

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP NASABAH
BANK ACEH SYARIAH KCP KEUTAPANG**



Disusun oleh:

**ROESDIAMI FITRA
NIM: 041200621**

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAMNEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2015 M / 1436 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: <http://www.ar-raniry.ac.id/fakultas/7/fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam>

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Roesdiami Fitra
NIM : 041200621
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiat 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, 24 Februari 2016

Yang Menyatakan,

Roesdiami Fitra



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Situs: <http://www.ar-raniry.ac.id/fakultas/7/fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam>

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Roesdiami Fitra
NIM : 041200621
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiat 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, 24 Februari 2016
Yang Menyatakan,

Roesdiami Fitra

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

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

Dengan Judul :

**PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP NASABAH SYARI'AH KCP
KEUTAPANG**

Disusun Oleh :

Roesdiami Fitra
NIM: 041200621

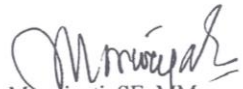
Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

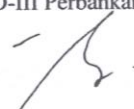


Syahminan, S.Ag., M.Ag
NIP: 19700305 200003 1 002



Marwiyati, SE, MM
NIP: 19740417 200501 2 002

Mengetahui,
Ketua Prodi D-III Perbankan Syari'ah,



Dr. Nilam Sari, MA
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

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

Dengan Judul :

PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP NASABAH BANK ACEH SYRIAH
KCP KEUTAPANG

Disusun Oleh :

Roesdiami Fitra
NIM: 041200624

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

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Syahminan, S.Ag., M.AG
NIP: 197003052000031002

Marwiyati, SE, MM
NIP: 197404172005012002

Mengetahui,
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah,

Dr. Nilam Sari, MA
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Roesdiami Fitra
NIM: 041200621

Dengan Judul:

PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP NASABAH BANK ACEH SYARIAH KCP
KEUTAPANG

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

Pada Hari/Tanggal : Senin,

29 Februari 2016
10 Jumadil Awal 1437H

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,



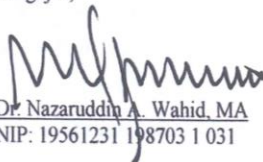
Syahminan, S.Ag., M.Ag
NIP: 19700305 200003 1 002

Sekretaris,



Marwiyati, SE, MM
NIP: 19740417 200501 2 002

Penguji I,



Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 19561231 198703 1 031

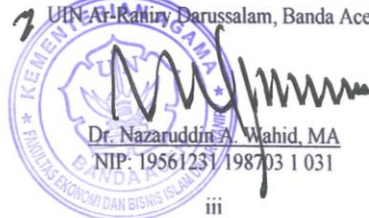
Penguji II,



Muhammad Arifin, S.H.I., M.Ag
NIP: 19741015 200001 1 002

Mengetahui,

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



Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 19561231 198703 1 031

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Roesdiami Fitra
NIM: 041200621

Dengan Judul:
PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP NASABAH BANK ACEH
SYARIAH KCP KEUTAPANG

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

[illegible]

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,

Sekretaris,

Syahminan,S.Ag.,M.Ag
NIP : 197003052000031002

Marwiyati,SE,MM
NIP : 197404172005012002

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 195612311987031031

Muhammad Arifin, SHI. M.Ag
NIP: 197410152006041002

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

Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 195612311987031031

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, berkat taufik dan hidayah-Nya disertai limpahan rahmat dan pertolongan-Nya juga anugerah kesabaran dan ketabahan hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) dengan judul “ PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP NASABAH BANK ACEH SYARIAH KCP KEUTAPANG”, yang merupakan salah satu tugas wajib guna menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Shalawat dan Salam tak lupa pula penulis sanjungkan kepada pangkuan alam Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa LKP ini masih banyak terdapat kekurangan baik materi maupun teknik penyusunan karena terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan ini.

Keberhasilan penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dengan rasa hormat, cinta dan kasih yang sedalam-dalamnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda yang terhormata Alm. Sulaiman dan Ibunda tercinta Alm. Faridah Abang Alm. Marzuki, Fakhruddin dan Kakak Rahmi telah banyak memberikan dukungan beserta doa dan bantuan baik berupa materi

maupun moril, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Perbankan Syariah.

2. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Jurusan dan Nevi Hasnita, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
4. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Syahminan, S.Ag., M.Ag dan Marwiyati, SE, MM yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis sehingga Laporan Kerja Praktik ini dapat selesai sebagaimana mestinya.
6. Ayumiati, SE., M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
7. Seluruh dosen- dosen dan karyawan (i) pada Program Diploma III Perbankan Syariah yang telah banyak membantu selama proses belajar mengajar.
8. Masyithah selaku pimpinan Bank Aceh Syariah KCP Keutapang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kerja Praktik pada Bank Aceh Syariah KCP Keutapang.
9. Seluruh Karyawan (i) Bank Aceh Syariah KCP Keutapang yang telah banyak membantu penulis dan memberikan saran-saran dalam menyelesaikan laporan ini.
10. Sahabat-sahabatku seperjuangan Program Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2012, Dan Pengurus HMI Banda Aceh beserta Kanda, yunda dan adinda Pengurus organisasi BUNGOENG PADEE.

Akhirnya atas segala bantuan dan dorongan yang telah diberikan, penulis hanya memohon kepada Allah SWT semoga amal baik saudara sekalian mendapatkan balasan dari Allah SWT. *Amin Ya Rabbal 'Alamin*

Banda Aceh, 24 Februari
2016
Penulis

Roesdiami Fitra

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor: 158 Tahun
1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	B	17	ظ	ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	ṡ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	ḥ	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. Konsonan

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

a. Vokal Tunggal

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

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

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	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
طَلْحَةَ	: Ṭalḥah

Catatan:**Modifikasi**

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

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI.....	xi
RINGKASAN LAPORAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB SATU : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik.....	4
1.3 Kegunaan Kerja Praktik	5
1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik	6
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	8
2.1 Sejarah PT.Bank Aceh Syariah	8
2.2 Struktur Organisasi PT.Bank Aceh Syariah.....	10
2.3 Kegiatan Usaha PT.Bank Aceh Syariah	11
2.4 Keadaan Personalia PT.Bank Aceh Syariah	15
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	18
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	18
3.2 Bidang Kerja Praktik	20
3.2.1 Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang	22
3.2.2 Teori Yang Berkaitan	29
3.2.3 Pengertian Pelayanan Nasabah	29
3.2.4 Etiket Pelayanan	30
3.2.5 Customer Service	31
3.2.6 Landasan Syariah	31

3.3 Evaluasi Kerja Praktik	34
BAB EMPAT : PENUTUP	37
4.1. Kesimpulan.....	37
4.2. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN- LAMPIRAN	41
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	45

Ringkasan Laporan

Nama Mahasiswa : Roesdiami Fitra
Nim : 041200621
Judul Laporan : Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Aceh
Syariah KCP Keutapang
Tanggal Sidang : 29 Februari 2016
Pembimbing I : Syahminan, S.Ag.,M.Ag
Pembimbing II : Marwiyati,SE.,MM

Bank Aceh merupakan salah satu bank umum milik pemerintah daerah Provinsi Aceh. PT. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang beralamat Jalan Mata Ie No. 17A Keutapang Dua Darul Imarah, Aceh Besar. Sejak dikeluarkannya deregulasi perbankan 1 Juni 1983, bisnis perbankan penuh persaingan. Puncak persaingan terjadi pada bulan Oktober 1988 yang membawa pengaruh besar terhadap bisnis perbankan, baik dalam peningkatan jumlah bank baru, perluasan jaringan kantor, maupun peningkatan volume usaha dan jenis produk yang ditawarkan. Adanya perkembangan perbankan seperti sekarang ini mengakibatkan meningkatnya kebutuhan tenaga kerja yang lebih profesional, terutama pada bagian *customer service*. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam rangka membantu pelanggan dalam mencapai tujuannya. Pelayanan terhadap nasabah akan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginannya, Pelayanan nasabah bukan hanya sekedar melayani tapi juga harus memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Tujuan penulis laporan dari pelaksanaan kerja praktik adalah untuk mengetahui serta memahami proses kerja atau kegiatan yang sesungguhnya dari *customer service* dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah bank. Pelayanan atau *service* adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Bank

Aceh telah memiliki standar layanan yang berguna sebagai acuan sekaligus pedoman bagi karyawannya dalam bertugas memberikan pelayanan terbaik, terutama bagi *customer service* yang bertindak sebagai *frontliner*. Namun penerapan standar layanan yang sesuai SOP Bank Aceh masih dalam tahap-tahap untuk ditingkatkan. Prosedur pelayanan terhadap nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang dapat ditinjau dari sisi etiket pelayanan dan etiket penampilan.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Formulir Pembukaan Rekening	49
Lampiran 2: Formulir Pembukaan Rekening giro.....	50
Lampiran 3: Lembar Kontrol Bimbingan	51
Lampiran 4: Lembar Kontrol Bimbingan	52
Lampiran 5: SK Bimbingan	53
Lampiran 6 :Lembaran Nilai Kerja Praktik	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak dikeluarkannya deregulasi perbankan 1 Juni 1983, bisnis perbankan penuh persaingan. Puncak persaingan terjadi pada bulan Oktober 1988 yang membawa pengaruh besar terhadap bisnis perbankan, baik dalam peningkatan jumlah bank baru, perluasan jaringan kantor, maupun peningkatan volume usaha dan jenis produk yang ditawarkan.¹ Banyaknya muncul bisnis perbankan seperti sekarang ini, menyebabkan setiap bank harus mengerahkan usaha yang lebih keras lagi guna mendapatkan sekaligus mempertahankan nasabahnya. Keberhasilan setiap bank dalam meraih nasabah tergantung pada usaha masing-masing bank dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para nasabahnya.

Seperti yang kita ketahui saat ini, bahwa kepuasan dan loyalitas nasabah yang didapat melalui kualitas pelayanan yang diberikan telah menjadi komitmen bagi tiap lembaga perbankan didalam menjalankan roda bisnisnya, khususnya di Indonesia. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank selaku instansi yang bergerak dalam bidang pemberian jasa perbankan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya pelayanan terbaik yang mampu diterapkan dan diberikan kepada tiap nasabah oleh petugas bank.

Adanya perkembangan perbankan seperti sekarang ini mengakibatkan meningkatnya kebutuhan tenaga kerja yang lebih profesional,² terutama pada bagian *customer service*. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, *customer service* sebagai *fronliner* menjadi ujung tombak bagi setiap bank, sehingga harus memiliki kemampuan dalam melayani nasabah secara cepat dan

¹ O.P. Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan non Bank*(Bogor:Penerbit GhaliaIndonesia, 2004.) hlm.95.

²*Ibid*

tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar pelayanan prima dapat terwujud.

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasarpelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan. Dengan demikian, seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti memahami etika bank, pengenalan produk, dasar-dasar lainnya.

Perusahaan yang berkinerja baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya. Salah satunya dengan cara mengadakan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dengan tujuan memuaskan konsumen ataupun pelanggannya. Banyaknya perusahaan perbankan di Indonesia mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi, namun hanya bank yang berkualitas saja yang tetap bertahan untuk beroperasi.

Bank Aceh Syariah merupakan salah satu bank umum milik pemerintah daerah Propinsi Aceh. Setiap bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha untuk memahami keinginan nasabah.

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia telah menimbulkan persaingan yang sehat di antara bank pemerintah, swasta maupun asing dalam hal pengerahan dana masyarakat, pemberian kredit dan jasa bank lainnya. Hal tersebut telah menyebabkan bank tidak hanya *wait and see* tetapi telah mendesak bank berupaya keras untuk “menjemput bola” dan lebih berorientasi pada kepuasan nasabah.

Seiring dengan perkembangan bank syariah (*Islamic Bank*) di negara-negara lain dimulai sejak tahun 1974 berawal dari *Islamic Development Bank*, dan kemudian diikuti dengan munculnya bank komersial pertama di Dubai pada

tahun 1975. Pada tahun-tahun berikutnya mulai bermunculan bank Islam di Timur Tengah seperti *The Islamic Bank of Faisal* di Mesir pada tahun 1977, dan diikuti oleh negara-negara lainnya.

Setiap bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha untuk memahami keinginan nasabah, yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan menentukan pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta meningkatkan profit perusahaan.³ Memberikan pelayanan melebihi kepuasan nasabah merupakan salah satu upaya yang dapat membedakan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa yang lain. Akan tetapi di lain pihak sangatlah sulit untuk menilai kualitas layanan/jasa dibanding dengan menilai kualitas barang.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam rangka membantu pelanggan dalam mencapai tujuannya. Pelayanan terhadap pelanggan bank atau sering diistilahkan nasabah akan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginannya. Pelayanan nasabah bukan hanya sekedar melayani tapi juga harus memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dalam memberikan penilaian dalam pelayanan/jasa yang diterimanya, pelanggan menggunakan sepuluh dimensi orisinil sebagai indikator penentu dalam menentukan kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari suatu pelayanan, dan hal ini dapat mempengaruhi pelanggan untuk terus melakukan transaksi. Kepuasan pelanggan sulit untuk diukur dan hanya pelanggan sendiri yang dapat merasakan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Setiap perusahaan memiliki prosedur pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan,

³ <http://hifadhtasikmalaya.blogspot.co.id/2010/10/10-dimensi-orisinil-kualitas-pelayanan.html>

yaitu *expectation* dan *perceived performance*, apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka pelanggan akan puas, tetapi bila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas.⁴ Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak kepada pelanggan yaitu berupa kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Bertolak dari uraian yang dikemukakan, maka dari sepuluh dimensi orisinil kualitas pelayanan dapat dijadikan dasar dalam memuaskan pelanggan.

Selain faktor pelayanan yang berperan besar dalam meraih nasabah, adapula beberapa faktor lain yang menjadi daya tarik utama yakni diantaranya; tersedianya berbagai produk perbankan yang sesuai kebutuhan dan adanya *return* yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya.⁵ Namun, dalam laporan ini penulis mengangkat tema mengenai pelayanan nasabah, karena selama melakukan kerja praktik pada Bank Aceh Syariah KCP Keutapang penulis pernah di tempatkan pada semua bagian dan penulis mengamati secara langsung bagaimana proses kegiatan- kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang hadir.

Berdasarkan latar belakangdi atas, maka judul yang akan diangkat untuk menyusun Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah **“Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang”**.

1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik

Tujuan penulis laporan dari pelaksanaan kerja praktik adalah untuk mengetahui serta memahami proses kerja atau kegiatan yang sesungguhnya dari *customer serviced* dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah bank. Selain itu laporan kerja praktik bertujuan agar penulis memiliki kemampuan secara profesional serta dapat memberikan alternatif solusi atas permasalahan yang ada dan melaporkannya dalam bentuk karya ilmiah.

⁴*Ibid*

⁵Wawancara dengan Phona Holyanitha, Karyawan Bidang Teller PT. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang, pada tanggal 22 April 2015.

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Hasil Laporan Kerja Praktik ini bermanfaat untuk:

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Laporan Kerja Praktik ini dapat menjadi bahan referensi di Jurusan Diploma-III Perbankan Syariah dalam ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya prosedur pelayanan terhadap nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang. Dan diharapkan dengan adanya laporan ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat kepada para penulis selanjutnya dalam menyusun karya ilmiah kedepan.

2. Masyarakat

Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat luas dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya untuk lebih mengetahui bagaimana sesungguhnya prosedur pelayanan terhadap nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang baik dalam bentuk teori maupun praktiknya. Serta dapat pula memberikan informasi lainnya yang menyangkut dunia perbankan syariah.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik bagi instansi tempat penulis melakukan praktik magang yakni untuk menjadi acuan bagi staf atau karyawan Bank Aceh Syariah KCP Keutapang. Dan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif baik berupa usaha, saran maupun kritikan yang membangun kepada pihak Bank Aceh Syariah agar kemudian dapat diaplikasikan dalam melaksanakan kegiatan usahanya kedepan

4. Penulis

Sarana untuk memperdalam pengetahuan mengenai prosedur pelayanan terhadap nasabah yang digunakan Bank Aceh Syariah serta dapat

membandingkan teori yang diperoleh penulis selama perkuliahan dengan penerapan di Instansi tempat kerja praktik, serta untuk meningkatkan profesionalisme ketika terjun dalam dunia kerja, meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi penulis.

1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik

Setiap mahasiswa Program Studi Diploma III Perbankan Syariah sebelum melakukan Kerja Praktik, terlebih dahulu mahasiswa harus mengambil mata kuliah Analisis Laporan Keuangan/Kertas Kerja pada semester VI (genap), hal ini dilakukan pada saat mengisi Kartu Rencana Studi (KRS). Namun sebelum melakukan kerja praktik dimulai, mahasiswa harus mencari terlebih dahulu tempat dimana akan melaksanakan tempat magang. Setelah pihak bank memberi rekomendasi, mahasiswa wajib mendaftarkan diri ke jurusan dengan mengisi formulir magang yang disediakan. Selanjutnya mengikuti *briefing* untuk mengetahui aturan yang harus diikuti oleh setiap mahasiswa Diploma-III Perbankan Syariah yang akan melaksanakan Kerja Praktik dan tata cara penulisan Laporan Kerja Praktik. Setelah penulis mengikuti *briefing* dan telah melengkapi semua persyaratan magang mahasiswa sudah bisa melakukan kegiatan Kerja Praktik di suatu instansi yang sudah disetujui.

Selanjutnya mahasiswa dapat memulai kerja praktik secara berkelompok. Ketika kerja praktik berlangsung mahasiswa diwajibkan untuk mencatat segala aktivitas yang dilakukan pada saat kerja praktik, catatan ini dapat ditulis pada 'Buku Laporan Harian Kerja Praktik'.

Praktik yang dilaksanakan berlangsung selama 30 hari kerja yang terhitung mulai tanggal 21 April s/d 05 Juni 2015 pada Bank Aceh Syariah KCP Keutapang. Kegiatan Kerja Praktik ini dilakukan mulai hari Senin hingga Jumat, yang dimulai dari pukul 07.30-18.00 WIB. Selama 30 hari kerja melakukan praktik dan ditempatkan di bagian *Costumer Service*, *Teller*, dan pembiayaan. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama praktik yaitu: Menulis surat masuk dan surat keluar dalam buku agenda, mensortir uang sebelum

memasukkan kedalam brankas ATM, membantu karyawan pembiayaan melayani nasabah dalam penyetoran kredit, dan lain-lain.

Selanjutnya setelah masa Kerja Praktik yang telah disepakati selesai, maka mahasiswa berkonsultasi dengan Ketua Lab untuk memastikan bahwa judul LKP yang diajukan telah memenuhi kriteria yang sesuai dengan buku pedoman Kerja Praktik dan penulisan laporan Program D-III Perbankan Syariah. Selanjutnya Ketua Lab menunjuk siapa konsultan yang akan membimbing mahasiswa dalam mempersiapkan laporan awal Kerja Praktik. Laporan LKP memuat Latar Belakang, Tujuan Kerja Praktik, Kegunaan Kerja Praktik, Prosedur Kerja Praktik, Landasan Teori, Daftar Pustaka dan *Out Line*. Laporan awal yang telah selesai dapat diserahkan ke jurusan untuk ditetapkan dosen pembimbing. Selanjutnya penulis dapat memulai proses bimbingan dengan dosen yang telah ditunjuk.

Setelah memperoleh SK bimbingan LKP, maka mahasiswa harus menjumpai pembimbing pertama dan kedua selambat-lambatnya 15 hari setelah SK diterima oleh jurusan. Waktu dan cara bimbingan dilakukan berdasarkan kesepakatan dan ketentuan penulis dengan pembimbing. Pembimbing mempunyai tanggung jawab penuh sampai LKP selesai dan siap untuk di sidangkan pasca seminar akhir.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1. Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah

Gagasan untuk mendirikan Bank Milik Pemerintah Daerah tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Provinsi Aceh. Setelah mendapat persetujuan DPRD Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan surat keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957.

Peralihan status PT. Bank Kesejahteraan Aceh, menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh baru terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Perubahan bentuk badan hukum menjadi perseroan terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999 yang bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh yang disingkat menjadi PT. Bank BPD Aceh.⁶ Selanjutnya pada tahun 2010 PT. Bank BPD Aceh dirubah menjadi PT. Bank Aceh.

Dibukanya Bank Aceh Syariah terutama kali berdasarkan surat Bank Indonesia No. 6/4/DPbs/BNA tanggal 19 Oktober 2004. Bank Aceh Syariah mulai didirikan di tengah-tengah masyarakat pada tanggal 5 November 2004 (*soft opening*) sedangkan peresmian (*grand opening*) dilakukan pada tanggal 6 Desember 2004. Di samping itu, dibukanya Bank Aceh Syariah sebagai bukti konkret dari respon positif terhadap program pelaksanaan Syariat Islam. Selain itu juga, karena sistem

⁶ Profil Perusahaan-*Company Profile*-Bank BPD Aceh.

perbankan syariah merupakan alternatif dari sistem perbankan saat ini yang mendapat dukungan luas dari masyarakat. Diharapkan dengan hadirnya Bank Aceh Syariah dapat melayani masyarakat yang tidak ingin dihantui hal-hal yang berbau ribawi dalam melakukan aktifitas muamalah secara menyeluruh. Dari dasar inilah Bank Aceh membuka cabang syariah dan sangat berharap akan keikutsertaan seluruh masyarakat Aceh dalam mengembangkan sistem perbankan syariah.⁷

Musibah gempa dan gelombang Tsunami pada 26 Desember 2004 merupakan ujian yang sangat berat yang dihadapi Bank Aceh Syariah, betapa tidak baru beberapa hari diresmikan dimana sedang giat-giatnya dalam melakukan pelayanan optimal terhadap nasabah, musibah Tsunami datang yang menyebabkan meninggalnya karyawan serta nasabah yang sudah menjalin hubungan yang cukup baik dengan bank tersebut.

Sesuai komitmen direksi Bank Aceh Syariah pasca tsunami kembali beroperasi pada tanggal 3 Januari 2005, sehubungan dengan rusaknya kantor yang beralamat di Jl. Tentara Pelajar No. 199-201 Merduati, Banda Aceh. Bank Aceh Syariah membuka kantor sementara di Kantor Pusat Bank Aceh.

Pada dasarnya Bank Aceh Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menyalurkan pembiayaan dan memberikan jasa-jasa lalu lintas pembayaran, serta peredaran uang yang pengoperasiannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam.⁸

Melihat tingkat kemajuan minat masyarakat terhadap Bank Aceh Syariah yang makin tinggi, maka pihak bank berinisiatif untuk membuka cabang pembantu syariah untuk membantu menjalankan operasionalnya di berbagai pelosok kota di Aceh.

⁷ Profil of Bank Aceh Syariah.

⁸Rusydi A. Hamid, *Mengenal Bank BPD Aceh Unit Usaha Syariah*, (Banda Aceh: Bank BPD Aceh, 2004), hlm. 7.

2.2. Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah

Bank Aceh Syariah juga memiliki struktur organisasi sebagaimana organisasi lainnya yang memiliki suatu struktur yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan bertanggung jawab terhadap maju mundurnya organisasi yang dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Organisasi merupakan kumpulan dari berbagai macam pekerjaan yang telah terbagi dan dilakukan oleh orang yang berbeda-beda menurut kapasitas yang dimiliki masing-masing. Koordinasi yang harmonis dan serasi antar suatu organisasi akan terwujud. Dengan terciptanya struktur organisasi yang baik dimana setiap komponen yang terealisasi dalam organisasi mengerti tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan elemen lainnya dalam rangka kelancaran dan keberhasilan tugas yang telah diembankan.

Struktur organisasi Bank Syariah memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional. Tetapi unsur yang sangat membedakan Bank Syariah adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi operasional produk-produk bank agar sesuai dengan prinsip syariah.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) adalah suatu dewan yang dibentuk untuk mengawasi jalannya kegiatan bank agar sesuai dengan prinsip syariah, agar organisasi berjalan sesuai dengan prinsip muamalah Islam. Anggota dewan ini terdiri dari para teoritis dan praktisi hukum Islam serta mengetahui dan memahami hukum dagang dan perjanjian bisnis. Dewan ini bertugas mendiskusikan masalah transaksi bisnis yang dihadapi bank, untuk kemudian ditinjau kesesuaiannya dalam perspektif Islam.

Adapun struktur organisasi pada Bank Aceh Syariah Banda Aceh adalah sebagai berikut :⁹

⁹ Wawancara dengan Nurdasmi S.A, *Customer service officer*, pada tanggal 22 maret 2015.

1. Pemimpin PT. Bank Aceh Cabang Banda Aceh
2. Wakil Pemimpin PT. Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh
3. Kepala Seksi Operasional
4. Kepala Seksi MIS
5. Kepala Seksi Umum/SOI
6. Kepala Seksi Pembiayaan
7. Kepala Seksi Legal dan Administrasi Pembiayaan
8. Kepala Seksi Penyelesaian Pembiayaan
9. Kepala Capem Syariah Keutapang
10. Kepala Capem Syariah Lambaro
11. Kepala Capem Syariah UIN Ar-raniry Darussalam
12. Kepala Capem Syariah Diponogoro
13. Kepala Capem Syariah Meulaboh
14. Kepala Capem Syariah Sigli
15. Kepala Capem Syariah Tapaktuan.
16. Kepala Capem Syariah Lhoksukon
17. Kepala Capem Syariah Langsa
18. Kepala Capem Syariah Bireun
19. Kepala Capem Syariah Takengon

2.3.Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah

Bank Aceh Syariah adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan, dalam kegiatan sehari-hari baik dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip syariah yaitu tidak menggunakan perangkat bunga baik dalam pemberian imbalan kepada penabung maupun dalam menerapkan imbalan yang akan di terima dari debitur.

Bank Aceh Syariah sebagaimana lazimnya bank-bank lain melaksanakan fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan juga penyaluran dana pada masyarakat. Dari segi penghimpunan dana (*funding*), Bank Aceh Syariah

menawarkan beberapa produk simpanan dengan sistim bagi hasil dan bonus yang sesuai dengan ajaran dalam prinsip syariah. Sedangkan bidang pembiayaan (*financing*), Bank Aceh Syariah juga menyediakan penyaluran dana dengan sistim bagi hasil (*Profit and Loss Sharing* serta *Revenue Sharing*). Persentase keuntungan yang diambil untuk bank tergolong kecil dibandingkan bank lain. Di samping itu Bank Aceh Syariah juga menyediakan jasa pelayanan perbankan dengan sistem fee/upah (*ujrah*). Untuk lebih jelasnya, berikut penulis jelaskan secara ringkas produk-produk yang tersedia pada Bank Aceh Syariah.

2.3.1 Penghimpunan Dana

Dalam kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat sebagaimana telah diatur di dalam undang-undangan yang berlaku di bidang perbankan, maka produk penghimpunan dana pada Bank Aceh Syariah antara lain.¹⁰

1) Tabungan Firdaus (*fitrah dalam usaha syariah*)

Tabungan Firdaus adalah jenis tabungan pada Bank Aceh Syariah yang diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip *mudharabah* (bagi hasil). Dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*, yang berarti pihak bank (*mudharib*) diberi kuasa penuh untuk mengelola dana investasi dari nasabah Tabungan Firdaus agar dikelola tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syari'ah dan tidak terikat dengan waktu, tempat, jenis usaha dan mitranya. Selanjutnya keuntungan yang diperoleh akan dibagi kepada nasabah sesuai dengan porsi dan ketentuan yang berlaku.

2) Tabungan Sahara (*sarana haji dan umrah*)

Tabungan Sahara adalah diperuntukkan bagi perorangan yang berkeinginan pada suatu saat melaksanakan ibadah Haji dan Umrah. Tabungan ini menggunakan prinsip *al-wadiah yad ad-dhamanah*, yaitu titipan dana nasabah pada bank dapat dipergunakan oleh bank dengan izin nasabah, serta

¹⁰ SOP (Standar Operasional Prosedur), PT Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.

dengan jaminan bank akan mengembalikan uang tersebut secara utuh (sebesar pokok yang dititipkan).

3) Giro Wadiah

Yaitu giro yang diperuntukkan bagi perorangan atau badan hukum dengan menggunakan prinsip *al-wadiah yad ad-dhamanah*, yaitu titipan dana nasabah pada bank dapat dipergunakan oleh bank dengan izin nasabah, dengan jaminan bank akan mengembalikan uang tersebut secara utuh (sebesar pokok yang dititipkan).

4) Deposito Mudharabah

Yaitu simpanan berjangka pada Bank Aceh Syariah yang diperuntukkan bagi perorangan atau badan hukum dengan menggunakan prinsip *mudharabah muthalaqah* (bagi hasil), di mana dana deposito yang diinvestasikan oleh nasabah dapat digunakan oleh bank (*mudharib*), pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya dan menginvestasikan dana tersebut tanpa batasan waktu, sepanjang memenuhi syarat-syarat syari'ah serta kesepakatan bersama.

2.3.2. Penyaluran Dana

Dalam rangka mengoptimalkan fungsinya sebagai lembaga keuangan yang mensejahterakan masyarakat, Bank Aceh Syariah memiliki produk-produk penyaluran dana antara lain sebagai berikut:¹¹

- 1) Pembiayaan Mudharabah yaitu pembiayaan dengan akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) dengan nasabah selaku (*mudharib*) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari pengelolaan dana tersebut dibagi berdasarkan nisbah sesuai kesepakatan bersama.
- 2) Pembiayaan Musyarakah yaitu pembiayaan berdasarkan akad kerjasama antara bank dengan nasabah untuk berserikat modal dalam jumlah yang sama atau dengan kesepakatan bersama. Percampuran modal tersebut

¹¹ Wawancara dengan Nuraini, Customer service officer, pada tanggal 22 maret 2015.

digunakan untuk pengelolaan proyek/usaha yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Keuntungan dari hasil perserikatan tersebut dibagi berdasarkan nisbah yang telah disepakati bersama di dalam akad.

- 3) Pembiayaan Murabahah yaitu pembiayaan dengan akad jual-beli antara bank selaku penyedia barang dan nasabah selaku pemesan barang tersebut. Sistematisnya, bank akan membeli barang yang dipesan tersebut dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang sama ditambah dengan keuntungan bank yang disepakati oleh nasabah di dalam akad. Artinya nasabah mengetahui berapa modal bank dan keuntungan bank yang diperoleh dari nasabah.
- 4) Pembiayaan Qardh yaitu pembiayaan lunak yang diberikan kepada nasabah yang kurang mampu dengan pengembaliannya sebesar pokok yang dipinjam saja tanpa ada tambahan dan bank tidak boleh meminta lebih/melebihi jumlah dari pokok yang dipinjamkan.

2.3.3. Pelayanan Jasa

- 1) Rahn (Gadai Emas) atau disebut juga pembiayaan rahn pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *qardh*, *rahn* dan *ijarah*, yaitu penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan dan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima
- 2) SMS Banking Bank Aceh merupakan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi bagi nasabah secara praktis, kapan saja dan dimana saja, cukup hanya dengan mengirimkan perintah SMS ke nomor 3322 melalui handphone nasabah. Bertransaksi dengan SMS Banking Bank Aceh hanya dapat dilakukan melalui nomor handphone yang telah teregistrasi (atas perintah pemilik rekening) di dalam data Bank Aceh, sehingga sangat aman dan nyaman untuk digunakan setiap saat. Selain itu layanan ini di berikan 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu, sehingga nasabah tidak

tergantung pada jam operasional bank dan juga tidak tergantung pada hari-hari libur nasional.

- 3) ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah fasilitas terpercaya layanan Bank Aceh Syariah untuk mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan nasabah bersama kartu ATM Bank Aceh Syariah.
- 4) Wakalah merupakan akad kedua pihak yang mana pihak satu menyerahkan, mendelegasikan, mewakili, atau memberikan mandat kepada pihak lain, dan pihak lain menjalankan amanat sesuai permintaan pihak yang mewakili.
- 5) Bank Garansi merupakan salah produk jaminan pada Bank Aceh Syariah, yaitu Jaminan Pembayaran yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah, kepada pihak penerima jaminan dalam hal nasabah yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan. Jaminan pembayaran yang berikan oleh Bank merupakan fasilitas non dana (*Non Funded Facility*) menggunakan *akad kafalah*.

2.4. Keadaan Personalia PT. Bank Aceh

Bagi dunia perbankan yang memiliki kegiatan begitu padat dalam arti setiap transaksi harus selesai dalam waktu yang relatif singkat,¹² sumber daya yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus diasah secara terus-menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan.

Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja para karyawan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Seperti bank lain pada umumnya, Bank Aceh Syariah juga memiliki personalia yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat serta untuk mengurus segala hal yang menyangkut tentang

¹²Rusydi A. Hamid, *Mengenal Bank BPD Aceh Unit Usaha Syariah*, (Banda Aceh: Bank BPD Aceh, 2004),. 139.

administratif karyawan/ti Bank Aceh Syariah. Di mana dalam setiap bidangnya mempunyai peran dan tugas masing-masing.

Pada Bank Aceh Syariah Capem Keutapang terdapat 4 (empat) bagian bidang yaitu:

1. Bagian *teller* yaitu melayani setiap transaksi setoran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, tabungan tunai, dengan sistim dan prosedur yang berlaku, dan memberikan penjelasan yang tegas dan ramah pada nasabah dalam setiap proses transaksi.
2. Bagian *costumer service* yaitu memiliki fungsi dan tugas pokok di antaranya melayani pembukaan rekening bank dan meneliti setiap persyaratan pembukaan rekening sesuai produk dan jasa bank yang ditawarkan pada nasabah.
3. Bagian Pembiayaan bertugas dalam pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan *funding* yang ada, seperti saham, deposito, *mudharabah*, tabungan *mudharabah*, titipan *wadi'ah yad dhamamah*, zakat, infaq dan shadaqah. Bertugas memproses calon Debitur atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur. Selanjutnya membina debitur tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya. Sehingga pembiayaan yang diberikan mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan bagi pihak bank sebagai pemilik produk perbankan dan nasabah sebagai pengguna jasa perbankan.
4. Bagian Umum bertugas dan berfungsi sebagai staf atau karyawan Bank yang bertugas untuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau Bank agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Di samping itu, bagian umum juga mengikuti perkembangan yang terjadi di bidang kepegawaian dan mengusahakan agar terbentuk suatu kebijakan umum yang sesuai bagi karyawan.

Adapun jumlah karyawan yang dimiliki Bank Aceh Syariah Capem Keutapang terdiri dari 7 karyawan, yaitu 3 orang karyawan wanita dan 4 orang karyawan pria.

Setiap karyawan memiliki jenjang pendidikan yang berbeda-beda, dari tingkat SMA/Sederajat, maupun Strata Satu (S1) hingga Pasca Sarjana (S2). Namun pada Bank Aceh Syari'ah Capem Keutapang karyawan dengan jenjang pendidikan Strata satu (S1) lebih dominan di bandingkan dengan jenjang pendidikan SMA. Adapun rincian pendidikan karyawan pada PT. Bank Aceh Syariah Capem Keutapang, yaitu Pimpinan Kepala PT. Bank Aceh Syariah Capem Keutapang lulusan (S2), Karyawan Bidang Pembiayaan lulusan (S1), Karyawan Bidang *teller* (S1), dan Karyawan Bidang *Customer Service* (S1), Karyawan Bagian Umum (D3) dan 2 orang petugas *Security* lulusan SMA. Selain dari itu prosedur kerja hariannya mulai bekerja pada jam 07.40 WIB sampai dengan jam 17.00 WIB dengan 1 jam istirahat dan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh bank.

Lembaga perbankan merupakan suatu tempat di lakukannya transaksi keuangan, maka di butuhkan penjagaan ekstra dari segi keamanan kantor. Maka dari itu, PT. Bank Aceh Syariah Capem Keutapang menyewa 2 (dua) petugas kepolisian dari POLDA Aceh yang bertugas menjaga keamanan kantor dari pagi hari jam 07.00 sampai jam 17.00 WIB. Serta penjagaan keamanan kantor selama 24 jam oleh petugas *security* yang bertugas bergantian setiap harinya.

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1. Kegiatan Kerja Praktik

Selama mengikuti kegiatan kerja praktik pada Bank Aceh KCP Syariah Keutapang dalam jangka waktu kurang lebih satu bulan atau 30 (tiga puluh) hari kerja, dimulai dari tanggal 21 April 2015 hingga tanggal 05 Juni 2015, penulis telah mendapatkan banyak pengalaman yang sangat berharga dan dapat langsung mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan di bangku perkuliahan selama ini dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Hal tersebut tidak terlepas pula dari bantuan serta bimbingan yang telah diberikan pimpinan dan karyawan/karyawati Bank Aceh Syariah KCP Keutapang

Dalam masa kerja praktik penulis telah ditempatkan pada bagian umum dan *ostumer service*. Selama di tempatkan pada bagian tersebut penulis melakukan beberapa kegiatan sesuai dengan bidang yang telah di tetapkan. Adapun berbagai kegiatan yang telah penulis lakukan pada tiap bidang tersebut pada Bank Aceh KCP Syariah Keutapang adalah sebagai berikut :

3.1.1. Bagian *back office*

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik pada bagian *back office* Bank Aceh KCP Syariah Keutapang , yakni sebagai berikut:

- a. Mengarsipkan bewes atau warkat bank. Dengan cara memisahkan seluruh warkat bank *teller* berdasarkan jenisnya. kemudian seluruh warkat diarsipkan kedalam map pengarsipan. Map arsip disusun berurutan sesuai tanggal, dan dipisahkan menurut bulannya masing-masing.
- b. Mengagendakan surat masuk dan surat keluar. Menstempel surat tersebut berdasarkan tanggal dan nomor dari surat tersebut, kemudian dicatat dalam buku agenda dan diposisikan kepada pimpinan. Surat

diarsipkan ke dalam folder setelah dilakukan pengecekan oleh pimpinan.

- c. Membuat dan mencatat bukti kas keluar (BKK), kemudian mendisposisikan kepada pimpinan. Selanjutnya, memasukan nota BKK tersebut kedalam *file* sesuai tanggalnya ketika telah selesai diproses oleh teller.
- d. Mencatat bukti transaksi pemindahan pembukuan (PP) kedalam buku PP, kemudian mendisposisikan bukti transaksi tersebut kepada pimpinan. Selanjutnya memasukkan nota pp kedalam *file* setelah selesai diproses.
- e. Memfilekan mutasi harian, yakni daftar mutasi yang diberikan oleh *teller* disusun dan diarsipkan kedalam map berdasarkan tanggal dari daftar mutasi tersebut.
- f. Mencatat CN (*Credit Nota*). Yakni melakukan pencatatan kedalam nota CN atas seluruh transaksi pemindah bukuan (*overbooking*) atas transaksi keuangan yang telah dibukukan. Kemudian dilanjutkan kepada atasan setelah itu diserahkan ke bagian teller agar diproses dan diarsipkan kedalam map arsip sesuai tanggal transaksi.
- g. Mengarsipkan data *teller*, yakni dengan memisahkan dan menyusun laporan mutasi, laporan neraca, dan aktivitas harian *teller* secara berturut sesuai dengan tanggal dan nama petugas *teller*. Kemudian mengarsipkan beberapa dokumen teller lainnya kedalam map folder yang telah tersedia sesuai dengan jenis laporannya.
- h. Membuat surat keluar dan memo berdasarkan agenda surat masuk dan proposal yang diajukan ke PT Bank Aceh KCP Syariah Keutapang, kemudian mendisposisikan memo yang telah di cetak kepada pimpinan di sertai dengan proposal dan fotocopi surat masuk yang telah diagendakan, untuk selanjutnya diteruskan ke kantor cabang atas perihal permohonan dana yang disertai dengan proposal nasabah.

3.1.2. Bagian *Customer service*

Kegiatan yang penulis lakukan selama melakukan kerja praktik pada bagian customer service (CS) Bank Aceh Syariah KCP Keutapang yakni sebagai berikut:

- a. Dibawah bimbingan serta pengawasan CS ikut membantu *Cutomer service* dalam menerima dan melayani satu persatu nasabah yang datang ke bagian CS.
- b. Memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan nasabah dan membantu *customer service* dalam menyelesaikan berbagai keperluan nasabah terkait dengan produk dan jasa perbankan yang ditawarkan, seperti: melayani pembukaan rekening tabungan, pengkinian data, penutupan rekening, pembuatan dan penyerahan kartu ATM, riset pin ATM, penutupan dan penggantian ATM dikarenakan hilang, rusak, atau berganti jenis ATM lain, serta memberikan pelayanan lainnya.
- c. Menacatat nota (Credit Nota) dan DN (Debet Nota) kemudian mendisposisikan kepada kepala KCP.
- d. Menyusun, memisahkan, dan mengarsipkan berkas-berkas nasabah yang masuk sejak pagi hari, serta melakukan register data atas pembukaan rekening tabungan dan ATM nasabah, kemudian mendisposisikan laporan register kepada kepala KCP setelah semua laporan selesai dicatat dan diparaf oleh CS.

3.2. Bidang Kerja praktik

Dalam melakukan kegiatan kerja praktik pada Bank Aceh Syariah KCP Keutapang, penulis pertama kali di tempatkan dibagian *customer service*. Selama menempati posisi pada bidang kerja ini penulis melakukan sekaligus mengamati proses berlangsungnya pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer service* kepada para nasabah.

Dengan meningkatnya persaingan pada lembaga keuangan perbankan khususnya dikawasan Aceh, maka Bank Aceh Syariah KCP Keutapang dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya. Karyawan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan terhadap para nasabah adalah *Customer service*.

Tugas utama seorang *customer service* pada Bank Aceh Syariah Keutapang diantaranya memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat serta diharapkan mampu mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah pada Bank Aceh. Maka dari itu, selama melakukan kerja praktik, penulis bersama dengan *customer service* berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah yang hadir.

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para nasabah, pegawai Bank Aceh Syariah KCP Keutapang khususnya *customer service* juga memiliki panduan dalam menjalankan tugasnya, yakni adanya standar layanan yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Aceh sebagai acuan sekaligus pedoman bagi para karyawannya sehingga sangat membantu dan menunjang peranan *customer service* sebagai *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap para nasabah yang hadir.

Customer service Bank Aceh KCP Syariah Keutapang dalam memberikan pelayanan juga bertindak demikian, yakni memenuhi kebutuhan para nasabahnya dengan cara memberikan solusi serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah terkait dengan produk serta jasa perbankan yang ditawarkan, dengan harapan mampu meningkatkan kepuasan para nasabah, sehingga tercipta nasabah yang setia dan loyal dalam menggunakan produk dan jasa Bank Aceh Syariah.

Pedoman Standar Layanan sebelumnya sudah dibentuk dan ditetapkan oleh Bank Aceh yakni di penghujung tahun 2013. Di awal tahun 2014 Standar Layanan baru mulai dijalankan secara perlahan oleh para petugasnya sekaligus menjadi tahap pembelajaran dalam memberikan pelayanan prima terhadap

nasabah, mengingat baru beberapa karyawan Bank Aceh saja yang mendapatkan pelatihan mengenai penerapan Standar Layanan ini.¹³

Sesuai dengan komitmen Bank Aceh Syariah untuk memberikan pelayanan terbaiknya, maka dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah, pegawai Bank Aceh KCP Syariah Keutapang, khususnya *customer service* juga memiliki etika dalam menghadapi nasabahnya. Etika pelayanan yang diberikan oleh *customer service* ini juga tidak terlepas dari adanya ketetapan Pedoman Standar Layanan yang dimiliki oleh Bank Aceh, sehingga diharapkan kedua belah pihak dapat saling menghargai.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah Bank sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan bank yang melayaninya. Namun demikian, bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman atau ada pada standarnya yang di tentukan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

3.2.1 Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang.

Di setiap Bank memiliki standard Pelayanan yang berbeda-beda yang diterapkan kepada setiap nasabahnya dan sesuai dengan prinsip syariah. Adapun prosedur pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Capem Keutapang adalah sebagai berikut:¹⁴

- 1) Etiket Pelayanan¹⁵
 - a. *Customer service* dalam posisi berdiri saat menyambut nasabah dan tersenyum.

¹³ Hasil Wawancara dengan Karyawan Nurdasmi.S.A, *Customer Service* PT. Bank Aceh KCP Syariah Keutapang, Pada tanggal 18 Mei 2015.

¹⁴ *Ibid.*,

¹⁵ *Ibid.*

- b. CS Memberikan ucapan salam ketika nasabah datang, seperti mengucapkan *assalamu'alaikum*, selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore.
- c. CS mengulurkan tangan untuk menjabat tangan nasabah, bila nasabah tidak merespon maka di lanjutkan dengan mengarahkan tangan untuk mempersilahkan nasabah duduk.
- d. *Customer service* memperkenalkan diri.
- e. CS menyapa nasabah dengan sebutan bapak/ibu dan menanyakan nama nasabah. Menyebut nama nasabah minimal sebanyak 3 kali selama proses pelayanan berlangsung yakni, saat awal, tengah dan akhir layanan.
- f. CS menawarkan bantuan kepada nasabah.
- g. CS fokus dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah, memastikan bahwa segala urusan serta kebutuhan nasabah telah selesai dan terpenuhi.
- h. CS menanyakan apakah nasabah masih membutuhkan bantuan lainnya.
- i. CS mengakhiri layanan mengucapkan terimakasih dan menjabat tangan nasabah (jika di awal layanan dilakukan jabat tangan).
- j. CS berdiri saat nasabah telah berdiri dan mengucapkan salam ketika nasabah hendak meninggalkan *counter*.
- k. Adanya saling keterkaitan antara pelayanan dan etika bank yang dijalankan secara baik dan benar oleh petugas bank terutama *customer service*, akan menjadikan masyarakat maupun bank pesaing bersimpati. Simpati yang diberikan oleh masyarakat dapat diartikan sebagai daya tarik sekaligus kepercayaan dari nasabah maupun calon nasabah terhadap bank, sehingga minat nasabah terhadap produk dan jasa bank meningkat dan berakibat terhadap pemasaran yang lebih mudah dan lancar.

Dalam etiket pelayanan, suatu instansi/perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai untuk meraih kesuksesan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dengan adanya etiket pada dunia perbankan yaitu:¹⁶

- a. Menjalin persahabatan serta meningkatkan keakraban dengan nasabah, dan sebagai daya tarik terhadap minat nasabah, sehingga di harapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah baru.
- b. Sebagai media dalam membujuk nasabah sehingga nasabah merasa tersanjung dengan adanya etiket yang diberikan terhadapnya.
- c. Menyenangkan serta memuaskan nasabah, sehingga diharapkan nasabah akan kembali lagi di lain waktu.
- d. Mempertahankan nasabah lama agar tidak berpindah ke bank lain.

2) Etiket penampilan

Setiap *Customer Service* sangatlah perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan apalagi dalam fungsinya sebagai *Frontliners*, seorang yang berada digaris depan dan berhubungan langsung dengan *customer* atau nasabah, biasanya penilaian terhadap suatu Bank seringkali hanya berdasarkan bagaimana petugas itu melayani. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar operasional prosedur tertentu yang telah di tetapkan oleh suatu bank. Tanpa standar tertentu, *Customer Service* pada sebuah bank akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berikut ini adalah dasar-dasar prosedur pelayanan yang harus

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Karyawan Nurdasmi.S.A, *Customer Service* PT. Bank Aceh KCP Syariah Ketapang, Pada tagal 18 Mei 2015.

dimengerti dan dipahami oleh *Customer Service* secara umum yang menunjang tercapainya kepuasan pelanggan atau nasabah, antara lain sebagai berikut:¹⁷

- a) Pakaian dan penampilan rapi dan bersih.

Customer Service harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen atau nasabah. Warna seragam atau busana yang dipakai tidak menyolok, bahkan bisa distandarkan sesuai dengan syari'ah dan tidak diperkenankan memakai seragam yang tidak sesuai dengan syari'ah.

- b) Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling*)

Dalam melayani nasabah, seorang *Customer Service* tidak boleh ragu-ragu, apalagi yang namanya tidak menguasai produk, sehingga ketika nasabah bertanya maka jawabannya jangan sampai ngambang, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer Service* juga harus bersikap akrab, ramah dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat, sewajar-wajarnya saja dan tidak berlebih-lebihan.

- c) Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama nasabah.

Pada saat nasabah datang, *Customer Service* harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab. Apabila petugas telah beberapa kali bertemu dan melayani nasabah yang datang untuk bertransaksi maka memang akan sangat baik apabila kita menyebutkan namanya, tapi kalau tidak yakin ingat

¹⁷ Diakses melalui situs <http://www.scribd.com/doc/98495058/Pentingnya-Standar-Operasional-Prosedur-Bagi-Petugas-Pelayanan-Pelanggan#scribd> pada tanggal 10 Februari 2016.

namanya sebaiknya tidak usah disebutkan saja dari pada salah menyebutkan nama nasabah.

- d) Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan

Pada saat melayani nasabah, *Customer Service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah. Apalagi kalau yang datang itu nasabah yang *complain*, maka jangan sekali-kali petugas melayani sambil tidak menghargai ketika nasabah menyampaikan keluhannya, pantang bagi petugas *customer service* mengabaikan nasabah yang sedang menyampaikan keinginan atau bahkan harapannya terhadap Bank dimana ia mempercayakan uangnya untuk di simpan. Sekalipun memang ada juga nasabah yang terkesan terlalu banyakmaunya, selama itu tidak menyimpang dari aturan dan bisa diterima, maka sikap seorang petugas *customer service* tetap harus ramah, sekalipun ia harus menerima omelan atau bahkan ancaman sekalipun. Itulah fungsi seorang *frontliners*, harus bisa menguasai situasi bahkan yang terburuk sekalipun.

- e) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah. Mungkin saja untuk bank-bank daerah (BPD) seringkali untuk memikat hati nasabahnya maka karyawan akan merasa lebih dekat dengan nasabahnya apabila ia menggunakan bahasa daerah setempat. Sekalipun itu bukan suatu yang sesuai dengan standar operasional prosedur bagi sebuah

Bank. Ini pantang juga apabila seorang petugas berbicara sambil mengunyah permen atau sambil makan.

- f) Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan.

Seorang *Customer Service* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu. Hal ini penting sekali, informasi yang seragam antara produk-produk yang ada dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang petugas *customer service*. Bahkan yang lebih lagi harus dimiliki adalah kepandaian menggali kebutuhan nasabah dan menawarkan produk-produk yang menarik bahkan mampu memberikan masukan kepada nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan (fungsi *cross selling*).

- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Keragaman nasabah yang dilayani, harus membuat seorang karyawan *customer service* menjadi pandai dalam melayani nasabah, dan ketika saat nasabah sedang berbicara jangan sekali kali menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah. Ibaratnya nasabah selalu yang harus lebih di dengarkan pendapatnya. Dan belajarlh melapangkan hati dan menerima kondisi-kondisi yang ada.

- h) Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. *Customer Service* juga harus mampu

memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan. Maksudnya adalah penting bagi seorang petugas *customer service* meyakinkan bahwa tabungan nasabah terjamin dan produk yang diambil adalah produk yang menguntungkannya, sebab kalau ditanya maka keinginan nasabah adalah uang yang ditabungnya logikanya itu akan bertambah terus dengan adanya bagi hasil bank yang ditawarkan dengan beraneka persaingan yang menarik dan bukan sebaliknya malah berkurang.

- i) Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan.

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup diselesaikan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut atau seringkali juga permasalahan yang ada diluar wewenang dari *customer service*. Dalam hal ini yang levelnya diatas *customer service*, bisa juga minta bantuan kepada *Manager* yang saat itu sedang bertugas atau atasan yang bertanggung jawab. Dan apabila dibutuhkan waktu untuk menyelesaikannya, maka beritahukan juga berapa lama kira-kira nasabah harus menunggu, kalau seandainya tidak dapat memastikan waktu untuk menyelesaikannya karena mungkin berhubungan dengan divisi yang lain, maka mintalah nomor telepon nasabah yang bisa dihubungi, dan katakan apabila telah ada penyelesaiannya maka nasabah akan secepatnya dihubungi kembali. Hal-hal ini sepertinya sangat sederhana dan seringkali berulang-ulang kita pelajari tetapi, dasar-dasar yang sangat sederhana ini, sangatlah bermanfaat untuk tercapainya suatu pelayanan yang maksimal.

3.3 Teori Yang Berkaitan

3.3.1. Pengertian Prosedur dan Pelayanan Nasabah

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus di jalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, semisal prosedur kesehatan dan keselamatan kerja. Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan.¹⁸

Pelayanan atau *service* adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹⁹

Di dalam pelayanan memiliki makna yang luas para pandangan para ahli mengemukakan tentang definisi pelayanan dalam suatu perusahaan. Adapun beberapa definisi pelayanan sebagai berikut.

- a. Menurut Philip Kotler, Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud (*intangibile*) dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu.²⁰
- b. Menurut Melayu Hasibuan, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak yang di lakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat

¹⁸ Diakses melalui situs <https://id.wikipedia.org/wiki/Prosedur> pada tanggal 02 Maret 2016.

¹⁹ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 152 .

²⁰Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar perbankan*, hlm 152

dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²¹

Program pelayanan kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank tersebut sehingga pada akhirnya akan tercipta nasabah yang loyal terhadap bank tersebut.²²

Mengutip pernyataan dari Gronroos di dalam buku Manajemen Pelayanan karangan Ratminto dan Atik, pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²³

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh yang melayani maupun yang dilayani.²⁴

3.3.2. Etiket Pelayanan

Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.²⁵ Sedangkan etika dalam arti luas sering disebut sebagai tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia tidak melanggar norma-norma yang berlaku di masyarakat. Dalam praktiknya norma atau kebiasaan ini diberlakukan secara sama untuk menimbulkan suasana keakraban, adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum diantara lain, sikap dan perilaku,

²¹ *Ibid.*

²² Di akses melalui situs <http://bankernote.com/pengantar-standar-layanan-perbankan/>, pada tanggal 20 Januari 2016.

²³ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005) hlm. 2.

²⁴ Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 36.

²⁵ Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, hlm. 153

penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak gerik cara bertanya dan hal-hal lainnya.²⁶

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.²⁷

3.3.3. Customer service

Selain penerapan pelayanan atau *service*, adalah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan adalah adanya pengelolaan terhadap sumber daya manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank.²⁸

Di samping itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan,²⁹ terutama pada bagian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.³⁰

Dalam praktiknya fungsi dan tugas *customer service* adalah sebagai berikut:³¹

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana ,2010), hlm. 168

²⁷ Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, hlm 153

²⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 133

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, hlm.180

³¹ *Ibid.* hlm. 180-181

- a. 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.
- b. Sebagai *deksman*, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah.
- c. Sebagai *salesmen*, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d. Sebagai *customer relation*, 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.
- e. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

3.3.4. Landasan Hukum

a. Al-Qur'an

Seperti yang kita ketahui bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagaimana yang tercantum dalam potongan ayat suci Al-Qur'an surah Al-Maidah berikut ini:

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

Artinya:

“.....dan tolong- menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam hal berbuat dosa dan pelanggaran. Dan

bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. ”(QS.Al-Maidah:2).

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada umat manusia agar saling tolong-menolong di dalam mengerjakan kebajikan serta ketakwaan, dan Allah melarang sebaliknya. Dapat kita simpulkan bahwa tugas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah merupakan tindakan menolong dan hal tersebut sangat disukai oleh Allah SWT.

b. Hadits

Dalam kitab Sahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang dapat dikaitkan terhadap manfaat atas adanya pelayanan yang diberikan terutama dalam dunia perbankan, berikut bunyi hadits yang artinya adalah:

“... barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya.dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim , maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya. “³²

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, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

Dalam hadits lain Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama. Hal ini beliau

³² Imam An- Nawawi, *Terjemahan Syarah Shahih Muslim* [17] (Jakarta: Pustaka Azzam, 2011), hlm.254.

sampaikan dalam sebuah hadits dari Abu Sa'id al khudry ra. Berkata, bahwasanya Rasulullah SAW bersabda:

أَكْمَلُ الْمُؤْمِنِينَ إِيمَانًا أَحْسَنُهُمْ أَخْلَاقًا , الْمُوْطَأُونَ أَكْنَافًا , الَّذِينَ يَأْلِفُونَ وَيُؤْلَفُونَ , وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ وَلَا يُؤْلَفُ

Artinya: “orang mukmin yang paling sempurna imannya adalah mereka yang paling baik akhlakunya. Orang yang sopan dan mulia akhlakunya adalah mereka yang bersikap ramah dan di sukai orang lain. Tidak ada kebaikan bagi orang yang tidak bersikap ramah dan tidak pula di sukai orang lain”.³³

Hadits di atas, dapat pula di jadikan sebagai acuan pedoman bagi seorang *customer service* dalam mengembangkan tugasnya memberikan pelayanan terhadap nasabah. Untuk itu , dalam melayani nasabahnya, seorang *customer service* selain wajahnya yang menarik dan memiliki sikap yang ramah, ia juga harus memiliki etika yang disertai iman dan akhlak serta pengetahuan yang luas mengenai persoalan-persoalan yang bersangkutan dengan Bank sehingga *customer service* dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada setiap nasabahnya yang datang dan memerlukan bantuannya untuk menyelesaikan berbagai persoalan.

3.4. Evaluasi Kerja Praktik

Seperti yang kita ketahui bahwa Bank Aceh KCP Syariah Keutapang berada di lingkungan pasar, dan mayoritas nasabah merupakan pedagang, pegawai PNS, serta para pengusaha. Tidak dapat dipungkiri bahwa bank ini selalui dipenuhi oleh nasabah, terutama pada saat tertentu seperti ketika di awal

³³ Imam Ath-Thabrani, Terjemahan Al-Mu'jam ash-Shaghir, 1/362 (Jakarta: Pustaka Azzam, 2013)

bulan, atau saat pembukaan dan pembuatan rekening tabungan serta ATM masyarakat, pembayaran gaji PNS, dan pada saat lainnya.

Customer service pada Bank Aceh KCP Syariah Keutapang sudah menjalankan dan fungsi sebagaimana mestinya, yakni walaupun belum sepenuhnya mampu bertindak sebagai *resepsionis*, *deskman*, *customer relation*, dan komunikator. Pelayanan terhadap nasabah pada bagian *customer service* akan berusaha menjalankan sesuai dengan prinsip etika perbankan dan dijalankan berdasarkan hadis serta sunnah rasul.³⁴

Di dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang hadir, *customer service* bersikap sangat baik dengan mengutamakan prinsip santun, ramah tamah dan adil. Penyelesaian terhadap berbagai keluhan nasabah pun dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, serta setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah didengarkan dengan sabar dan penuh perhatian. Selain itu, *customer service* juga mampu memberikan informasi, solusi serta bantuan yang dibutuhkan nasabah yang bersangkutan terkait dengan permasalahan yang dialami nasabah mengenai produk atau jasa bank hingga masalah nasabah diselesaikan.

Namun, dibalik itu semua ada pula beberapa kendala yang dihadapi oleh *customer service* Bank Aceh KCP Syariah Keutapang dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya, yakni tidak lain disebabkan karena nasabah yang kurang kooperatif dalam menjaga ketertiban saat mengantri dan lebih memilih untuk berdiri menunggu di dekat meja CS yang menyebabkan petugas counter CS yang hanya terdiri dari satu orang menjadi sedikit kewalahan dalam menghadapi nasabahnya, terutama ketika nasabah counter CS sedang ramai.

Untuk mengantisipasi keadaan tersebut, maka *customer service* terpaksa melayani nasabah dengan sesegera mungkin agar para nasabah lain tidak terlalu

³⁴Hasil wawancara dengan Ulil Amri Nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang tanggal 8 Februari 2016.

lama menunggu serta untuk meminimalisir jumlah antri yang terus berdatangan, sehingga mengakibatkan standar layanan dan tugas sebagai *salesman* dalam melakukan *cross selling* tidak sepenuhnya dapat diterapkan dan dipraktikan oleh *customer service* Bank Aceh KCP Syariah Keutapang. Dengan demikian penerapan standar layanan dapat dikatakan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) PT. Bank Aceh.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Dari bab yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan antara lain:

1. Bank Aceh telah memiliki standar layanan yang berguna sebagai acuan sekaligus pedoman bagi karyawannya dalam bertugas memberikan pelayanan terbaik dan tidak hanya di lihat dari segi bidang *customer service* Tetapi juga untuk bidang lainnya seperti *Teller*, pembiayaan, bagian umum dan bahkan *Security* untuk memberika pelayan yang maksimal untuk pelanggan atau nasabah, namun penerapan standar layanan yang sesuai SOP Bank Aceh Syariah masih dalam tahap-tahap dan terus diupayakan untuk ditingkatkan.
2. Prosedur pelayanan terhadap nasabah Bank Aceh Syariah KCP Keutapang dapat ditinjau dari 2 sisi, yaitu:

- a. Etiket Pelayanan

Dari sisi etiket pelayanan pada *customer service* salah satunya dapat dilihat pada saat memberikan salam (*Assalamualaikum*) ketika nasabah datang, dalam posisi berdiri saat menyambut nasabah dan tersenyum.

- b. Etiket Penampilan

Dari segi etiket penampilan pada *customer service* sangat di perlukan karena dapat menunjang pencapaian kepuasan nasabah antara lain seperti pakaian dan penampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum, menyapa dengan lembut, tenang sopan dalam memndengarkan setiap pembicaraan nasabah, berbicara harus jelas baik dan benar,menunjukkan

kemampuan, jangan memotong pembicaraan nasabah dan mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan,

4.2. SARAN

Sangat diharapkan agar Bank Aceh Syariah KCP Keutapang dapat terus meraih kepercayaan dari masyarakat, menjaga kualitas pelayanannya dan tetap bertahan dalam persaingan dunia perbankan. Untuk itu, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sekaligus masyarakat, maka disarankan:

1. Bank Aceh Syariah KCP Keutapang dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dengan pedoman Standar Layanan, dan hendaknya juga meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) dari para petugasnya agar senantiasa mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tiap nasabah.
2. Diharapkan agar standar pelayanan yang sesuai SOP Bank Aceh dapat dijalankan sepenuhnya. Banyaknya kunjungan nasabah dan kurangnya jumlah petugas, menjadi salah satu faktor terhambatnya penerapan Standar terutama pada bagian *customer service* dan *teller* Bank Aceh Syariah KCP Keutapang, maka dari itu diharapkan kedepannya agar dapat di tambahkan jumlah *counter* serta petugas pada bagian *customer service* dan *teller*.
3. Diharapkan fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan *customer service* dapat dilengkapi seperti halnya mesin antrian, dalam hal mengontrol dari setiap pengunjung atau pendatang untuk tetap menyediakan *receipt* antrian terhadap nasabah serta brosur berbagai produk perbankan yang ditawarkan Bank Aceh Syariah. Sehingga tugas dan fungsi *customer service* sebagai *salesman* dapat berjalan sepenuhnya.
4. Demi menambah kenyamanan nasabah, diharapkan agar Bank Aceh KCP Syariah Keutapang memperbanyak kursi tunggu serta koran dan permen untuk dapat menghilangkan rasa kebosanan bagi nasabah *customer service* dan *teller* agar kegiatan pelayanan yang di berikan

dapat berjalan secara *efisien* dan *efektif*, terutama pada saat-saat tertentu ketika kunjungan nasabah sedang ramai.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul Karim.

Imam An- Nawawi, *Terjemahan Syarah Shahih Muslim* [17] (Jakarta: Pustaka Azzam, 2011).

Imam Ath-Thabrani, *Terjemahan Al-Mu'jam ash-Shaghir*, 1/362 (Jakarta: Pustaka Azzam, 2013).

Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana ,2010).

_____ *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004).

Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2007).

O.P. Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan non Bank* (Bogor:Penerbit Ghalia Indonesia, 2004).

Profil of Bank Aceh Syariah.

Profil Perusahaan-Company Profile-Bank BPD Aceh.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta:Pustaka Pelajar, 2005).

Rusydi A. Hamid, *Mengenal Bank BPD Aceh Unit Usaha Syariah*, (Banda Aceh: Bank BPD Aceh, 2004).

SOP (Standar Operasional Prosedur), PT Bank Aceh Cabang Syariah Banda Aceh.

Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa* (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2002).

Diakses melalui situs <http://hifadhtasikmalaya.blogspot.co.id/2010/10/10-dimensi-orisinil-kualitas-pelayanan.html>, pada tanggal 22 Januari 2016.

Diakses melalui situs <http://bankernote.com/pengantar-standar-layanan-perbankan/>, pada tanggal 20 Januari 2016.

Diakses melalui situs <http://www.scribd.com/doc/98495058/Pentingnya-Standar-Operasional-Prosedur-Bagi-Petugas-Pelayanan-Pelanggan#scribd> pada tanggal 10 Februari 2016.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Roesdiami fitra
Tempat, Tgl. Lahir : Alue Padee, 22 April 1993
Jenis Kelamin : Laki- laki
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia/ Aceh
E-Mail : Roesdiamifitra@yahoo.com
Nomor Handphone : 085297990633
Alamat : Alue Padee, Kec. Kuala Batee, Kab. Aceh Barat Daya.

Riwayat Pendidikan

SD/MI : MIN Alue Padee Tahun 2005
SMP/MTs : SLTP Neger 1 Kuala Batee Tahun 2008
SMA/MA : MAN Blangpidie Tahun 2012
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi
D-III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Berijazah Tahun 2016

Identitas Orang Tua

Nama Ayah /Wali : M. Tasar
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu/Wali : Rahmi.S.ag
Pekerjaan : PNS
Alamat : Alue Padee, Kec. Kuala Batee, Kab. Aceh Barat Daya

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Banda Aceh, 24 Februari 2016

ROESDIAMI FITRA

Lampiran 1 : Formulir Pembukaan Rekening

		FORMULIR APLIKASI PEMBUKAAN REKENING	
<i>Bismillaaahirrahmaanirrahiiim</i>			
DATA PRIBADI			
NAMA LENGKAP :			
JENIS KELAMIN :	☐ LAKI-LAKI ☐ PEREMPUAN		
TEMPAT/TANGGAL LAHIR :			
TANDA PENGENAL :	☐ KTP ☐ SIM ☐ PASPOR NO. : (COPY TERLAMPIR)		
ALAMAT :			
KTP/SIMPASPOR :			
ALAMAT SURAT MENYURAT :			
KEC. :			
KOTA :			
KEL/DESA :			
KODE POS :			
NAMA GADIS IBU KANDUNG :			
TELEPON :			
REKENING YANG DIBUKA :	☐ TABUNGAN FIRDAUS ☐ TABUNGAN SAHARA ☐ GIRO WADIAH ☐ DEPOSITO MUDHARABAH		
NPWP :	☐ ADA ☐ TIDAK ADA		
SUMBER DANA :			
TUJUAN PENGGUNAAN DANA :			
NASABAH PERORANGAN			
PEKERJAAN :	☐ PELAJAR/MHS ☐ IBU RT ☐ TANI/NELAYAN ☐ PEG. NEGERI ☐ TNI/POLRI		
NAMA TEMPAT BEKERJA :	☐ SWASTA ☐ DAGANG ☐ PENSIUNAN ☐ BUMN/BUMD ☐ LAINNYA		
ALAMAT TEMPAT BEKERJA :			
JABATAN :			
STATUS :	☐ LAJANG ☐ MENIKAH ☐ DUDA / JANDA		
PENDIDIKAN TERAKHIR :	☐ SD/SLTP ☐ SLTA ☐ AKADEMI ☐ SARJANA ☐ PASCA SARJANA		
AGAMA :	☐ ISLAM ☐ PROTESTAN ☐ KHATOLIK ☐ BUDHA ☐ HINDU		
PENGHASILAN PERBULAN :	Rp.		
NASABAH PERUSAHAAN/INSTANSI			
NAMA PERUSAHAAN/INSTANSI :			
AKTE PENDIRIAN/SK PENUNJUKAN :			
IZIN LEGALITAS USAHA :			
SIUP NO. :			
SITU NO. :			
TDP NO. :			
NPWP :			
PENGURUS PERUSAHAAN (TERLAMPIR) :			
GROUP USAHA (TERLAMPIR) :			
DEPOSITO			
NOMINAL SETORAN :	Rp.		
JANGKA WAKTU :	☐ 1 BULAN ☐ 3 BULAN ☐ 6 BULAN ☐ 12 BULAN ☐ 24 BULAN		
PEMBAYARAN NISBAH :	☐ DIAMBIL ☐ DIBUKUKAN KE TABUNGAN/GIRO ☐ DIBAYAR PADA CABANG/BANK		
DIPERPANJANG OTOMATIS :	☐ YA ☐ TIDAK		
AHLI WARIS :			
ALAMAT AHLI WARIS :			

Lampiran 2 : Formulir Pembukaan Rekening Giro

		PERMOHONAN PEMBUKAAN REKENING GIRO PADA BANK ACEH SYARIAH	
<i>Bismillaahirrahmaanirrahiim</i>			
Nama Lengkap : N P W P : Nomor KTP/SIM/PASPOR : Pekerjaan/Jabatan : Alamat : No. Telepon : Rumah : Kantor : HP : Sebagai Kuasa Dari : (terlampir Surat Kuasa)			
UNTUK NASABAH PERUSAHAAN / INSTANSI			
Nama Perusahaan/Instansi : N P W P : Alamat : No. Telp./Fax/Telex/E-mail : Bidang Usaha : (terlampir izin-izin usaha) Akte Pendirian : No. Tgl. Notaris (terlampir data yang dimaksud berikut perubahan-perubahan jika ada) Pengesahan Menkeh : No. Tgl. Sebagai Kuasa Dari : (terlampir Surat Kuasa) SK. Penunjukan * : No.		Kode Pos : Telp. : Fax : Telex : Email :	
DATA KEUANGAN			
Sumber Dana ** : ☐ Hibah ☐ Warisan ☐ Hasil Usaha ☐ Setoran Modal ☐ Gaji ☐ Lainnya Tujuan Penggunaan Dana ** : ☐ Tabungan ☐ Investasi ☐ Usaha ☐ Lainnya Penghasilan/Onset per-tahun ** : Perorangan : Rp. Perusahaan : Rp.			
Pejabat Bank, (.....)		Banda Aceh, Pemohon, (.....)	

Keterangan:
 * Khusus Nasabah Pemerintah.
 ** Beri tanda X untuk yang dipilih.

Lampiran 3 : Lembar Kontrol Bimbingan

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama : Roesdiami Fitra
 NIM : 041200621
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Aceh Syaria'ah KCP
 Keutapang
 Tanggal SK : 16 November 2015
 Pembimbing I : Syahminan, S.Ag., M.Ag
 Pembimbing II : Marwiyati, SE., MM

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	10/1/16		Bab I	persiapan skripsi dan ketuntasan	
2	27/1/16		Bab II	kegiatan bimbingan pembimbing	
3	17/2/16		Bab III	kegiatan bimbingan pembimbing	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,
 Ketua Prodi

 Dr. Nitam Sari, MA
 NIP: 197103172008012007

Lampiran 4 : Lembar Kontrol Bimbingan

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama : Roesdiami Fitra
 NIM : 041200621
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Prosedur Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Aceh Syaria'ah KCP
 Keutapang
 Tanggal SK : 16 November 2015
 Pembimbing I : Syahminan, S.Ag., M.Ag
 Pembimbing II : Marwiyati, SE., MM

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	7 Des 2015		I	Perbaiki sesuai dg konsultasi	Marwiyati
2	6 Jan 2016		I	Bab I ok lanjut bab II	Marwiyati
3	14 Jun 2016		II	Perbaiki sesuai dg yg & konsultasikan	Marwiyati
4				lanjutkan bab III	Marwiyati
5	5 Feb 2016	5 Feb 2016	III	Perbaiki bab III lanjut bab IV	Marwiyati
6	17 Feb 2016	17 Feb 2016	IV	Perbaiki bab IV	Marwiyati
7	17 Feb 2016			I - IV - ACC	Marwiyati
8				Lanjut ke Pembimbing I	Marwiyati
9					
10					

Mengetahui,
 Ketua Prodi.



Dr. Nilam Sari, MA
 NIP: 197103172008012007