

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Berdirinya BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Salah satu tonggak berdirinya *Islamic Development Bank* (IDB) tahun 1974 oleh Organisasi Konferensi Islam (OKI). Beberapa LKS berdiri di Timur Tengah, Filipina (1975) dan Malaysia (1963). Di Indonesia sampai tahun 2000, tercatat 5 bank syariah dan 77 BPRS bebas bunga, salah satunya adalah UUS PT BRI (Persero).

Dengan berlandaskan UU tersebut, maka PT BRI (Persero) mendirikan UUS dalam bentuk surat keputusan direksi BRI No kep: S.74-DIR/PPP/12/2001 tanggal 7 Desember 2001 tentang struktur organisasi UUS PT BRI (Persero). Unit usaha- BRI beralamat di Jalan Sudirman Kav.44-46 (gedung BRI:I Lt5) Jakarta, telepon (021) 5709060 ext 2513-2518, Fax (021) 5713117. Hal tersebut diperkuat dengan hasil RUPS luar biasa pada tanggal 21 Juni 2001 yang memberikan persetujuan kepada direksi PT BRI (Persero) untuk melakukan perubahan anggaran dasar BRI dengan penambahan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Berawal dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh bank rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian di ikuti dengan perolehan izin dari Bank Indonesia untuk mengubah kegiatan usaha bank Jasa Arta dari bank umum konvensional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan

prinsip syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah bank umum syariah yang di beri nama PT. Bank BRI yang kemudian di beri nama PT. Bank BRI Syariah. Pada tanggal 17 November 2008, melalui proses yang panjang, BRI Syariah hadir ditengah masyarakat Indonesia, menawarkan konsep perbankan ritel modern yang mengusung layanan prima, teknologi handal dan produk inovatif bernafaskan syariah.

Untuk mendukung upaya pencapaian pengembangan usaha syariah tersebut diperlukan adanya unit kerja operasional yang berfungsi melaksanakan kebijakan usaha syariah di wilayah kerja melalui pemberian pelayanan perbankan syariah kepada nasabah maupun calon nasabah, maka didirikanlah kantor cabang BRI dengan sistem syariah, salah satunya adalah kantor BRI Cabang Syariah Banjarmasin yang beralamatkan di Jl. A. Yani Km.3.5 Banjarmasin.

2. Visi, Misi Dan Motto BRI Cabang Syariah Banjarmasin

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.

- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun, dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

c. Motto

BRI syariah bersama wujudkan harapan bersama.

3. Job Description Karyawan

a. Customer service

Tugas dan tanggung jawab

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- 3) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- 4) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 5) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.

- 6) Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- 7) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab

- 1) Melakukan tambahan dan setoran kas untuk menunjang kelancaran pelayanan kepada nasabah.
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang syariah.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 5) Mengelola dan menyetorkan kas fisik kepada supervisor/AMO, baik selama jam pelayanan maupun akhir hari kerja agar keamanan kas terjaga.
- 6) Melakukan pergeseran kas antar *teller* yang memerlukan untuk menjaga kelancaran pelayanan.
- 7) Membayar biaya-biaya, piutang, realisasi, pembiayaan dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna menjaga kelancaran operasional kanttor cabang syariah.

- 8) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 9) Menindaklanjuti semua audit sesuai dengan kewenangan.
- 10) Menyusun uang sesuai dengan *couporesnya* untuk menjaga keamanan dan menghindari ketekoran kas.
- 11) Melaksanakan fungsi *cheker* atas transaksi di atas batas wewenangnya.
- 12) Menatakerjakan KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan).
- 13) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai perintah atasan.

c. Security

Tugas dan tanggung jawab

- 1) Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank.
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak tanduk nasabah mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
- 6) Memperhatikan seluruh kegiatan didalam dan diluar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.

Guna menunjang kelancaran seluruh kegiatan operasional Bank BRI kantor cabang syariah banjarmasin menggunakan tenaga kerja sebanyak 11 (sebelas) orang terdiri dari :

1. Pimpinan cabang
2. Assisten manajer operasional (AMO)
3. Account officer (AO)
4. Petugas pelayanan intern
5. Petugas asuransi dan laporan
6. Administrasi pembiayaan (ADB)
7. Customer service
8. Teller
9. Satuan pengamanan
10. Sopir
11. Pramubakti.¹

B. Penyajian Data

1. *Job Description* informan

a. *Customer service*

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan

¹<http://www.brisyariah.co.id>. (20 April 2016)

informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.

- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- 3) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. *Teller*

- 1) Melakukan tambahan dan setoran kas untuk menunjang kelancaran pelayanan kepada nasabah.
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang syariah.

c. *Security*

- 1) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank.
- 2) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 3) Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

2. Karakteristik Informan

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung kepada karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menjadi informan, yang menjadi karakteristik informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Merupakan karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- b. Posisi pekerjaan dibidang *front office*.
- c. Memberikan pelayanan langsung kepada nasabah.

1) Identitas Informan Pertama

- a) Nama : Ika
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pekerjaan : *Customer Service*
- Alamat : Komp. Kayutangi II Jalur II no. 20

b) Uraian Data

Menurut ibu Ika yang merupakan salah satu karyawan bidang *front office* yang berada di bagian *Customer service* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, Jumlah *front office* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berjumlah 8 orang.

Bagian *front office* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terbagi menjadi 3 bagian, yaitu *Customer service*, *Teller*, dan *Security*. Dari 8 orang jumlah *front office* terdiri dari 2 *Customer service*, 3 *Teller*, dan 3 *Security*. Dari ketiga bagian *front office* tersebut memiliki tugas

masing-masing. Namun secara umum, tugas *front office* adalah melayani nasabah dengan sebaik-baiknya.

Menurut ibu Ika tugas-tugas yang dilakukan setiap *front office* berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaan (*job description*). Seperti beliau sendiri yang berada di bagian *customer service* maka tugas beliau diantaranya adalah :

- (1) Memberikan informasi mengenai produk BRI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
- (2) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BRI Syariah.
- (3) Menawarkan produk atau layanan yang dirasa pas dengan keperluan nasabah.

Dalam menghadapi nasabah, *customer service* menyikapi nasabah dengan senyamananya namun tetap sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, berusaha menciptakan citra positif dengan membantu nasabah melihat keistimewaan produk melalui cara yang terbaik, mengembangkan hubungan yang mampu membuat nasabah merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.

Menurut ibu Ika sebenarnya tidak ada strategi khusus untuk pelayanan di bank BRI Syariah, namun BRI Syariah mempunyai salah satu pelayanan yang membedakan dengan bank-bank lain di Banjarmasin, yaitu “Melayani nasabah dengan setulus hati” yang artinya melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat

nasabah nyaman, karena jika nasabah itu nyaman dengan pelayanan yang di berikan maka dengan otomatis nasabah tersebut akan loyal pada bank tersebut.

Dari segi pelayanan, Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sudah mengikuti standar pelayanan dari pusat, karena dalam memberikan pelayanan tidak boleh sembarangan dan harus mengikuti standar pelayanan. Biasanya akan diberikan sebuah video yang menayangkan standar pelayanan dari pusat, dari video itu bisa dilihat bagaimana standar pelayanan pusat yang kemudian *front office* harus mengaplikasikannya dalam melayani nasabah. Selain itu, dalam 2 minggu sekali diadakan tes terhadap *front office*, yaitu dengan atasan yang terjun langsung untuk memberikan tes dan berperan sebagai seorang nasabah. Jadi setelah berperan sebagai seorang nasabah maka akan bisa dinilai bagian mana saja yang dirasa masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi.

Standar layanan di BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin diberikan melalui video, dalam video tersebut terdapat standar-standar pelayanan yang diperuntukan untuk *front office*. Secara umum standar pelayanan yang diwajibkan kepada setiap *front office* adalah saat berhadapan dengan nasabah, hal pertama yang harus dilakukan adalah mengucapkan salam, berpenampilan rapi, murah senyum, bersikap sopan, serta sikap antusias untuk melayani nasabah. Intinya setiap kelakuan harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi wajah yang nyaman dipandang. Sedangkan standar pelayanan yang dikhususkan untuk setiap *front office* itu berbeda sesuai dengan bidang masing-masing. Untuk *Costumer service* sendiri berupa bagaimana cara melayani pembukaan rekening, penutupan

rekening, penyelesaian keluhan nasabah, dan *cross selling*. Dalam pembukaan rekening terdapat beberapa ketentuan standar layanan, yaitu dengan menjelaskan persyaratan, meminta nasabah untuk mengisi formulir, menawarkan bantuan lain kepada nasabah, mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam. Sedangkan untuk penutupan rekening standar layanan yang digunakan adalah dengan menanyakan alasan, menawarkan produk alternatif, mempertahankan nasabah untuk tetap bersama BRI Syariah, meminta untuk mengisi formulir penutupan rekening, menginformasikan biaya penutupan rekening, serta waktu untuk penutupan rekening tidak lebih dari lima menit. Kemudian standar layanan yang digunakan untuk penyelesaian keluhan nasabah adalah menunjukkan empati dan meminta maaf, meminta identitas nasabah dan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah, menanyakan detail permasalahan nasabah serta mengkonfirmasi keluhan yang dipahami dengan nasabah, menyampaikan standar jangka waktu penyelesaian keluhan nasabah, menawarkan bantuan lain kepada nasabah, serta mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam. Dan standar layanan yang terakhir untuk *customer service* adalah *cross selling*, ketentuan standar layanan untuk *cross selling* adalah berinisiatif atau spontan, menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah, keputusan akhir dinasabah, menawarkan bantuan lain kepada nasabah, serta tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam.

Meskipun sudah memiliki standar pelayanan, BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tentu saja mempunyai kendala dalam melaksanakan standar

pelayanan tersebut, kendala yang sering terjadi adalah saat sistem sedang eror sedangkan nasabah ingin cepat selesai.²

2) Identitas Informan kedua

- a) Nama : Ruri Fajeriyati Bayapi
 Jenis kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : *Teller*
 Alamat : Jl. Rawasari XV No. 45 RT. 93

b) Uraian Data

Menurut ibu Ruri, beliau adalah seorang *teller* di BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, untuk memberikan pelayanan terbaik BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menyediakan staff *front office* yang cukup banyak yakni 8 orang *front office* yang siap memberikan layanan terbaiknya kepada setiap nasabah. Dengan 2 *Customer service*, 3 *Teller*, dan 3 *Security* sudah tentu cukup untuk melayani setiap nasabah yang datang ke bank setiap harinya.

Sebagai seorang *teller*, ibu Ruri memiliki tugas yang tentu berbeda dari bagian *front office* lainnya. Setiap harinya tugas beliau menerima dan mengeluarkan jumlah uang yang tidak sedikit. Umumnya *teller* menerima uang apabila ada nasabah yang menabung dan mengeluarkan uang apabila ada nasabah yang melakukan penarikan tunai. Selain dari tugas tersebut, *teller* juga memiliki tugas lain, diantaranya :

- (1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.

²Ika, *Customer service* BRI Syariah KC Banjarmasin, Wawancara pribadi, Banjarmasin 07 Mei 2016.

(2)Memastikan pembayaran uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan kantor cabang syariah.

(3)Menindak lanjuti semua audit sesuai dengan kewenangan.

Dalam menghadapi nasabah, *front office* dibagian *teller* sangat memerlukan sikap profesionalisme dalam melaksanakan tugas untuk melayani transaksi terhadap nasabah. Dalam menghadapi nasabah *teller* harus bersikap sopan, teliti, dan jujur dalam melakukan setiap transaksi karena berhubungan dengan uang dan nasabah.

Menurut ibu Ruri, dalam rangka meningkatkan pelayanan pada nasabah *front office* BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin khususnya *teller* agar pelayanan terhadap nasabah baik yaitu dengan semaksimal mungkin mengaplikasikan standar pelayanan yang sudah ada serta menyesuaikannya dengan kondisi yang ada. Yang paling dirasa agar pelayanan kepada nasabah baik adalah melayani dengan setulus hati, karena ketulusan yang tumbuh dari dalam hati akan terpancar keluar dengan sikap yang baik dan ekspresi wajah yang nyaman dipandang oleh nasabah.

Standar layanan yang dikhususkan untuk *teller* yang pertama adalah untuk setoran tunai, standar layanan yang telah ditentukan untuk setoran tunai adalah menghitung uang secara manual atau dengan mesin penghitung, mengecek keaslian uang, konfirmasi jumlah uang dan transaksi nasabah, menunjukkan validasi ke nasabah, menawarkan bantuan lain kepada nasabah, dan mengucapkan terimakasih serta salam. Standar layanan yang kedua adalah mengenai penarikan tunai, standar yang telah ditetapkan untuk penarikan tunai adalah meminjam kartu

identitas nasabah, menginformasikan pendebitan rekening, menghitung uang secara manual atau dengan mesin hitung, konfirmasi jumlah uang, menunjukkan validasi ke nasabah, menawarkan bantuan lain kenasabah serta mengucapkan terimakasih dan memberikan salam.

Walaupun sudah mengikuti standar pelayanan dari pusat, dalam pengaplikasiannya tidak terlepas dari beberapa kendala. Hal ini dikarenakan standar pelayanan diperuntukan untuk *front office*, dan *front office* sudah berusaha maksimal dalam penerapannya, tetapi terkadang ada nasabah yang tidak bisa diajak untuk bekerja sama, contohnya adalah dalam hal mengantri. Sering terjadi nasabah yang tidak sabar untuk mengantri dan berusaha menyerobot untuk cepat dilayani.³

1) Identitas Informan ketiga

a) Nama : Achmad

Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : *Security*

Alamat : Jl. Keramat, Gg. Melati. No 27.

b) Uraian Data

Front office di BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin saat ini berjumlah 8 orang, terdiri dari 2 *customer service*, 3 *teller*, dan tiga 3 *Security*. Untuk *security* 3 orang tersebut ditugaskan secara bergantian misalnya satu orang untuk mengatur parkir, dua orang lainnya untuk menyambut nasabah.

³Ruri Fajeriyati Bayapi, *Teller* di BRI Syariah KC Banjrmasin, Wawancara pribadi, Banjarmasin 07 Mei 2016.

Tugas yang diembankan kepada *front office* berbeda-beda sesuai dengan bidang pekerjaan. Untuk *security*, selain untuk menjaga keamanan dilokasi bank masih ada tugas lain yang harus dilakukan, yaitu : Mengawasi seluruh wilayah Bank, membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank, menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah, memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi, memperhatikan seluruh kegiatan didalam dan diluar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan. Semua tugas yang diberikan kepada *front office* semuanya harus berdasarkan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Dalam menghadapi nasabah, semuanya dilakukan sesuai dengan standar layanan, apabila ada nasabah datang harus menunjukkan sikap siap dan sigap membantu, agar nasabah merasa di istimewa dan dianggap penting.

Menurut pak Achmad untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah tidak ada trik-trik khusus, hanya dengan menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan secara maksimal beliau meyakini pelayanan akan semakin baik kepada nasabah.

Sebenarnya standar pelayanan yang diterapkan adalah standar pelayanan yang diatur oleh pusat, dan semua cabang harus menjalankannya. Secara umum standar pelayanan yang ditetapkan adalah sikap antusias untuk melayani nasabah, dan dari segi penampilan harus rapi. Bentuk standar layanan yang dikhususkan untuk *security*, yang pertama adalah pintu *banking hall*, standar layanan yang

ditetapkan untuk *banking hall* adalah membukakan pintu, memperhatikan nasabah, tersenyum dan mengucapkan salam, menawarkan bantuan atau menanyakan tujuan, saat nasabah keluar segera membukakan pintu, memperhatikan nasabah, tersenyum dan mengucapkan terimakasih serta salam. kemudian yang kedua adalah area *banking hall*, standar pelayanan yang ditetapkan untuk area *banking hall* adalah mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian (jika fasilitas antrian elektronik), memberikan nomor antrian sesuai dengan tujuan transaksi nasabah dengan kedua tangan (jika fasilitas antrian manual), mengawasi/mengatur antrian/memanggil nomor antrian nasabah, memberikan perhatian khusus untuk nasabah yang sudah tua, orang cacat dan ibu hamil, merapikan brosur/formulir transaksi, menunjukkan formulir transaksi jika nasabah bertanya.⁴

⁴Achmad, *Security BRI Syariah KC Banjarmasin*, Wawancara pribadi, Banjarmasin 07 Mei 2016.

Matriks

Standar Pelayanan dan Upaya *Front Office* pada BRI Syariah KC Banjarmasin dalam Meningkatkan Pelayanan pada Nasabah

NO	Identitas Responden			Standar pelayanan BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin	Upaya Front Office pada BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah
	Nama	JK	Pekerjaan		
I	Ika	Pr	<i>Customer service</i>	Setiap sikap harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi wajah yang nyaman dipandang. Standar pelayanan yang dikhususkan untuk <i>Customer service</i> adalah bagaimana cara melayani pembukaan rekening, penutupan rekening, penyelesaian keluhan nasabah dan <i>cross selling</i> .	Melayani nasabah dengan setulus hati yang artinya melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman.
II	Ruri Fajeriwati Bayapi	Pr	<i>Teller</i>	Standar pelayanan untuk <i>teller</i> adalah standar untuk melayani setoran tunai dan standar pelayanan untuk penarikan tunai.	Melayani nasabah dengan setulus hati dan semaksimal mungkin mengaplikasikan standar pelayanan yang sudah ada serta menyesuaikannya dengan kondisi yang ada.
III	Achmad	Lk	<i>Security</i>	Bersikap antusias untuk melayani nasabah dan dari segi penampilan harus rapi. Standar pelayanan untuk melayani pada pintu <i>banking hall</i> dan standar pelayanan pada <i>area banking hall</i> .	Dengan menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan secara maksimal sangat diyakini pelayanan kepada nasabah akan semakin baik.

C. Analisis Data

Setelah menyajikan beberapa data sebagaimana pada bab IV, kemudian penulis menganalisis data tersebut untuk menjawab rumusan masalah pada bab I mengenai bagaimana standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan bagaimana upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.

1. Standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Setelah melakukan analisis terhadap data yang telah dipaparkan dihalaman sebelumnya di Bab IV. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sudah memiliki standar pelayanan yang diatur oleh pusat dan telah diaplikasikan dalam pelayanan sehari-harinya kepada nasabah. Menurut ibu Ika seorang *Customer service* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan tidak boleh sembarangan melainkan harus berpedoman pada standar pelayanan pusat yang sudah diberikan, begitu juga yang disampaikan oleh ibu Ruri seorang *Teller* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam pelayanannya sudah mengikuti standar pelayanan. Adapun juga yang disampaikan oleh Pak Achmad pelayanannya juga sudah mengikuti standar pelayanan.

Menurut Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service* menjelaskan bahwa pelayanan adalah sesuatu yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan

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

Untuk memberikan pelayanan yang baik bagian *front office* harus mengerti mengenai dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dimengerti oleh *front office* adalah : Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, jika sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Jenis-jenis karyawan yang khusus memberikan pelayanan adalah *customer service*, *teller*, dan *security*.⁵

⁵Kasmir, *Etika Customer service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), hlm.15.

Berdasarkan informasi yang telah didapatkan penulis, pernah terdapat beberapa kali bidang *front office* BRI Syariah tidak memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, misalnya mengenai sikap yang kurang sopan terhadap nasabah. Hal ini sangat tidak sesuai dengan teori yang mana untuk memberikan pelayanan yang baik seorang *front office* harus bersikap sopan dan hormat. Namun yang terjadi dilapangan justru sebaliknya. Menurut analisis penulis hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman *front office* mengenai dasar-dasar pelayanan yang baik.

Jika Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki pelayanan yang baik terhadap nasabah maka tentu nasabah akan merasa nyaman dan bahkan menjadi nasabah yang loyal, karena pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian yang lebih dari karyawan yang melayaninya. Untuk itu karyawan harus mengenali karakter setiap nasabahnya agar mampu memberikan pelayanan yang baik. Karakter nasabah yang perlu dikenali oleh karyawan adalah nasabah mau dianggap sebagai raja, mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan, nasabah ingin selalu dipuji, nasabah merupakan sumber pendapatan perusahaan.⁶

Dari salah satu karakter nasabah yang ada di teori yaitu nasabah mau dianggap sebagai raja, hal ini sesuai dengan pernyataan ibu Ika yang mana saat memberikan pelayanan sering terjadi kendala seperti saat sistem sedang eror, namun nasabah tidak terlalu bisa memahami, dan juga pernyataan yang dikatakan oleh ibu Ruri bahwa nasabah sering tidak sabar untuk mengantri yang di inginkan

⁶*Ibid.*, hlm 51

nasabah hanyalah layanan yang diberikan cepat tanpa memperdulikan sistem sedang eror ataupun alasan lainnya. Menurut analisis penulis, karakter nasabah memang seperti itu, mereka tidak mau peduli dengan alasan apapun yang diberikan. Karena yang di inginkan nasabah hanya satu yaitu setiap melakukan transaksi harus cepat dan segera dilayani.

Menurut ibu Ika umumnya standar pelayanan yang diwajibkan kepada setiap *front office* adalah saat berhadapan dengan nasabah pertama yang harus dilakukan adalah mengucapkan salam, berpenampilan rapi, murah senyum, bersikap sopan, serta sikap antusias untuk melayani nasabah. Intinya setiap sikap harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi wajah yang nyaman dipandang. Sedangkan standar pelayanan yang dikhususkan untuk setiap *front office* itu berbeda sesuai dengan bidang masing-masing.

Standar pelayanan untuk *Costumer service* berupa bagaimana cara melayani pembukaan rekening, penutupan rekening, penyelesaian keluhan nasabah, dan *cross selling*.

Dalam pembukaan rekening terdapat beberapa ketentuan standar layanan, yaitu:

- a. Dengan menjelaskan persyaratan pembukaan rekening.
- b. Meminta nasabah untuk mengisi formulir.
- c. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah.
- d. Mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam.

Sedangkan untuk penutupan rekening standar layanan yang digunakan adalah:

- a. Dengan menanyakan alasan.
- b. Menawarkan produk alternatif.
- c. Mempertahankan nasabah untuk tetap bersama BRI Syariah.
- d. Meminta untuk mengisi formulir penutupan rekening.
- e. Menginformasikan biaya penutupan rekening.
- f. Waktu untuk penutupan rekening tidak lebih dari lima menit.

Kemudian standar layanan yang digunakan untuk penyelesaian keluhan nasabah adalah:

- a. Menunjukkan empati dan meminta maaf.
- b. Meminta identitas nasabah dan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah.
- c. Menanyakan detail permasalahan nasabah.
- d. Mengkonfirmasi keluhan yang dipahami dengan nasabah.
- e. Menyampaikan standar jangka waktu penyelesaian keluhan nasabah.
- f. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah.
- g. Mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam.

Dan standar layanan yang terakhir adalah *cross selling*, ketentuan standar layanan untuk *cross selling* adalah:

- a. Berinisiatif atau spontan.
- b. Menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- c. Memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- d. Keputusan akhir dinasabah.

- e. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah.
- f. Mengucapkan terima kasih dan mengucapkan salam.⁷

Standar layanan yang dikhususkan untuk *Teller* adalah standar pelayanan untuk setoran tunai dan standar pelayanan untuk penarikan tunai. Standar layanan yang telah ditentukan untuk setoran tunai adalah:

- a. Menghitung uang secara manual atau dengan mesin penghitung.
- b. Mencek keaslian uang.
- c. Konfirmasi jumlah uang dan transaksi nasabah.
- d. Menunjukkan validasi ke nasabah.
- e. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah.
- f. Mengucapkan terimakasih serta salam.

Standar layanan untuk penarikan tunai adalah:

- a. Meminjam kartu identitas nasabah.
- b. Menginformasikan pendebitan rekening.
- c. Menghitung uang secara manual atau dengan mesin hitung.
- d. Konfirmasi jumlah uang.
- e. Menunjukkan validasi ke nasabah.
- f. Menawarkan bantuan lain kenasabah.
- g. Mengucapkan terimakasih dan memberikan salam.⁸

⁷Ika, *Costomer service* BRI Syariah KC Banjarmasin, Wawancara pribadi, Banjarmasin 07 Mei 2016.

⁸Ruri Fajeriyati Bayapi, *Teller* BRI Syariah KC Banjarmasin, Wawancara pribadi, Banjarmasin 07 Mei 2016.

Standar layanan yang selanjutnya adalah standar layanan yang dikhususkan untuk *security*. Standar pelayanan yang ditetapkan adalah pada pintu *banking hall* dan area *banking hall*. Standar layanan yang ditetapkan untuk *banking hall* adalah:

- a. Membukakan pintu.
- b. Memperhatikan nasabah.
- c. Tersenyum dan mengucapkan salam.
- d. Menawarkan bantuan atau menanyakan tujuan.
- e. Saat nasabah keluar segera membukakan pintu, memperhatikan nasabah, tersenyum.
- f. Mengucapkan terimakasih serta salam.

Standar pelayanan yang kedua adalah area *banking hall*, standar pelayanan yang ditetapkan untuk area *banking hall* adalah:

- a. Mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian (jika fasilitas antrian elektronik).
- b. Memberikan nomor antrian sesuai dengan tujuan transaksi nasabah dengan kedua tangan (jika fasilitas antrian manual).
- c. Mengawasi/mengatur antrian/memanggil nomor antrian nasabah.
- d. Memberikan perhatian khusus untuk nasabah yang sudah tua, orang cacat dan ibu hamil.
- e. Merapikan brosur/formulir transaksi.
- f. Menunjukkan formulir transaksi jika nasabah bertanya.

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik para karyawan *front office* harus mampu mengaplikasikan setiap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Karyawan harus mempelajari secara mendalam setiap standar pelayanan tersebut agar pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.⁹

2. Upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.

Seperti yang telah dijelaskan di Bab II, seorang *Front office* dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan yang menarik, mampu bekerja bersama dengan tim maupun bekerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas.

Seorang *front office* harus berpenampilan menarik dan sopan, karena mencerminkan dari citra perusahaan tempat dia bekerja. Seorang *front office* harus memiliki beberapa perilaku berikut yaitu, memiliki senyum tulus, wajah hangat dan penuh semangat, menganggap pelanggan sebagai orang penting, selalu mendengarkan kebutuhan pelanggan, selalu menyebut nama dari pelanggan, memiliki bahasa tubuh yang baik, memiliki *product knowledge* yang baik, dan berpenampilan rapi.¹⁰

⁹Achmad, *Security BRI Syariah KC Banjarmasin*, Wawancara pribadi, Banjarmasin 07 Mei 2016.

¹⁰Dunia kerja. *Pengertian dan tugas front liner*. <http://trendingzone.blogspot.co.id/2012/02/pengertian-frontliner-dan-tugas-dari.html>. (27 April 2016).

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam firman Allah Q.S. al-Baqarah/2:267.¹¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
 الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Ayat di atas menjelaskan tentang bagaimana seharusnya sikap seseorang menafkahkan hartanya di jalan Allah, miliknya yang baik dan disenangi, bukan barang yang buruk, yang dia sendiri tidak menyukainya, apapun wujudnya. Hal ini menunjukkan bahwa kita harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam salah satu hadisnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama,

¹¹Departement Agama Republik Indonesia, *Alqur'an dan terjemahan*, hlm. 45.

bahkan beliau menjadikan “Bermanfaat bagi sesama’ sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang.¹²

Menurut analisis penulis, Bank Rakyat Indonesia Syariah memang sudah memakai prinsip berdasarkan syariah, bisa dilihat dari cara mereka ketika menyambut nasabah menggunakan kata salam yang halus kemudian dari segi pelayanannya sendiri, ketika nasabah bertransaksi dengan *Teller* atau karyawan lain yang berhadapan langsung dengan nasabah, kata yang mereka ucapkan pertama kali adalah salam. Dalam memberikan pelayanan, karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tidak melihat latar belakang nasabah berdasarkan agama, karena walaupun bank itu dengan latar belakang syariah namun tidak menghalangi nasabah non muslim untuk bertransaksi di bank tersebut.

Menurut ibu Ika, tidak ada strategi khusus untuk pelayanan di bank BRI Syariah, namun BRI Syariah mempunyai salah satu pelayanan yang membedakan dengan bank-bank lain di Banjarmasin, yaitu “Melayani nasabah dengan setulus hati” yang artinya melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman, karena jika nasabah itu nyaman dengan pelayanan yang diberikan maka dengan otomatis nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang loyal pada bank. Pernyataan ibu Ika sepadan dengan pernyataan ibu Ruri dan bapak Achmad yang menyatakan bahwa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada

¹²Binroh RSI Sultan Hadlirin Jepara, *Pelayanan prima dalam perspektif islam*, <http://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196/>. (01 Mei 2016).

nasabah adalah dengan mengaplikasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dengan mengaplikasikan standar pelayanan tersebut sangat diyakini pelayanan terhadap nasabah akan semakin baik.

Menurut Thorik G. dan Utus H. pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaianyapun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Faktor penentu kualitas pelayanan ada lima, yaitu:

a. *Reliability* (kehandalan)

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

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

c. *Assurance* (jaminan)

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

d. *Empathy* (empati)

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

e. *Tangibles* (bukti fisik)

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

Menurut analisis penulis, dalam memberikan pelayanan BRI Syariah sudah berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada nasabah, artinya *front office* BRI Syariah sudah memahami bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas itu sangat penting untuk kenyamanan nasabah. Namun dalam pengaplikasiannya tidak terlepas dari beberapa kendala yang menghambat kelancaran saat melakukan transaksi dengan nasabah. Dari kelima aspek penentu kualitas pelayanan sudah dijalankan oleh *front office* BRI Syariah KC

Banjarmasin yaitu dari segi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Jika dilihat dari *job description* karyawan (*Customer service, Teller, Security*) dengan standar pelayanan kepada nasabah tidak ada kesenjangan atau telah sesuai dengan yang dijalankan oleh *front office*. Namun jika masih ada nasabah yang menggerutu terhadap pelayanan yang diberikan, maka sebenarnya itu adalah kesalahan dari nasabah itu sendiri yang selalu tidak merasa puas terhadap sesuatu, karena seperti yang dijelaskan pada Bab II mengenai karakteristik nasabah, karakter nasabah yang paling menonjol salah satunya adalah nasabah mau dianggap sebagai raja. Artinya nasabah selalu ingin mendapatkan yang lebih dari pelayanan yang sudah ada. Tetapi masalah ini terjadi bukan karena nasabah saja, namun tidak terlepas dari keadaan *front office* sebagai manusia biasa yang juga tidak terlepas dari kesalahan.