

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)



Disusun Oleh:

NIDIA SARI PUTRI
NIM. 150603246

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020 M / 1441 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Nidia Sari Putri

NIM : 150603246

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
- 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 manipulasi 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, 30 September 2020

Yang Menyatakan,



Nidia Sari Putri

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

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

Dengan Judul:

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus Pada PT. Bank
Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Nidia Sari Putri
NIM. 150603246

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai
kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,



Dr. Hafas Furqani, M. Ec
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II,



A. Rahmad Adi, SE., M.Si
NIDN. 2025027902

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



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

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG
SKRIPSI**

NIDIA SARI PUTRI
NIM. 150603246

Dengan Judul:

**Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah
Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)**

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal:

Jumat, 10 Januari 2020 M
14 Jumadil Ula 1441 H

Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

Ketua,



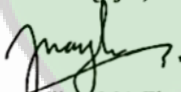
Dr. Hafas Furqani, M. Ec
NIP. 198006252009011009

Sekretaris,



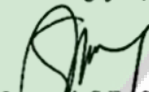
A. Rahmad Adi, SE., M.Si
NIDN. 2025027902

Penguji I,



Inaytullah, MA.Ek
NIP. 198208042014032002

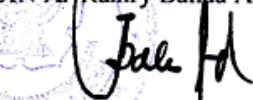
Penguji II,



Ismuani, S.E., S.Pd.I., M.Si
NIP. 198601282019031005

Mengetahui

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



Dr. Zaki Fuad, M. Ag
NIP. 196403141992031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**



Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web : www.library.ar-raniry.ac.id, Email : library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nidia Sari Putri
NIM : 150603246
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : Nidyasari putri@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

yang berjudul:

Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : Jumat, 10 Januari 2020

Mengetahui,

Penulis

Nidia sari Putri
NIM. 150603204

Pembimbing I

Dr. Hafas furqani, M. Ec
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II

A. Rahmat Adi, SE., M.Si
NIDN. 2025027902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat
bagi orang lain”*

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ucapan syukur Alhamdulillah, karya sederhana ini penulis

Persembahkan untuk:

*Ayah dan Ibuku yang aku sayangi yang telah bekerja keras demi masa depanku serta tiada henti mendoakan dan membuat aku semangat dalam melakukan semua hal.

yang tak terhingga,

*Adikku yang aku sayangi

Atas segala peluh cinta dan doanya tanpa henti.

*Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan dan selalu mendoakanku.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul **“Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Shalawat beserta salam tak lupa pula penulis sanjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.

3. Muhammad Arifin, Ph.D, selaku ketua LAB dan selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama kuliah.
4. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku pembimbing I yang telah memberikan kemudahan dan dukungan sehingga terselesaikan skripsi ini. Dan A. Rahmat Adi, SE., M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu memberikan data yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayahanda tercinta Nurdin Ishak dan Ibunda tersayang Nuraini. H yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi yang tiada habisnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa pula kepada keluarga besar yang telah mendukung dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada sahabat tercinta terima kasih untuk waktu, perasaan, dan tenaga yang telah di korbakan selama ini,

semoga kita selalu bersama. Serta teman-teman seperjuanganku Program studi Perbankan Syariah angkatan 2015 saya ucapkan terima kasih yang telah bersama-sama ketika suka dan duka selama kuliah.

Bantuan itu semua dipulangkan kepada Allah SWT untuk memberikan ganjaran dan pahala yang setimpal. Dalam menyusun skripsi ini penulis berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini menjadi sempurna. Namun penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.

Banda Aceh, 30 September 2020
Penulis,

Nidia Sari Putri

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
 Nomor:158Tahun1987 –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	Sy	28	ء	’
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>Faṭḥah</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>Faṭḥah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Faṭḥah</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 / ِ ي	<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 : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul 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 Tasawu

ABSTRAK

Nama : Nidia Sari Putri
NIM : 150603246
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul : Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah
(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri
KCP Ulee Kareng Banda Aceh)
Tanggal Sidang : 10 Januari 2020
Tebal : 142 Halaman
Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M.Ec
Pembimbing II : A. Rahmat Adi, SE., M.Si

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif (*mix method*). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Dilihat dari hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah baik yaitu sebesar 90%. Pelayanan yang diberikan oleh *security* sudah mencapai 83%, Pelayanan yang diberikan oleh *teller* yaitu sebesar 89% dan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sebesar 95%. Dari hasil penelitian penulis, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan sudah baik dan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan *security*) secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Namun ada beberapa hal yang belum maksimal seperti *teller* masih berbicara dengan rekan kerjanya pada saat melayani nasabah. Penampilan *teller*, *customer service*, dan *security* secara keseluruhan juga sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, namun pada hari jumat minggu pertama *customer service* mengenakan pakaian kasual, seharusnya pada jumat minggu pertama mengenakan baju batik.

Kata kunci :Frontliner, Sistem Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB – LATIN DAN SINGKATAN .	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 13
2.1 Pelayanan	13
2.1.1 Pengertian Pelayanan Dan Sistem Pelayanan ..	13
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan.....	16
2.1.3 Pelayanan Dalam Pandangan Islam	17
2.1.4 Konsep Pelayanan Prima.....	20
2.1.5 Syarat Dan Prosedur Pelayanan Prima	23
2.1.6 Karakteristik Pelayanan Prima.....	25
2.1.7 Pentingnya Pelayanan Prima	26
2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	29
2.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	29

2.2.2 Tujuan dan Fungsi SOP	30
2.2.3 Manfaat SOP	31
2.3 Frontliner.....	33
2.3.1 Pengertian <i>Frontliner</i>	33
1. <i>Teller</i>	33
2. <i>Customer Service</i>	36
3. <i>Security</i>	39
2.4 Penelitian Terkait	42
2.5 Kerangka Pemikiran	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1 Jenis Penelitian	51
3.2 Populasi dan Sampel	52
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	54
3.4 Lokasi Penelitian.....	54
3.5 Sumber Data	54
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	56
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri	63
4.1.1 Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.....	63
4.1.2 Visi dan Misi bank Syariah Mandiri	66
4.1.3 Nilai-Nilai Kebudayaan Bank Syariah Mandiri..	67
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.....	69
4.1.5 Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri.....	74
4.1.5.1 Produk Penghimpun Dana	74
4.1.5.2 Produk Pembiayaan.....	79
4.1.5.3 Produk Layanan	84
4.2 Sistem Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng	86
4.3 Pelayanan yang Diberikan <i>Security</i> berdasarkan SOP .	89
4.4 Pelayanan yang Diberikan <i>Teller</i> berdasarkan SOP.....	96
4.5 Pelayanan yang Diberikan <i>Customer Service</i> berdasarkan SOP	106

BAB V PENUTUP.....	138
5.1 Kesimpulan.....	138
5.2 Saran	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	148



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Penabung Pada BSM KCP Ulee Kareng	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 4.1	tanggapan responden terhadap lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yang tidak menyulitkan nasabah dan mudah dijangkau	119
Tabel 4.2	tanggapan responden terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman	120
Tabel 4.3	tanggapan responden terhadap karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam kerja.....	120
Tabel 4.4	tanggapan responden terhadap area parkir yang luas sehingga nasabah nyaman meletakkan kendaraan diparkiran	121
Tabel 4.5	tanggapan responden terhadap karyawan selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah	121
Tabel 4.6	tanggapan responden terhadap karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng selalu teliti dalam memberikan pelayanan	122
Tabel 4.7	tanggapan responden terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan.....	123
Tabel 4.8	tanggapan responden terhadap karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian dalam melayani nasabah	123
Tabel 4.9	tanggapan responden terhadap <i>security</i> selalu bersedia membantu nasabah	124
Tabel 4.10	tanggapan responden terhadap <i>security</i> selalu mengucapkan salam, senyum dan bersikap ramah kepada nasabah.....	125

Tabel 4.11	tanggapan responden terhadap <i>security</i> selalu berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam yang ditentukan	125
Tabel 4.12	tanggapan responden terhadap <i>security</i> selalu menanyakan keperluan nasabah dan memberikan petunjuk dan arahan kepada nasabah	126
Tabel 4.13	tanggapan responden terhadap <i>security</i> memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.....	126
Tabel 4.14	tanggapan responden terhadap <i>teller</i> berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai).....	127
Tabel 4.15	tanggapan responden terhadap <i>teller</i> mampu menyelesaikan pekerjaannya tanpa membuat kesalahan	128
Tabel 4.16	tanggapan responden terhadap <i>teller</i> memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah.....	128
Tabel 4.17	tanggapan responden terhadap <i>teller</i> selalu senyum, ramah, sabar dan sopan dalam melayani nasabah	129
Tabel 4.18	tanggapan responden terhadap <i>teller</i> memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani nasabah	129
Tabel 4.19	tanggapan responden terhadap <i>customer service</i> mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti.....	130
Tabel 4.20	tanggapan responden terhadap penampilan <i>customer service</i> rapi, bersih dan selalu menggunakan pakaian kerja	131
Tabel 4.21	tanggapan responden terhadap <i>customer service</i> memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah	131
Tabel 4.22	tanggapan responden terhadap <i>customer service</i> merespon keluhan yang disampaikan nasabah dengan cepat	132

Tabel 4.23 tanggapan responden terhadap <i>customer service</i> selalu senyum, ramah dan sopan pada saat melayani nasabah	132
Tabel 4.24 tanggapan responden terhadap <i>customer service</i> selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang dilakukan	133



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.1 Hasil Perhitungan Besar Sampel.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara	148
Lampiran 2	Hasil Wawancara	152
Lampiran 3	Hasil Wawancara	155
Lampiran 4	Hasil Wawancara	157
Lampiran 5	Hasil Wawancara	159
Lampiran 6	Hasil Wawancara	161
Lampiran 7	Hasil Wawancara	163
Lampiran 8	Hasil Wawancara	165
Lampiran 9	Hasil Kuesioner	167
Lampiran 10	Teknik Dokumentasi	177



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia, yang secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 (www.mandirisyariah.co.id). Bank Syariah Mandiri adalah salah satu bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah dan memiliki beragam produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga Bank Syariah Mandiri senantiasa melakukan peningkatan kualitas produk, baik produk penghimpun dana maupun produk pembiayaan serta terus menerus melakukan pengembangan pada fitur-fitur pelayanannya.

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang unggul dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Keunggulan Bank Syariah Mandiri terlihat dari banyaknya perolehan penghargaan yang didapatkan seperti penghargaan *best teller*, *best customer service*, *best phone*, *best ATM* dan *best security* selamalima tahun berturut-turut. Pada tahun 2019 Bank Syariah Mandiri memperoleh penghargaan *Banking Service Excellent Award 2019* yang diselenggarakan oleh MRI. Adapun penghargaan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri adalah *Golden trophy* (untuk *Best Overall Performance* 6 tahun berturut-turut), *Best Overall Performance*, Performa Terbaik Satpam, Performa

Terbaik *Overall Minus E-Banking*, Performa Terbaik *Customer Service*, Performa Terbaik *Teller*, Performa Terbaik *Telepon*, Performa Terbaik *Chatbot*, dan Performa *Opening Account Website Application*.

Pada situasi persaingan perbankan seperti saat ini, setiap bank membutuhkan usaha yang cukup keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada serta dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang atau yang akan dibangun tidak akan efektif (Kasmir, 2008: 180).

Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga setiap perusahaan atau instansi harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan konsumen atau nasabah (Yulinsa, 2014: 4). Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah bank mampu memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu dengan cara memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia berbagai macam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi yang dilakukan,

memiliki pengetahuan umum lainnya dan mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan (Kasmir, 2012: 257).

Agar dapat bersaing dan terus berkembang serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, tentunya dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank khususnya pada bagian *frontliner*. *Frontliner* terdiri dari *Teller*, *Customer Service* dan *Security*. *Frontliner* adalah karyawan atau pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah serta melayani segala yang dibutuhkan nasabah (Litriani dan Lemiyama, 2016: 04). Untuk mendapatkan kesan dimata nasabah maka karyawan *frontliner* wajib memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, yang implikasinya menjadi daya tarik sendiri pada bank bersangkutan (Litriani dan Lemiyama, 2016: 03).

Untuk mencapai tujuan tersebut bank harus memiliki standar pelayanan yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kualitas yang diberikan tentu harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh bank dalam standar operasional prosedur (SOP). SOP merupakan prosedur yang telah ditetapkan dalam perusahaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dalam memperoleh hasil kerja yang paling efektif (Rosalin, 2017: 109).

Dalam memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah maka setiap perbankan harus memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima adalah

pelayanan terbaik yang diberikan pihak bank kepada pelanggan yang sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan (Maddy, 2009: 8). Untuk memberikan pelayanan yang prima maka setiap pihak yang ada didalam perusahaan perbankan harus saling bekerja sama, baik itu dari bagian yang paling rendah seperti *security* hingga yang paling tinggi seperti kepala manajer. Dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah, pihak perbankan dapat berpedoman pada beberapa konsep-konsep pelayanan prima.

Menurut Barata (2003), konsep-konsep pelayanan prima terdiri dari 6 (enam) variabel, yaitu Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*) dan Tanggung jawab (*Accounttability*). Sedangkan menurut Tjiptono (2002: 58) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 (empat) variabel, antara lain Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima maka perusahaan jasa harus mampu melayani pelanggan secara memuaskan, baik dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan dan keramahan) maupun dengan memaksimalkan failitas-fasilitas penunjang (gedung, desain interior dan exterior serta peralatan/perlengkapan) yang mampu menimbulkan kenyamanan bagi konsumen. Berdasarkan pada penjelasan tersebut dapat dikembangkan bahwa pelayanan prima ada 6 (enam)

variabel, antara lain kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*) (Barata, 2003: 31).

Untuk memberikan pelayanan yang prima maka setiap pihak yang ada pada perusahaan perbankan harus saling bekerja sama untuk memberikan dan menjaga kepercayaan nasabah agar tetap loyal. Setiap pihak *frontliner* seperti *security*, *teller* dan *costumer service* memiliki standar ketentuan masing-masing dalam melaksanakan perannya. *Frontliner* memegang peranan penting disamping memberikan pelayanan kepada nasabah juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. *Frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah, sehingga pihak *frontliner* diharapkan bisa bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Litriani dan Lemiyana, 2016: 4).

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Penabung Pada BSM KCP Ulee Kareng

Tahun	2014	2015	2016	2017	2018
Jumlah Nasabah	785	1.497	981	1.364	953

Sumber: Bank Mandiri Syariah KCP Ulee Kareng

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang menabung pada Bank BSM KCP Ulee Kareng dari tahun 2014-2018 mengalami naik turun setiap tahunnya. Pada tahun 2014-2015 jumlah nasabah yang menabung pada BSM KCP Ulee Kareng mengalami peningkatan yang signifikan yaitu dari 785

orang yang menabung pada tahun 2014 naik menjadi 1.497 orang pada tahun 2015, dan pada tahun 2016 jumlah nasabah yang menabung mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 981 orang. Dan pada tahun 2017 jumlah nasabah yang menabung pada BSM KCP Ulee Kareng mengalami peningkatan kembali yaitu dari tahun 2016 sebanyak 981 orang dan pada tahun 2017 meningkat menjadi 1.364 orang. Pada tahun 2018 jumlah nasabah yang menabung pada BSM KCP Ulee Kareng mengalami penurunan kembali yaitu sebanyak 953.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah yang menabung pada BSM KCP Ulee Kareng setiap tahunnya mengalami naik turun, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada bank BSM KCP Ulee Kareng, untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan *frontliner* apakah sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri.

Dalam penelitian Luthfi, Brida dan Purwinarti (2016) dengan judul “ Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Menjaga Kualitas Layanan *Teller* (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)”. Metode penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik sampel dengan mengambil 3 orang karyawan *teller* dengan melakukan 7 kali penelitian. Penelitian ini terfokus pada alur pelayanan *teller* dilihat dari segi komunikasi, segi waktu, dan segi fleksibilitas. Dalam segi komunikasi terhadap nasabah yang

dilayani sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan. Dalam segi waktu ketentuan jam kerja di Bank sudah terforsi dengan baik. Dalam segi fleksibilitas pada penerapan pelayanan sudah sesuai prosedur yang memadai.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nur Ellyanawati ER (2018) dengan judul “Peningkatan Kompetensi *Frontliner* Dalam Memberikan Layanan Prima: Studi Kasus Pada BPRS MCI Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, pengamatan dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh BPRS Mitra Cahaya Indonesia sudah cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan di beberapa item, seperti untuk meningkatkan kompetensi *frontliner* agar dapat memberikan layanan yang prima kepada nasabah, manajemen memberikan pelatihan yang relevan, pelaksanaan *role play* rutin, *sharing session* layanan bagi *frontliner* dan menyediakan SOP layanan agar terdapat panduan pedoman dalam memberikan layanan prima kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Luthfi, Brida dan Purwinarti (2016) dan penelitian Ellyanawati ER (2018) bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sudah baik, tetapi ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti kelengkapan atribut, yaitu *security* belum terlihat membawa peluit, tali kur, pisau komando atau borgol dan *customer service* masih terlihat

mengerjakan pekerjaan lain pada saat melayani nasabah. Dari penelitian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* Bank BSM KCP Ulee Kareng apakah sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *security* apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri?
3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *teller* apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri?

4. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan pada Bank BSM KCP Ulee Kareng sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri.
2. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *security* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri.
3. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *teller* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri.
4. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi semua pihak, diantaranya:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah sebagai salah satu dari ekonomi Islam.

b. Manfaat praktis

1. Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai perbankan syariah khususnya dalam sistem pelayanan bank kepada nasabah serta sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta sebagai masukan untuk penelitian dengan topik yang sama pada masa yang akan datang mengenai sistem pelayanan bank kepada nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas lima bab, dengan tujuan mempermudah pembahasan serta untuk mempermudah pembaca memahami garis besar penelitian ini. Isi dan bahasan ini disajikan dalam bentuk sistematika sebagai berikut :

BAB I :PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang melatar belakangi penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II :LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang mendasari penelitian ini yang terdiri dari pengertian pelayanan, konsep pelayanan, pelayanan prima, syarat dan prosedur pelayanan prima, pentingnya pelayanan, sistem pelayanan, pengertian *frontliner*, pengertian *teller*, fungsi *teller*, peran *teller*, pengertian *customer service*. Fungsi *customer service*, peran *customer service*, pengertian *security*, fungsi *security*, peran *security*, pengertian standar operasional prosedur, tujuan standar operasional prosedur, manfaat standar operasional prosedur, penelitian terdahulu, dan kerangka pikir.

BAB III :METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, objek penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV :ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil analisa dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan dan Sistem Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan dan Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem pelayanan ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya (Habibuddin, 2014: 31).

Dalam kamus bahasa Indonesia pelayanan adalah suatu hal, cara, atau hasil kerja melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan, minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan (Sinambela, 2007: 5). Menurut Kotler (2008: 83) pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2006: 27). Sementara menurut Sampara dalam L.P Sinambela menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2007: 5).

Sedangkan menurut Hasibuan (2009: 152) pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah suatu pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maka pihak bank harus memberikan pelayanan yang prima yang implikasinya menjadi daya tarik sendiri pada bank bersangkutan (Litriani dan Lemiyama, 2016: 03). Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan

nasabah. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas (Maddy, 2009: 08).

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kasmir, 2005: 15):

- a. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan, dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang merakaininginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga akhir.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

2.1.2 Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan

Berbagai aktivitas dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan pengatur, dan pengatur itu adalah manajemen. Tujuan manajemen ini adalah untuk mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya selalu memiliki manajemen yang baik (Anoraga, 2004: 108). Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. Di samping memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila dilakukan dengan sungguh-sungguh.

Suatu perusahaan yang berdiri tentu menginginkan usaha yang dijalankan dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi waktu, hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya perusahaan. Dan itu dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan memberikan pelayanan prima.

Pelayanan prima adalah pelayanan bagaimana pelanggan atau nasabah merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan (Kasmir, 2008: 93).

2.1.3 Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Islam menetapkan agar orang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Artinya: “...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah : 2).

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas (Jepara, 2014).

Dalam salah satu hadis Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia bermanfaat bagi

sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Jabir bin Adbillah:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “*Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia*” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Dauqutni. Hadis ini dihasankan oleh al-Albani di dalam *Shahihul Jami’* no: 3289).

Dalam kitab shahih muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadis.

Artinya: “*Barang siapa yang menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang muslim didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya di hari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan dunia dan akhiratnya. Dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan diakhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya*”.

Hadis ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, dan memberikan nasehat. Dan hadis ini melarang kita untuk mengumbar aib (kejelekan) orang

lain, karena bagi yang mengumbar air orang lain maka Allah akan membuka aib kita dihadapan makhluk-Nya (Rafidah, 2014: 119).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang tidak berkualitas.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

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)

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*” (QS. Al-Baqarah:267).

Islam juga memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.

Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنَتْلَاهُمْ مَّا لَوْ كُنْتُمْ فِظًا غَلِيظَ الْقُلُوبِ لَا نَفْضُوهُم مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Artinya: *“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadaNya.”* (QS. Ali Imran: 159).

2.1.4 Konsep Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga budaya pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tapi milik semua orang (Barata, 2003: 30). Menurut Barata (2003:31) konsep pelayanan prima terdiri dari 6 variabel, yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yaitu meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan

dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika berhadapan dengan pelanggan. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, objek dan kelompok tertentu (Eagly dan Himmerfalb, dalam Barata 2003).

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik, yang merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan dari pihak lain. Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang bersikap

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas kritik dan sarannya. Memberikan perhatian khusus

secara penuh kepada pelanggan maka hubungan dengan pelanggan semakin baik.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Bila yang dimaksud dengan tindakan pelayanan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani dan tampilan layanan yang baik.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pendapat lain mengatakan bahwa konsep pelayanan pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Menurut Pendit (2004: 51) konsep-konsep pelayanan prima terdiri dari hal-hal berikut ini:

1. Pribadi prima tampil ramah

2. Pribadi prima tampil sopan
3. Pribadi prima tampil yakin
4. Pribadi prima tampil ceria
5. Pribadi prima tampil memaafkan
6. Pribadi prima senang bergaul
7. Pribadi prima tampil belajar dari prang lain
8. Pribadi prima senang dalam kewajaran
9. Pribadi prima senang menyenangkan orang lain.

2.1.5 Syarat dan Prosedur Pelayanan Prima

Syarat seseorang dikatakan mampu memberikan pelayanan adalah sebagai berikut (Kasmir, 2005: 19):

- a. Mampu melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi: bahwa komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia dan cara memahami komunikasi dipandang sebagai suatu proses berkomunikasi, yang meliputi *attending* (kehadiran orang yang diajak berkomunikasi), *listening* (kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cepat apa yang dibicarakan lawan bicara), *observing* (mampu meneliti pembicaraan), *clarifying* (mampu mengklarifikasikan komunikasi), dan *responding* (mampu memberikan tanggapan terhadap komunikasi).
- b. Mampu berkomunikasi dalam konsep verbal maupun nonverbal.

- c. Mampu bekerja dalam pelayanan secara individu maupun dalam kelompok.
- d. Mampu berkomunikasi dalam konsep A3, yaitu *attitude* (sikap dalam berkomunikasi), *attention* (mampu memberikan perhatian pada saat berkomunikasi), dan *action* (melakukan tindakan dalam komunikasi).

Berikut ini prosedur pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Frontliner* (Kasmir, 2005: 19).

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
Artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum
Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah juga harus murah senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal

Pada saat nasabah datang karyawan harus serta menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebut

namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

- d. Tentang sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan. Usahakan jangan menyuruh pelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

2.1.6 Karakteristik Pelayanan Prima

Ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal pelayanan prima yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan (Daryanto dan Setyabudi, 2014: 61):

- 1) Mudah dan Cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan sendiri. Hal ini dapat saja dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam penggunaan tanpa menunda waktu.

2) Keterbukaan

Memberi sikap yang baik agar pelanggan merasa diperhatikan secara tulus/ tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti diakal-akali. Hati-hati, *proof is a reality not a promise*. Artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen.

3) Perhatikan kepada kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon jitu kepada pelanggan.

4) Keakraban

Memberi sikap yang baik agar pelanggan merasa dihargai dan merasa dihormati. Memilih pelanggan yang tidak perlu banyak basa-basi atau yang *to the point*, tapi tidak meninggalkan hal-hal penghargaan.

2.1.7 Pentingnya Pelayanan Prima

Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Meskipun banyak perusahaan yang menawarkan produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk menarik pelanggan yang sama. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi karyawan perusahaan. Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk

mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan pilihan untuk memutuskan dalam hal membeli dan memilih produk. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan dan nilai positif bagi mereka, produk yang ditawarkan, dan juga perusahaan (Rahmayanti, 2013: 3).

Ada beberapa alasan utama mengapa pelayanan prima penting bagi perusahaan

a. Pelayanan prima memiliki nilai ekonomi

Kunci meraih keuntungan perusahaan ialah pelanggan. Tujuan meraih keuntungan tersebut berupa usaha memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, dapat mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. Upaya membangun hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan orang mendengar informasi lebih tinggi, dan juga biaya yang dikeluarkan perusahaan juga lebih rendah.

b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan ada karena mereka bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena

pelanggan merupakan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Persaingan yang semakin maju

Berkembangnya kegiatan bisnis, membuat semakin berkompetisi serta turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Mampu memahami kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan (Rahmayanti, 2013: 5).

2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut kamus besar Indonesia standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan (Departemen Pendidikan Nasional, kamus besar Indonesia: 1337). Sedangkan operasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi (Departemen Pendidikan Nasional, kamus besar Indonesia: 984). Dan prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas (Departemen Pendidikan Nasional, kamus besar Indonesia: 1106).

Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2008: 79).

Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah. Prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis (Budihardjo, 2014: 7).

2.2.2 Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan standar operasional prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga kerja dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi sesuatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru

Sedangkan fungsi SOP adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014: 35):

1. Memperlancar tugas petugas atau pegawai.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.2.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan suatu langkah kerja standar untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Standar berarti pedoman kerja yang dibakukan. Maksudnya suatu pedoman tentang cara kerja yang baik dan dijadikan sebagai pola standar bagi pelaksanaan kegiatan kerja. Dalam sebuah perusahaan, SOP memiliki banyak manfaat untuk keberlangsungan suatu perusahaan.

Manfaat SOP adalah sebagai berikut (N.R. Rifka, 2017: 16).

1. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan

tugasnya, memberikan informasi bagi upaya meningkatkan kompetensi pegawai, memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dan membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan.

2. Sebagai instrument yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan. SOP juga dapat membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
3. Dengan menggunakan SOP maka perusahaan dapat melakukan standarisasi cara kerja dari hasil praktik yang terbaik. SOP dapat dijadikan panduan standar cara kerja untuk mendapatkan hasil kinerja yang diharapkan dan SOP juga bisa menjadi pegangan untuk evaluasi kinerja bagi manajemen.
4. SOP dapat digunakan sebagai pedoman dalam menilai kinerja karyawan. Apabila hasil yang diterapkan tidak tercapai maka pihak manajemen perlu melakukan evaluasi kinerja.
5. SOP mampu memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan berlangsung dalam berbagai situasi.

6. SOP dapat menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu maupun prosedur.

2.3 *Frontliner*

2.3.1 **Pengertian *Frontliner***

Frontliner adalah karyawan atau pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah serta melayani segala yang dibutuhkan nasabah, adapun petugas *frontliner* terdiri dari *teller*, *customer service* dan *security* (Juairiah, 2016:6). *Frontliner* memegang peranan penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. *Frontliner* bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah dan nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itulah tugas-tugas yang di emban oleh para *frontliner* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan (Litriani dan Lemiyana, 2016: 4).

1. ***Teller***

Teller adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan dan memberikan jasa pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu peran *teller* sangat penting terhadap reputasi pelayanan bagi bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *teller* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan (Muhammad, 2001: 54).

Teller adalah petugas yang bekerja di *frontline hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank (Litriani dan Lemiyana, 2016: 4). *Teller* juga bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat (IBI dan LSPP, 2014 :3). Sebagai *frontline teller* mendukung mengembangkan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah (IBI dan LSPP, 2014:4).

a. Tugas dan Peran *Teller*

Sebagai *frontline teller* mempunyai tugas yang sangat pokok yakni memberikan pelayanan kepada nasabah dengan hasil dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Tugas *teller* adalah sebagai berikut (IBI dan LSPP, 2014: 6):

- 1) Memproses atau melaksanakan transaksi tunai dan non tunai.
- 2) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai.
- 3) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah kelola outlet.
- 4) Memeriksa identitas nasabah dengan benar.

b. Wewenang *Teller*

Adapun wewenang atau tanggung jawab *teller* adalah sebagai berikut (Hasibuan, 2002: 181):

1. *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terima.
2. *Teller* harus menerima setoran tunai dan mendatangi bukti setoran.
3. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel L/C dan lain-lain) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
4. *Teller* wajib mengitung, menyortir, mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
5. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus mendatangi tanda terima.
6. *Teller* berhak meminta meminta peralatan yang diperlukannya demi kelancaran tugas dan kuasa kasnya.
7. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggung jawabkannya kepada kuasa kas.
8. *Teller* dengan persetujuan kuasa kas atau pimpinan bank melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada Bank Indonesia.

9. *Teller* harus menerima setoran dari atau pembayaran kepada nasabah.
10. *Teller* harus mengelola, mengadministrasi, mempertanggungjawabkan dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik .

2. *Customer Service*

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peranan sangat penting (Kasmir, 2008: 180).

Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank (Kasmir, 2008: 180).

a. Fungsi *Customer Service*

Seorang *customer service* memiliki tugas dan fungsi yang harus dikerjakan. Fungsi dan tugas harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, kemudian *customer*

service harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah (Kasmir, 2008: 180).

Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai *resepsionis*, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu *customer service* harus bersikap ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.
- 2) Sebagai *deskman*, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- 3) Sebagai *salesman*, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- 4) Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 5) Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang

ada hubungannya antara bank dengan nasabah (Kasmir, 2008: 180-181).

b. Peran dan Wewenang *Customer Service*

Customer service memiliki peranan yang penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang ingin bertransaksi. Menurut Kasmir (2005: 181) secara umum peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut:

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang akan lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan calon nasabah agar menjadi nasabah bank dan mampu meyakinkan tentang kualitas produk bank, sehingga calon nasabah berkenan menjadi nasabah bank.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan dilakukannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah.

Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dikuasai oleh seorang *customer service*, yaitu:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

3. *Security*

Security adalah satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa di lingkungan kerja (Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, BAB I, Pasal 1, Ayat 6).

a. Tugas dan Peran *Security*

Tugas Pokok *Security* adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan kerja perusahaan khususnya pengamanan fisik (*physical security*).

Berikut ini adalah tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank (Aidah, 2018: 29):

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 ke dalam bank.
3. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindakan 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.

b. Sikap Layanan *Security*

Memberikan perlindungan dan memberikan rasa aman kepada nasabah selama dilingkungan bank melalui layanan dengan sikap (Aidah, 2018: 30):

1. Sigap, menjaga posisi tubuh selalu sigap dan siap selama menjalankan tugas.

2. Antusias, selalu antusias menanggapi pertanyaan nasabah.
 3. Ramah, selalu berlaku ramah dengan memberikan senyuman kepada nasabah.
 4. Sopan, berperilaku sopan dan santun dalam berbicara kepada nasabah.
 5. Tanggap, selalu cepat tanggap dan mengerti setiap keperluan nasabah.
 6. Siap membantu atau menolong, selalu siap memberikan bantuan kepada nasabah.
- c. Tugas *Security* di Luar Bank:
1. Membantu informasi transaksi di ATM.
 2. Mendatangi nasabah dan membantu transaksinya.
- d. Tugas *Security* di Dalam Bank:
1. Membukakan pintu ketika nasabah datang.
 2. Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah.
 3. Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya nasabah.
 4. Mengarahkan nasabah ke tempat transaksinya.
- e. Tugas *Security* Ketika Nasabah Mengeluh
1. Menanyakan apa yang menjadi masalah nasabah
 2. Mengarahkan kemana nasabah bisa menyelesaikan masalahnya
 3. Memberikan nomor antrian kepada nasabah

4. Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian sebanyak 3x.

2.4 Penelitian Terkait

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
1	Addina Astri Saraswati (2017) Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Painan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>customer service</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Painan secara keseluruhan sudah bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti standar penampilan, kepala dan wajah, aksesoris, kebersihan dan kerapian, dan sikap layanan terhadap nasabah serta standar meja dan peralatan kerja. Tetapi ada satu hal yang tidak terpenuhi yaitu <i>customer service</i> harus senantiasa siap dimeja dan siaga menunggu nasabah.	Metode kualitatif
2	Eka Putri Susilowati (2017) Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Teller</i> pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>teller</i> mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya pada pelayanan <i>ability, attitude, appearance, action dan accountability</i> Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh	Metode kualitatif
3	Desi Puspita Sari (2017) Kesesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Praktek	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktek pelayanan <i>customer service</i> telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang	Metode kualitatif

Tabel 2.1- Lanjutan

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
	Pelayanan <i>Customer Service</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukit tinggi	Bukittinggi	
4	Siti Ut Rujjah (2017) Standar Pelaksanaan <i>Customer Service</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>customer service</i> mampu menerapkan strategi-strategi yang sudah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, yaitu memberikan yang pelayanan prima yang meliputi aspek dasar <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab), <i>Action</i> (Tindakan), <i>Attention</i> (Perhatian), <i>Appearance</i> (Penampilan), <i>Attitude</i> (Sikap), <i>Ability</i> (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada Bank Syariah Mandiri	Metode kualitatif
5	Aulia Jadydatul Adawiyah (2015) Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> pada BMT Bismillah Sukorejo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>customer service</i> mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (<i>service excellence</i>) yang meliputi aspek dasar <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab), <i>Action</i> (Tindakan), <i>Attention</i> (Perhatian), <i>Appearance</i> (Penampilan), <i>Attitude</i> (Sikap), <i>Ability</i> (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Bismillah	Metode kualitatif

Tabel 2.1- Lanjutan

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
6	Yulita Khofiyani (2017) Implementasi <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Teller</i> Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>teller</i> mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima yang meliputi aspek dasar tanggung jawab, tindakan, perhatian, penampilan, sikap dan kemampuan yang dapat memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada Bank Syariah Mandiri.	Metode kualitatif

Sumber: Data diolah (2019)

1. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Saraswati (2017) dengan judul penelitian “Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *Customer Service* sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Painan” dijelaskan bahwa *customer service* melaksanakan tugasnya sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, hanya saja ada satu poin yang belum dilaksanakan oleh *customer service* yaitu senantiasa siap di meja kerja dan siaga menunggu nasabah datang. Perbedaan penelitian penulis dan penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya terletak pada variabel penelitian, pada penelitian sebelumnya variabel penelitian hanya pada objek *customer service* sedangkan penelitian penulis variabel penelitian ada tiga objek yaitu *teller*, *customer service* dan

security, selain itu lokasi penelitian peneliti sebelumnya pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Painan sedangkan penelitian penulis pada Bank Mandiri Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh.

2. Susilowati (2017), Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *teller* mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya pada pelayanan *ability*, *attitude*, *appearance*, *action* dan *accountability* sudah sesuai dengan prosedur pelayanan. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel penelitian pada *teller*, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel penelitian penulis menggunakan *frontliner* (*customer service*, *teller* dan *security*). Lokasi penelitian pada BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh sedangkan penulis pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.
3. Sari (2017), Kesesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Praktek Pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktek pelayanan *customer service* telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Bukittinggi. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel penelitian *customer service*. Sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel penelitian *frontliner (customer service, teller dan security)*. Lokasi penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi sedangkan penulis pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.

4. Rujjah (2017), Standar Pelaksanaan *Customer Service* Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu menerapkan strategi-strategi yang sudah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada Bank Syariah Mandiri Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel penelitian pada *customer service*, sedangkan pada penelitian penulis

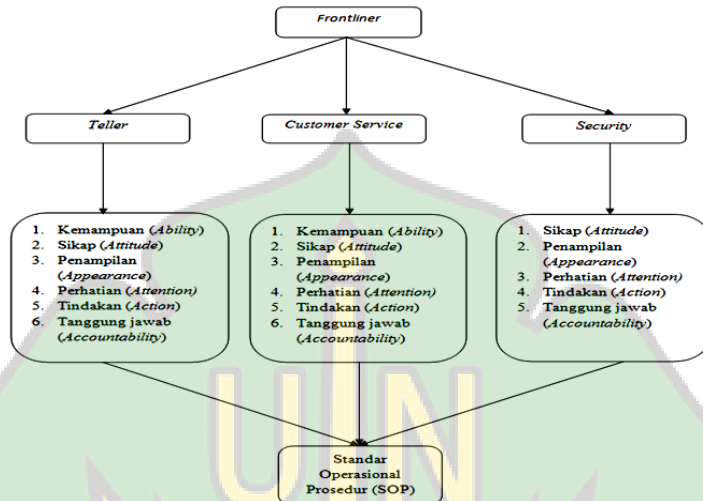
menggunakan variabel penelitian *frontliner (customer service, teller dan security)*. Lokasi penelitian pada Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik sedangkan penulis pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.

5. Adawiyah (2015) Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Bismillah. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel penelitian pada *customer service*, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel penelitian *frontliner (customer service, teller dan security)*. Lokasi penelitian pada BMT Bismillah Sukorejo sedangkan penulis pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.
6. Khofiyani (2017), Implementasi *Service Excellence* Oleh *Teller* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Pembantu Ngaliyan Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *teller* mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima yang meliputi aspek dasar tanggung jawab, tindakan, perhatian, penampilan, sikap dan kemampuan yang dapat memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada Bank Syariah Mandiri. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan variabel penelitian pada *teller*. Sedangkan pada penelitian penulis menggunakan variabel penelitian *frontliner* (*customer service, teller dan security*). Lokasi penelitian pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang sedangkan penulis pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel penelitiannya, yaitu pihak *frontliner* bank, hanya saja penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu variabel, seperti penelitian yang dilakukan oleh Saraswati, Sari, Rujjah dan Adawiyah hanya melakukan penelitian pada *customer service*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Susilowati dan Khofiyani hanya melakukan penelitian pada *teller*.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dilihat bahwa sebuah perusahaan dapat bersaing dan terus berkembang dalam jangka waktu yang panjang, tentunya dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank khususnya pada bagian *frontliner*. *Frontliner* adalah karyawan atau pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah serta melayani segala yang dibutuhkan nasabah. Karyawan *Frontliner* terdiri dari *Teller*, *Customer Service* dan *Security*. Untuk mendapatkan kesan yang baik dimata nasabah maka karyawan *frontliner* harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, dengan memberikan seluruh keterampilan yang dimiliki oleh karyawan seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian,

tindakan dan tanggung jawab dalam melayani nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut, karyawan *frontliner* harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi atau lebih dikenal dengan penelitian *mixed method*, yaitu gabungan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Metode penelitian kombinasi ini menggabungkan antara metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel, dan obyektif (Sugiyono, 2013: 19). Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2013: 20), penelitian *mix method* akan berguna bila metode kuantitatif atau metode kualitatif tidak cukup akurat digunakan sendiri-sendiri dalam permasalahan penelitian, atau dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif secara kombinasi akan dapat memperoleh pemahaman yang paling baik (bila dibandingkan dengan satu metode).

Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2013: 407) mengklasifikasikan model utama *mix method* menjadi dua, yaitu model *sequential* (kombinasi berurutan), dan model *concurrent* (kombinasi campuran). Model *sequential* ada tiga jenis, yaitu *sequential explanatory* (model urutan pembuktian), *sequential exploratory* (model urutan penemuan), dan *sequential transformative*. Dalam penelitian ini model penelitian yang digunakan adalah model *sequential exploratory*. *Sequential*

exploratory adalah metode penelitian dimana pada tahap awal menggunakan metode kualitatif dan tahap berikutnya menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan) yaitu kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mendapatkan data. Untuk memperoleh data yang berkenaan dengan judul penelitian penulis penelitian ini dilakukan di dalam kehidupan sebenarnya (Sutrisno, 2002: 144).

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh. Penelitian dilakukan dengan datang mengunjungi, melakukan observasi dan melakukan wawancara langsung pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh serta memberikan kuesioner pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng dan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu (Sugiyono, 2013: 148). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang

melakukan setor tunai dan pembuatan rekening pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng berjumlah 5.580 nasabah.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya di karenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang cocok sebagai sumber data. Perhitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan fitur *sample size calculator* melalui website www.raosoft.com. Pada perhitungan jumlah populasi diisikan pada kolom *population size* dengan *confidence level* 90%, *response distribution* sebesar 50% dan *margin of error* 15%.

Raosoft	
What margin of error can you accept? 5% is a common choice	15 %
What confidence level do you need? Typical choices are 90%, 95%, or 99%	90 %
What is the population size? If you don't know, use 20000	5580
What is the response distribution? Leave this as 50%	50 %
Your recommended sample size is	30

Gambar 4.1. Hasil Perhitungan Besar Sampel

Jumlah sampel yang didapat adalah 30 orang responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah sistem pelayanan *frontliner* (*Security, Teller dan Customer Service*) pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng apakah sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Mandiri.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yang beralamat di jl. T. Iskandar No. 333, Lam Glumpang, Ulee Kareng, Banda Aceh, Aceh. Alasan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan *frontliner* Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng dan untuk mengetahui apakah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah puas dengan pelayanan karyawan bank.

3.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Selama pengumpulan subyek penelitian peneliti

menempatkan diri sebagai instrumen utama serta pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan. Dengan mendapatkan dua peran sekaligus, peneliti harus mendatangi lembaga sebagai obyek penelitian di Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Sebelumnya peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian secara resmi dari UIN Ar-Raniry kemudian peneliti secara resmi memberikan surat izin penelitian Kepada Pimpinan di kantor Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.

Sumber data dibagi menjadi 2, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang diteliti. Sedangkan informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang dijadikan obyek penelitian. Pada metode ini penulis melakukan observasi langsung, melakukan wawancara pada karyawan dan nasabah dan memberikan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data-data ini berasal dari data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang tersimpan (Asmawan, 2015: 40). Pada data sekunder data diperoleh melalui buku-buku, literatur-literatur, jurnal dan brosur serta

data yang diperoleh dari internet yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Menurut Sugiyono ada 4 metode dalam pengumpulan data, yaitu:

1) Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung pada objek yang akan dilakukan penelitian. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk menjaring data yang diperlukan guna melengkapi data dari wawancara. Penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian guna melihat secara dekat yang terjadi, yang digunakan sebagai data penjas terhadap hasil wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti langsung datang ke Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh untuk melakukan penelitian.

2) Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013:231). Wawancara merupakan cara mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara

langsung. Wawancara diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur.

Menurut Sugiyono (2010) wawancara semi terstruktur yaitu wawancara dengan pertanyaan terbuka namun memiliki batasan-batasan sesuai dengan tema dan alur pembicaraan yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena. Pewawancara dalam melakukan wawancara, telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah disiapkan, dengan wawancara semi terstruktur ini setiap informan diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data yang mencatatnya. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada pihak yang ingin diwawancarai, tujuan penelitian ini karena ingin mengetahui perspektif partisipan mengenai sistem pelayanan dan pelayanan yang diberikan oleh *frontlner* Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan meliputi:

Tabel 3.1

**Pedoman Wawancara PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee
Kareng Banda Aceh**

No.	Jabatan	Jumlah	Tujuan
1.	<i>Customer Service</i>	1	Untuk mengetahui tugas, peran, tanggung jawab, sikap <i>customer service</i> dalam melayani nasabah yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

No.	Jabatan	Jumlah	Tujuan
2.	<i>Teller</i>	1	Untuk mengetahui peran, tugas, tanggung jawab, sikap <i>teller</i> dalam melayani nasabah yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
3.	<i>Security</i>	1	Untuk Mengetahui tugas, peran, tanggung jawab, sikap <i>security</i> dalam melayani nasabah yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
4.	Nasabah	5	Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan <i>frontliner</i> dalam memberikan pelayanan serta untuk mengetahui bagaimana fasilitas sarana dan prasarana yang ada pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

3) Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti dengan responden). Instrument atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden (Sutopo, 2006: 82). Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab, dimana peneliti tidak

langsung bertanya jawab dengan responden (Sutopo, 2006: 87).

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 30 orang nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh.

4) Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Teknik atau metode ini dilihat dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan serta buku-buku yang ada (Tanzeh, 2011). Metode pengumpulan data ini yaitu mempelajari dokumen-dokumen yang ada dan melakukan pencatatan data yang tersedia di pihak Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yang berhubungan dengan Standar Operasional Prosedur *frontliner*.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dari hasil penyebaran angket (kuesioner) serta bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh. Penelitian dilakukan dengan datang mengunjungi, melakukan observasi dan melakukan wawancara langsung pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh serta memberikan

kuesioner pada nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng dan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng.

Dalam penelitian ini model penelitian yang digunakan adalah model *sequential exploratory*. *Sequential exploratory* adalah metode penelitian dimana pada tahap awal menggunakan metode kualitatif dan tahap berikutnya menggunakan metode kuantitatif.

Miles dan Huberman mengemukakan aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah penuh. Aktifitas dalam analisis data meliputi *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing verification* (Sugiyono, 2014).

1) Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti : merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Data yang dikumpulkan peneliti dari lokasi penelitian baik melalui wawancara, observasi, kuesioner

maupun dokumentasi kemudian mengkoordinasikan data berdasarkan masing-masing masalah dan menganalisa, sehingga data yang tidak perlu tidak digunakan.

2) Display Data (Penyajian Data)

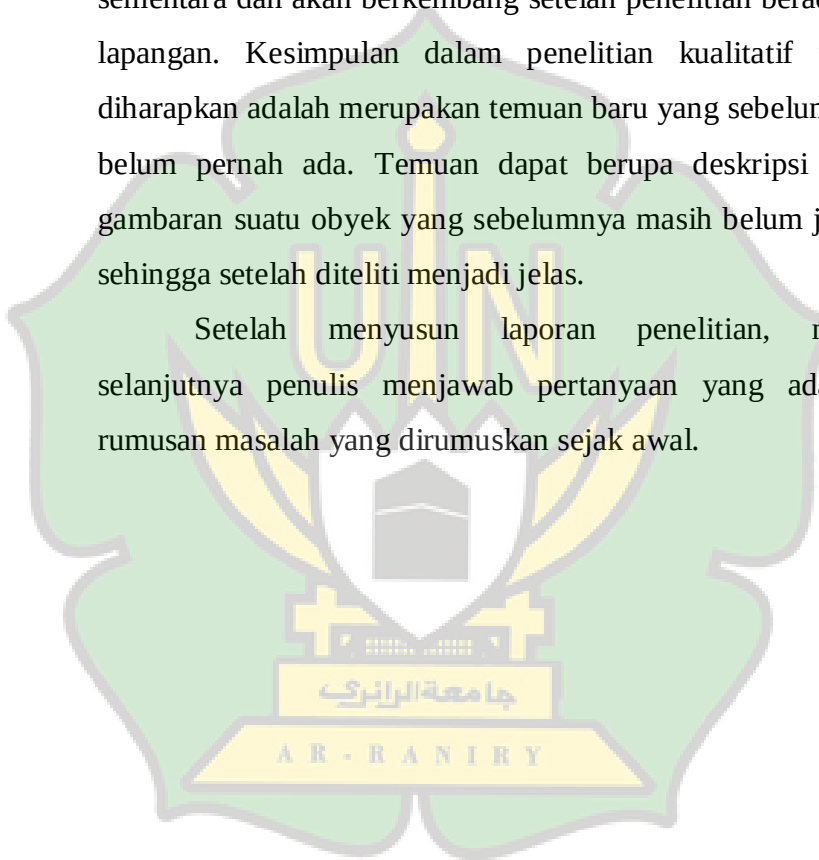
Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Peneliti berusaha menjelaskan hasil penelitian dengan singkat, padat dan jelas. Setelah data diperoleh, maka dapat dianalisis data dengan mengumpulkan segala hasil penelitian yang dilakukan pada responden tersebut. Setelah mendapatkan data kemudian menganalisa, maka penulis selanjutnya menyajikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian ini.

3) Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (dapat dipercaya).

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Setelah menyusun laporan penelitian, maka selanjutnya penulis menjawab pertanyaan yang ada di rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri

4.1.1 Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ulee Kareng

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter yang terjadi pada tahun 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan menrestrukturisasi dan menrekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia (www.syariahamandiri.co.id).

Beberapa bank konvensional seperti PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan merger (penggabungan) dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi daya, Bank Exim, dan Bapindo)

menjadi salah satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru Bank Susila Bakti (www.syariahamandiri.co.id).

Bank Mandiri melakukan konsolidasi dan membentuk tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan bank mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*) (www.syariahamandiri.co.id).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuannya UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KE.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior

Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. PT. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik (www.syariahamandiri.co.id).

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ulee Kareng diresmikan pada tanggal 18 Agustus 2011 yang beralamatkan di Jl. T. Iskandar No.333 A-B, Lam Glumpang, merupakan salah satu bank syariah yang ada di Aceh, maka PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ulee Kareng harus beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Segala tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadist khususnya yang berkenaan dengan tata cara bermuamalah secara islami. Bank ini juga mengikuti praktik-praktik usaha yang diterapkan pada masa Rasulullah SAW.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri seperti yang tertera di web adalah sebagai berikut (www.syariahamandiri.co.id) :

1. Visi

Bank Syariah Mandiri memiliki visi menjadi bank terkemuka yang mengutamakan kemajuan, kesejahteraan, dan kepuasan nasabah dan investor. Adapun visi dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ulee kareng (www.syariahamandiri.co.id):

- a. Untuk Nasabah
BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.
- b. Untuk Pegawai
BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.
- c. Untuk Investor
Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

2. Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

4.1.3 Nilai-Nilai Kebudayaan Bank Syariah Mandiri

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values*. BSM *Shared Values* tersebut adalah ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus*).

1. *Excellence* (*Muntaaz*) yaitu mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan. *Perfection* yaitu berkomitmen terhadap kesempurnaan. *Ownership* adalah mengembangkan sikap rasa saling memiliki yang positif. *Prudence* yaitu menjaga amanah secara hati-hati dengan selalu memperhitungkan risiko atas keputusan yang diambil dan tindakan yang dilakukan. *Competence* yaitu meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker.
2. *Teamwork* (*'Amal Jama'iy*) yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi. *Trust* adalah mengembangkan sikap saling percaya yang didasari pikiran

dan perilaku positif dan *Result* yaitu memiliki orientasi pada hasil dan nilai tambah bagi *stake holders*. *Respect* adalah dengan menghargai pendapat dan hasil kontribusi orang lain serta *Effective Communication* untuk mewujudkan iklim lalu lintas yang lancar dan sehat dan menghindari kegagalan dengan selalu meningkatkan keterampilan berkomunikasi.

3. *Humanity (insaniah)* merupakan menjunjung tinggi dan religius. *Sincerity* adalah upaya meluruskan niat untuk mendapatkan ridha Allah SWT. *Universality* yaitu mengembangkan nilai-nilai kebaikan. Secara umum diterima oleh seluruh umat manusia. *Social Responsibility* yaitu memiliki kepedulian terhadap lingkungan dan sosial tanpa mengabaikan tujuan perusahaan.
4. *Integrity (Shidiq)* yaitu menaati kode etik profesi dan berfikir serta berperilaku terpuji. *Honesty* yaitu menjunjung tinggi kejujuran dalam setiap perilaku. *Discipline* yaitu melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan ketentuan dan tuntutan perusahaan serta nilai-nilai syariah. *Responsibility* yaitu menerima tugas sebagai amanah dan menjalankannya dengan penuh tanggung jawab.
5. *Costumer Focus (tafdhilu Al-'Umalaa)* adalah memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan (eksternal dan internal) untuk menjadikan BSM sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan. Mengembangkan

kesadaran pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).

6. *Good Governance* yaitu melaksanakan tata kelola organisasi yang sehat. *Innovation* yaitu proaktif menggali dan mengimplementasikan ide-ide baru untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat dibandingkan kompetitor. *Costumer Satisfyng* yaitu mengutamakan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Terkait visi, misi, nilai-nilai kebudayaan, hal ini selalu disampaikan (www.syariahamandiri.co.id).

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

Struktur organisasi adalah sekelompok orang yang memiliki posisi kerja yang berbeda beda dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam suatu perusahaan. Semua pihak yang bertugas diharapkan dapat menjalankan tugas dengan baik demi mencapai tujuan perusahaan. Berikut struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh:

- a. *Branch Manger*: pimpinan bank yang bertanggung jawab untuk mengatur, memantau kinerja, dan pengambil keputusan dalam setiap kegiatan kantor cabang.
- b. *Branch Operation & Service Manager (BSOM)*: bagian yang berhubungan dengan operasional bank BSOM bertugas memastikan setiap transaksi operasional apakah telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan dan memastikan

ketersediaan likuiditas yang memadai. Dibawah BOSM terdapat beberapa bagian yaitu:

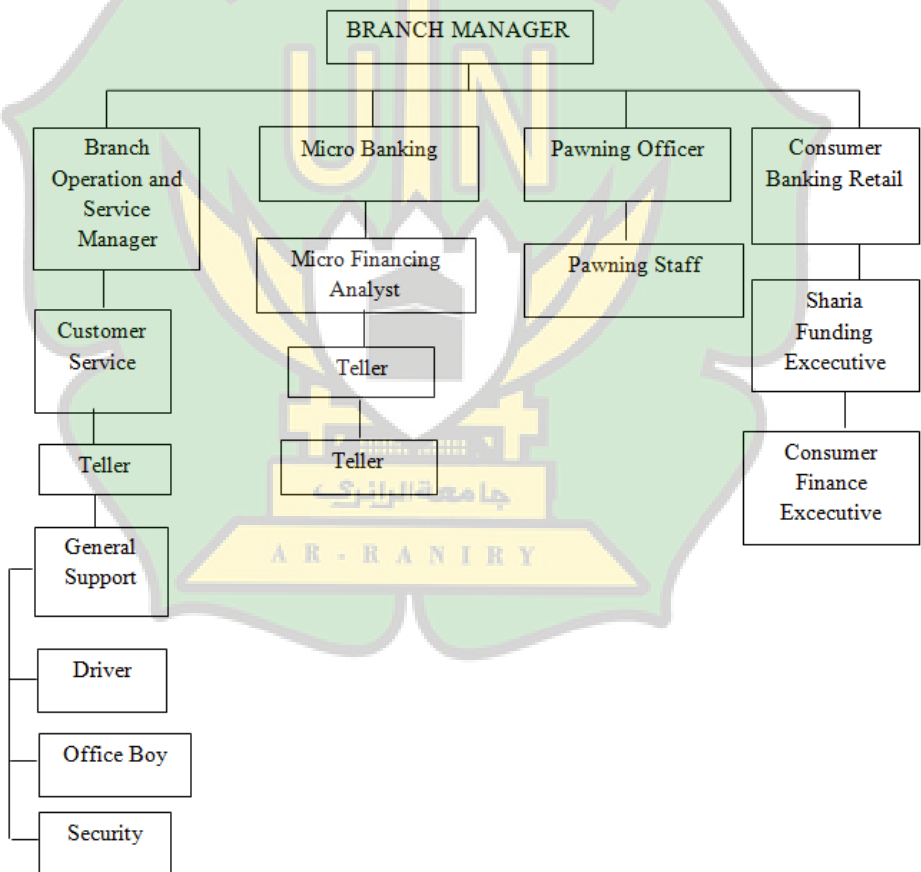
- 1) *Costumer Service*: bagian yang bertugas melayani dan member penjelasan kepada nasabah dibagian *front office*. Melayani pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, deposito dan sebagainya.
- 2) *Teller*: bagian yang bertugas melayani penyetoran dan penarikan uang nasabah secara tunai maupun non tunai dan mengelola saldo kas *teller* sesuai limit yang ditentukan.
- 3) *General Support Staff (GSS)*: bagian yang bertugas menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan personal maupun fasilitas kantor dan melakukan pengadaan, pendistribusian serta pemeliharaan sarana dan prasarana kantor. Di bawah GSS teradapat:
 - a) *Driver* bertugas mengantar dan menjemput pegawai sesuai dengan kepentingan bank dan menjamin kendaraan dinas selalu siap pakai dengan memeriksa perlengkapan kendaraan.
 - b) *Office Boy* bertugas membersihkan lingkungan bank baik di dalam maupun luar ruangan, menata perlengkapan kerja agar memberikan kenyamanan pegawai dalam bekerja.

- c) *Security* bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di sekitar lingkungan bank, dengan melakukan pengamanan sesuai dengan standar layanan yang sudah ditetapkan dan bertugas melakukan pengawalan uang/barang berharga.
- c. *Mikro Banking Manajer* (MBM): pihak yang bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan warung mikro dan mengkoordinasikan, menetapkan, mengawasi dan mengevaluasi kinerja setiap karyawan. Di dalamnya terdapat:
- 1) *Mikro Financing Analyst* (MFA), bertugas melakukan penilaian dan kelayakan usaha ataupun anggaran, melakukan pengimputan pada sistem aplikasi *financing approval system* (FAS) dan membuat Nota Analisa Pembiayaan (NAP).
 - 2) *Mikro Administrasion* (MA), bertugas melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat, memastikan dokumen pembiayaan sudah terdata sebelum fasilitas pembiayaan dicairkan, melakukan pencetakan dokumen-dokumen pembiayaan sebagai berikut: SP3, akad dan SUP, order notaris (jika ada), surat penolakan dan, surat kuasa dokumen pembiayaan.

- 3) *Retail Sales Executive* (RSE) bertugas memantau kinerja pemasaran untuk mencapai target penjualan sesuai yang diharapkan serta mengoptimalkan pemasaran dan penjualan produk Bank Syariah Mandiri.
- d. *Pawning Officer* bagian yang bertanggung jawab dalam gadai emas dan cicil emas. Bagian ini bertugas melakukan pencapaian target bisnis gadai emas Bank Syariah Mandiri yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fe based income* gadai, serta memastikan akurasi penaksiran barang jaminan. Di dalam *pawning officer* terdapat:
 - 1) *Pawning staff* bertugas memastikan kelengkapan dokumen nasabah gadai dan penerima permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. *Comsumer Banking Retail Management* (CBRM) bertugas melakukan kerjasama dengan pihak ketiga seperti: Universitas, Developer, Perusahaan, Pemerintah serta instansi lainnya. Didalam CBRM terdapat dua bagian yaitu:
 - 1) *Sharia Funding Executive* bertugas melakukan aktivitas sales seperti menjelaskan produk dan *canvassing*, serta mempertahankan nasabah untuk tetap loyal kepada bank dengan melakukan peningkatan saldo.

- 2) *Consumer Financing Executive* bertugas mencari nasabah dengan melakukan penjelasan mengenai produk dan penetapan biaya, memastikan tercapainya target dan menjalin hubungan yang baik dengan *costumer*.

Struktur Organisasi Pt. Bank Syariah Mandiri KCP ulee kareng banda aceh



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber: wawancara di Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

4.1.5 Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri

4.1.5.1 Produk Penghimpun Dana

Adapun produk-produk pembiayaan yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri antara lain sebagai berikut (Bank Syariah Mandiri, 2019):

1. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *Murabahah Mutlaqah* yang penarikannya sesuai syarat tertentu yang disepakati.

2. BSM Tabungan bersama

Tabungan berjangka dengan nisbah bagi hasil berjenjang dan kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi gratis.

3. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

4. BSM Tabungan Mabrur

Tabungan untuk membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

5. BSM Tabungan Mabrur Junior

Tabungan untuk membantu masyarakat merencanakan ibadah haji dan umrah untuk anak-anak.

6. BSM Tabungan Dolar

Tabungan dalam mata uang dolar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan dengan menggunakan slip penarikan.

7. BSM Tabungan Investasi Cendekia (TIC)

Tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya pendidikan bagi putra/putri.

8. BSM Tabungan Perusahaan

Tabungan yang hanya berfungsi untuk menampung kelebihan dana rekening giro yang dimiliki institusi/perusahaan berbadan hukum dengan menggunakan fasilitas *autosave*.

9. BSM Tabungan Kurban

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiah.

10. BSM Tabungan Pensiun

Tabungan dalam mata uang rupiah hasil kerjasama BSM dengan PT. Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

11. BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

12. BSM Deposito

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

13. BSM Deposito Valas

Produk investasi berjangka yang hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dalam bentuk valuta asing.

14. BSM Giro

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadiah yad adh-dhamanah*.

15. BSM Giro Valas

Simpanan dalam mata uang Dolar Amerika yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip *wadiah adh-dhamanah*.

16. BSM Giro Singapore Dolar

Simpanan dalam mata uang dolar Singapore yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip *wadiah adh-adhamanah*.

17. BSM Giro Euro

Simpanan dalam mata uang Euro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip *wadiah adh-dhamanah*.

18. BSM Simpanan Pelajar iB

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

19. Sukuk Negara Retail

Bank Syariah Mandiri sebagai agen penjual di pasar perdana, menawarkan produk Surat Berharga Negara (SBSN) yang bersifat retail atau yang dikenal dengan Sukuk Negara Retail. Sukuk Negara Retail adalah surat berharga syariah negara (sukuk negara) yang dijual kepada individu atau perorangan warga negara Indonesia melalui agen penjual di pasar perdana dalam negeri. Penunjukan Bank Syariah Mandiri sebagai agen penjual sukuk negara retail ditetapkan oleh pemerintah.

20. Reksa Dana

Bank syariah Mandiri telah mendaftar sebagai agen penjual Efek Reksa Dana (APERD) berdasarkan surat tanda terdaftar Nomor: 25/BL/STTD/2007 dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan pada tanggal 27 April 2007. Reksa dana adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dan dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi. Berdasarkan Undang-undang NO. 8

TAHUN 1995 tentang pasar modal, reksa dana dapat berbentuk perseroan tertutup atau terbuka dan kontrak investasi kolektif. Bentuk hukum reksa dana yang dipasarkan melalui bank syariah mandiri adalah kontrak investasi kolektif. Adapun produk reksa dana yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

- a. Reksa Dana Mandiri Investasi Syariah Berimbang (MISB), produk reksa dana syariah yang dikeluarkan oleh PT. Mandiri Manajemen Investasi (MMI), jenis reksa dana campuran (*belance fund*) yaitu wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh manajer investasi dalam portofolio Efek Saham Syariah, Efek Pasar Uang Syariah dan Obligasi Syariah.
- b. Reksa Dana Mandiri Investasi Atraktif Syariah (MITRA Syariah) produk reksa dana syariah yang dikeluarkan oleh PT. Mandiri Manajemen Investasi (MMI), jenis reksa dana saham (*equity fund*) yaitu wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh manajer investasi minimal 80% dalam portofolio Efek Saham Syariah.
- c. Reksa Dana Syariah BNP Paribas Pesona Syariah (BNPPPS) produk reksa dana syariah yang dikeluarkan

oleh PT. BNP Paribas Invesment Partners, jenis reksa dana saham (*equity fund*) yaitu wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh manajer investasi minimal 80% dalam portofolio Efek Saham Syariah.

21. Tabungan Saham Syariah

Tabungan saham syariah adalah rekening dana nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi efek (baik berupa kewajiban maupun hak nasabah), serta untuk menerima hak nasabah yang terkait dengan efek yang dimilikinya melalui pemegang rekening KSEI.

4.1.5.2 Produk Pembiayaan

Adapun produk pembiayaan yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri antara lain:

1. BSM Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan atas seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

2. BSM Pembiayaan *Musarakah*

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, yaitu dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

3. BSM Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Dapat dipergunakan untuk keperluan usaha (investasi, modal kerja) dan pembiayaan konsumen.

4. BSM Pembiayaan *Istishna*

Pembiayaan jangka pendek, menengah dan panjang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengadaan barang (obyek *istishna*), dimana masa angsuran melebihi periode pengadaan barang (*goods in process*) dan bank mengakui pendapatan yang menjadi haknya pada periode angsuran, baik pada saat pengadaan berdasarkan persentase penyerahan barang, maupun setelah barang selesai dikerjakan.

5. Pembiayaan dengan skema IMBT (*ijarah muntahiya bittamlik*)

Adalah fasilitas pembiayaan dengan skema sewa atas suatu obyek sewa antara bank dan nasabah dalam periode yang ditentukan yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan nasabah.

6. Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggota (PKPA)

Pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk Para Anggota (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen dan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan.

7. BSM Implan

Adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan/anggota koplar yang pengajuannya dilakukan secara massal (kolektif).

8. BSM Pembiayaan Griya

BSM Pembiayaan Griya adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah baik baru maupun bekas, di lingkungan developer dengan sistem *murabahah*.

9. BSM Pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera Syariah Tapak

Adalah pembiayaan berdasarkan prinsip dengan dukungan Fasilitas Lingkungan Pembiayaan Perumahan (FLPP) yang pelaksanaannya dilaksanakan oleh Kementerian Perumahan Rakyat yang diterbitkan oleh bank pelaksana yang beroperasi secara syariah kepada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan rumah

sejahtera syariah berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan rumah sejahtera syariah tapak yang dibeli dari orang perorangan/atau badan hukum.

10. BSM Pembiayaan Griya PUMB-KB

Pembiayaan Griya BSM Pinjaman Uang Muka Perumahan Kerjasama Bank (PUMP-KB) adalah pembiayaan dengan dukungan pendanaan yang diberikan BPJS ketenagakerjaan kepada BSM untuk pemilikan atau pembelian rumah kepada peserta BPJS ketenagakerjaan.

11. BSM Optima Pembiayaan Pemilikan Rumah

Pembiayaan Griya BSM Optima adalah pembiayaan pemilikan rumah dengan tambahan benefit berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang coverage atas agunannya masih dapat meng-cover total pembiayaannya dan dengan memperhitungkan *debt to service ratio* nasabah.

12. BSM Pensiun

Pembiayaan BSM Pensiun adalah pembiayaan yang diberikan kepada pensiunan atau pegawai yang ≤ 6 bulan lagi akan pensiun (pra pensiun) atau janda pensiun yang telah menerima SK pensiun.

13. BSM Alat Kedokteran

Pembiayaan BSM alat kedokteran adalah pembiayaan untuk pembelian barang modal atau penunjang kerja dibidang kedokteran.

14. Pembiayaan Dana Berputar

Fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan nasabah.

15. Pembiayaan Oto

Pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor berupa mobil baru dan bekas berdasarkan prinsip syariah.

16. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah, seperti untuk tiket akomodasi, dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad *ijarah*.

17. BSM Pembiayaan Warung Mikro

Pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan usaha dan multiguna dengan maksimal pembiayaan sampai Rp. 100 Juta dengan menggunakan akad *murabahah* dan *ijarah*.

18. Pembiayaan dengan Agunan Investasi Terikat Syariah Mandiri

Pembiayaan dengan agunan berupa dana investasi (*cash collateral*) yaitu pemilik dana (investor) memberikan batasan kepada bank mengenai tempat, cara, dan objek investasinya.

19. Gadai Emas BSM

Pembiayaan menggunakan akad *qard* dengan jaminan berupa emas yang diikat dengan akad *rahn*, di mana emas yang digunakan disimpan dan dipelihara oleh bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas sebagai objek *rahn* yang diikat dengan akad *ijarah*.

20. Cicil Emas BSM

Pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah*.

4.1.5.3 Produk Layanan

Adapun produk layanan yang terdapat pada PT. Bank Syariah Mandiri antara lain (Bank Syariah Mandiri, 2019):

1. BSM Card

Merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima maupun ATM MEPS (Malaysia). Selain itu juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di *merchant –merchant* yang menggunakan EDC Bank Mandiri atau Prima Debit (BCA).

2. BSM ATM

Mesin Anjungan Tunai Mandiri yang dimiliki oleh BSM dapat digunakan oleh nasabah BSM, nasabah anggota

prima, nasabah bank anggota ATM bersama, dan nasabah anggota *bancard* (Malaysia).

3. *BSM Mobile Banking*

Merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi SMS telepon seluler (ponsel) yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja, kapan saja.

4. *BSM Mobile Banking Multiplatform*

Merupakan saluran distribusi yang dimiliki oleh BSM untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi GPRS/EDGE/3G/LTE dan WIFI melalui smartphone.

5. *BSM Net Banking*

Merupakan fasilitas layanan bank yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank) melalui jaringan internet menggunakan komputer/*smarthphone*.

6. *BSM E-Money*

Merupakan kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerja sama dengan BSM.

7. *Transfer Valas*

Layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang.

8. Layanan Zakat

Merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan penyaluran zakat berbasis aplikasi.

4.2 Sistem Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

Sistem pelayanan sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan (Habibuddin, 2014: 31). Sistem pelayanan ini terdiri atas empat faktor, diantaranya adalah:

1. Sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Dari hasil pengamatan penulis terhadap sistem pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng adalah sebagai berikut:

1. Sistem prosedur atau metode yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Dari hasil wawancara penulis dengan pihak *customer service* Bank Syariah Mandiri KCP Ule Kareng dimana pihak BSM selalu memberikan sosialisasi kepada karyawannya, misalnya pertemuan yang dipimpin oleh kantor wilayah (Kanwil) atau pihak kantor pusat yang dilaksanakan 2 sampai 3 kali dalam sebulan. Kemudian karyawan bank juga selalu mendapatkan informasi jika ada peraturan-peraturan terbaru. Sosialisasi yang didapatkan oleh karyawan tidak hanya dilakukan di ruangan tetapi juga bisa dilakukan diskusi lewat sosial media seperti grup WhatsApp atau diemailkan jika ada produk terbaru (Hasil wawancara dengan Ibu Shalma selaku *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh). Dari hasil pengamatan peneliti sistem prosedur Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Pusat.
2. Personil atau pihak bank, dalam pelayanan pihak bank atau karyawan bank selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Dalam melakukan pekerjaan setiap harinya pihak bank sudah melakukan semua kegiatannya sesuai dengan standar operasional prosedur bank. Seperti karyawan

bank datang satu jam sebelum jam pelayanan, dalam melayani nasabah karyawan *frontliner* selalu berbicara dengan sopan, ramah tamah dalam melayani, cekatan dalam melayani nasabah, sabar dalam melayani, melayani nasabah dengan baik tanpa pilih kasih dan berpakaian rapi.

3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng dengan Ibu Mardiana, mengatakan bahwa sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah baik seperti gedung dan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan wangi. Namun tempat parkir pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng belum memadai, karena tempat parkir pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng tidak luas sehingga nasabah tidak merasa nyaman dan aman ketika memarkirkan kendaraannya.
4. Masyarakat sebagai nasabah bank sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya. Sehingga karyawan bank harus memahami dan mengerti karakteristik nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pihak bank selalu berusaha memberikan kenyamanan kepada nasabah, menjelaskan informasi dengan detail dan mudah dimengerti (Hasil wawancara dengan Bapak Sabaruddin,

selaku *Branch Operation and Service Manager* (BOSM) Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh).

Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Sabaruddin selaku *Branch Operation and Service Manager* (BOSM) Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh, beliau mengatakan bahwa sejauh ini sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri, karena setiap bulannya tim penilai akan datang secara berskala. Jika ada yang belum sesuai dengan SOP maka pihak penilai akan memberi tahu semua kekurangannya.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah baik, sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan Bank Syariah Mandiri seperti gedung yang nyaman dan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, namun temparkir pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng belum memadai karena tempat parkir yang terlalu sempit, sehingga membuat nasabah tidak nyaman memarkirkan kendaraannya.

4.3 Pelayanan yang diberikan oleh *security* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh

4.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) *Security* Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) *security* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng diantaranya :

1. Standar Penampilan Security

- 1) Seragam dan Kelengkapan
 - a) Berpakaian rapi
 - b) Baju seragam tidak kusam
 - c) Jika menggunakan baju kaos harus berwarna putih
 - d) *ID Card* dijepit pada kantung kemeja kiri dan terbaca.
 - e) Atribut lengkap (emblem kesatuan, kopel/ tongkat/ borgol/ sangkur)
 - f) Sepatu bersih dan dalam kondisi baik
 - g) Kaos kaki dengan warna hitam atau biru gelap
- 2) Kerapian
 - a) Wajah harus selalu bersih dan segar
 - b) Rambut bercukur rapi
 - c) Kumis bercukur rapi
 - d) Tidak berjenggot dan berjambang
 - e) Tidak bau badan
 - f) Jari tangan bersih, rapi dengan kuku dipotong pendek
- 3) Aksesoris

Aksesoris sederhana, tidak mencolok dan maksimal meliputi :

 - a) Pergelangan tangan berupa : jam tangan.
 - b) Wajah atau mata berupa : kaca mata.
 - c) Cincin maksimum 1 titik di tangan.

2. Sikap Pelayanan *Security*

- 1) Kesiapan melayani
 - a) Berpakaian rapi sesuai ketentuan yang berlaku
 - b) Sapalah tamu yang datang dengan ramah dan sopan.
 - c) Tamu dipersilahkan duduk dikursi/ruang tamu/tempat yang telah disediakan.
 - d) Hindarkan sikap atau kesan bahwa petugas lebih penting dari tamu.
 - e) Perlakukan setiap tamu sama dan jangan membedakan tamu tetapi perhatikan usia, wanita atau anak-anak yang perlu di utamakan.
 - f) Berikan bantuan pengarah dan petunjuk sesuai dengan keperluan tamu tersebut, dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku di lingkungan kerja.
 - g) Selama menerima tamu, hindarkanlah kata-kata dan sikap kurang simpatik.
 - h) Setelah selesai, salami, ucapkan terima kasih dan antarkan tamu sampai ke pintu.
- 2) Saat Pelanggan datang
 - a) Berada diarea *banking hall*
 - b) Membantu membukakan pintu
 - c) Tersenyum mengucapkan salam dan menawarkan bantuan
 - d) Mengawasi/mengatur antrian

- e) Membantu nasabah, jika ada nasabah yang bertanya, menjawab dengan ramah dan jelas.
 - f) Tidak melakukan hal yang tidak berhubungan dengan nasabah seperti mengobrol dengan rekan kerja.
- 3) Saat Pelanggan keluar
- a) Tersenyum, membantu membukakan pintu.
 - b) Mengucapkan terima kasih dan salam
- 4) Standar Layanan Awal *Security*
- a) Mengucapkan salam dan *greeting*
 - b) Menawarkan bantuan kepada nasabah
 - c) Ambil slip setoran dan menyerahkan dengan kedua tangan
 - d) Arahkan dengan tangan kanan terbuka
 - e) Menawarkan bantuan lainnya
- 5) Standar Layanan Akhir
- a) Posisi berdiri tegak dan tidak berdiri atau bersandar pada dinding atau meja
 - b) Ucapkan salam, *greeting* dan terima kasih
 - c) Buka pintu
- 6) Standar Layanan ATM
- a) Ucapkan salam dan *greeting*
 - b) Segera meletakkan papan informasi jika ATM mengalami gangguan

- c) Bantu nasabah yang masih bingung dalam menggunakan ATM dan boleh menemaninya bila diminta

3. Peralatan yang ada di area *security*

Beberapa peralatan yang ada di area *security*, diantaranya :

- 1) *ID Card*
- 2) Kopel
- 3) Sangkur
- 4) Buku saku
- 5) Pulpen (*ball Point*)
- 6) Peluit (*sempritan*)
- 7) Perlengkapan lainnya sesuai dengan tugas / kepentingan

4.3.2 Pelayanan yang diberikan oleh *security*

Penulis melakukan pengamatan terhadap *security* untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *security* dalam melayani nasabah. Dari hasil wawancara penulis dengan Bapak Saiful Bahri selaku *security* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng mengatakan bahwa sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh *security* sudah sesuai dengan Standar Operasional yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri, seperti menyambut nasabah dengan mengucapkan salam, memberikan nomor antrian dan mengarahkan nasabah ke tempat tujuan.

Berikut hasil pengamatan mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *security* PT. Bank Syariah

Mandiri KCP Ulee Kareng dalam memberikan pelayanan kepada nasabah:

1. Standar Penampilan

a. Seragam dan Kelengkapan

Pakaian yang dikenakan oleh *security* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, yaitu berpakaian rapi, baju seragam tidak kusam, menggunakan baju kaos dalam warna putih, sepatu bersih dan menggunakan kaos kaki dengan warna hitam atau biru gelap. Selain itu *security* juga menggunakan atribut lengkap seperti topi, emblem kesatuan, kopel atau tongkat, borgol dan sangkur dan *ID Card* dijepit pada kantung kiri seragam. Hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

b. Kerapian

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan terhadap *security* mengenai kerapian sudah memenuhi ketentuan yang ada di dalam standar operasional prosedur. Seperti, wajah bersih dan segar, potongan rambut *security* rapi, tidak berjenggot atau berkumis (jika berkumis dan berjenggot rapi), tidak bau badan dan jari tangan bersih, rapi dengan kuku dipotong pendek.

c. Aksesoris

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan terhadap *security* mengenai aksesoris, sudah memenuhi ketentuan

yang ada di dalam standar operasional prosedur. Seperti terdapat satu jam tangan pada lengan kanan *security*.

2. Sikap Pelayanan *Security*

a) Kesiapan Melayani

Berdasarkan hasil pengamatan penulis *security* selalu tersenyum ketika menyambut nasabah, *security* membantu nasabah yang kesulitan dalam mengisi slip setoran atau penarikan. Hal ini sesuai dengan standar operasional prosedur

b) Standar Layanan Awal *Security* Saat Nasabah Datang

Security berada di area *banking hall*, membuka pintu saat nasabah datang, tersenyum dan mengucapkan salam, memberikan nomor antrian, dan menawarkan bantuan kepada nasabah, seperti mengambilkan atau membantu nasabah dalam mengisi slip setoran atau penarikan dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.

c) Standar Layanan Akhir *Security* Saat Nasabah Keluar

Security membukakan pintu untuk nasabah, mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam. Seperti: terimakasih Bapak, selamat pagi/siang, hati-hati (wawancara dengan Bapak Saiful Fahmi *Security* Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng)

d) Standar Layanan ATM

Berdasarkan hasil pengamatan penulis standar layanan ATM yang dilakukan oleh *security* sudah sesuai dengan

standar operasional prosedur. Seperti, ketika ATM mengalami gangguan *security* langsung meletakkan papan informasi. *Security* selalu membantu nasabah yang masih bingung menggunakan ATM.

3. Peralatan yang ada di area *security*

Dari hasil pengamatan yang diperoleh oleh penulis mengenai peralatan yang ada di area *security* semuanya sesuai dengan standar operasional prosedur. Dimana *security* selalu mengenakan *ID Card* pada kantong bagian kiri, membawa kopel, sangkur, buku saku, pulpen dan peluit serta perlengkapan lainnya sesuai dengan tugas.

4.4 Pelayanan yang diberikan oleh Teller PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh

4.4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) *teller* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng diantaranya :

1. Standar Penampilan

a. Pakaian

1) Wanita

a) Seragam sesuai ketentuan.

b) Bagi yang belum memiliki seragam menggunakan pakaian yang disesuaikan dengan warna dan model seragam pegawai yaitu, mengenakan jas warna gelap dan polos dengan panjang menutupi pinggul,

celana atau rok panjang warna gelap dan polos, dan jilbab disesuaikan dengan warna pakaian.

c) *ID Card* pada posisi kiri atas dan terbaca.

2) Pria

a) Seragam sesuai dengan ketentuan.

b) Bagi yang belum memiliki seragam, menggunakan pakaian yang disesuaikan dengan warna dan model seragam pegawai yaitu, mengenakan kemeja lengan panjang, celana warna gelap dan polos dan memakai kaos dalam putih polos berlengan.

c) Memakai dasi dan ikat pinggang.

(a) Simpul dasi tidak terlalu kecil atau terlalu longgar dari kerah.

(b) Panjang dasi didepan kepala ikat pinggang.

(c) Tidak diperkenankan menggunakan ikat pinggang dengan banyak aksesoris atau berajut.

(d) *ID Card* dijepit pada kantung kemeja kiri dan terbaca.

(e) Selama jam kerja tidak diperkenankan menggulung lengan kemeja.

(f) Rambut disisir rapi dan tidak melebihi kerah baju.

(g) Jika berkumis atau berjenggot harus di cukur rapi.

(h) Jika menggunakan minyak rambut, tidak memberikan kesan berminyak.

b. Aksesoris

1) Pria dan Wanita

Aksesoris sederhana, tidak mencolok dan maksimal meliputi :

- d) Pergelangan tangan berupa: gelang dan jam tangan.
- e) Wajah atau mata berupa: kacamata.
- f) Cincin maksimum 1 titik di tangan, 1 buah bros untuk jilbab.

c. Kebersihan Pribadi

- 1) Menjaga bau badan agar tetap segar.
- 2) Kuku tangan dipotong pendek dan bersih. Tidak diperkenankan memelihara kuku panjang.
- 3) Menjaga kebersihan mulut dan gigi.
- 4) Menjaga kebersihan kulit terutama disekitar tangan.

d. Kerapian Busana

- 1) Profesional bankers.
- 2) Sesuai syariah.
- 3) Rapi.
- 4) Sopan.
- 5) Serasi.

e. Sepatu

- 1) Wanita, sepatu model pantofel bahan kulit (asli atau imitasi) berwarna gelap dan tertutup, bersemir dan tidak kotor, tinggi tumit: 3-7 cm (tidak berlaku bagi yang sedang hamil), tidak diperkenankan mengenakan sepatu bertali-tali atau terbuka, sepatu santai atau sepatu dari bahan kulit balik (suede), atau memakai sandal.
- 2) Pria, sepatu model pantofel berbahan kulit (asli atau imitasi) berwarna gelap dan tertutup, bersemir dan tidak kotor, tidak diperkenankan menggunakan sepatu kulit balik (suede) ataupun sepatu karet, santai atau sepatu olahraga.

f. Rias Wajah (KhususWanita)

Menggunakan rias wajah sederhana, minimal menggunakan bedak tidak tebal dan merata, lipstik warna terang, tidak diperkenankan menggunakan lipstik dengan warna gelap ataupun warna yang terlalu pucat.

2. Sikap Pelayanan *Teller*

a. Kesiapan melayani

- 1) Senantiasa siap dimeja kerja dan siaga menunggu nasabah yang datang.
- 2) Tidak meninggalkan meja kerja (dalam kondisi tidak ada antrian, tidak membiarkan nasabah menunggu lebih dari 5 menit).

- 3) Tidak mengobrol atau berbicara dengan rekan kerja.
 - 4) Tidak makan dimeja kerja.
 - 5) Kondisi meja dan peralatan kerja (meja bersih, tidak ada file atau tumpukan dokumen, serta layar monitor komputer posisi on).
- b. Saat Melayani dan Akhir Melayani
- 1) Ucapkan salam, ramah, antusias dan selalu tersenyum.
 - 2) Konsentrasi pada tujuan nasabah seperti penarikan atau setoran tunai.
 - 3) Menatap lawan bicara (*eye contact*).
 - 4) Menyebutkan nama nasabah dengan konsisten (minimal 5 kali).
 - 5) Tidak sambil berbicara hal lain dengan rekannya.
 - 6) Intonasi atau nada suara terdengar jelas.
 - 7) Posisi duduk tegak dan mendekati meja.
 - 8) Tidak melakukan gerakan yang mengganggu konsentrasi.
 - 9) Meminta izin jika harus menerima telepon atau meninggalkan nasabah.
 - 10) Menawarkan bantuan lain.
 - 11) Mengucapkan terima kasih dan salam diakhir pelayanan.
- c. Standar Layanan Penarikan Tunai Tabungan
- 1) Ucapkan salam, *greeting* dan ucapkan nama.
 - 2) Minta slip dan buku tabungan dengan kedua tangan dan konfirmasi kepemilikan dokumen.

- 3) Periksa kelengkapan dan kebenaran dokumen.
 - 4) Minta KTP atau identitas lain untuk difoto kopi.
 - 5) Input transaksi, cetak buku tabungandan validasi slip, foto kopi KTP dan siapkan uang.
 - 6) Serahkan uang, buku tabungan dan kartu identitas dengan kedua tangan.
 - 7) Tanda tangan slip penarikan dan arahkan dengan tangan kanan terbuka.
 - 8) Tawarkan amplop uang kepada nasabah, dan tawarkan bantuan lain dan sebut nama.
 - 9) Ucapkan salam, *greeting daily* dan *intimacy*.
- d. Standar Layanan Setoran Tunai
- 1) Ucapkan salam, *greeting* dan ucapkan nama dan sebut nama nasabah.
 - 2) Minta slip setoran dan buku tabungan.
 - 3) Periksa kelengkapan dan keabsahan dokumen.
 - 4) Menerima uang dengan kedua tangan.
 - 5) Pastikan keaslian uang nasabah.
 - 6) Input transaksi, cetak buku tabungan dan validasi slip setoran.
 - 7) Minta nasabah untuk memeriksa kembali kebenaran transaksi.
 - 8) Tawarkan bantuan lainnya, salam, ucapkan terimakasih dan *intimacy*.

3. Peralatan yang harus ada di meja *teller*

Beberapa peralatan yang boleh ada di area *teller*, diantaranya :

1. Tanaman hidup diatas meja, dan diatas credensa.
2. *ID Card* dan *name desk*.
3. Credensa.
4. Stan pen.
5. *Mouse, keyboard, monitor*.
6. *Money detektor*.
7. *Telstruck*.
8. Spon air.
9. Stempel.
10. Bak stempel.
11. Dokumen cash tag.
12. Formulir amplop
13. Passbook printer.
14. Mesin hitung uang.
15. Cash box.
16. Perlengkapan alat tulis.
17. Stepler.
18. Paper clip.
19. Tempat sampah.

4.4.2 Pelayanan yang Diberikan *Teller*

Penulis melakukan pengamatan terhadap *teller* untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur

(SOP) *teller* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng. Menurut Ibu Rini Arizona selaku *teller* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng pelayanan yang diberikan oleh *teller* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan Bank Syariah Mandiri

Berikut hasil pengamatan penulis mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *teller* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng:

1. Standar Penampilan

a. Pakaian

Pakaian yang digunakan oleh *teller* sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pada hari senin sampai kamis mengenakan seragam yang diberikan oleh Kantor pusat, jumat pada minggu pertama mengenakan baju batik, dan jumat pada minggu seterusnya mengenakan baju casual. Dari hasil pengamatan penulis pakaian yang dikenakan oleh *teller* sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (Hasil wawancara dengan Rini Arizona selaku *teller* pada PT. bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh).

b. Kepala dan Wajah

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan terhadap *teller* mengenai penampilan pada kepala dan wajah sudah memenuhi ketentuan yang ada di dalam standar operasional prosedur. Seperti: rias wajah yang sederhana,

minimal menggunakan bedak tidak tebal dan lipstik warna terang yang menciptakan kesan segar di wajah, tidak menggunakan lipstik dengan warna gelap ataupun warna yang terlalu pucat. Menggunakan jilbab yang sesuai dengan warna pakaian dan sesuai syariat Islam.

c. Aksesoris

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan terhadap *teller* mengenai aksesoris, sudah memenuhi ketentuan yang ada di dalam standar operasional prosedur. Seperti terdapat satu jam tangan pada lengan kiri *teller*.

d. Kebersihan dan Kerapian Busana

Dalam menjaga kebersihannya, *teller* menggunakan parfum selama dikantor. Kuku tangan dipotong pendek dan bersih. Busana sesuai dengan model (*Professional bankers* syariah, rapi dan sopan). Selain itu setiap harinya *teller* dan karyawan lainnya datang ke kantor kurang lebih satu jam sebelum jam kerja dimulai, sehingga mereka dapat memperhatikan dan memperbaiki hal-hal yang kurang memenuhi standar kebersihan dan kerapian busana di *restroom*.

e. Sepatu

Sepatu yang digunakan *teller* berbahan dasar kulit, dengan model pantofel, berwarna gelap dan tertutup. Selalu dalam keadaan mengkilat dan tidak kotor, berdasarkan hal tersebut penulis menyimpulkan bahwa sepatu yang

digunakan sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Sikap Pelayanan *Teller*

a. Kesiapan Melayani

Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap kesiapan *teller* dalam menyambut nasabah *teller* senantiasa siap dimeja menunggu nasabah yang datang, hanya saja terkadang *teller* masih berbicara dengan rekan kerjanya disaat memberikan pelayanan kepada nasabah. Seharusnya ketika sedang melayani nasabah *teller* harus fokus kepada nasabah dan tidak berbicara dengan rekan kerjanya.

b. Awal Melayani

Pada saat nasabah datang, *teller* selalu menyambut nasabah dengan senyuman yang ikhlas dan ramah sambil berdiri sekaligus salam. Konsentrasi pada tujuan nasabah seperti penarikan atau setoran tunai. Menatap lawan bicara dan tidak berbicara dengan rekan kerja. Namun yang penulis temukan ketika turun ke lapangan terkadang *teller* masih berbicara dengan rekan kerjanya.

c. Akhir Melayani

Pada saat mengakhiri layanan, *teller* menawarkan bantuan lain kepada nasabah. Selanjutnya ketika nasabah sudah mengatakan selesai dengan urusannya, *teller* tersenyum sambil mengucapkan terimakasih dan mengucapkan

salam. Hal ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Peralatan yang ada di area *teller*

Adapun hasil pengamatan yang diperoleh oleh penulis mengenai kondisi meja *teller* sesuai dengan standar operasional prosedur, diantaranya: meja dan peralatan kerja tersusun rapi dan bersih. Tidak terdapat barang pribadi seperti *handphone* di atas meja kerja. Diatas meja bagian depan *teller* terdapat stan pen, brosur, paper clip, stepler, *cash box*, perlengkapan alat tulis, bak stempel, stempel, telstruck, mouse, keyboard dan monitor. Di samping kiri *teller* terdapat *money detector*, mesin hitung uang.

Ibu Rini Arizona menambahkan, dalam melayani nasabah ada standar waktu yang ditentukan, dan setiap bank memiliki peraturan yang berbeda mengenai standar waktu layanan. Standar waktu untuk setoran, jika setoran sederhana 1 menit 20 detik. Setoran medium 3 menit dan setoran besar 10 menit. Sedangkan standar waktu untuk penarikan, jika sederhana 2 menit, medium 5 menit dan penarikan besar 15 menit.

4.5 Pelayanan yang diberikan *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh

4.5.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng diantaranya :

1. Standar Penampilan

a. Pakaian

1) Wanita

- a) Seragam sesuai ketentuan, bagi yang belum memiliki seragam menggunakan pakaian yang disesuaikan dengan warna dan model seragam pegawai yaitu, mengenakan jas warna gelap dan polos dengan panjang menutupi pinggul, celana atau rok panjang warna gelap dan polos, dan jilbab disesuaikan dengan warna pakaian.

- b) *ID Card* pada posisi kiri atas dan terbaca.

2) Pria

- a) Seragam sesuai dengan ketentuan.
- b) Bagi yang belum memiliki seragam, menggunakan pakaian yang disesuaikan dengan warna dan model seragam pegawai yaitu, mengenakan kemeja lengan panjang, celana warna gelap dan polos dan memakai kaos dalam putih polos berlengan.

- c) Memakai dasi dan ikat pinggang.

- (a) Simpul dasi tidak terlalu kecil atau terlalu longgar dari kerah.

- (b) Panjang dasi didepan kepala ikat pinggang.

- (c) Tidak diperkenankan menggunakan ikat pinggang dengan banyak aksesoris atau berajut.

- (d) *ID Card* dijepit pada kantung kemeja kiri dan terbaca.
- (e) Selama jam kerja tidak diperkenankan menggulung lengan kemeja.
- (f) Rambut disisir rapi dan tidak melebihi kerah baju.
- (g) Jika berkumis atau berjenggot harus dicukur rapi.
- (h) Jika menggunakan minyak rambut, tidak memberikan kesan berminyak.

b. Aksesoris

1) Pria dan Wanita

Aksesoris sederhana, tidak mencolok dan maksimal meliputi :

- a) Pergelangan tangan berupa : gelang dan jam tangan.
- b) Wajah atau mata berupa : kaca mata.
- c) Cincin maksimum 1 titik di tangan, 1 buah bros untuk jilbab.

c. Kebersihan Pribadi

- 1) Menjaga bau badan agar tetap segar.
- 2) Kuku tangan dipotong pendek dan bersih. Tidak diperkenankan memelihara kuku panjang.
- 3) Menjaga kebersihan mulut dan gigi.
- 4) Menjaga kebersihan kulit terutama disekitar tangan.

d. Kerapian Busana

- 1) Profesional bankers.
- 2) Sesuai syariah.
- 3) Rapi.
- 4) Sopan.
- 5) Serasi.

e. Sepatu

- 6) Wanita, sepatu model pantofel bahan kulit (asli atau imitasi) berwarna gelap dan tertutup, bersemir dan tidak kotor, tinggi tumit: 3-7 cm (tidak berlaku bagi yang sedang hamil), tidak diperkenankan mengenakan sepatu bertali-tali atau terbuka, sepatu santai atau sepatu dari bahan kulit balik (suede), atau memakai sandal.
- 7) Pria, sepatu model pantofel berbahan kulit (asli atau imitasi) berwarna gelap dan tertutup, bersemir dan tidak kotor, tidak diperkenankan menggunakan sepatu kulit balik (suede) ataupun sepatu karet, santai atau sepatu olahraga.

f. Rias Wajah (Khusus Wanita)

Menggunakan rias wajah sederhana, minimal menggunakan bedak tidak tebal dan merata, lipstik warna terang, tidak diperkenankan menggunakan lipstik dengan warna gelap ataupun warna yang terlalu pucat.

2. Sikap Pelayanan *Customer Service*

a. Kesiapan Melayani

- 1) Senantiasa siap dimeja kerja dan siaga menunggu nasabah yang datang.
- 2) Tidak meninggalkan meja kerja (dalam kondisi tidak ada antrian, tidak membiarkan nasabah menunggu lebih dari 5 menit).
- 3) Tidak mengobrol atau berbicara dengan rekan kerja.
- 4) Tidak makan dimeja kerja.
- 5) Kondisi meja dan peralatan kerja (meja bersih, tidak ada file atau tumpukan dokumen, peralatan dan brosur tersedia lengkap, serta layar monitor komputer posisi on).

b. Saat Melayani dan Akhir Melayani

- 1) Selalu tersenyum.
- 2) Konsentrasi pada masalah yang dibicarakan.
- 3) Menatap lawan bicara (*eye contact*).
- 4) Menyebutkan nama nasabah dengan konsisten (minimal 5 kali).
- 5) Tidak sambil berbicara hal lain dengan rekannya.
- 6) Intonasi atau nada suara terdengar jelas.
- 7) Posisi duduk tegak dan mendekati meja.
- 8) Tidak melakukan gerakan yang mengganggu konsentrasi.

- 9) Meminta izin jika harus menerima telepon atau meninggalkan nasabah.
- 10) Menawarkan bantuan lain.
- 11) Mengucapkan terima kasih dan salam diakhiri pelayanan.

c. Sikap Layanan

Ada beberapa yang patut dilakukan oleh seorang *customer service* ketika melayani nasabah.

- 1) Mendengar dengan baik dan cermat, ketika nasabah menyampaikan keluhan (tidak sambil melakukan pekerjaan lain).
- 2) Tunjukkan sikap simpati dengan meminta maaf (walau bukan kesalahan BSM).
- 3) Tunjukkan sikap simpati (kontak mata, mimik muka menunjukkan ingin membantu nasabah).
- 4) Menyampaikan detail permasalahan dengan sopan.
- 5) Berikan solusi terbaik.

Hal-hal yang tidak boleh ditanyakan adalah yang bersifat tidak berhubungan dengan komplek nasabah, termasuk melihat hp nasabah.

1. Standar Layanan Menanggapi Penutupan Rekening Nasabah.
 - 1) Layani dengan baik dan tetap ramah, untuk mendapatkan kesan layanan yang excellent.

- 2) Tidak memaksakan apabila nasabah tidak bersedia untuk memberikan alasan penutupan rekening dan tidak memaksakan untuk menjelaskan solusi atau produk lain apabila nasabah tidak bersedia.
- 3) Lakukan penutupan rekening secara lengkap dan sesuai prosedur BSM.

2. *Cross Selling*

Proses *cross telling* dapat dilakukan kapan saja, misalnya sambil melengkapi data nasabah atau setelah proses pembukaan rekening di *customer service* selesai (sebelum mengantar nasabah untuk melakukan penyetoran ke *teller*).

Langkah-langkah *cross selling* :

- 1) Tawarkan produk yang sesuai dengan profil nasabah (1 produk saja).
- 2) Memberikan brosur seperlunya dan menyarankan nasabah untuk menghubungi BSM *Call*.

3. **Peralatan yang ada di area *customer service***

Beberapa peralatan yang boleh ada di area *customer service*, diantaranya:

1. Tanaman hidup diatas meja, dan diatas credensa.
2. *ID Card* dan *name desk*.
3. Kalender meja BSM.
4. Credensa.
5. *Take one box* (tempat brosur).

6. Tempat permen berisi permen.
7. PC dan *Printer*.
8. *Mouse Pad*.
9. Alat tulis.
10. Telepon
11. Mesin *printer portable*.

Yang tidak boleh ada di area *customer service*.

1. Display gift untuk promosi produk.
2. File atau *box file* di atas atau barang apapun selain tanaman hidup di atas credensa.
3. File atau data-data nasabah di atas meja.
4. Gelas, tempat makan atau makanan diatas meja.

4.5.2 Pelayanan yang Diberikan *Customer Service*

Penulis melakukan pengamatan terhadap *customer service* untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dalam melayani nasabah. Menurut Ibu Shalma selaku *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

Berikut hasil pengamatan penulis mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng:

1. Standar Penampilan

a. Pakaian

Pakaian yang digunakan oleh *customer service* pada hari senin sampai kamis mengenakan seragam yang diberikan

oleh Bank Syariah Mandiri Pusat, jumat pada minggu pertama mengenakan baju batik, dan jumat pada minggu seterusnya mengenakan baju casual. Akan tetapi pakaian yang dikenakan oleh *customer service* belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pada saat penulis melakukan penelitian pada hari Jumat tanggal 06 Desember 2019, *customer service* mengenakan baju casual, seharusnya berdasarkan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri Pusat pada hari jumat minggu pertama mengenakan baju batik.

b. Kepala dan wajah

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan terhadap *customer service* mengenai penampilan pada kepala dan wajah sudah memenuhi ketentuan yang ada di dalam standar operasional prosedur. Seperti: rias wajah yang sederhana, minimal menggunakan bedak tidak tebal dan lipstik warna terang yang menciptakan kesan segar di wajah, tidak menggunakan lipstik dengan warna gelap ataupun warna yang terlalu pucat. Menggunakan jilbab sesuai dengan syariat Islam.

c. Aksesoris

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan terhadap *customer service* mengenai aksesoris, sudah memenuhi ketentuan yang ada di dalam standar

operasional prosedur. Seperti terdapat satu jam tangan pada lengan kiri *customer service*.

d. Kebersihan dan Kerapian Busana

Dalam menjaga kebersihannya, *customer service* selalu menggunakan parfum selama dikantor. Kuku tangan dipotong pendek dan bersih. Busana sesuai dengan model (*Professional bankers*, syariah, rapi dan sopan). Selain itu setiap harinya *customer service* dan karyawan lainnya datang ke kantor kurang lebih satu jam sebelum jam kerja dimulai, sehingga mereka dapat memperhatikan dan memperbaiki hal-hal yang kurang memenuhi standar kebersihan dan kerapian busana di *restroom*.

e. Sepatu

Sepatu yang digunakan *customer service* berbahan dasar kulit, dengan model pantofel, berwarna gelap dan tertutup. Selalu dalam keadaan mengkilat dan tidak kotor, berdasarkan hal tersebut penulis menyimpulkan bahwa sepatu yang digunakan sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Sikap Pelayanan *Customer Service*

a. Kesiapan Melayani

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan kondisi meja *customer service* bersih, tidak ada tumpukan dokumen, peralatan dan brosur tersedia lengkap, layar monitor selalu dalam posisi on. *Customer service* juga senantiasa

siap dimeja dan menunggu nasabah yang datang dan tidak mengobrol dengan rekan kerja. Kesiapan melayani yang dilakukan oleh *customer service* sesuai dengan standar operasional prosedur.

b. Awal Melayani

Pada saat nasabah datang, *customer service* selalu menyambut dengan senyuman yang ikhlas dan ramah sambil berdiri sekaligus memberikan salam serta mempersilahkan nasabah untuk duduk. Setelah itu *customer service* memperkenalkan diri (menyebut nama), dilanjutkan dengan menanyakan nama nasabah, misalnya: “Assalamu’alaikum Bapak/Ibu, dengan saya Shalma. Boleh saya tau nama Bapak atau Ibu, semoga dalam keadaan sehat ya Bapak atau Ibu”. Kemudian *customer service* menawarkan bantuan kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

c. Akhir Melayani

Pada saat mengakhiri layanan *customer service* menawarkan bantuan lain kepada nasabah. Selanjutnya ketika nasabah mengatakan selesai dengan urusannya, *customer service* tersenyum sambil mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam, seperti: Terimakasih Bapak/Ibu telah bertransaksi bersama kami. Assalamu’alaikum”. Hal ini sesuai dengan standar operasional prosedur.

d. Sikap Layanan

Ketika nasabah menyampaikan keluhannya, *customer service* mendengarkan segala yang disampaikan oleh nasabah dengan sangat baik. Setelah nasabah menyampaikan keluhannya *customer service* menanyakan detail permasalahan dengan sopan dan memberikan solusi sesuai dengan masalah yang dikeluhkan nasabah. Hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Peralatan yang ada di area *customer service*

Dari hasil pengamatan yang diperoleh oleh penulis mengenai kondisi meja *customer service* diantaranya: meja dan peralatan kerja tersusun rapi dan bersih. Tidak terdapat barang pribadi seperti *handphone* diatas meja kerja. Diatas meja depan bagian kanan terdapat satu perangkat computer yang menyala pada jam kerja dan bersebelahan dengan kalender. Satu buah tempat brosur diatas meja depan bagian kiri. Mesin printer terletak diatas meja samping *customer service* berguna untuk memudahkannya ketika mencetak berkas-berkas yang diperlukan tanpa harus pergi kebagian *back office*. Sedangkan untuk file-file yang bersangkutan dengan nasabah dan lain-lain diletakkan pada kotak khusus dan posisinya berada dibawah meja samping *customer service*.

Ibu Shalma M Nur menambahkan, dalam melayani nasabah ada standar waktu yang ditentukan, dan setiap bank memiliki peraturan yang berbeda mengenai standar waktu layanan. Peraturan mengenai standar waktu layanan tidak hanya berlaku terhadap

customer service namun juga berlaku terhadap karyawan lainnya seperti *teller*.

Standar waktu layanan *customer service* yang diatur oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng diantaranya :

- 1) Standar waktu layanan komplek nasabah maksimal 20 menit.
- 2) Standar waktu layanan pembukaan buku rekening maksimal 30 menit.
- 3) Standar waktu layanan ATM (ATM hilang, ATM tertelan, dan lain-lain) maksimal 14 hari kerja.

Selain itu adapun tugas dan tanggung jawab *customer service* dapat penulis rangkum sebagai berikut:

1. Memberikan informasi produk bank.
2. Melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah.
3. *Handling Complaint*, melayani segala bentuk komplek nasabah.
4. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa produk bank seperti transfer, inkaso, pemindahbukuan antar rekening nasabah.
5. Melaksanakan tugas lainnya yang ditunjuk atasan.

Menurut survey terhadap nasabah mengenai sistem pelayanan dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *frontliner*, dapat disimpulkan bahwa *frontliner* (*security*, *customer service* dan *teller*) pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh, secara keseluruhan sudah bekerja sesuai dengan standar

operasional prosedur. Hal ini diperoleh berdasarkan wawancara dengan 5 nasabah dan memberikan kuesioner kepada 30 nasabah. Berikut rekapitulasi hasil tanggapan nasabah:

1. Sistem Pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng

Pertanyaan:

- (1) Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yang tidak menyulitkan nasabah dan mudah dijangkau

Tabel 4.1
Tanggapan Responden terhadap Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yang tidak menyulitkan nasabah dan mudah dijangkau

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	2	6,67%
S	17	56,67%
SS	13	43,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan responden setuju lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng yang tidak menyulitkan nasabah dan mudah dijangkau, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 43,33% responden sangat setuju, 56,67% responden setuju dan 6,67% responden memilih netral.

- (2) Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman

Tabel 4.2
Tanggapan Responden terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	-	-
S	24	80%
SS	6	20%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden setuju Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 20% responden sangat setuju dan 80% responden setuju.

- (3) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam kerja

Tabel 4.3
Tanggapan Responden terhadap Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam kerja

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	3	10%
S	19	63,33%
SS	8	26,67%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan responden setuju Karyawan Bank Syariah Mandiri

KCP Ulee Kareng berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam kerja, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 26,67% responden sangat setuju, 63,33% responden setuju, dan 10% responden memilih netral.

- (4) Area parkir yang luas sehingga nasabah nyaman meletakkan kendaraan di parkir

Tabel 4.4
Tanggapan Responden terhadap Area parkir yang luas sehingga nasabah nyaman meletakkan kendaraan di parkir

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	3	10%
N	8	26,67%
S	14	46,67%
SS	5	16,66%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan responden setuju area parkir yang luas sehingga nasabah nyaman meletakkan kendaraan di parkir, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 16,67% responden sangat setuju, 46,67% responden setuju, 26,67% responden memilih netral, dan 10% responden memilih tidak setuju.

- (5) Karyawan selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah

Tabel 4.5
Tanggapan Responden terhadap Karyawan selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	6	20%
S	17	56,67%
SS	7	23,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan responden setuju karyawan selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 23,33% responden sangat setuju, 56,67% responden setuju, dan 20% responden memilih netral.

(6) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng selalu teliti dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.6
Tanggapan Responden terhadap Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng selalu teliti dalam memberikan pelayanan

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	-	-
S	25	83,33%
SS	5	16,67%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden setuju karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng selalu teliti dalam memberikan pelayanan, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 16,67% responden sangat setuju dan 83,33% responden setuju.

(7) Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan

Tabel 4.7
Tanggapan Responden terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	1	3,33%
S	22	73,33%
SS	7	23,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa secara keseluruhan responden setuju Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 23,33% responden sangat setuju, 73,33% responden setuju dan 3,33% responden memilih netral.

(8) Karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian dalam melayani nasabah

Tabel 4.8
Tanggapan Responden terhadap Karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian dalam melayani nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	3	10%
S	22	73,33%
SS	5	16,67%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian dalam melayani nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 16,67% responden sangat setuju, 73,33% responden setuju dan 10% responden memilih netral.

2. Pelayanan yang Diberikan oleh Security

Pertanyaan:

(1) *Security* selalu bersedia membantu nasabah

Tabel 4.9
Tanggapan Responden terhadap *Security* selalu bersedia membantu nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS		
N	4	13,33%
S	13	43,33%
SS	13	43,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *security* selalu bersedia membantu nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 43,33% responden sangat setuju, 43,33% responden setuju dan 13,33% responden memilih netral.

(2) *Security* selalu mengucapkan salam, senyum dn bersikap ramah kepada nasabah

Tabel 4.10
Tanggapan Responden terhadap *Security* selalu mengucapkan salam, senyum dn bersikap ramah kepada nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	4	13,33%
S	15	50%
SS	11	36,67%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *security* selalu mengucapkan salam, senyum dan bersikap ramah kepada nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 36,67% responden sangat setuju, 50% responden setuju, dan 13,33% responden memilih netral.

(3) *Security* selalu berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam yang ditentukan

Tabel 4.11
Tanggapan Responden terhadap *Security* selalu berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam yang ditentukan

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	3	10%
S	13	43,33%
SS	14	46,67%
Jumlah Responden	Total	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *security* selalu berpenampilan rapi dan sesuai dengan seragam yang ditentukan, dibuktikan dari hasil

tanggapan responden, 46,67% responden sangat setuju, 43,33% responden setuju, dan 10% responden memilih netral.

(4) *Security* selalu menanyakan keperluan nasabah dan memberikan petunjuk dan arahan kepada nasabah

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap *Security* selalu menanyakan keperluan nasabah dan memberikan petunjuk dan arahan kepada nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	5	16,66%
S	14	46,67%
SS	11	36,67%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *security* selalu menanyakan keperluan nasabah dan memberikan petunjuk dan arahan kepada nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 36,67% responden sangat setuju, 46,67% responden setuju, dan 16,66% responden memilih netral.

(5) *Security* memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah

Tabel 4.13
Tanggapan Responden terhadap *Security* memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	2	6,67%
S	15	50%
SS	13	43,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *security* memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 43,33% responden sangat setuju, 50% responden setuju, dan 6,67% responden memilih netral.

3. Pelayanan yang Diberikan oleh Teller

- (1) *Teller* berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)

Tabel 4.14
Tanggapan Responden terhadap *Teller* berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	2	6,67%
S	13	43,33%
SS	15	50%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *teller* berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai), dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 50% responden sangat setuju, 43,33% responden setuju, dan 6,67% responden memilih netral.

(2) *Teller* mampu menyelesaikan pekerjaanya tanpa membuat kesalahan

Tabel 4.15
Tanggapan Responden terhadap *Teller* mampu menyelesaikan pekerjaanya tanpa membuat kesalahan

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	1	3,33%
S	20	66,67%
SS	9	30%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *teller* mampu menyelesaikan pekerjaanya tanpa membuat kesalahan, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 30% responden sangat setuju, 66,67% responden setuju dan 3,33% responden memilih netral.

(3) *Teller* memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah

Tabel 4.16
Tanggapan Responden terhadap *Teller* memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	4	13,33%
S	19	63,33%
SS	7	23,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *teller* memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden,

23,33% responden sangat setuju, 63,33% responden setuju, dan 13,33% responden memilih netral.

(4) *Teller* selalu senyum, ramah, sabar dan sopan dalam melayani nasabah

Tabel 4.17
Tanggapan Responden terhadap *Teller* selalu senyum, ramah, sabar dan sopan dalam melayani nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Hasil
STS	-	-
TS	-	-
N	2	6,67%
S	21	70%
SS	7	23,33%
Jumlah Responden	Total	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *teller* selalu senyum, ramah, sabar dan sopan dalam melayani nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 23,33% responden sangat setuju, 70% responden setuju, dan 6,67% responden memilih netral.

(5) *Teller* memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani nasabah

Tabel 4.18
Tanggapan Responden terhadap *Teller* memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	2	6,67%
S	21	70%
SS	7	23,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *teller* memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 23,33% responden sangat setuju, 70% responden setuju, dan 6,67% responden memilih netral.

4. Pelayanan yang Diberikan oleh Customer Service

(1) *Customer Service* mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti

Tabel 4.19
Tanggapan Responden terhadap Customer Service mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	-	-
S	20	66,67%
SS	10	33,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *customer service* mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 33,33% responden sangat setuju dan 67% responden setuju.

(2) Penampilan *customer service* rapi, bersih dan selalu menggunakan pakaian kerja

Tabel 4.20
Tanggapan Responden terhadap Penampilan *customer service* rapi, bersih dan selalu menggunakan pakaian kerja

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	1	3,33%
S	20	66,67%
SS	9	30%
Jumlah Responden	Total	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa penampilan *customer service* rapi, bersih dan selalu menggunakan pakaian kerja, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 30% responden sangat setuju, 66,67% responden setuju, dan 3,33% responden memilih netral.

(3) *Customer service* memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah

Tabel 4.21
Tanggapan Responden terhadap *Customer service* memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	4	13,33%
S	19	63,33%
SS	7	23,33%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *customer service* memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan

responden, 23,33% responden sangat setuju, 63,33% responden setuju, dan 13,33% responden memilih netral.

(4) *Customer service* merespon keluhan yang disampaikan nasabah dengan cepat

Tabel 4.22
Tanggapan Responden terhadap *Customer service* merespon keluhan yang disampaikan nasabah dengan cepat

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	3	10%
S	21	70%
SS	6	20%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *customer service* merespon keluhan yang disampaikan nasabah dengan cepat, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 20% responden sangat setuju, 70% responden setuju, dan 10% responden memilih netral.

(5) *Customer service* selalu senyum, ramah dan sopan pada saat melayani nasabah

Tabel 4.23
Tanggapan Responden terhadap *Customer service* selalu senyum, ramah dan sopan pada saat melayani nasabah

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	1	3,33%
S	21	70%
SS	8	26,67%
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *customer service* selalu senyum, ramah dan sopan pada saat melayani nasabah, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 26,67% responden sangat setuju, 70% responden setuju, dan 3,33% responden memilih netral.

(6) *Customer service* selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang dilakukan

Tabel 4.24
Tanggapan Responden terhadap *Customer service* selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang dilakukan

Skala Jawaban	Skala Jawaban	Persentase
STS	-	-
TS	-	-
N	1	3,33%
S	24	80%
SS	5	16,67
Jumlah Responden	30	100%

Sumber: Data diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara keseluruhan responden setuju bahwa *customer service* selalu bertanggung jawab atas pelayanan yang dilakukan, dibuktikan dari hasil tanggapan responden, 16,67% responden sangat setuju, 80% responden setuju, dan 3,33% responden memilih netral.

Berikut rekapitulasi hasil wawancara terhadap nasabah yang diperoleh penulis:

1. Bapak Mursalin megatakan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* (*security*, *customer servie* dan *teller*) bank cukup memuaskan. Seperti *security* yang selalu ramah dan sopan pada saat melayani nasabah, dan mengarahkan nasabah pada tempat

tujuan. Namun ada satu hal yang dikeluhkan oleh Bapak Mursalin yaitu antrian yang lama. “seharusnya ketika kondisi nasabah dalam keadaan ramai, meja *customer service* yang melakukan pelayanan jangan hanya satu saja, tetapi harus dengan dua *customer service*. Karena jika hanya ada satu *customer service* maka antriannya akan sangat lama”.

2. Ibu Mardiana mengatakan ketika menyampaikan keluhan perihal tidak bisa menarik uang kartu ATM, beliau merasa dilayani oleh *customer service* dengan menyelesaikan masalah tersebut dengan mengganti kartu ATM. Menurut Ibu Marliana pelayanan yang diberikan oleh *teller*, *customer service* dan *security* sangat memuaskan, beliau selalu disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan bank.
3. Ibu Nurlina mengatakan beliau sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *security*, *customer service* dan *teller* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng, beliau merasa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sangat bagus, seperti *security* selalu bersikap ramah dan sopan dan selalu membantu nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *customer servicenya* juga sangat memuaskan, karena *customer service* menjelaskan detail produk dengan bahasa yang mudah dimengerti.
4. Ibu Ratna mengatakan pelayanan yang diberikan oleh *teller*, *customer service* dan *security* cukup memuaskan, dimana *security* selalu ramah menyambut nasabah, *customer service* mendengarkan keluhan nasabah dengan baik dan *teller*

melakukan pekerjaannya dengan sangat baik tanpa membuat kesalahan.

5. Bapak Sulaiman pelayanan yang diberikan oleh *teller*, *customer service* dan *security* sudah sangat memuaskan. Sarana dan Prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah bagus, seperti ruang tunggu yang nyaman, dan bersih.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mewawancarai dan memberikan pertanyaan melalui kuesioner kepada nasabah yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng khususnya karyawan *frontliner*, peneliti menganalisa bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *frontliner* dapat dikatakan baik. Dari pelayanan pertama, pelayanan yang diberikan oleh *security* yang ramah dan santun ketika memberikan penjelasan dalam mengarahkan nasabah ke tempat yang akan dituju. Kemudian *teller* ketika melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangannya tanpa membedakan, keramahan dan kesopanan yang diberikan membuat nasabah terkesan. Kemudian sikap *customer service* yang ramah, sopan dan santun dalam menjelaskan serta dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dianggap sudah baik

Sebagai alat penunjang yang tidak dapat diabaikan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng pun sudah cukup baik. Dari mulai ruang tunggu yang

bersih serta ruang transaksi yang bersih dan nyaman. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti *teller* masih berbicara dengan rekan kerjanya pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, dan *customer service* terlihat memakai baju casual pada hari jumat minggu pertama, yang seharusnya memakai baju batik, serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank, terkhusus area parkir yang kurang memadai, dimana tersedianya ruang parkir yang sempit, sehingga ketika nasabah ingin memarkirkan kendaraannya nasabah merasa tidak aman dan nyaman

Dengan pelayanan yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng, kinerja karyawan bank menunjukkan sikap yang selalu siap memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah, serta memiliki kemampuan, sikap yang ramah dan cepat tanggap, berpenampilan rapi dan sopan, dan dapat menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh terhadap sistem pelayanan dan pelayanan yang diberikan karyawan *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan *security*), kesimpulan yang diperoleh oleh penulis diantaranya:

1. Sistem pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sejauh ini sudah baik sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan Bank Syariah Mandiri, seperti gedung, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank khususnya karyawan *frontliner*. Namun tempat parkir pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng belum memadai, tempat parkir Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng terlalu sempit sehingga jika ada nasabah yang lumayan ramai, maka nasabah akan sulit untuk memarkirkan kendaraannya.
2. Standar pelayanan *security*
 - a. Standar penampilan *security* seperti seragam, kerapian, aksesoris dan atribut yang digunakan oleh *security* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri.
 - b. Sikap Pelayanan *security* terhadap nasabah sudah sesuai dengan standar operasional prosedur, seperti membantu

membukakan pintu untuk nasabah yang baru datang atau nasabah yang ingin keluar, memberikan bantuan pengarahan dan petunjuk sesuai dengan keperluan nasabah, selalu tersenyum dan ramah kepada nasabah.

- c. Peralatan yang ada di area *security* sesuai dengan standar operasional prosedur, *security* selalu menggunakan *ID Card*, membawa kopel, sangkur, pulpen dan peluit serta perlengkapan lainnya sesuai dengan tugas.

3. Standar pelayanan *teller*

- a. Standar penampilan *teller* seperti pakaian, wajah dan kepala, aksesoris, kebersihan dan kerapian busana serta sepatu yang digunakan oleh *teller* sesuai dengan standar operasional prosedur. Seperti pakaian yang dikenakan pada hari senin-kamis mengenakan seragam yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Pusat, jumat pada minggu pertama mengenakan baju batik dan pada minggu selanjutnya mengenakan baju casual.
- b. Standar pelayanan *teller* secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri, seperti menyambut nasabah dengan senyum, sapa dan sopan. Namun pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah *teller* masih berbicara dengan rekan kerjanya.
- c. Peralatan yang ada di area *teller* sudah sesuai dengan standar operasional prosedur seperti meja dan peralatan

kerja tersusun rapi dan bersih, tidak terdapat barang pribadi seperti *handphone* di atas meja kerja.

4. Standar pelayanan *customer service*

- a. Standar penampilan *customer service* seperti pakaian, wajah dan kepala, aksesoris dan sepatu secara keseluruhan sudah sesuai standar operasional prosedur, namun saat peneliti melakukan penelitian pada hari jumat tanggal 06 Desember 2019, *customer service* mengenakan baju kasual, seharusnya berdasarkan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri pada hari jumat minggu pertama *customer service* mengenakan baju batik.
- b. Standar pelayanan *customer service* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- c. Peralatan yang ada di area *customer service* sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada *customer service*, *teller* dan *security* mampu mempertahankan kinerja yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Diharapkan kepada *teller* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebaiknya tidak berbicara dengan rekan kerja, karena pada saat memberikan pelayanan *teller* fokus pada nasabah.

3. Diharapkan kepada pihak Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng pada saat kondisi nasabah dalam keadaan sedang ramai, seharusnya *customer service* yang bekerja tidak hanya satu orang, karena jika hanya satu orang saja akan mengakibatkan antrian yang lama.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

- Adawiyah, Aulia Jadydatul. (2015). *Implementasi Service Excellence oleh Customer Service pada BMT Bismillah Sukorejo. Skripsi*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Aidah, Siti Nur. (2018). *Implementasi Standar Pelayanan Frontliner Pada PT. BPRS PNM Binama Semarang. Skripsi*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Al Arif, M Nur Rianto. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Anoraga, Panji. (2004). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asmawan, Moh. Chairil. (2015). *Pengelolaan Sekolah Berbasis Religi. Skripsi*. Surakarta: Universitas Islam Negeri Surakarta
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayan Prima*. Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo
- Bi.go.id. (2019, 20 Maret). Perbankan Syariah Contents. Diakses pada 20 Maret 2019 dari <http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/contents/default.aspx>
- Budihardjo, M. (2014). *Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Indonesia Edisi Empat*. Jakarta: Depdiknas
- ER, Nur Ellyanawati (2018) dengan judul “Peningkatan Kompetensi Frontliner Dalam Memberikan Layanan

Prima: Studi Kasus Pada BPRS MCI Yogyakarta”. *Jurnal Ekonomi Syariah Vol. VIII, No. 1 Juni 2018*

- Habibuddin, Mahfud. (2014). Sistem Pelayanan Pada Pelanggan Restaurant Batagor Ihsan Cabang Sukajadi Ditinjau Menurut Ekonomi Isla. *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
- Hakim, Atang Abdul. (2011). *Fiqh Perbankan yariah: Transformasi Fiqh Muamalah Ke Dalam Peraturan Perundang-Undangan*. Bandung: refika Aditama
- Hartatik, Indah Puji. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana
- Hasibuan, Malayu S.P. (2002). *Dasar-Dasar Perbankancetakan ke-2 Agustus 2002*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), dan Lembaga Sertifikat Profesi Perbankan (LSPP). (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jepara, Binroh RSI Sultan Hadirin. 2014. <https://binrohsij.wordpress.com/2014/01/11/196>. (Diakses pada 20 September)
- Juairiah. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang, *MUQTASHID, Vol.I, No. 01*.
- Kasmir.(2005). *Etika Customer Service Cet. 1*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- .(2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- .(2012). *Manajemen Perbankan* Cet -11. Jakarta : Rajawali Pers
- .(2008). *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi Cetakan Ke-3. Jakarta: Kencana
- Khofiyani, Yulita. (2017). Implementasi *Service Excellence* Oleh *Teller* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngaliyan Semarang. *Skripsi*. Semarang: UIN Walisongo
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Lestiono, Bayu. (2012). Analisis Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Anggota Pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, *Skripsi tidak diterbitkan*. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim
- Litriani, Endah dan Lemiyama.(2016). Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyaman Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang. *Jurnal.(I-Economic Vol. 2. No. 2 Desember 2016)*
- Luthfi, Brida dan Purwinarti (2016) dengan judul “ Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Menjaga Kualitas Layanan *Teller* (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)”. *Jurnal Epigram Vol. 13 No. 1 April 2016*
- Maddy, Khairul.(2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit
- Mandirisyariah.co.id. (20 Maret 2019). Tentang Kami/Sejarah. Diakses pada 20 Maret 2019 dari <http://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>

- Moenir.(2006). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexi J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muhammad. (2001). *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press
- N.R. Rifka. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Depok: Huta Publisher
- Ojk.go.id. (2019, 20 Maret). Kanal Syariah Data dan Statistik. Diakses pada 20 Maret 2019 dari <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>
- Pendit. (2004). *Psikologi Of Service Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah, BAB I, Pasal 1, Ayat 6.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah. *Jurnal*. (Volume 10, Nomor 2, Desember 2014)
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rosalin, Sovia. (2017). *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: Universitas Brawijaya
- Rujjah, Siti Ut. (2017). Standar Pelaksanaan Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik. *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah

- S.A.S, Theo, Sabinus.(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT. Bank Brisyariah Kantor Cabang Abdul Muis). *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Saraswati, Addina Astri. (2017). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Painan. *Skripsi*. Padang: UIN Imam Bonjol Padang
- Sari, Desi Puspita. (2017). Kesesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Praktek Pelayanan Customer Service pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi. *Skripsi*. Padang: UIN Imam Bonjol Padang
- Setyabudi, Ismanto & Daryanto.(2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Sinambela.(2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono.(2010). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- , (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- , (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susilowati, Eka Putri. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh. *Skripsi*. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga
- Sutopo, HB. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press

- Sutrisno, Hadi. (2002). *Metode Research*. Yogyakarta: UGM Press
- Tambunan, Rudi M. (2008). *Standar Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing
- Tanzeh, Ahmad. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Cet. 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Yulinsa, Amelia. (2014). *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir. Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.



LAMPIRAN 1**HASIL WAWANCARA**

Nama : Shalma M Nur
Jabatan : *Customer Service*
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 11 September 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana implementasi pelayanan *customer service* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : Implementasi pelayanan *customer service* sejauh ini sudah berjalan dengan baik. *Customer service* selalu berusaha untuk memaksimalkan dalam mengimplementasikan standar layanan Bank Syariah Mandiri. Jika ada nasabah yang memerlukan pelayanan khusus untuk pelayanan, maka pihak *customer service* akan mengalihkan ke ruangan yang lain.

2. Pertanyaan : Bagaimana sikap *customer service* dalam menyambut nasabah?

Jawaban : Bank Syariah Mandiri memiliki standar layanan yang baku. Jadi ketika ada nasabah yang datang *customer service* menyambut nasabah dengan *greeting* awal. Seperti: “Assalamu’alaikum Bapak/Ibu, dengan saya Shalma. Boleh saya tau nama Bapak atau Ibu, semoga

dalam keadaan sehat ya Bapak atau Ibu”. Kemudian *customer service* menanyakan kebutuhan atau keperluan nasabah, kemudian mempersilahkan nasabah duduk. Setelah mengetahui keperluan nasabah, selanjutnya menanyakan informasi tentang nasabah, cek data kemudian lihat permasalahan dan menyelesaikan masalah atau memberikan solusi.

Setelah itu *customer service* akan memberikan *cross selling*, menjelaskan tentang produk selain tabungan. Misalnya: Bapak/Ibu Bank Syariah Mandiri juga mempunyai produk cicil emas dan produk pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan Bapak/Ibu”. Setelah selesai, *customer service* akan memberikan *greeting* akhir serta mengucapkan salam. Seperti: Terimakasih telah bertransaksi bersama kami. Assalamu’alaikum”.

3. Pertanyaan : Bagaimana standar penampilan pada *customer service*?

Jawaban : Standar penampilan *customer service*

- a. Sepatu, menggunakan sepatu kerja berwarna gelap dengan hak 5-7 cm.
- b. Menggunakan seragam sesuai dengan seragam yang telah diberikan.
- c. Penampilan wajah harus berdhid dan rapi. Untuk perempuan memakai lipstik, bedak atau jika ingin

menggunakan riasan yang lain juga boleh yang paling penting menimbulkan kesan yang segar.

4. Pertanyaan : Berapa lama waktu pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

Jawaban : Waktu dalam memberikan pelayanan itu bervariasi:

- a. Untuk nasabah buka rekening biasanya 25 menit, dalam buka buku rekening ada 2 variasi, yaitu online dan manual. Manual dilakukan apabila onlinenya tidak berjalan dengan baik. Jika dengan cara manual dengan cara mengisi formulir.
 - b. Untuk nasabah ganti buku standar waktu pelayanannya 10 menit.
 - c. Untuk nasabah ganti ATM standar waktu pelayanan 15 menit.
5. Pertanyaan : Bagaimana sosialisasi standar pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri?

Jawaban : Pihak Bank Syariah Mandiri selalu memberikan sosialisasi kepada karyawannya, misalnya dengan mengadakan pertemuan. Biasanya 150 setiap pertemuan akan ada presentasi dari Kantor Wilayah atau Kantor Pusat, biasanya dalam satu bulan ada 2 sampai 3 kali pertemuan. Kemudian Bank Syariah Mandiri juga selalu mengupdate SOP terbaru. Sosialisasi tidak hanya dilakukan di *in class*, tetapi juga lewat grup sosial media

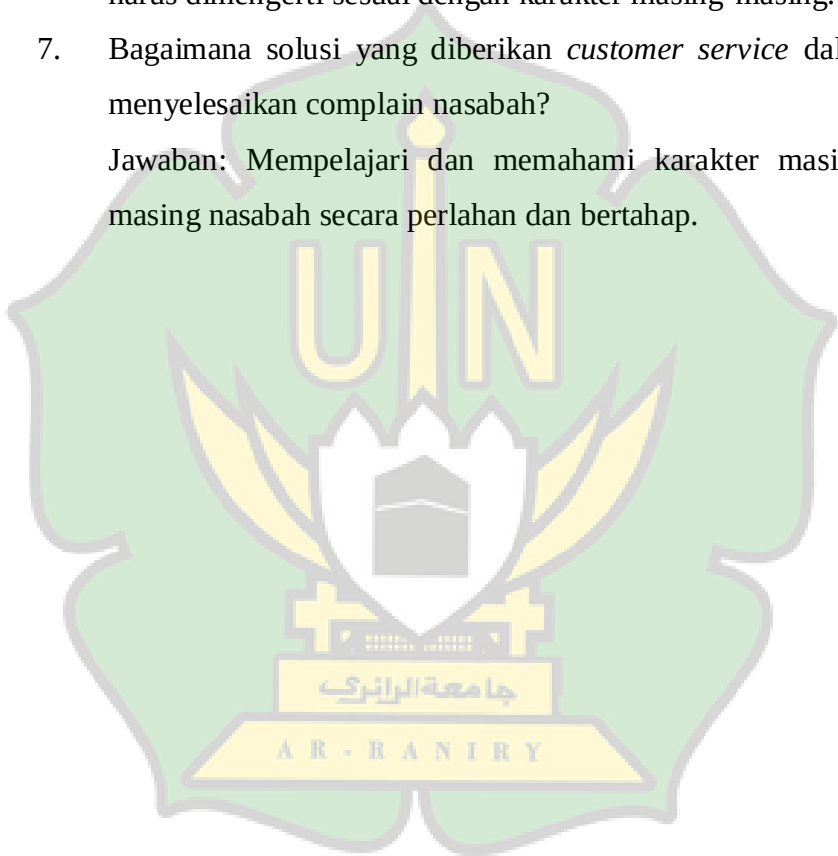
seperti grup WhatsApp atau di *emailkan* jika ada produk terbaru.

6. Apa saja kendala yang dihadapi saat melayani nasabah?

Jawaban: Berbagai macam tipe orang atau nasabah yang harus dimengerti sesuai dengan karakter masing-masing.

7. Bagaimana solusi yang diberikan *customer service* dalam menyelesaikan complain nasabah?

Jawaban: Mempelajari dan memahami karakter masing-masing nasabah secara perlahan dan bertahap.



LAMPIRAN 2

HASIL WAWANCARA

Nama : Rini Arizona
Jabatan : *Teller*
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 11 September 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana implementasi pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : Implementasi pelayanan pada *teller* sejauh ini berjalan dengan baik. *Teller* selalu memaksimalkan pelayanannya seperti menyambut nasabah dengan senyum, ramah dan sopan, memeriksa uang setoran sesuai tidak dengan yang ditulis di slip setoran, cek keaslian uang asli atau palsu, kemudian *greeting* dan *selling* produk.

2. Pertanyaan : Bagaimana sikap *teller* dalam menyambut nasabah?

Jawaban : Dalam memberikan pelayanan *teller* mempunyai standar layanan seperti mengucapkan senyum, sapa dan salam. Ketika nasabah datang *teller* mengucapkan salam, ramah dan sopan. Konsentrasi pada tujuan nasabah seperti penarikan atau setoran tunai. Misalnya: “Assalamua’alaikum Bapak/Ibu selamat pagi/siang, dengan saya Rini (nama *teller*) ada yang bisa dibantu? Jika nasabah

ingin melakukan penarikan, minta slip penarikan dan buku tabungannya, kemudian periksa kelengkapan dokumen dan meminta KTP atau kartu identitas untuk difotokopi”.

3. Pertanyaan : Bagaimana standar penampilan pada *teller*?

Jawaban : Standar penampilan yaitu pada hari senin-kamis mengenakan seragam yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri dan pada hari jumat minggu pertama mengenakan baju batik, dan pada jumat minggu berikutnya mengenakan baju casual. Menggunakan riasan minimal lipstik dan bedak, jika menggunakan riasan lainnya tidak boleh terlalu mencolok. Menggunakan sepatu kerja yaitu sepatu *high heels* 3-7 cm.

4. Pertanyaan : Berapa lama waktu pelayanan *teller* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

Jawaban : Standar waktu untuk setoran, jika setoran sederhana 1 menit 20 detik. Setoran medium 3 menit dan setoran besar 10 menit. Sedangkan standar waktu untuk penarikan, jika sederhana 2 menit, medium 5 menit dan penarikan besar 15 menit.

5. Pertanyaan : Bagaimana sosialisasi standar pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri?

Jawaban : Sosialisasi yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri dengan cara melakukan pertemuan 1-3 bulan sekali, kunjungan rutin dari pihak area, kunjungan dari Kantor Pusat untuk penilaian. Standarisasi untuk *role*

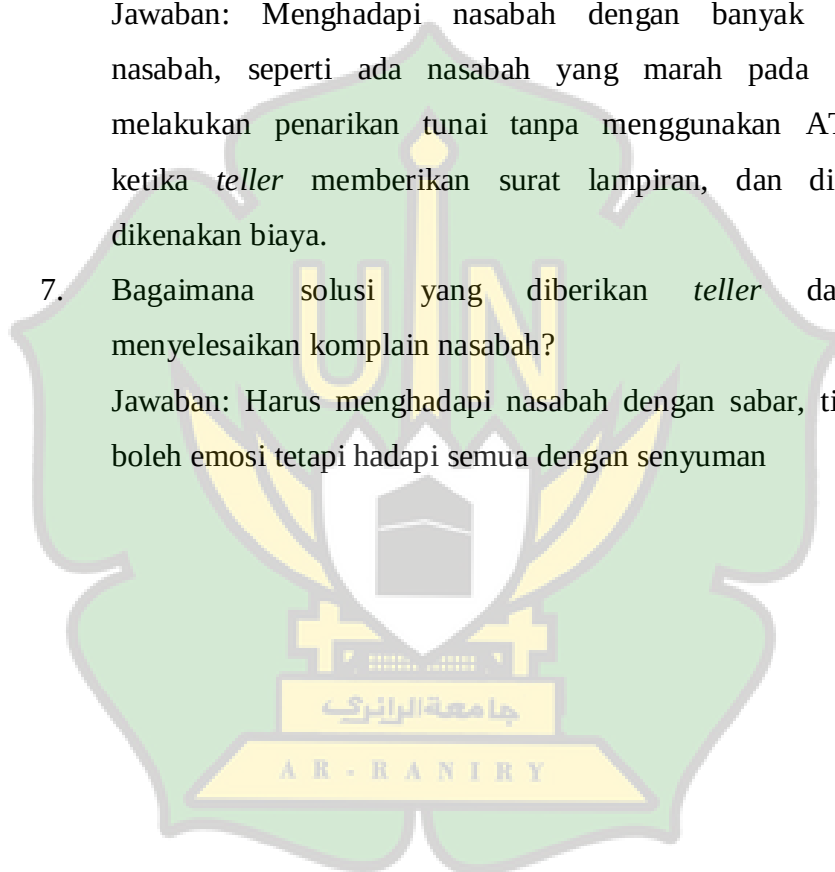
play seminggu sekali ditetapkan pada hari rabu. Jika pada saat kunjungan ada yang masih kurang maka akan diberitahukan untuk diperbaiki.

6. Apa saja kendala yang dihadapi saat melayani nasabah?

Jawaban: Menghadapi nasabah dengan banyak tipe nasabah, seperti ada nasabah yang marah pada saat melakukan penarikan tunai tanpa menggunakan ATM, ketika *teller* memberikan surat lampiran, dan disaat dikenakan biaya.

7. Bagaimana solusi yang diberikan *teller* dalam menyelesaikan komplain nasabah?

Jawaban: Harus menghadapi nasabah dengan sabar, tidak boleh emosi tetapi hadapi semua dengan senyuman



LAMPIRAN 3**HASIL WAWANCARA**

Nama : Saiful Bahri
Jabatan : *Security*
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 11 September 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana implementasi pelayanan *security* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : *Security* memberikan pelayanan terhadap nasabah tentunya sesuai dengan standar operasional prosedur Bank Syariah Mandiri, jika ada *security* yang baru bekerja akan diberikan skrip atau pedoman *security*. Untuk praktiknya disesuaikan dengan kondisi, seperti Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng adalah salah satu bank yang berada di daerah, dalam memberikan pelayanan juga menggunakan Bahasa Aceh, tidak mesti dengan Bahasa Indonesia.

2. Pertanyaan : Bagaimana sikap *security* dalam menyambut nasabah?

Jawaban : Standar sikap seperti membukakan pintu, *greeting* awal, salam, senyum, menyapa nasabah dan menawarkan bantuan.

3. Pertanyaan : Bagaimana standar penampilan pada *security*?

Jawaban : Penampilan *security* harus sesuai dengan SOP, baju seragam harus bersih, rapi, warna pakaian tidak boleh kusam, tidak berkumis (jika berkumis, kumisnya harus rapi).

4. Pertanyaan : Bagaimana sosialisasi standar pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri?

Jawaban : Forum service sesuai dengan jadwal dari Bank Area dan Kantor Pusat, biasanya minimal satu bulan sekali, dan diadakan di Bank Syariah Kantor Cabang yang berada di dekat Mesjid Raya.



LAMPIRAN 4**HASIL WAWANCARA**

Nama : Mursalin
Jabatan : Nasabah
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 09 Desember 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security*?

Jawaban : Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security* sangat memuaskan, dimana *security* selalu menyambut nasabah dengan ramah dan sopan dan mengarahkan nasabah kepada tempat tujuannya. *Teller* selalu melakukan pekerjaannya dengan baik, teliti tanpa ada kesalahan. *Customer service* juga menjelaskan mengenai produk dengan sangat detail dan mudah dimengerti.

2. Pertanyaan : Apa saja kendala yang dihadapi nasabah ketika bertransaksi dengan *teller* dan *customer service*?

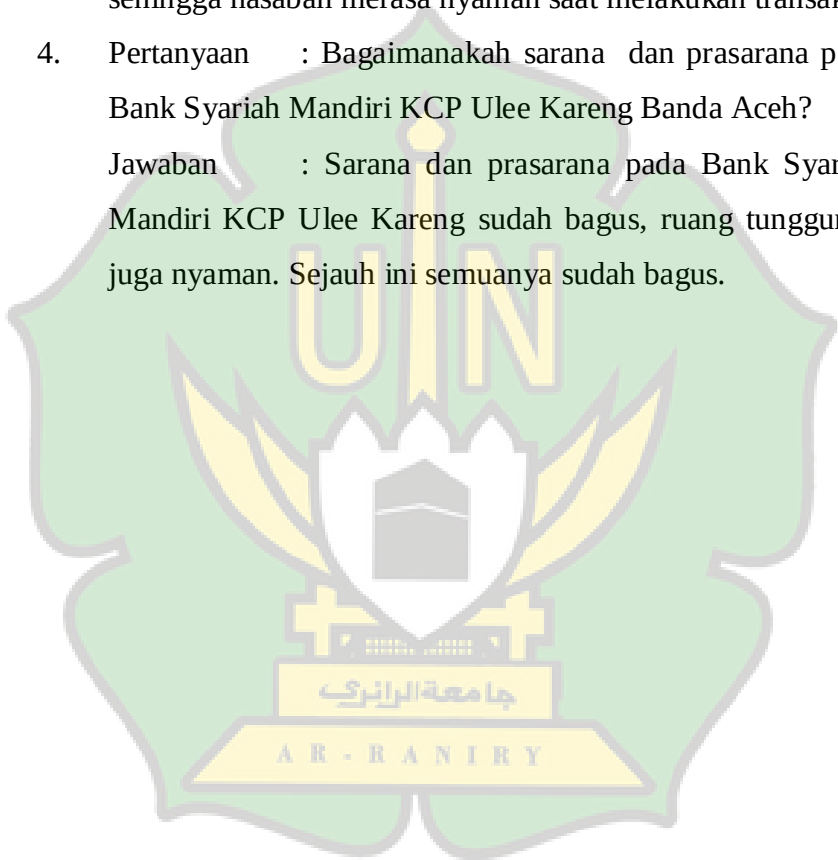
Jawaban: pada saat kondisi nasabah lumayan ramai, tetapi *customer service* yang bekerja dimeja depan hanya satu orang sedangkan meja satunya lagi kosong, seharusnya ketika melihat kondisi nasabah ramai, *customer service* yang lainnya juga bekerja di meja depan.

3. Pertanyaan : Bagaimana sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam memberikan pelayanan?

Jawaban : Sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam menyambut nasabah selalu senyum, ramah dan sopan sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : Sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah bagus, ruang tunggu juga nyaman. Sejauh ini semuanya sudah bagus.



LAMPIRAN 5**HASIL WAWANCARA**

Nama : Mardiana
Jabatan : Nasabah
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 09 Desember 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security*?

Jawaban : Pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security* sangat memuaskan, *security* selalu menyambut nasabah dengan ramah dan sopan dan mengarahkan nasabah kepada tempat tujuannya. *Teller* selalu melakukan pekerjaannya dengan baik, teliti tanpa ada kesalahan. *Customer service* juga menjelaskan bisa menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah. Ketika menyampaikan keluhan perihal tidak bisa menarik uang di kartu ATM, beliau merasa dilayani oleh *customer service* dengan menyelesaikan masalah tersebut dengan mengganti kartu ATM. Menurut Ibu Mardiana pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security* sangat memuaskan, beliau selalu disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan bank.

2. Pertanyaan : Apa saja kendala yang dihadapi nasabah ketika bertransaksi dengan *teller* dan *customer service*?

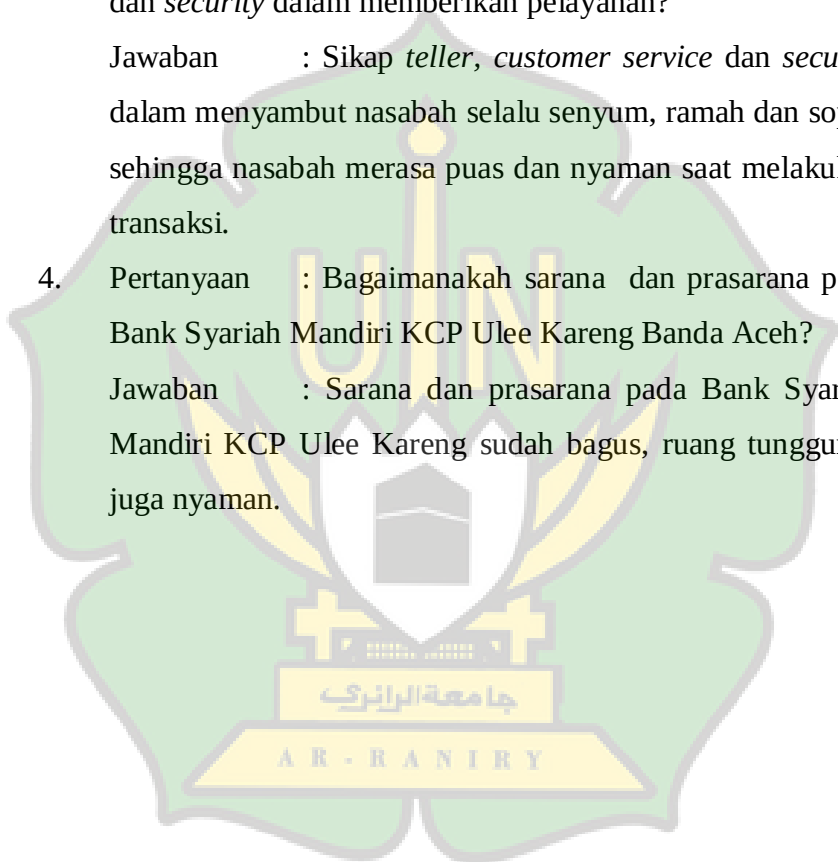
Jawaban : Sejauh ini semuanya sudah berjalan dengan baik, pihak *customer service* maupun *teller* tidak pernah melakukan kesalahan ketika sedang bertransaksi.

3. Pertanyaan : Bagaimana sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam memberikan pelayanan?

Jawaban : Sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam menyambut nasabah selalu senyum, ramah dan sopan sehingga nasabah merasa puas dan nyaman saat melakukan transaksi.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : Sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah bagus, ruang tunggu juga nyaman.



LAMPIRAN 6**HASIL WAWANCARA**

Nama : Ratna
Jabatan : Nasabah
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 09 Desember 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *teller*, *customer service* dan *security*?

Jawaban : Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh *teller*, *customer service* dan *security* sangat memuaskan, dimana *security* selalu ramah menyambut nasabah dan selalu menanyakan tujuan nasabah dan menunjukkan kebutuhan nasabah, *customer service* selalu mendengarkan keluhan nasabah dengan baik dan *teller* selalu melakukan pekerjaannya dengan cepat dan baik.

2. Pertanyaan : Apa saja kendala yang dihadapi nasabah ketika bertransaksi dengan *teller* dan *customer service*?

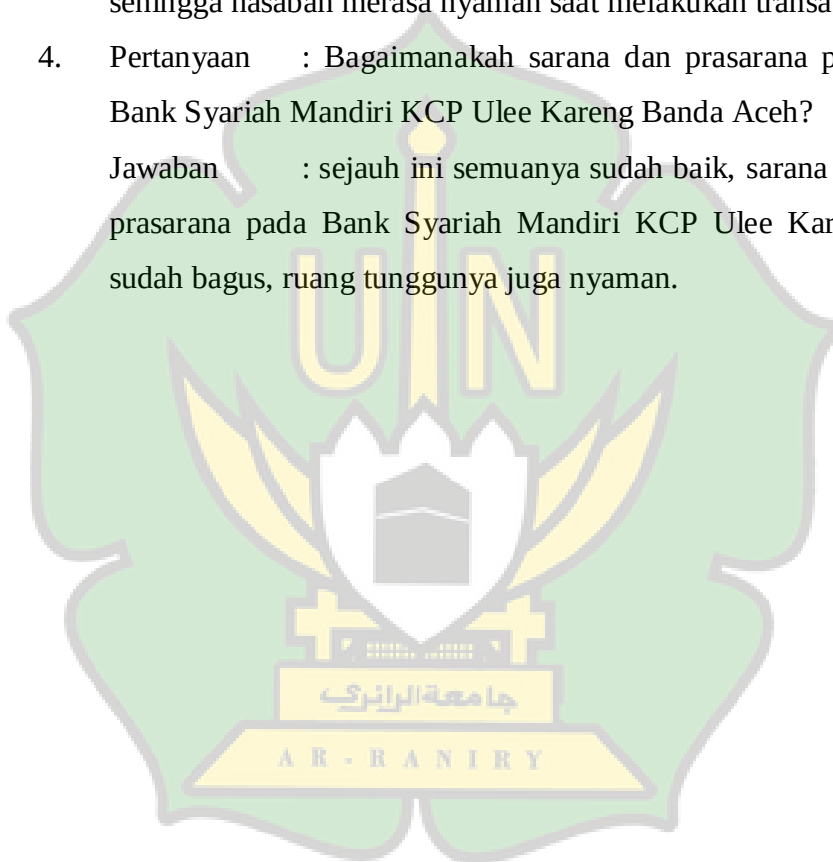
Jawaban : Karyawan *frontliner* selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah selalu nyaman bertransaksi. *Customer service* dan *teller* mempunyai pemahaman yang baik, sehingga ketika nasabah ada keluhan, pihak *customer service* maupun *teller* mampu memberikan solusinya.

3. Pertanyaan : Bagaimana sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam memberikan pelayanan?

Jawaban : Sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam menyambut nasabah selalu senyum, ramah dan sopan sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : sejauh ini semuanya sudah baik, sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah bagus, ruang tunggu juga nyaman.



LAMPIRAN 7

HASIL WAWANCARA

Nama : Nurlina
Jabatan : Nasabah
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 09 Desember 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security*?

Jawaban : Ibu Nuraini sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *security, customer service* dan *teller* pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng, beliau merasa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sangat bagus, seperti *security* selalu bersikap ramah dan sopan dan selalu membantu nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* juga sangat memuaskan, karena *customer service* mampu menjelaskan detail produk dengan baik dan dengan bahasa yang mudah dimengerti.

2. Pertanyaan : Apa saja kendala yang dihadapi nasabah ketika bertransaksi dengan *teller* dan *customer service*?

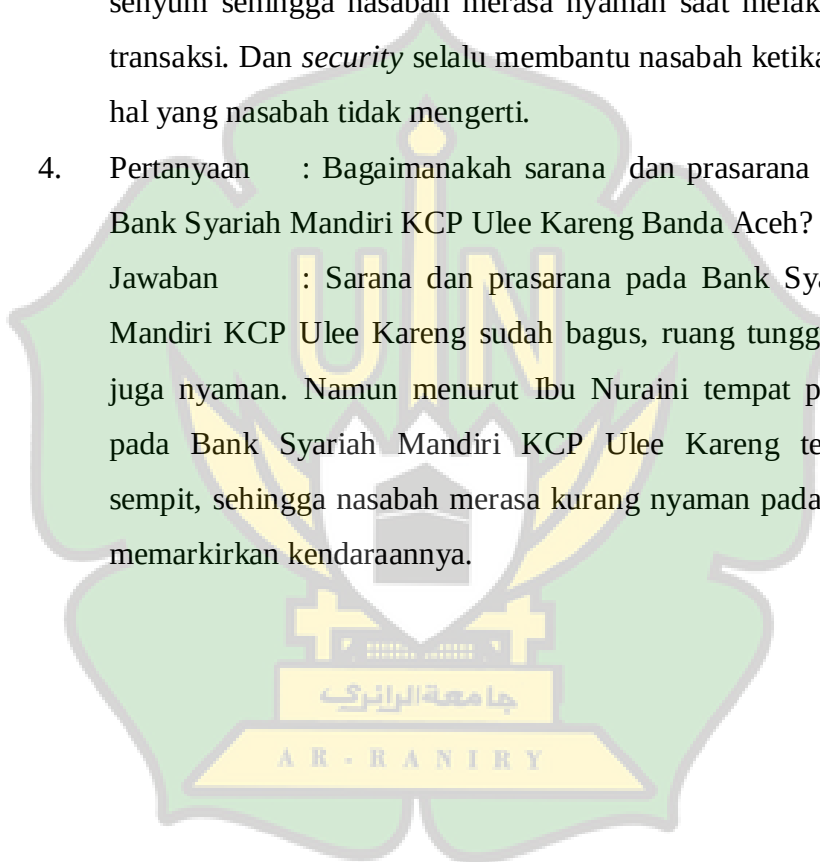
Jawaban : Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan *teller* sudah baik, sehingga pada saat melakukan transaksi tidak ada kendala yang dirasakan.

3. Pertanyaan : Bagaimana sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam memberikan pelayanan?

Jawaban : Sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam menyambut nasabah selalu sopan, ramah, dan senyum sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi. Dan *security* selalu membantu nasabah ketika ada hal yang nasabah tidak mengerti.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : Sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah bagus, ruang tunggu juga nyaman. Namun menurut Ibu Nuraini tempat parkir pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng terlalu sempit, sehingga nasabah merasa kurang nyaman pada saat memarkirkan kendaraannya.



LAMPIRAN 8**HASIL WAWANCARA**

Nama : Sulaiman
Jabatan : Nasabah
Tempat : PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng
Tanggal : 09 Desember 2019

1. Pertanyaan : Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security*?

Jawaban : Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh *teller, customer service* dan *security* sangat memuaskan, dimana *security* selalu menyambut nasabah dengan ramah dan sopan dan mengarahkan nasabah kepada tempat tujuannya. *Teller* selalu melakukan pekerjaannya dengan baik, teliti tanpa ada kesalahan. *Customer service* juga menjelaskan mengenai produk dengan sangat detail dan mudah dimengerti.

2. Pertanyaan : Apa saja kendala yang dihadapi nasabah ketika bertransaksi dengan *teller* dan *customer service*?

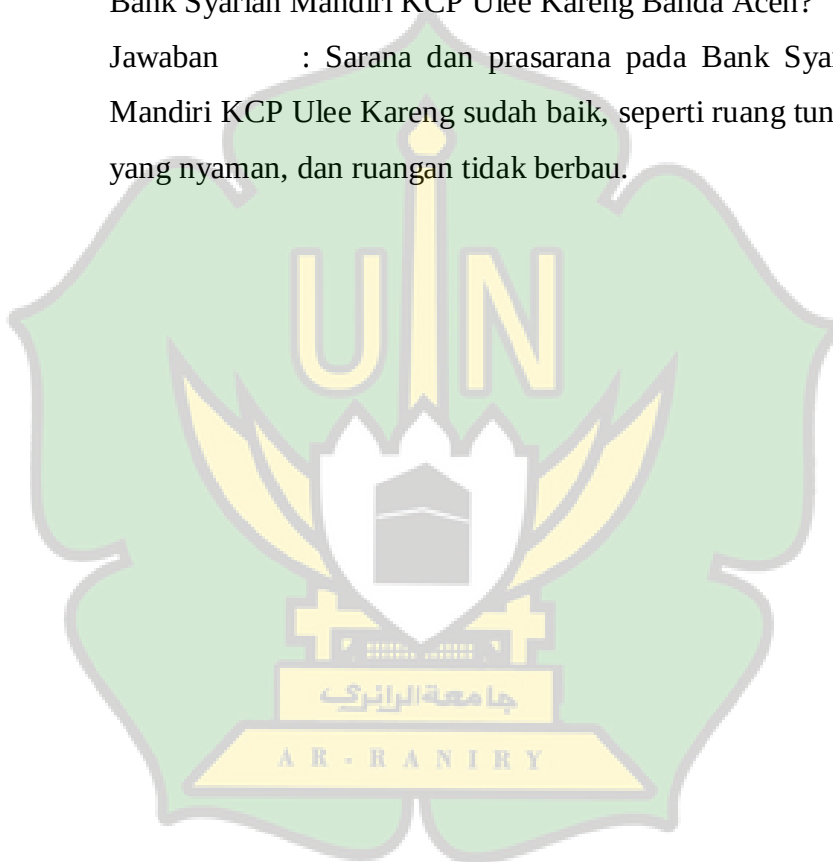
Jawaban : sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh *teller* dan *customer service* sudah baik.

3. Pertanyaan : Bagaimana sikap *teller, customer service* dan *security* dalam memberikan pelayanan?

Jawaban : Sikap *teller*, *customer service* dan *security* dalam menyambut nasabah selalu senyum, ramah dan sopan sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi.

4. Pertanyaan : Bagaimanakah sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh?

Jawaban : Sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng sudah baik, seperti ruang tunggu yang nyaman, dan ruangan tidak berbau.



HASIL KUESIONER

1. Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Menjadi Nasabah	Pendidikan	Pekerjaan
1	Laki-Laki	36-50 Tahun	2016	S1	Karyawan
2	Perempuan	21-35 Tahun	2016	S1	PNS
3	Perempuan	21-35 Tahun	2017	D3	Karyawan
4	Laki-Laki	21-35 Tahun	2017	S1	Wiraswasta
5	Perempuan	21-35 Tahun	2016	S1	PNS
6	Perempuan	21-35 Tahun	2018	S1	LAIN-LAIN
7	Laki-Laki	Lebih dari 50 Tahun	2016	S1	PNS
8	Laki-Laki	21-35 Tahun	2016	S1	Wiraswasta
9	Laki-Laki	Lebih dari 50 Tahun	2016	S2	PNS
10	Perempuan	21-35 Tahun	2016	S1	IRT
11	Perempuan	21-35 Tahun	2016	S1	Karyawan
12	Laki-Laki	21-35 Tahun	2016	SMA/SEDERAJAT	Karyawan
13	Perempuan	21-35 Tahun	2018	S2	Karyawan
14	Perempuan	21-35 Tahun	2016	SMA/SEDERAJAT	LAIN-LAIN
15	Perempuan	21-35 Tahun	2018	S1	LAIN-LAIN
16	Laki-Laki	21-35 Tahun	2016	S1	Wiraswasta
17	Perempuan	Lebih dari 50 Tahun	2017	SMA/SEDERAJAT	IRT
18	Perempuan	21-35 Tahun	2016	S1	IRT
19	Laki-Laki	Lebih dari 50 Tahun	2016	S2	PNS
20	Perempuan	21-35 Tahun	2017	SMA/SEDERAJAT	LAIN-LAIN

21	Perempuan	36-50 Tahun	2016	S1	Karyawan
22	Laki-Laki	21-35 Tahun	2017	S1	Karyawan
23	Laki-Laki	36-50 Tahun	2016	SMA/SEDERAJAT	Wiraswasta
24	Perempuan	21-35 Tahun	2018	SMA/SEDERAJAT	LAIN-LAIN
25	Perempuan	21-35 Tahun	2017	SMA/SEDERAJAT	Wiraswasta
26	Perempuan	21-35 Tahun	2018	SMA/SEDERAJAT	LAIN-LAIN
27	Laki-Laki	36-50 Tahun	2017	SMA/SEDERAJAT	LAIN-LAIN
28	Perempuan	21-35 Tahun	2016	SMA/SEDERAJAT	Wiraswasta
29	Perempuan	36-40 Tahun	2018	SMA/SEDERAJAT	LAIN-LAIN
30	Laki-Laki	36-40 Tahun	2017	S1	PNS
JUMLAH					
	Laki-Laki= 12	21-35 Tahun= 20	2016= 16	SMA/Sederajat= 11	Wiraswasta= 6
	Perempuan= 18	36-50 Tahun= 6	2017= 8	D3= 1	Karyawan= 7
		Lebih dari 50 Tahun= 4	2018= 6	S1= 15	IRT= 3
				S2= 3	PNS= 6
					LAIN-LAIN=8

2. Sistem Pelayanan

No.	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
1	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
2	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
5	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
6	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
7	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
8	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju
9	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
10	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Netral
11	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju
12	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
13	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
14	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
15	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
16	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
17	Setuju	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Setuju	Setuju
19	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
20	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Setuju	Netral
21	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Netral
22	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju

23	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
25	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
28	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Netral	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
29	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
30	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
JUMLAH								
	SS= 13	SS= 6	SS= 8	SS=5	SS=7	SS=5	SS=7	SS=5
	S= 17	S= 24	S= 19	S=14	S=17	S=25	S=22	S=22
			N=3	N=8	N=6		N=1	N=3
				TS=3				

3. Security

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
2	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
4	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Netral	Netral
5	Netral	Netral	Netral	Netral	Sangat Setuju
6	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
7	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
8	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
9	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
10	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
11	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
12	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
13	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
14	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
15	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Sangat Setuju
16	Netral	Setuju	Netral	Setuju	Setuju

17	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	Netral	Netral	Setuju	Netral	Netral
19	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
20	Netral	Setuju	Netral	Setuju	Setuju
21	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
22	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju
23	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
25	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
28	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
29	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju
30	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
	JUMLAH				
	SS=13	SS=11	SS=14	SS=11	SS=13
	S=13	S=15	S=13	S=14	S=15
	N=4	N=4	N=3	N=5	N=2

4. *Teller*

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
1	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
2	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
5	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
6	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
7	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
8	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
9	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
10	Netral	Setuju	Netral	Setuju	Setuju
11	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
12	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
13	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
14	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
15	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
16	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

17	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Setuju
19	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
20	Netral	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
21	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju
22	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Netral
23	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
25	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
26	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
27	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
28	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Netral
29	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
30	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
	JUMLAH				
	SS=15	SS=9	SS=7	SS=7	SS=7
	S=13	S=20	S=19	S=21	S=21
	N=2	N=1	N=4	N=2	N=2

5. Customer Service

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
1	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
2	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
3	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
4	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Setuju
5	Setuju	Sangat Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju
6	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
7	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Sangat Setuju	Setuju
8	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
9	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
10	Setuju	Netral	Netral	Setuju	Setuju	Netral
11	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
12	Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
13	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
14	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
15	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
16	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

17	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
18	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju
19	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju
20	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju
21	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
22	Setuju	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju
23	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
24	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
25	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
26	Setuju	Setuju	Netral	Setuju	Setuju	Setuju
27	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Setuju
28	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
29	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
30	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Setuju
	JUMLAH					
	SS=10	SS=9	SS=7	SS=6	SS=8	SS=5
	S=20	S=20	S=19	S=21	S=21	S=24
		N=1	N=4	N= 3	N=1	N=1

TEKNIK DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Shalma M Nur, *Customer Service* PT.
Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh**



**Wawancara dengan Saiful Fahmi, *Security* PT. Bank Syariah
Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh**

LAMPIRAN 10-LANJUTAN

**Wawancara dengan Ibu Rini Arizona, *Teller* PT. Bank Syariah
Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh**



**Wawancara dengan Ibu Mardiana, Nasabah PT. Bank Syariah
Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh**