

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**STANDAR PELAYANAN *TELLER* DAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG PEMBANTU DIPONEGORO BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**PUTRO TUANDA RIZKIYA  
NIM. 160601077**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Putro Tuanda Rizkiya  
NIM : 160601077  
Program Studi : Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penyusunan LKP ini, saya:

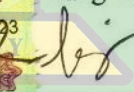
1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 25 Juni 2019  
Yang Menyatakan,

  
Putro Tuanda Rizkiya  
NIM. 160601077

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Standar Pelayanan *Teller dan Customer Service* pada PT. Bank Aceh  
Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

Disusun Oleh:  
Putro Tuanda Rizkiya  
NIM. 160601077

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi  
pada

Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Dr. Nevi Hasnita, M.Ag  
NIP. 197711052006042003

Pembimbing II,

Evriyenni, SE., M. Si  
NIDN. 2013048301

Mengetahui  
Ketua Program Studi D III  
Perbankan Syariah

Dr. Nevi Hasnita, M.Ag  
NIP. 197711052006042003

# LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL

## LAPORAN KERJA PRAKTIK

Putro Tuanda Rizkiya  
NIM. 160601077

Dengan Judul:

**Standar Pelayanan Teller dan Customer Service pada PT. Bank Aceh  
Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Diploma III dalam Bidang  
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Rabu/15 Juli 2019  
11 Zulkaidah 1440 H

Banda Aceh

Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,

Dr. Nevi Hasnita, M.Ag  
NIP. 197711052006042003

Sekretaris,

Jalilah, S.Hi, M.Ag  
NIDN. 2026028803

Penguji I,

Ana Fitria, SE, M.Sc  
NIDN. 2005099002

Penguji II,

Safnina Sukma, M.Si  
NIP. 198708102019032013



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP. 1964014192031003

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik yang berjudul: “**Standar Pelayanan Teller dan Customer Service Dalam Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro**”. Shalawat dan salam penulis sanjungkan ke pangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya Iman dan Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan. Laporan Kerja Praktik ini bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian Laporan Kerja Praktik (LKP) ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak, sehingga penulisan LKP ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin sampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada: R A N I R Y

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag selaku ketua Prodi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Pembimbing 1.

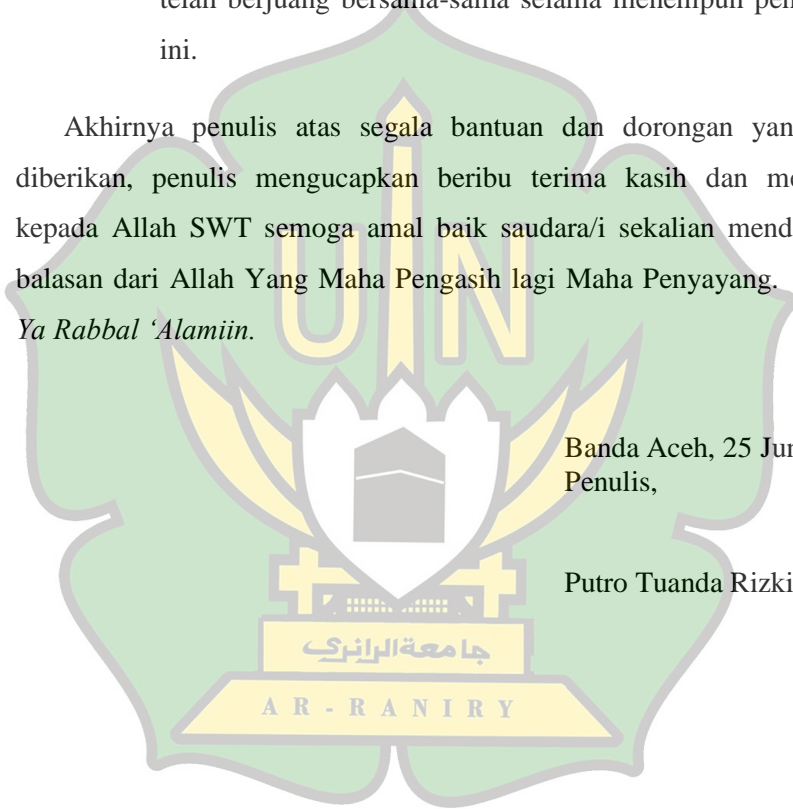
3. Fithriady, Lc., M.A, selaku sekretaris Prodi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perbankan Syariah.
5. Muhammad Arifin Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Evriyenni, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama proses penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
7. Terima kasih banyak kepada seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmunya selama proses belajar-mengajar, dan motivasi untuk lebih berkembang.
8. Bapak Anwar Zainal selaku kepala PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, dan seluruh karyawan dan karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini.
9. Teruntuk keluarga tercinta, terkasih dan tersayang, terima kasih tak terhingga beserta hormat dan yang paling tulus penulis persembahkan kepada orang tua. Ayahanda Ridwan M. Daud dan Ibunda Nurhayati serta adik-adik saya, Ridhatul Qaivani, Aquilla Al-Bushra, dan Alike Kanzul Ummal atas dukungan moral dan materilnya.

10. Teruntuk teman-teman terbaik, Elfina, Fegi Andriani, Renni Saskia dan sahabat kecil terbaik, Merrin Ardini yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan dan semangat serta teman-teman seperjuangan dan seluruh mahasiswa Prodi Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2016, yang telah berjuang bersama-sama selama menempuh pendidikan ini.

Akhirnya penulis atas segala bantuan dan dorongan yang telah diberikan, penulis mengucapkan beribu terima kasih dan memohon kepada Allah SWT semoga amal baik saudara/i sekalian mendapatkan balasan dari Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.*

Banda Aceh, 25 Juni 2019  
Penulis,

Putro Tuanda Rizkiya



**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

**1. Konsonan**

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	AR-Sy ANIRY	28	ع	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			



## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة)hidup

*Ta marbutah* (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

*Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*

*al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## RINGKASAN LAPORAN

Nama : Putro Tuanda Rizkiya  
NIM : 160601077  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Diploma  
III Perbankan Syariah  
Judul Laporan : Standar Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* pada PT. Bank Aceh Syariah  
Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.  
Tanggal Sidang : 15 Juli 2019  
Tebal LKP : 49  
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, M.Ag  
Pembimbing II : Evriyenni, SE.,M.Si

Penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 40 Banda Aceh. Bank Aceh Syariah milik Pemerintah Daerah di Aceh mempunyai industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara professional serta memiliki *frontliners* dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiansinya. Tujuan penulisan LKP ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peran pelayanan *Teller* dan *Customer Service* terhadap nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh. Berdasarkan hasil kerja praktik di lapangan, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan *Teller* dan *Customer Service*, seperti halnya kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Karyawan bank dapat selalu menjaga sikap keramah-tamahannya, sopan santun, dan berkinerja baik dalam menjalankan standar operasional prosedur bank.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN LAPORAN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB SATU PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik .....	5
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik .....	5
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik.....	.6
<b>BAB II TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK.....</b>	<b>8</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh .....	8
2.2 Visi, Misi, dan Motto PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh .....	10
2.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.....	12
2.4 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Banda Aceh .....	16
2.1.1 Penghimpunan Dana .....	17
2.1.2 Penyaluran Dana .....	19
2.1.3 Pelayanan Jasa.....	20
2.5 Keadaan Persoalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Banda Aceh .....	21
<b>BAB III KEGIATAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>23</b>
3.1 Kegiatan Kerja Praktik .....	23
3.1.1 Bagian <i>Customer Service</i> .....	23
3.1.2 Bagian Pembiayaan.....	23

3.2 Bidang Kerja Praktik .....	24
3.2.1 Standar Operasional Prosedur <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.....	25
3.2.2 Peran Pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh .....	32
3.3 Teori Yang Berkaitan .....	33
3.3.1 Pengertian Pelayanan .....	33
3.3.2 Pengertian <i>Teller</i> .....	34
3.3.3 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	34
3.3.4 Standar Layanan Prima menurut Islam .....	35
3.4 Evaluasi Kerja Praktik .....	37
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
4.1 Kesimpulan .....	39
4.2 Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>44</b>



## RINGKASAN LAPORAN

Nama : Putro Tuanda Rizkiya  
NIM : 160601077  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Diploma  
III Perbankan Syariah  
Judul Laporan : Standar Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.  
Tanggal Sidang : 15 Juli 2019  
Tebal LKP : 49  
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, M.Ag  
Pembimbing II : Evriyenni, SE.,M.Si

Penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 40 Banda Aceh. Bank Aceh Syariah milik Pemerintah Daerah di Aceh mempunyai industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara professional serta memiliki *frontliners* dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiansinya. Tujuan penulisan LKP ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peran pelayanan *Teller* dan *Customer Service* terhadap nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh. Berdasarkan hasil kerja praktik di lapangan, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan *Teller* dan *Customer Service*, seperti halnya kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Karyawan bank dapat selalu menjaga sikap keramah-tamahannya, sopan santun, dan berkinerja baik dalam menjalankan standar operasional prosedur bank.

## DAFTAR TABEL

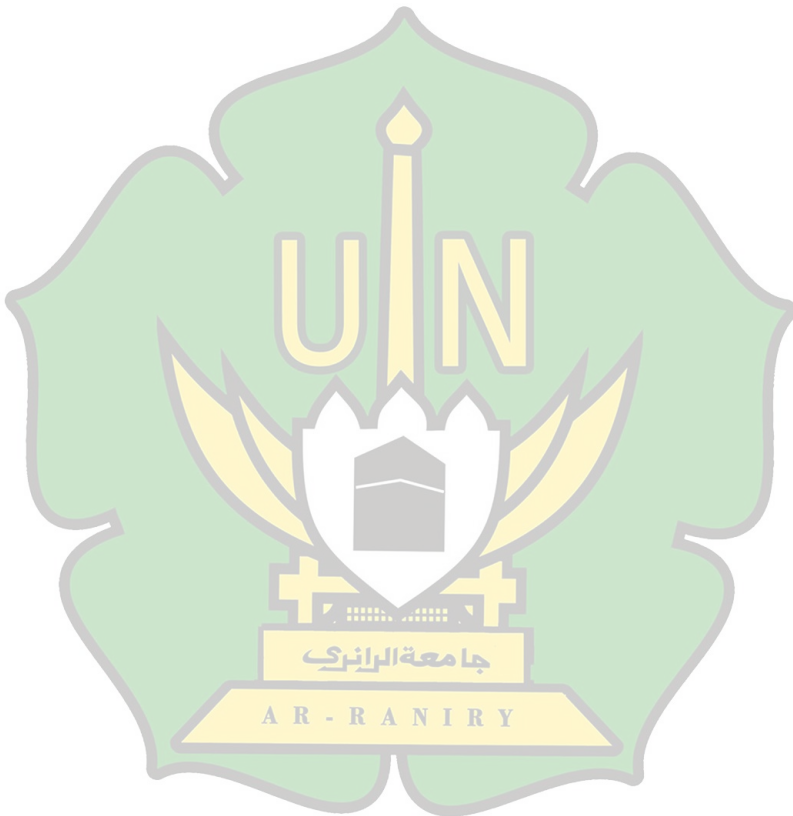
Tabel 2.1 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh .....	21
---	----





## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah  
Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh..... 13



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan.....	48
Lampiran 2 Lembar Kontrol Bimbingan .....	49
Lampiran 3 Lembar Nilai Kerja Praktik .....	50
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup .....	48



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Pendahuluan

Perbankan yang ada di awal-awal kemerdekaan sampai dengan adanya deregulasi perbankan pada tahun 1998 merupakan bank yang secara keseluruhan mendasarkan pengelolaannya pada prinsip bunga (*interest*). Seiring dengan banyaknya tuntutan masyarakat yang menghendaki suatu lembaga keuangan yang bebas dari bunga (*riba*), maka dibutuhkan rangkaian upaya secara yuridis dan kelembagaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut (Anshori, 2018: 36).

Indonesia dalam kebijakan mengenai perbankan menganut *dual banking system*. *Dual banking system* maksudnya adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah secara berdampingan) yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anshori, 2018: 33).

Adapun visi dari pengembangan perbankan syariah di Indonesia adalah terwujudnya sistem perbankan yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian serta mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong menolong, dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat (Anshori, 2018: 33).

Dalam peraturan Bank Indonesia dikatakan bahwa bank konvensional dapat melakukan konversi menjadi bank syariah, tetapi tidak sebaliknya bank syariah tidak diperbolehkan dikonversi menjadi bank konvensional, bahkan bank konvensional yang telah menjadi bank syariah juga dilarang mengkonversikan lagi menjadi bank konvensional (Anshori, 2018: 33).

Bank Aceh Syariah merupakan bank milik pemerintah daerah Aceh yang mempunyai kepercayaan untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana. Memberikan yang terbaik sesuai dengan kaidah adalah esensi layanan yang harus disajikan oleh bank Aceh Syariah kepada nasabah yang memerlukan solusi dalam aktivitas keuangan dan ekonomi yang tidak identik dengan sistem bunga, bisnis yang spekulatif, serta kemitraan sejajar yang memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.

Bank Aceh syariah merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara professional serta memiliki *frontliners* dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Hal itu sangat penting guna memperoleh rida Allah SWT., memenuhi kebutuhan nasabah, menyikapi perilaku pesaing, serta memenuhi ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap peran dan keberadaan bank syariah.

Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan nasabah dapat disimpulkan sebagai sebuah kegiatan perusahaan, baik oleh lembaga maupun pelakunya, untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam mencapai tujuan perusahaan (Moeljono, 2003: 47).

Pelayanan mudah dikatakan namun tidak mudah untuk dipahami makna inti dan pelaksanaannya. Bagi sebuah bank, pelayanan nasabah meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis sejak penjualan jasa

untuk memenuhi kepuasan nasabah, mulai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen. Pelayanan nasabah bukan sekadar bermaksud melayani, tetapi merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan (Moeljono, 2003: 53).

Setiap bank memiliki standarisasi pelayanan tertentu, standarisasi layanan adalah standar layanan yang harus dilaksanakan dan diimplementasikan oleh karyawan di lapangan baik oleh *frontliner* ataupun *back office support*, sehingga pada akhirnya bank syariah akan diketahui oleh masyarakat sebagai bank syariah dengan layanan terbaik yang mampu memenuhi dan mungkin melebihi harapan nasabah. Implementasi standar layanan dilakukan dengan melayani nasabah dengan sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan jasa serta kepentingan pribadi dan juga tidak menganggap sebagai beban yang memberatkan. Selain itu harus selalu menyelesaikan pekerjaan maupun menangani keluhan nasabah sesuai standar yang ditetapkan atau bahkan lebih cepat dari yang diinginkan nasabah. Melayani nasabah bank syariah harus mendasar, transparan, dan saling menguntungkan (Solihin, 2008: 276).

Nasabah memilih bank berdasarkan dasar pengalaman dan setelah menerima jasa, mereka membandingkan dengan pelayanan yang diterima dan pelayanan yang dikehendaki. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki, mereka akan menggunakan lagi bank tersebut. Oleh karenanya, bank harus mengidentifikasi keinginan nasabah yang ditargetkan dalam hal mutu pelayanan (Naja, 2004: 70).

Fenomena saat ini, terdapat kasus dimana ada dua orang nasabah, nasabah yang pertama ingin menarik tabungannya dan nasabah yang

kedua ingin membuka buku rekening, namun mengalami kendala dikarenakan kurang lengkapnya berkas yang dibawa. Kejadian ini tidak dapat diterima oleh kedua nasabah tersebut. Berdasarkan kejadian tersebut, maka disinilah dapat dilihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (*Teller* dan *Customer Service*) bagaimana mengatasi masalah tersebut dengan bijaksana.

Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah dengan niat untuk mendapatkan rida Allah SWT., siapapun yang datang akan dilayani secara baik, bisa memberikan solusi, harus menimbulkan rasa aman dan nyaman, menguntungkan nasabah dan bank, serta senantiasa memberikan layanan yang terbaik secara konsisten dengan mengacu pada service level dan *standard operating procedure* (*consistency*). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mendalami standar layanan yang digunakan oleh Bank Aceh Syariah dalam upaya menarik minat masyarakat untuk bertransaksi di bank Aceh Syariah, berdasarkan hal tersebut penulis menarik judul untuk Laporan Kerja Praktik ini “Standar Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro”.

## 1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik R Y

Adapun tujuan laporan kerja praktik adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Standar Prosedur Layanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui peran pelayanan *Teller* dan *Customer Service* terhadap nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.

### 1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Laporan Kerja Praktik merupakan salah satu bukti bahwa penulis telah melakukan Kerja Praktik pada instansi tersebut dan telah mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan pada tempat kerja praktik. Adapun kegunaan kerja praktik sebagai berikut:

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Hasil Laporan Kerja Praktik dapat memberikan acuan kepada mahasiswa/i DIII Perbankan Syariah untuk mengetahui seberapa besar ruang lingkup dunia perbankan, dan penulis dapat memberikan informasi mengenai Standar Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh. Laporan Kerja Praktik ini juga bisa dijadikan bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan dan acuan untuk referensi.

2. Masyarakat

Laporan Kerja Praktik ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat tentang Standar Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh. Laporan Kerja Praktik ini juga bisa dijadikan bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan dan acuan untuk referensi.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Penulis diberikan kesempatan untuk membuat saran dan kritikan terhadap instansi, hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi bagi instansi terkait.

#### 4. Penulis

Kegiatan Kerja Praktik akan menambah pengetahuan, ketrampilan, pengalaman, dan wawasan baru tentang standar pelayanan bank sehingga dapat menerapkannya pada saat terjun ke dunia kerja sesungguhnya.

#### **1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik**

Pada Bab Satu, Laporan Kerja Praktik harus memenuhi unsur-unsur: Latar Belakang, Tujuan Laporan Kerja Praktik, Kegunaan Kerja Praktik dan Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik, dimana kandungan dari unsur-unsur tersebut harus sesuai dengan topik yang dipilih. Pada bab ini dipaparkan alasan mengapa topik yang dipilih menarik untuk dibahas.

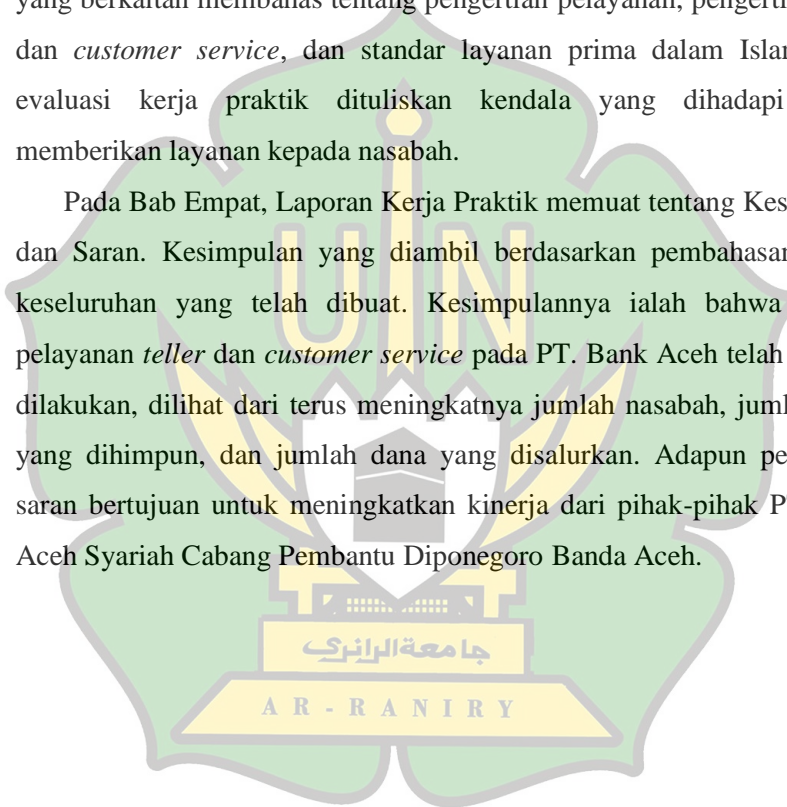
Pada Bab Dua, LKP memuat tentang Tinjauan Lokasi Kerja Praktik yang menuliskan Sejarah Singkat Lokasi Kerja Praktik terdiri dari awal pendirian instansi, badan hukum, dan visi misi perusahaan. Struktur Organisasi terdiri atas tugas dan tanggung jawab dari setiap bidang. Kegiatan usaha yaitu menghimpun dan menyalurkan dana, dalam kegiatan menghimpun dana dijelaskan produk-produknya yang digunakan begitu juga pada kegiatan penyaluran dana. Pada bab ini juga dibahas Keadaan Personalia dari Lokasi Kerja Praktik, menjelaskan tentang jenjang pendidikan para karyawan yang ditulis dalam bentuk tabel. Referensi yang digunakan dalam penulisan bab ini berasal dari dokumen-dokumen kantor, wawancara dengan karyawan dan dari informasi yang dipublikasikan di internet oleh instansi terkait.

Pada Bab Tiga, menuliskan Hasil Kegiatan Kerja Praktik baik kegiatan yang dilakukan sehari-hari yaitu di bagian umum, *teller*,



*customer service* (CS) dan bagian *Account Officer* (AO), juga kegiatan yang dilakukan berdasarkan topik yang diangkat. Pada bab ini menjelaskan data lapangan yang sesuai dengan tujuan pembahasan yaitu standar prosedur layanan, peran pelayanan terhadap nasabah. Di bab ini juga ditulis teori-teori yang berkaitan dan Evaluasi Kerja Praktik. Teori yang berkaitan membahas tentang pengertian pelayanan, pengertian *teller* dan *customer service*, dan standar layanan prima dalam Islam. Pada evaluasi kerja praktik dituliskan kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Pada Bab Empat, Laporan Kerja Praktik memuat tentang Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan yang diambil berdasarkan pembahasan secara keseluruhan yang telah dibuat. Kesimpulannya ialah bahwa standar pelayanan *teller* dan *customer service* pada PT. Bank Aceh telah berhasil dilakukan, dilihat dari terus meningkatnya jumlah nasabah, jumlah dana yang dihimpun, dan jumlah dana yang disalurkan. Adapun pemberian saran bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari pihak-pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.



## BAB II

### TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

#### 2.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh

Gagasan utama mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh teretus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili Pemerintah Daerah menghadap Mula Pangihutan Tamboenan, wakil Notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama "PT. Bank Kesejahteraan Atjeh, NV" dengan modal dasar ditetapkan Rp 25.000.000.

Setelah beberapa kali perubahan Akte, barulah tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 8 Maret 1960, Pada saat itu PT. Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, semua Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-undang tersebut.

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah

No.12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Dalam perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisioner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner OJK No. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum

Konvensional menjadi Bank Umum Syariah PT. Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari hari tersebut. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh telah berdiri sejak tahun 2011.

Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal.

## **2.2 Visi, Misi, dan Motto PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

Adapun visi, misi, dan motto PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh sebagai berikut:

1. Visi:  
Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”
2. Misi:
  - a. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.

- b. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
  - c. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah, dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*).
  - d. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
  - e. Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.
3. Motto:
- “Kepercayaan” adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik, dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut.
- “Kemitraan” adalah jalinan kerjasama usaha yang erat serta antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.
- Dalam rangka mengemban visi dan misi bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan (*corporate values*) berlandaskan kepada Budaya Aceh yang kental dengan nilai-nilai dan budaya Islam, sehingga nilai perusahaan yang diadopsi adalah Islami.
1. Integritas yaitu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen, dan konsisten.

2. Silaturahmi yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta *stakeholders*.
3. Loyalitas yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah.
4. Madani yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus menerus.
5. Ikhlas yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian.

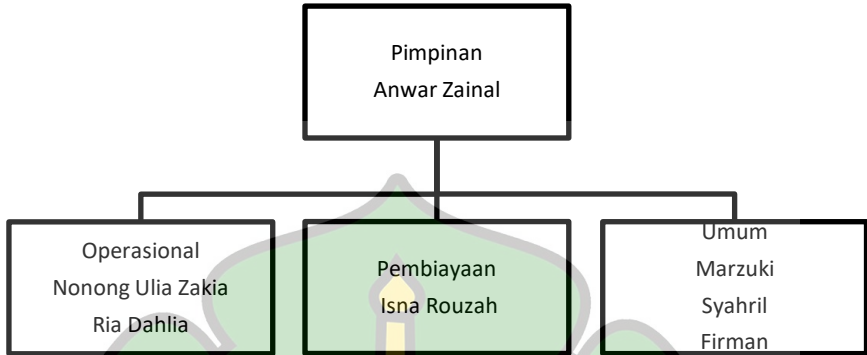
### **2.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

Struktur organisasi merupakan mekanisme formal dimana organisasi dikelola dan diwujudkan dalam suatu keterangan susunan pola, yang tetap berhubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh mempunyai struktur organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan memiliki tugas serta tanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan. Struktur organisasi yang baik tentunya mengerti setiap komponen yang terealisasi dalam organisasi seperti tugas, wewenang, dan tanggung jawab. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.

Berikut adalah Struktur Organisasi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh:

Struktur Organisasi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu  
Diponegoro Banda Aceh 2019



*Sumber: (PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, 2019)*

**Gambar 2.1**

1. Pemimpin Cabang Pembantu

Adapun tugas dan tanggung jawab dari Pemimpin Cabang Pembantu adalah sebagai berikut:

1. Penyerahan kas pagi dan menerima kas sore.
2. Memeriksa laporan bank.
3. Verifikasi nota-nota setoran, penarikan, penyetoran, dan lain-lain.
4. Melakukan pengesahan terhadap buku tabungan nasabah.
5. Mengawasi kegiatan operasi322 8uirehtrgnal bank.
6. Melakukan otorisasi pembukaan rekening dan tabungan, deposito, giro, transfer, pencairan pembiayaan, kliring, dan RTGS.
7. Melakukan penutupan operasional kantor ketika sore hari.

2. Pada seksi Operasional, terdapat beberapa bagian yaitu:

1. *Customer Service (CS)*

Adapun tugas dan tanggung jawab dari *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- a. Melayani nasabah dalam pembukaan/penutupan buku tabungan, deposito, giro, haji, dan SMS *Banking*.
- b. Membuat nota pembukuan *Credit Nota (CN)*, *Debit Nota (DN)*, Perintah Pemindahbukuan (PP), kwitansi Kiriman Uang (KU) masuk, KU keluar, Kas Umum, dan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D).
- c. Melayani nasabah yang membuat kartu ATM, buku cek dan buku bilyet giro dan melakukan pengkinian data nasabah.
- d. Melakukan penyaluran dana-dana bantuan, beasiswa dan lain-lain.
- e. Membuat laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah dan membuat laporan bulanan dan posting gaji.

2. *Teller*

Adapun tugas dan tanggung jawab dari *teller* adalah sebagai berikut:

- a. Melayani setiap transaksi penyetoran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, tabungan tunai, dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
- b. Memberikan penjelasan yang tegas dan ramah kepada nasabah dalam setiap proses transaksi.



- c. Membantu dan merespon keluhan nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. *Administrasi Pembiayaan/ Account Officer*  
Adapun tugas dan tanggung jawab dari *Account Officer* adalah sebagai berikut:
    - a. Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan pinjaman mulai dari surat permohonan pembiayaan, kelengkapan dokumen, hingga pelunasan.
    - b. Mencari nasabah yang layak dan sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, menganalisa, dan mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan.
    - c. Melakukan *Checking On The Spot* ke lokasi nasabah untuk mengecek kebenaran data-data yang terlampir pada surat permohonan.
    - d. Bertanggung jawab atas penciptaan pendapatan bank sesuai dengan target yang ditetapkan oleh manajemen bank.
    - e. Bertanggung jawab atas segala kerugian bank akibat kelalaiannya.
    - f. Melakukan pengarsipan terhadap pembiayaan yang telah dibiayai.
  4. *Security*
    - a. Mengarahkan kendaraan nasabah yang keluar dan masuk.
    - b. Membuka pintu untuk nasabah yang keluar dan masuk.
    - c. Ikut mengawasi dan mengatur antrian, membantu dan memanggil nasabah di antrian *customer service* maupun *teller*.

- d. Mengambil formulir atau aplikasi transaksi apabila diminta.
5. *Cleaning Service*
- a. Meningkatkan produktivitas nasabah/ karyawan dalam beraktifitas.
  - b. Mempertahankan nilai teknis asset perusahaan.
  - c. Meningkatkan efisiensi dalam manajemen pemeliharaan.
  - d. Memberikan citra positif di kalangan mitra kerja, mitra usaha, dan masyarakat.

#### **2.4 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh menawarkan produk-produk yang menjawab kebutuhan nasabah mulai dari anak-anak sampai dewasa, perorangan maupun perusahaan/instansi pemerintah, produk simpanan, pinjaman maupun jasa-jasa lainnya.

Adapun produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana
2. Produk Penyaluran Dana
3. Layanan Bank Aceh Syariah

### 2.4.1 Produk Penghimpunan Dana

#### 1. Giro

a. Giro Wadiah: Sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah Yad Dhamanah, yaitu dana titipan murni nasabah kepada bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *Cheque* dan Bilyet Giro.

b. Giro Mudarabah: Giro adalah simpanan dalam rupiah Pihak Ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan *cheque*, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindahbukuan.

#### 2. Deposito Mudarabah

Investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudarabah Muthlaqah, yaitu akad antara pihak pemilik dana (shahibul maal) dengan pengelola dana (mudharib).

Dalam hal ini shahibul maal (nasabah) berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

#### 3. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA iB)

Tabungan SIMPEDA iB merupakan tabungan dengan akad Mudarabah, dengan sistem bagi hasil yang kompetitif (nisbah bagi hasil progresif).

#### 4. Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus pada Bank Aceh Syariah diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip mudarabah (bagi hasil) dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat dipergunakan oleh bank (mudharib) dengan imbalan bagi hasil bagi nasabah (shahibul maal). Tabungan Firdaus menggunakan akad mudarabah muthlaqah yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terikat dengan waktu tempat jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.

#### 5. Tabungan Sahara iB

Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah Yad Dhamanah, yaitu dana titipan murni nasabah kepada bank. R Y

#### 6. Tabunganku iB

TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## 7. Tabungan Pensiun iB

Tabungan Pensiun merupakan layanan tabungan bagi Nasabah Pensiun pada PT. Bank Aceh Syariah yang diharapkan dapat memberikan layanan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.

### 2.4.2 Produk Penyaluran Dana

Adapun produk penyaluran dana pada PT. Bank Aceh Syariah adalah sebagai berikut :

#### 1. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh menggunakan prinsip syariah dengan akad Murabahah, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dengan sistem jual beli. Dalam hal ini nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual, harga jual bank adalah harga beli dari *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati dan tercantum dalam akad.

#### 2. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh menggunakan prinsip syariah dengan akad Musyarakah, yaitu kerja sama dari dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Kedua pihak memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad.

#### 3. Pembiayaan Mudarabah

Pembiayaan Mudarabah adalah akad kerja sama antara bank selaku pemilik dana (shahibul maal) dengan nasabah selaku (mudharib) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Akad Mudarabah digunakan oleh bank untuk memfasilitasi kebutuhan permodalan bagi nasabah guna menjalankan usaha atau proyek dengan cara melakukan penyertaan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan.

#### **2.4.3 Layanan Bank Aceh Syariah**

Jasa bank merupakan kegiatan perbankan yang dilakukan oleh suatu bank untuk melancarkan kegiatan menghimpun maupun menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa yang diberikan oleh pihak bank, maka akan semakin baik untuk menarik nasabah. Dengan pelayanan jasa yang lengkap nasabah akan merasa nyaman untuk melakukan kegiatan keuangan pada satu bank, begitu pula pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh yang memberikan pelayanan jasa pada nasabah melalui layanan sebagai berikut:

1. ATM Bank Aceh Syariah

Seiring peningkatan jumlah nasabah, PT. Bank Aceh Syariah telah mengantisipasinya dengan penambahan mesin-mesin ATM PT. Bank Aceh Syariah yang sudah mencakup wilayah Aceh dan Medan. Selain itu penambahan fitur dan layanan

pada kartu ATM PT. Bank Aceh Syariah masih terus dilakukan.

## 2. SMS Banking

SMS Banking merupakan layanan yang memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi secara praktis salah satunya transfer. Bertransaksi dengan SMS Banking hanya dapat dilakukan melalui nomor *handphone* yang telah teregistrasi (atas perintah pemilik rekening) di dalam Bank Aceh, sehingga sangat aman dan nyaman untuk digunakan setiap saat.

## 3. Kliring

Kliring merupakan sistem transfer dana elektronik yang meliputi kliring debit dan kliring kredit yang proses penyelesaian setiap transaksinya dilakukan secara nasional.

### **2.5 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Diponegoro Banda Aceh terdapat 7 orang karyawan yang menduduki berbagai macam jabatan yaitu 4 orang karyawan dan 3 orang karyawan. Berikut susunan organisasi dari karyawan-karyawan pada PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh.

Tabel 2.1

**Keadaan Personalia Berdasarkan Jenis Kelamin PT. Bank Aceh  
Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

No.	Jabatan	Jumlah	Jenis Kelamin
1.	<i>Supervisor</i>	1	L
2.	<i>Teller</i>	1	P
3.	<i>Customer Service</i>	1	P
4.	Pembiayaan	1	P
5.	<i>Security</i>	2	L
6.	<i>Cleaning Service</i>	1	L

Sumber: (PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, 2019)

Tabel 2.2

**Keadaan Personalia Berdasarkan Jenjang Pendidikan PT. Bank  
Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

No.	Jenjang	Jumlah Karyawan
1	SMA	3
2	SI	4

Sumber: (PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, 2019)



## **BAB III**

### **KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Kegiatan Kerja Praktik**

Kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, berlangsung selama 30 hari kerja terhitung tanggal 27 Februari sampai dengan 12 April 2019. Kegiatan kerja praktik ini dilaksanakan setiap hari kerja yaitu mulai hari Senin sampai hari Jumat, dan dimulai pukul 07:45 sampai dengan 17:00. Adapun jenis-jenis kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Bagian *Customer Service*
2. Bagian Pembiayaan

##### **3.1.1 Bagian *Customer Service***

1. Mengagenda surat pencairan deposito mudarabah.
2. Meregister Form Aplikasi Tabungan Firdaus, kartu ATM *Gold* dan *Silver*, penukaran kartu ATM *Chip*, Tabungan Pensiun, buku kredit/ debit nota *customer service*.
3. Membantu mengisi form aplikasi pembukaan Tabungan Firdaus.

##### **3.1.2 Bagian Pembiayaan**

1. Mengagenda buku surat masuk/keluar, surat permohonan pembiayaan murabahah, memo pencairan dan surat permohonan dukungan bank.
2. Menulis slip setoran tabungan.

3. Membantu Analis Pembiayaan untuk menyiapkan berkas angsuran pembiayaan.
4. Memfotocopy arsip pembiayaan, slip, dan polis asuransi untuk klaim asuransi pembiayaan.
5. Mencatat buku serah terima SK.
6. Meregister kredit nota (CN) dan debit nota (DN).
7. Menyusun berkas persyaratan permohonan pembiayaan murabahah.

### 3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama melaksanakan kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, penulis ditempatkan pada bagian Pembiayaan dan *Customer Service*. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama kerja praktik yaitu membantu bagian pembiayaan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat melalui produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan membantu meregister buku-buku bagian *Customer Service*. Sehingga judul yang diajukan berkaitan dengan standar pelayanan *frontliner* yaitu *teller* dan *customer service*.

Untuk meningkatkan produktivitas serta integritas bank dalam kinerjanya, bank membutuhkan suatu standar yang dapat mengukur seberapa baik dan terarahnya pelayanan yang dilakukan oleh bagian *frontliner*.

Sangat penting bagi suatu bank untuk membuat dan menetapkan standar pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Bagian *frontliner* memiliki standar operasional

prosedur masing-masing yang dapat menuntun kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan bagian *frontliner* sangat berperan dalam memberikan pelayanan untuk tercapainya kebutuhan nasabah. Karyawan diberi pelatihan untuk meningkatkan kemampuan agar dapat menangani segala keperluan yang dibutuhkan nasabah dengan baik. Penulis mendapat banyak ilmu serta pengalaman yang sangat berguna terutama dalam hal penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) yaitu pada bagian *frontliner* dalam menjalankan standar pelayanan *Teller* dan *Customer Service* sesuai standar operasional prosedur bank.

### **3.2.1 Standar Prosedur Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh**

Dalam kegiatan operasional pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, para karyawan dibutuhkan standar kerja yang efisien. Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah penerapan Standar Prosedur Layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nonong Ulia Zakia selaku *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh menjelaskan penerapan Standar Prosedur Pelayanan *Customer Service* sebagai berikut:<sup>1</sup>

1. Pakaian, penampilan rapi, dan bersih
  - a. *Customer Service* harus mengenakan seragam yang rapi, bersih sesuai dengan syariat Islam.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Nonong Ulia Zakia, *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, pada tanggal 17 Juni 2019 di Banda Aceh.

- b. Warna pakaian mengikuti warna yang telah ditetapkan oleh Bank Aceh Syariah berdasarkan hari kerja.
  - c. Memakai jilbab diulurkan sampai ke dada.
  - d. Berhias sesuai standar yang ditetapkan.
  - e. Lelaki wajib memakai dasi yang rapi dan rambut tidak gondrong.
  - f. Menggunakan warna pakaian yang formal dan sopan (*office look*) pada saat hari bebas seragam.
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
    - a. *Customer Service* harus percaya diri.
    - b. Senyum dan tidak memperlihatkan wajah kusut walau sudah seharian penuh bekerja.
    - c. Memiliki keyakinan dan pengetahuan yang luas tentang produk bank sehingga tidak ragu-ragu dalam memperkenalkan produk.
    - d. Bersikap akrab, ramah serta tulus sepenuh hati dalam melayani nasabah.
    - e. *Customer Service* bersikap sewajarnya dan sopan dalam melayani nasabah.
  3. Menyapa dengan lemah lembut dan menyebutkan nama nasabah atau pelanggan
    - a. Salam dan tegur sapa.
    - b. Menyebutkan nama diri.
    - c. Menyebutkan nama nasabah dengan konsisten.
    - d. Mempersilakan nasabah untuk duduk.
    - e. Menanyakan keperluan nasabah.

4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
  - a. *Customer Service* bersikap tenang, tidak terburu-buru, dan tetap sopan dalam bersikap.
  - b. Tunjukkan sikap menghormati dan berusaha memahami nasabah.
  - c. Mendengarkan keluhan nasabah yang komplain dengan bersikap bijak.
  - d. Harus bisa menguasai situasi walaupun dalam keadaan genting sekalipun dengan tetap bersikap ramah dan sopan.
5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
  - a. *Customer Service* tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik.
  - b. *Customer Service* bisa memposisikan dirinya apabila nasabah mengalami hal yang tidak nyaman dan menunjukkan sikap empati dalam menanggapi.
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
  - a. Berbicara jelas menggunakan bahasa yang baik dan benar dengan bahasa Indonesia ataupun daerah.
  - b. Suara yang dikeluarkan dapat terdengar jelas oleh nasabah.
  - c. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

- d. Tidak boleh berbicara sambil mengunyah permen atau makanan lainnya.
7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
    - a. *Customer Service* menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah.
    - b. *Customer Service* memiliki pengetahuan tentang produk bank.
    - c. *Customer Service* memiliki kepandaian dalam menggali kebutuhan nasabah dan menawarkan produk-produk yang menarik bahkan mampu memberikan masukan kepada nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan.
  8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
    - a. *Customer Service* tidak menyela ataupun memotong pembicaraan nasabah.
    - b. Menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.
    - c. Belajar melapangkan hati dan menerima kondisi-kondisi yang ada.
  9. Mampu **A** meyakinkan **I** pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan
    - a. *Customer Service* mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.
    - b. *Customer Service* mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

10. Apabila tidak dapat menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada karyawan lain
  - a. Apabila *Customer Service* tidak mampu menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan kepada yang mampu dan mengerti akan permasalahan tersebut.
  - b. Apabila membutuhkan waktu dalam menyelesaikannya, maka beritahukan kepada nasabah berapa lama waktu yang akan dihabiskan.
  - c. Apabila penyelesaian permasalahan tidak dapat dipastikan pada saat itu, maka minta nomor telepon nasabah yang dapat dihubungi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ria Dahlia selaku *teller* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh menjelaskan penerapan Standar Prosedur Pelayanan *teller* sebagai berikut:<sup>2</sup>

1. Standar Prosedur Pelayanan *teller* pada pelayanan transaksi pembukaan tabungan dilaksanakan sebagai berikut:
  - a. Nasabah datang ke Bank Aceh Syariah.
  - b. Nasabah mengajukan permohonan tertulis.
  - c. Nasabah melampirkan bukti identitas diri berupa KTP.
  - d. Setelah terdaftar menjadi anggota tabungan, setoran awal yang dilakukan minimal Rp 50.000 (sesuai dengan tabungan yang akan dibuka).

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ria Dahlia, *Teller* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, pada tanggal 17 Juni 2019 di Banda Aceh.

2. Standar Prosedur Pelayanan *teller* pada pelayanan transaksi penyetoran tunai sebagai berikut:
  - a. Nasabah datang ke Bank Aceh membawa buku tabungan atau simpanan.
  - b. Nasabah mengisi slip setoran dengan nominal yang akan ditabung.
  - c. Nasabah menyerahkan buku tabungan beserta slip setoran tabungan kepada *teller* untuk di cek.
  - d. *Teller* mengecek dan mencocokkan jumlah saldo data tabungan di komputer.
  - e. *Teller* mencetak setoran pada buku tabungan dan memberikan stempel.
3. Standar Prosedur Pelayanan *teller* pada pelayanan transaksi pembayaran angsuran sebagai berikut:
  - a. Pembayaran angsuran tidak harus dengan nama pemilik rekening.
  - b. Nasabah yang datang harus pada jam kerja yaitu pada pukul 08.00-15.00.
  - c. Nasabah menyerahkan bukti angsuran.
  - d. *Teller* mengecek bukti angsuran tersebut.
  - e. *Teller* memvalidasi bukti tersebut dan memberi stempel.
4. Standar Prosedur Pelayanan *teller* pada pelayanan transaksi pengeluaran kas sebagai berikut:
  - a. Nasabah mengisi formulir penarikan atau sesuai keperluan nasabah.
  - b. Lalu formulir tersebut diserahkan kepada *teller* beserta buku tabungannya.



- c. *Teller* memproses sesuai prosedur yang ada di Bank Aceh Syariah sesuai sistem yang ada.
  - d. Untuk penarikan, setelah diproses oleh sistem, *teller* memberikan uang kas kepada nasabah dengan memperlihatkan jumlah uang yang dihitung.
  - e. Setelah uang diterima oleh nasabah, kemudian *teller* menunjukkan print buku kepada nasabah sesuai transaksi yang telah diinput ke sistem.
  - f. Setelah semua transaksi selesai, *Teller* menanyakan kembali keperluan nasabah selanjutnya.
  - g. Jika tidak ada, *Teller* mengucapkan terima kasih dan salam.
5. Standar Prosedur Pelayanan *teller* pada pelayanan transaksi penerimaan kas sebagai berikut:
- a. Nasabah mengisi formulir setoran atau sesuai keperluan nasabah.
  - b. Lalu formulir tersebut diserahkan kepada *teller*.
  - c. Untuk setoran, sebelum diproses oleh sistem, nasabah memberikan uang kas dan menyerahkan buku tabungan kepada *teller*.
  - d. Lalu *teller* memperlihatkan hitungan jumlah uang setoran.
  - e. Kemudian *teller* menunjukkan print buku kepada nasabah sesuai transaksi yang telah diinput ke sistem.
  - f. Setelah semua transaksi selesai, *Teller* menanyakan kembali keperluan nasabah selanjutnya.
  - h. Jika tidak ada, *Teller* mengucapkan terima kasih dan salam.

6. Standar Prosedur Pelayanan *teller* pada pelayanan transaksi pembukaan rekening sebagai berikut:
  - a. Nasabah membawa persyaratan yang diajukan seperti membawa bukti identitas diri KTP atau bukti identitas yang lain.
  - b. Menyerahkan persyaratan tersebut kepada *teller* untuk di cek.
  - c. *Teller* mendaftarkan sebagai nasabah baru.
  - d. Setoran awal yang dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Aceh Syariah berdasarkan tabungan yang akan dibuka.
  - e. *Teller* membubuhkan tanda tangan sesuai dengan kartu identitas.
7. Standar Prosedur Pelayanan *teller* pada transaksi penutupan rekening sebagai berikut:
  - a. Nasabah membawa persyaratan yang diajukan seperti membawa buku tabungan dan membawa identitas diri berupa KTP.
  - b. Menyerahkan kepada *teller* persyaratan tersebut.
  - c. *Teller* memproses penutupan rekening dan dicairkan sehingga nasabah dapat mengambil secara langsung.
  - d. *Teller* akan memotong buku tabungan pada bagian scan data dan memblokir langsung ATM.

### 3.2.2 Peran pelayanan *Teller* dan *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh

#### 1. Peran Pelayanan *Teller*

Bank Aceh Syariah adalah salah satu bank milik pemerintah daerah Aceh. Pasca 2 tahun konversi mengantarkan Bank Aceh Syariah mendapatkan penghargaan TOP BUMD Award 2019 dengan penilaian “Bank Syariah Berkinerja Terbaik 2019”. Pencapaian total aset Bank Aceh Syariah berada di angka 23

Triliun. Untuk mempermudah transaksi antar nasabah maka dibutuhkan peran *Teller*. Pelayanan *Teller* pada PT. Bank Aceh Syariah rata-rata dalam kategori baik artinya pelayanan yang diberikan tepat waktu, antrian yang tidak terlalu panjang dan tidak lama, juga pelayanan yang tidak mempersulit membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan *Teller* dalam bertransaksi baik penarikan maupun penyetoran uang di kas. Dalam melayani nasabah, *Teller* menggunakan senyum, sapa dan salam sehingga nasabah tidak merasa canggung untuk melakukan transaksi, dengan ketelitian *Teller* dalam melakukan transaksi penarikan maupun penyetoran uang di dalam kas merupakan satu poin tersendiri sehingga tidak terdapat kekeliruan maupun kesalahan dalam jumlah saldo yang dimiliki para pelanggan atau nasabah.

## **2. Peran pelayanan *Customer Service***

*Customer Service* merupakan frontliner yang berperan melayani nasabah di bidang simpanan dan pinjaman. Dalam pelayanan Bank Aceh Syariah, waktu pelayanan yang dibutuhkan *Customer Service* melayani nasabah yaitu pelayanan nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Bank Aceh Syariah dan bergantung pada kebutuhan para nasabah. Para *Customer Service* telah dibekali dengan kemampuan untuk dapat menangani segala keperluan yang dibutuhkan nasabah dengan baik.

### 3.3 Teori yang Berkaitan

#### 3.3.1 Pengertian Pelayanan

Lovelock (2002:5) mendefinisikan pelayanan adalah bagian kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atas nama penerima jasa tersebut. Aritonang (2005:26) mengatakan pelayanan juga merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janji. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terbagi dalam dua kategori bagian yaitu bagi petugas menjalankan kewajiban untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan dari pelanggan, di samping itu dalam segi pelanggan membutuhkan untuk dilayani demi mencapai harapan pelanggan dan pelayanan yang baik dapat menarik perhatian pelanggan untuk tujuan tertentu (Bolang dan dkk, 2015).

#### 3.3.2 Pengertian Teller

*Teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. Pengertian *teller* lebih luas dibandingkan kasir karena selain sebagai pintu keluar dan masuk uang, juga berfungsi di bidang administratif dan pelayanan. Oleh Karena itu, perbankan lebih banyak menggunakan istilah *teller* daripada kasir karena di bank *teller* melayani penyetoran dan pengambilan uang, pemindahbukuan

(*overbooking*), transfer uang, kliring, serta pelayanan lainnya (Subagyo, 2009: 22).

### 3.3.3 Pengertian *Customer Service*

*Customer Service* adalah melayani nasabah secara baik. Pelayanan prima yang diberikan untuk mendengar keluhan serta masalah yang dialami oleh nasabah. Tidak hanya mendengar saja, diwajibkan bahwa seorang *Customer Service* harus mampu memberikan solusi atau mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah (Widarini, 2013).

*Customer Service* adalah segala upaya untuk memenuhi kebutuhan (*needs*), keinginan (*wants*), dan harapan (*expectations*) pelanggan. Kita sering mendengar mendengar bahwa *customer service* bisa mencakup *after-sales service*, *before-sales service* atau bahkan *during-sales service* (Yuswohady, 2005: 178).

### 3.3.4 Standar Layanan Prima menurut Islam

#### 1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Di dunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya (Widarini, 2013).

Pelayanan prima yang sering kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata, 2003:27).

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa tenang.
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

## **2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima**

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima kepada masyarakat didasarkan pada tekad bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Kalau pada sektor bisnis atau swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi *profile* atau keuntungan perusahaan. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik (Sutopo dan Suryanto, 2006: 15).

## **3. Pengertian Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam**

Dalam mengatasi permasalahan pelayanan di dunia perbankan, Islam mengajarkan untuk melakukan Pelayanan Prima atau *Service*

*Excellence* yang Qurani. *Service Excellence* yang Qurani yang dimaksud adalah sebagai berikut:

### 1. Keramahan

Penerapan dari surat Ta-ha ayat 44 adalah memberikan pelayanan harus dengan keramahan.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: "(Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Firaun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut)." (Q.S.Ta-ha [20]: 44).

Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Teller* maupun *Customer Service* harus pelayanan yang baik, penuh kelembutan, dan sopan santun kepada semua nasabah. Tindakan ini bukan hanya memberikan dampak yang positif untuk terjalinnya hubungan karyawan bank dengan nasabah tetapi lebih dari itu agar bernilai ibadah.

### 2. Kredibilitas

Penerapan dari surat An-Nisa ayat 58 adalah memberikan pelayanan secara kredibilitas. Pada kredibilitas atau dapat dipercaya ini harus memiliki sikap kejujuran.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا

بصيرًا

Artinya: “(Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat).” (Q.S. An-Nisa: [4]: 58)

Kejujuran sangat erat kaitannya dengan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Sehingga apa yang dijanjikan oleh karyawan bank adalah informasi yang benar bukan menipu.

### 3. Akses atau Fasilitas

Penerapan dari surat Ta-Ha ayat 25 dan 26 adalah akses atau kemudahan. Pada bagian ini, yang paling diperlukan adalah kemudahan dalam menerima pelayanan. Sehingga sangat penting untuk karyawan bank tidak mempersulit nasabahnya dalam menerima pelayanan.

قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي

Artinya: “(Dia (Musa) Berkata, “Ya Tuhanku, lapangkanlah dadaku”).” (Q.S. Surah Ta-Ha: [20]: 25).

وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي

Artinya: “(dan mudahkanlah untukku urusanku)”. (Q.S. Surah Ta-Ha: [20]: 26).

Imam Jalaluddin Al-Mahalli dan Imam Jalaluddin A-Suyuti dalam tafsirnya tafsir Jalalain mengatakan bahwa maksud dari ayat ini adalah lapangkanlah dadaku supaya mampu membantu risalahmu dan supaya aku dapat menyampaikannya. Ini menandakan bahwa



Allah saja tidak mempersulit hambanya. Serta dalam akses ini juga diperlukan sarana dan prasarana yang menjadi poin penting dalam memberikan pelayanan prima untuk nasabah.

#### 4. Penampilan

Penerapan dari surat Al-Muddassir ayat 4 adalah pelayanan yang bersih. Pada aspek ini merupakan faktor yang paling penting bagi seorang karyawan bank. Kebersihan adalah salah satu pokok yang terpenting untuk menarik minat nasabah untuk bertransaksi di bank tersebut.

وَتِيَابِكَ فَطَهَّرْ

Artinya: *"(dan bersihkanlah pakaianmu)."* (Q.S. Al-Muddassir: [74]: 4).

Kebersihan adalah salah satu pokok terpenting untuk menarik minat nasabah untuk bertransaksi di bank tersebut.

#### 5. Kemampuan dalam Menyajikan Pelayanan

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang pegawai dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi yang sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Sebagaimana Hadist Nabi Muhammad SAW:

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ

وَسَلَّمَ، قَالَ: رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا افْتَضَى

“Dari Jabir bin Abdullah ra. Bahwasannya Rasulullah SAW. bersabda; Allah SWT. menyayangi seseorang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli, dan ketika mengadakan penagihan”, (HR. Bukhari No. 994, dalam Ringkasan Shahih Bukhari).

### 3.3.5 Evaluasi Kerja Praktik

Selama mengerjakan kerja praktik di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, penulis melakukan berbagai macam kegiatan dan mendapatkan banyak pengalaman seperti yang sudah dijelaskan di atas. Banyak keunggulan yang diketahui penulis selama melaksanakan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, mulai dari sikap ramah karyawan bank tersebut dalam melayani nasabah, kerjasama tim yang sangat baik, dan kedisiplinan serta adanya komunikasi yang baik sesama karyawannya. Menurut penulis PT. Bank Aceh Syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah.

Setelah menjelaskan lebih lanjut tentang standar pelayanan *Teller* dan *Customer Service*, seperti halnya kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah penerapan Standar Prosedur Pelayanan, dengan adanya penerapan standar tersebut maka kinerja karyawan dapat dinilai dengan baik oleh *supervisor*. Seberapa disiplinnya karyawan bank yang menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang baik berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh bank. Seperti dalam hal melayani pembukaan rekening tabungan baru yang dilakukan oleh *Customer Service* maupun penarikan tabungan yang dilakukan oleh *Teller* dan lain sebagainya, sikap yang ditunjukkan oleh bagian *frontliner* tetap tersenyum dan memahami keluhan nasabah

dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Walau banyaknya nasabah yang harus dilayani dan juga masalah yang harus ditanggapi, mereka tetap bersikap sama halnya dengan memberi pelayanan kepada nasabah-nasabah sebelumnya. Tanpa ada perbedaan sikap yaitu tetap ramah, menunjukkan sikap yang sopan, dan menghormati nasabah yang menjadi poin-poin penting dalam melayani nasabah.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah diuraikan penulis pada bab-bab sebelumnya mengenai Standar Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh, maka penulis menarik kesimpulan yaitu:

- a. Standar Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh sudah cukup baik dan sejalan dengan Standar Prosedur Layanan yang telah ditetapkan oleh Bank Aceh Syariah.
- b. Peran pelayanan yang diberikan oleh *teller* maupun *customer service* sangat memuaskan dan selalu memberikan yang terbaik bagi setiap nasabah yang bertransaksi di bank tersebut.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan paparan yang telah penulis jelaskan, maka penulis memberikan saran agar kedepannya PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh dapat:

1. Terus melayani nasabah dengan sepenuh hati dan sepenuhnya berpegang teguh pada prinsip syariah.
2. Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh dapat selalu menjaga sikap keramah-tamahannya, sopan santun, dan berkinerja baik dalam menjalankan standar prosedur layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Alquran dan Terjemahan.

Al-Mundziri, Zaki Al-Din 'Abd Al-Azhim. (2008). *Ringkasan Shahih Al-Bukhari*. Malaysia: Crescent News (KL) SDN BHD (185027-K).

Anshori, Abdul Ghofur. (2018). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputido.

Iqbal, M. (2017). "Konsep Service Excellence dalam Perspektif Al-Quran." Makalah, IAIN Ambon.

Moeljono, Djokosantoso. (2003). *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputido.

Naja, Hasanuddin Rahman Daeng. (2004). *Membangun Micro Banking*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.

Solihin, Ahmad Ifham. (2008). *Ini Lho, Bank Syariah!* Bandung: PT Grafindo Media Pratama.

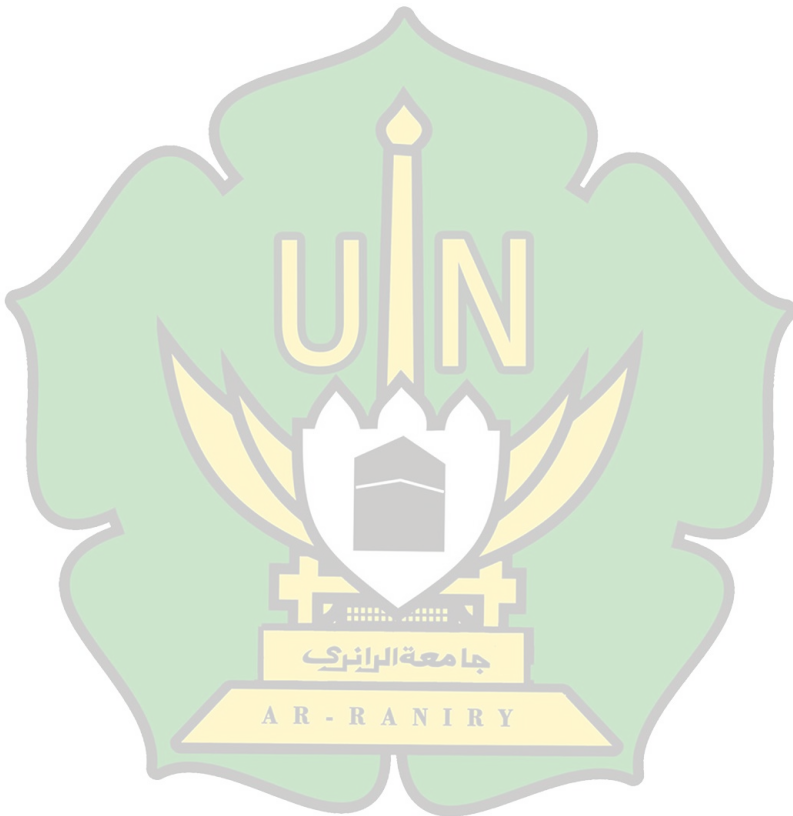
Subagyo, Ahmad. (2009). *Kamus Istilah Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Elex Media Komputido.

Sutopo dan Suryanto, Adi. (2006). *Pelayanan Prima Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Widarini, Falih. (2013). "Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Bayuwangi." Tesis, UIN Malang.

Yuswohady, Hermawan Kartajaya. (2005). *Attracting Tourist, Traders, Investors; Strategi Memasarkan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto. 2015. “Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado.” *EMBA*.





UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
 Nomor : 2425/Un.08/FEBI/PP.00.9/04/2019

**T E N T A N G**

**PENETAPAN PEMBIMBING LAPORAN KERJA PRAKTIK MAHASISWA PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH,**

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran penulisan Laporan Kerja Praktik mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Laporan Kerja Praktik yang ditetapkan dengan surat keputusan Dekan;  
 b. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Laporan Kerja Praktik pada Program Studi D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
 2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
 3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
 4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
 5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;  
 6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
 7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPS UIN Ar-Raniry Banda Aceh.


**M E M U T U S K A N**

- Menetapkan Pertama** : Menunjuk Saudara (I) :  
 a. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. Sebagai Pembimbing I  
 b. Evnyenni, SE, M.Si. Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing Laporan Kerja Praktik Mahasiswa (I) :  
**N a m a** : Putro Tuanda Rizkiya  
**N I M** : 160601077  
**Prodi** : D-III Perbankan Syariah  
**J u d u l** : Standar Pelayanan Teller dan Customer Dalam Operasional Bank Pada PT. Bank Aceh Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh
- K e d u a** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

AR - RANIRY

Ditetapkan di  
 Pada tanggal : Banda Aceh  
 : 03 Mei 2019


Dekan,

  
 Zeki Fudzi

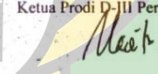
- Tembusan :**  
 1. Rektor UIN Ar-Raniry;  
 2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;  
 3. Dosen pembimbing yang bersangkutan  
 4. Mahasiswa yang bersangkutan.

**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN**

Nama/NIM : Putro Tuanda Rizkiya  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Standar Pelayanan Teller dan Customer Service pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh  
 Tanggal SK : 03 Mei 2019  
 Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag  
 Pembimbing II : Evriyenni, SE.,M.Si

No.	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	05/07 2019	05/07 2019	I - IV	Perbaikan Catatan	
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Mengetahui,  
 Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah

  
 Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
 NIP.197711052006042003

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



## LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Putro Tuanda Rizkiya  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Standar Pelayanan Teller dan Customer Service pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh  
 Tanggal SK : 03 Mei 2019  
 Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag  
 Pembimbing II : Evriyenni, SE.,M.Si

No.	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	28/06/19	28/06/19	1 - IV		<i>Nevi</i>
2	03/07/19	03/07/19	1 - IV		<i>Nevi</i>
3	05/07/19	05/07/19	1 - IV		<i>Nevi</i>
4					
5					
6					
7					
8					

Mengetahui,  
 Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah

*Nevi*  
 Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag  
 NIP.197711052006042003

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : <http://febi.uin-ar-raniry.ac.id> | Email : [febi.uin@ar-raniry.ac.id](mailto:febi.uin@ar-raniry.ac.id)

**FORMULIR PENILAIAN**

**1. MAHASISWA YANG DINILAI**

NAMA : PUTRO TUANDA RIZKIYA  
NIM : 160601077

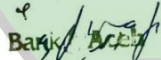
**2. UNSUR PENILAIAN**

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	83	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	92	
3	Pelayanan (Public Service)	A	89	
4	Penampilan (Performance)	A	87	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	B	85	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	87	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90	
8	Pengetahuan Ekonomi Syariah (Islamic Economic Knowledge)	B	76	
<b>Jumlah</b>		29	689	
<b>Rata-rata</b>		3,625	86,125	

**3. KRITERIA PENILAIAN**

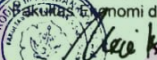
SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Banda Aceh, 22 April 2019  
Penilai,

  
Anwar Zainal

Kepala Cabang Pembantu

Mengetahui,  
Ketua Rodi D-III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Navi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP. 197711052006042003

جامعة الرانيري

AR-RANIRY