yang dijelaskan.

3) Name Tague Yang Selalu di Perhatikan

Setiap karyawan harus selalu memperhatikan name tague masing – masing dengan tujuan untuk mempermudah komunikasi dengan nasabah jika ada kesalahan informasi pada saat pelayanan maka nasabah bisa melaporkan karyawan untuk mengevaluasi kinerja karyawan tersebut.

c. Strategi Pelayanan Utama

1) Percaya dan dipercaya

Memiliki perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Semua informasi yang diberikan harus up to date.

2) Kontribusi

Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.

3) Kejujuran

Perilaku yang harus ditanamkan semua karyawan.

4) Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan dari nasabah dan memberikan kepuasan bagi nasabah.

5) Sosial dan Peduli Pada Lingkungan

Mempunyai kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sampai menimbulkan kemajuan seluruh Staff dan sosial.

6) Perubahan

Mengembangkan proses layanan dan produk untuk memenuhi harapan nasabah.

7) Kompetensi

Semua karyawan dituntut agar meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan .

Beberapa Pendapat Nasabah Tentang Pelayanan Yang di Berikan Pihak Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

1) Beberapa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, pelayanan yang penuh kesabaran dan ketelitian apabila nasabah bertanya selalu di dengarkan dengan baik dan sudah memberikan pelayanan yang maksimal memberikan informasi yang jelas.

2) Beberapa nasabah pernah mengalami kesulitan dan nasabah mengajukan keluhan tersebut kepada Customer Service maka pihak Customer Service dengan sikap dan tegas membantu nasabah tersebut untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi sampai selesai.

- 3) Pendapat nasabah tentang bagi hasil yang di diperoleh sudah sesuai dengan harapan mereka dan sudah sesuai dengan kesepakatan yang sudah di beritahukan di awal.

2. Faktor – Faktor Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?

a. Produk

Produk Tabungan BTN Prima iB adalah produk tabungan simpanan dana yang berakad mudharabah mutlaqah (investasi) yang merupakan kerja sama antara dua belah pihak. Pihak pertama (Shahibul Maal) menyediakan modal dan memberikan kewewenangan penuh kepada pihak lainnya dalam menentukan jenis dan tempat investasi.

Media yang digunakan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk membuka rekening Tabungan BTN Prima iB ialah langsung data ke tempat dan membawa uang Rp. 500.000., sebagai setoran awal.

Menurut beberapa nasabah pihak Bank sudah memberikan penjelasan terkait dengan produk yang ada pada Bank Tabungan Negara Syariah dengan baik dan sopan sesuai dengan SOP dan juga nasabah merasa penjelasan yang diberikan mudah dipahami.

b. Pelayanan

Menurut pihak bank dari segi pelayanan mereka membatu nasabah dengan cara sikap dan tanggap, menyampaikan informasi secara akurat.

Dalam segi melayani nasabah mereka cepat tanggap dan memenuhi *Standar operasional Prosedur (SOP)* . semua karyawan memaksimalkan mungkin untuk melayani nasabah dengan sebaik – baiknya. Nasabah yang meminta bantuan dilayani dan diberikan informasi yang akurat sampai nasabah itu memahami apa yang mereka jelaskan.

Sedangkan menurut beberapa nasabah sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dari sikap sopan santun yang baik serta pelayanan yang sangat ramah.

c. Harga

Menurut pihak Bank terkait dengan harga untuk nasabah yang ingin membuka Tabungan BTN Prima iB biaya untuk setoran awalnya sebesar Rp. 500.000., dengan membuka Tabungan BTN Prima iB maka nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan.

Sedangkan menurut beberapa nasabah setoran awal pembukaan rekening oleh pihak bank tidak terlalu memberatkan nasabah karena dari Bank Tabungan Negara Syariah akan memberikan bagi hasil yang jauh menguntungkan.

d. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Menurut pihak Bank mereka memberikan kemudahan kepada nasabah apabila nasabah yang bergesa – gesa atau yang sedikit mempunyai waktu yang mengakibatkan males ngantri maka kami akan mengarahkan nasabah tersebut untuk bertransaksi ke ATM yang telah

kami sediakan bagi nasabah ingin menyetorkan ataupun menarik uangnya.

Sedangkan menurut beberapa nasabah kemudahan yang diberikan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah sudah bagus dan mereka merasa puas dengan adanya kemudahan yang diberikan dan nasabah tersebut merasa waktu mereka tidak terbuang sia – sia untuk mengantri dengan adanya kemudahan yang diberikan.