

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH
CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK ACEH
SYARIAH CABANG PEMBANTU
UIN AR-RANIRY**



Disusun Oleh:

**FITRIA ULFA
NIM: 041300709**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M/1438 H**



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitria Ulfa
NIM : 041300709
Jurusan : Diploma III 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 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 bertanggung jawab atas karya ini.*

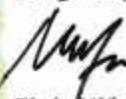
Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 01 Januari 2017

Yang menyatakan,


Fitria Ulfa

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 :

**MEKANISME PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH
CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG
PEMBANTU UIN AR-RANIRY**

Disusun oleh:

Fitria Ulfa

NIM : 041300709

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,



Syahminan, S.Ag., M.Ag.
NIP: 1970030052000031002

Pembimbing II,



Fahmi Yunus, SE., M.S.
NIP: 197608252014031001

Mengetahui

Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:
Fitria Ulfa
NIM: 041300709

Dengan Judul:
**PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE
PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG PEMBANTU
UIN AR-RANIRY**

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

Pada Hari/Tanggal: Rabu 25 Januari 2017
26 Rabiul Akhir 1438

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

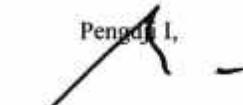
Ketua,


Syahminan, S.Ag., M.Ag
NIP: 1970030052000031002

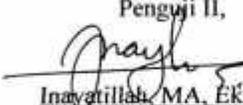
Sekretaris,


Fahmi Yunus, S.E., M.S
NIP: 197608252014031001

Penguji I,

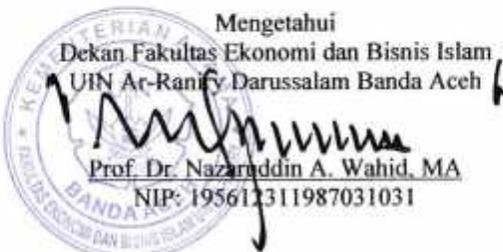

Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si.
NIP: 197204281999031005

Penguji II,

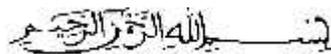

Inayatillah, MA, EK.
NIP: 198208042014032002

Mengetahui

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


Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 195611311987031031

KATA PENGANTAR



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Shalawat beriring salam kita sanjungkan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau. Karena limpahan Rahmat dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Kerja Praktik ini dengan judul **“Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry”**. Laporan Kerja Praktik ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar ahli madya pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan LKP ini.

Di samping itu, penulis juga menyadari bahwa Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar besarnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, juga selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama masa pendidikan Diploma III Perbankan Syariah.
2. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Syahminan, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan terhadap penulis dari awal sampai detik akhir penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
4. Fahmi Yunus, SE., M.S selaku pembimbing II yang telah bersusah payah dan sabar memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis

dengan sungguh-sungguh dari awal hingga selesai penulisan Laporan Kerja Praktik ini.

5. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Serta seluruh dosen pengajar dan karyawan/i program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibuk Maisarah selaku Pimpinan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kerja praktik dan juga Bapak Fauzan Fahrul sebagai Pimpinan Pengganti selama ini juga ikut mengarahkan dan membimbing penulis pada saat melakukan Kerja Praktik.
8. Bunda Nong, Kak Irma, Om Andre, Bang yopi, Bang Agus, Bang ju, dan Pak Din yang telah memberikan penulis ilmu dan membantu mengumpulkan data-data sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Kerja Praktik ini.
9. Yang tercinta dan tersayang Ayahanda Bustami S.Pd., Ibunda Asmah berkat bantuan mereka baik dalam material maupun nasehat, berkat do'a, dorongan dan pengorbanan mereka juga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi ini dengan baik.
10. Untuk Sahabat tersayang dari masa SMA hingga sekarang masih bertahan bersama selalu memberikan semangat yang luar biasa Dasmarina Hapidha Hamid.
11. Untuk sahabatku Lia junjung.Amd.,Maeng.Amd.,Mioeng.Amd., dan juga untuk adik terhebat Dodi setiawan yang selalu memberikan support dari jarak jauh dengan berbagai hal.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh-Nya dengan kebaikan berlipat ganda. Aamiin ya Rabbal'amin.

Banda Aceh, 25 Januari 2017

Fitria Ulfa

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	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	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		24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ص	Sy	28	ء	'
14	ض	S	29	ي	Y
15	ط	D			

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 lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

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

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
	<i>Fat ah</i> dan ya	Ai
	<i>Fat ah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	

Contoh:

قَالَ : *q la*

رَمَى : *ram*

قِيلَ : *q la*

يَقُولُ : *yaq lu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

a. *Ta Marbutah* () hidup

Ta Marbutah () yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

b. *Ta Marbutah* () mati

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rau ah al-a f l/rau atula f l*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Mad nah al-Munawwarah/
al-Mad natul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *al ah*

Catatan:

Modifikasi

- a. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: amad Ibn Sulaiman.
- b. Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- c. 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	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB SATU : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik.....	3
1.3 Kegunaan Kerja Praktik.....	3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik	4
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK.....	7
2.1. Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Capem UIN Ar-Raniry.....	7
2.2. Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Capem UIN Ar-Raniry.....	10
2.3. Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Capem UIN Ar-Raniry.....	13
2.3.1. Penghimpunan Dana.....	14
2.3.2. Penyaluran Dana.....	16
2.3.3. Penyaluran Jasa	19
2.4. Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Capem Uin Ar-Raniry.....	20
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	22
3.1. Kegiatan Kerja Praktik.....	22
3.1.1. Bagian Umum.....	22
3.1.2. Bagian Pembiayaan	22
3.1.3. Bagian <i>Customer Service</i>	22
3.2. Bidang Kerja Praktik	23
3.2.1. Pelayanan Yang Diberikan Oleh <i>Customer Service</i> Terhadap Nasabah	23
3.2.2. Pelayanan Terbaik Yang Digunakan Untuk Menarik Simpati Nasabah.....	27
3.2.3. Tujuan <i>Service Excellent</i>	31
3.3. Teori yang Berkaitan	32

3.3.1. Landasan Hukum Pelaksanaan <i>Service Excellent</i>	32
3.3.2. Konsep <i>Service Excellent</i>	34
3.3.3. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	35
3.3.4. Peningkatan Mutu Pelayanan Menggunakan <i>Marketing Mix</i>	39
3.3.5. Hasil Dari Penelitian Dengan Metode Angket (Kuesioner)	41
3.4. Evaluasi Kerja Praktik	52
BAB EMPAT : PENUTUP	51
4.1. Kesimpulan	51
4.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
KUESIONER	58
SK BIMBINGAN	62
SURAT KETERANGAN KERJA PRAKTIK	63
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK	64
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN	65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	67

RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswa : Fitria Ulfa
Nim : 041300709
Judul laporan : Pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry
Tanggal Sidang : 25 Januari 2017
Tebal LKP : 67 Halaman
Pembimbing I : Syahminan, S.Ag., M.Ag
Pembimbing II : Fahmi Yunus, SE., M.S

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh mulai beroperasi pada tanggal 20 November 2006 yang diresmikan oleh Direktur Utama PT. Bank Aceh Bapak Aminullah Usman, SE, Ak. Kantor ini terletak di kampus UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang selama ini banyak melayani aktifitas akademik UIN Ar-Raniry tetapi juga melayani masyarakat secara umum yang mayoritas berasal dari kopelma Darussalam dan sekitarnya. Selama melakukan Kerja Praktik, penulis di tempatkan di bagian umum, pembiayaan, dan *customer service*. Adapun tujuan penulisan Laporan LKP ini adalah untuk mengetahui apakah bank ini telah memberikan *service excellent* atau pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Capem UIN Ar-Raniry. Untuk mengetahui apakah *customer service* telah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan prima terhadap nasabah telah sesuai dengan SOP yang ada pada bank, karena salah satu tujuan bank ini adalah untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh nasabahnya. Dari laporan kerja praktik ini memperlihatkan bahwa *customer service* telah memberikan pelayanan prima atau *service excellent* sesuai dengan SOP yang ada pada bank, adapun metode yang digunakan untuk melihat kesesuaian tersebut dilakukan dengan metode *survey* menggunakan kuesioner dengan *sample* terpilih 20 orang. Di dalam kuesioner tersebut mengandung 5 unsur dan di dalam setiap unsur terdapat lima pertanyaan, yaitu: dilihat dari *responsive* (daya tanggap atau kesigapan) didapatkan nasabah merasa sangat puas 95%, kemudian *reliability* (keandalan) 59% nasabah merasa sangat puas, *assurance* (jaminan) 57% nasabah merasa sangat puas, *emphaty* (perhatian) 63% nasabah merasa sangat puas dan yang terakhir *tangibles* (kemampuan fisik / yang terlihat) 85% nasabah merasa sangat puas. Hanya beberapa kekurangan saja yang terdapat pada pelayanan yang diberikan *customer service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry yang mungkin kedepannya agar dapat di tingkatkan lagi.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Karakteristik Responden	43
Tabel 2.2. Bentuk Tabel Kerja	44
Tabel 2.3. Hasil dari jumlah respon terhadap pelayanan pelayanan prima yang diberikan oleh <i>customer service</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bentuk Kuesioner.....	58
Lampiran 2 SK Bimbingan.....	62
Lampiran 3 Surat Keterangan Kerja Praktik	63
Lampiran 4 Lembar Nilai Kerja Praktik	64
Lampiran 5 Lembar Kontrol Bimbingan	65
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup	67

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank secara umum dapat di artikan sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan serta memberikan jasa-jasanya. Bank merupakan tempat penyimpanan sejumlah uang yang aman bagi masyarakat jika terjadi musibah seperti bencana alam atau lainnya bank akan bertanggung jawab penuh terhadap kerugian para nasabahnya, tetapi masih saja banyak masyarakat yang belum paham akan kegunaan bank, masih ada masyarakat awam yang membantah ketika salah satu dari mereka berbicara tentang perbankan.

Sebenarnya hanya butuh beberapa penjelasan kepada mereka yang tidak mau menggunakan jasa perbankan agar mereka paham bagaimana jalannya aktivitas perbankan dalam mengelola uang masyarakat atau nasabahnya. Apalagi di era sekarang segala bentuk kejahatan sangat lah banyak yang akan membuat masyarakat resah akan keamanan sejumlah uang yang di simpan di rumah baik dalam bentuk celengan atau brankas sekali pun.

Berbicara tentang perbankan, bank terbagi kedalam dua bentuk: Pertama, Bank Syariah adalah bank yang menggunakan prinsip syariah yaitu bagi hasil. Kedua, Bank Konvensional adalah bank yang menggunakan sistem bunga, tingkat keamanannya sama saja namun hanya saja berbeda dalam pelaksanaan operasionalnya.

Tetapi khususnya di wilayah Aceh telah banyak nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, terlebih lagi baru-baru ini seluruh cabang pembantu Bank Aceh Konvensional sekarang sudah menjadi Bank Umum dengan prinsip syariah yaitu Bank Aceh Syariah. Prinsip syariah dalam kegiatan usaha bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara

bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya.¹

Salah satu bank umum syariah yang terdapat di Aceh khususnya adalah PT. Bank Aceh Syariah yang memiliki dua cabang syariah yaitu cabang Banda Aceh dan cabang Lhoksemawe, PT. Bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh memiliki 7 cabang pembantu syariah di antaranya ialah cabang pembantu Keutapang, cabang pembantu UIN Ar-Raniry, cabang pembantu Dipenogoro, cabang pembantu Lambaro, cabang pembantu Sigli, cabang pembantu Meulaboh dan cabang pembantu Tapaktuan.

PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu UIN Ar-Raniry mulai beroperasi pada tanggal 20 november 2006 yang diresmikan oleh Direktur Utama PT. Bank Aceh Syariah Bapak Aminullah Usman, SE., Ak. Kantor ini terletak di kampus UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang selama ini banyak melayani aktifitas akademik UIN Ar-Raniry tetapi juga melayani masyarakat secara umum yang mayoritas berasal dari Kopelma Darussalam dan sekitarnya.²

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry dalam persaingan untuk mendapatkan simpati dari masyarakat guna menambah jumlah nasabah harus mempunyai strategi yang bagus, salah satu strateginya adalah dalam melayani nasabah dengan baik. Dalam melayani nasabah tersebut dibutuhkan karyawan yang benar-benar ekstra dalam memperhatikan keluhan nasabahnya, bukan hanya dalam menawarkan produk yang ada pada bank tersebut. Ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank maka simpati dari masyarakat akan lebih besar untuk mempercayai bank tersebut untuk menyimpan uang mereka.

Maka di sinilah peran *customer service* sangat di harapkan karna merupakan bagian dari melayani nasabah. Dalam upaya memberikan pelayanan,

¹ Hasibuan Melayu, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm 40.

² Profil PT. Bank Aceh Syariah.

customer service merupakan petugas atau pegawai yang melayani nasabah secara langsung, dengan menjawab pertanyaan dari nasabah dan juga memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh nasabah, beberapa bentuk pelayanan yang diberikan terhadap nasabah adalah dalam melayani nasabah pada saat pembukaan rekening, dalam penggunaan kartu ATM atau pengaktifannya.

Pelayanan yang diberikan harus maksimal atau disebut dengan pelayanan prima, dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah *service excellent*. *Service excellent* merupakan pelayanan prima atau suatu pelayanan yang terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas, laporan kerja praktik ini akan membahas topik “**Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry**”.

1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik

Tujuan penulisan laporan dari hasil pelaksanaan kerja praktik yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *service excellent* yang diberikan oleh *customer service*.
2. Untuk mengetahui pelayanan terbaik yang digunakan untuk menarik simpati nasabah.
3. Untuk mengetahui tujuan pelayanan prima atau *service excellent*.

1.3. Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Hasil laporan kerja praktik bermanfaat untuk :

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Hasil laporan kerja praktik ini dapat menjadi bahan referensi untuk Diploma III perbankan syariah dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*.

2. Masyarakat

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi media informasi bagi masyarakat terkait teori dan praktik dalam mengenai pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah khususnya pelayanan terbaik yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabahnya, serta dapat pula memberikan informasi lainnya yang menyangkut dunia perbankan syariah.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik dapat menjadi acuan bagi pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry untuk pengembangan pelayanan terbaik di masa yang akan datang dan juga memberikan masukan kepada instansi tentang teori-teori yang relevan dengan perbankan syariah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

4. Penulis

Laporan kerja praktik ini berguna untuk menambah pengetahuan mengenai manajemen pelayanan yang diberikan oleh *customer service* serta sebagai media pengembangan diri dan dapat memperoleh pengalaman baru yang berharga guna menambah pengetahuan khususnya dalam mengembangkan ilmu yang diterima perkuliahan dengan keadaan sebenarnya di lapangan dan mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

1.4. Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Praktik

Setiap mahasiswa program studi Diploma III perbankan syariah sebelum melakukan kerja praktik diwajibkan untuk mengambil mata kuliah penulisan LKP pada semester 6 (genap), hal ini dilakukan saat mengisi kartu rencana studi (KRS). Kemudian mendaftarkan diri kejurusan dengan mengisi formulir yang disediakan, kemudian mahasiswa harus mengikuti *briefing* atau pembekalan kerja praktik terlebih dahulu. Sebelum mengikuti *briefing* tersebut mahasiswa harus mengisi formulir biodata yang telah disediakan oleh panitia pelaksana.

Pada saat *briefing* dijelaskan bahwa mahasiswa harus mencari tempat praktik baik di lembaga perbankan Syariah maupun lembaga non perbankan syariah. Setelah *briefing* mahasiswa juga diwajibkan mengikuti kegiatan pelatihan komputer. Kedua kegiatan diatas merupakan syarat untuk mengajukan surat rekom ke prodi diploma III perbankan syariah, surat rekom tersebut menjadi acuan bagi mahasiswa dalam mencari instansi tempat pelaksanaan kerja praktik. Selanjutnya penulis mengajukan permohonan kepada instansi kerja praktik yaitu PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.

Setelah mendapat surat balasan dari instansi terkait, penulis segera melengkapi persyaratan untuk mendapatkan surat pengantar kerja praktik yang dikeluarkan oleh jurusan, kemudian penulis mendapatkan surat balasan dari instansi terkait.

Pelaksanaan kerja praktik dilakukan oleh penulis di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh, selama satu bulan setengah ataupun 30 hari kerja, sehingga penulis mendapatkan banyak pengalaman dan ilmu baru yang sebelumnya tidak pernah didapatkan di perkuliahan khususnya pengalaman di bidang perbankan.

Selama 30 hari kerja melakukan praktik, penulis ditugaskan di bagian pembiayaan, *customer service* dan umum. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama praktik yaitu : membantu mengarsipkan file nasabah, membantu nasabah dalam pembukaan rekening, membantu menginput data nasabah, membantu mengisi slip setoran nasabah, memberikan slip penarikan dan slip setoran dari bagian operasional ke bagian *teller* untuk di *print*, membantu nasabah dalam penyetoran pembiayaan *mudharabah*.

Selanjutnya sebelum kerja praktik berakhir, penulis menjumpai ketua lab Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mengajukan judul LKP dan memastikan judul LKP yang diajukan telah memenuhi kriteria yang sesuai dengan buku pedoman kerja praktik dan penulisan laporan jurusan diploma III perbankan syariah. Selanjutnya ketua laboratotium menunjukkan pembimbing yang akan membimbing dalam mempersiapkan laporan awal LKP yang memuat

latar belakang, tujuan kerja praktik, kegunaan kerja praktik, landasan teori, daftar pustaka dan *outline*. Laporan awal tersebut diserahkan ke prodi diploma perbankan syariah untuk ditetapkan dosen pembimbing (SK Bimbingan).

Setelah memperoleh SK Bimbingan LKP, penulis 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 sampai LKP selesai dan siap untuk disidangkan pasca seminar akhir.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1. Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Capem UIN AR-RANIRY

PT. Bank Aceh awal mulanya di dirikan pada tahun 1957 dengan nama PT. Bank Kesejahteraan Aceh. Pada tanggal 2 Februari 1960 Menteri Keuangan memberi izin dengan dikeluarkan Surat Keputusan No.12096 BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. J.A.5/22/9 pada tanggal 18 Maret 1960. Sepuluh tahun kemudian tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT. Bank Kesejahteraan Aceh menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Pada tahun 2004, PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) mendirikan cabang syariah. Hal itu berdasarkan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 6/4/DPbs/Bna yang dikeluarkan pada tanggal 19 Oktober 2004. Pembukaan awal (*soft opening*) dilakukan pada tanggal 5 November 2004. Belum sampai satu bulan beroperasi, musibah dahsyat menimpa sebagian masyarakat Aceh, musibah gempa dan gelombang tsunami menghancurkan Aceh pada tanggal 26 Desember 2004.³

Bank tidak hanya kehilangan data dan arsip nasabah, tetapi juga bank kehilangan sebagian nasabah dan karyawan karena meninggal dunia atau mengungsi ke tempat yang lebih aman. Kondisi tersebut menyebabkan ekspansi pembiayaan terhambat.

Sesuai Komitmen Direksi Bank BPD Aceh, PT. Bank BPD Aceh pasca tsunami mulai beroperasi pada tanggal 3 Januari 2005 sehubungan dengan rusaknya kantor yang beralamat di Jalan Tentera Pelajar No. 199-201 merduati Banda Aceh maka PT. Bank BPD Aceh tepatnya dibagian Pemberdayaan Ekonomi Rakyat (PER) Bank Aceh kantor pusat operasional. Mengingat situasi

³ Profil PT. Bank Aceh Syariah

dan kondisi masyarakat saat itu, bank hanya dapat berupaya menyelamatkan beberapa aset yang masih diselamatkan, melakukan identifikasi data-data nasabah yang masih hidup ataupun yang telah meninggal dunia serta melayani pembayaran tabungan kepada nasabah yang umumnya dilakukan oleh ahli waris nasabah.

Sehubungan dengan surat Direksi Bank BPD Aceh Nomor 298/ DRC.02/ 1/06 Tanggal 23 Januari 2006 tentang Rencana Pemindahan Kantor Cabang Syariah, Operasional Bank BPD Aceh Cabang Banda Aceh dipindahkan ke Jalan T. Hasan Dek No. 42-44 Beurawe Banda Aceh terhitung mulai tanggal 06 Februari 2006 kemudian pada tahun 2010 PT. Bank Pembangunan Daerah mengganti nama dengan PT. Bank Aceh sampai saat ini.

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh mulai beroperasi pada tanggal 20 November 2006 yang diresmikan oleh Direktur Utama PT. Bank Aceh Bapak Aminullah Usman, SE, Ak. Kantor ini terletak di kampus UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang selama ini banyak melayani aktifitas akademik UIN Ar-Raniry tetapi juga melayani masyarakat secara umum yang mayoritas berasal dari Kopelma Darussalam dan sekitarnya.⁴

Di dalam sebuah perusahaan yang akan menjalankan usahanya maka harus memiliki visi dan misi. Adapun visi dan misi PT. Bank Aceh Syariah adalah:

1. Visinya: Mewujudkan PT. Bank Aceh menjadi bank yang sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.
2. Misinya: Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawannya.⁵

⁴ Ibid

⁵ www.bankaceh.co.id, *Visi, Misi dan Moto Bank Aceh Syariah*, Diakses melalui situs <http://www.bankaceh.co.id>. html, pada tanggal 09 September 2016

Sejarah baru mulai di ukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 tahun lalu bahwa Bank Aceh banyak melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal tersebut proses konversi di mulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang di syaritkan OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh. Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT. Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan keputusan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah di umumkan kepada masyarakat. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009. Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat.

Dengan menjadi Bank Aceh Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal.

2.2. Struktur Organisasi Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki struktur organisasi sebagaimana struktur organisasi lainnya yang memiliki suatu struktur yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan bertanggung jawab terhadap maju mundurnya organisasi sehingga dapat tercapainya tujuan sebagaimana yang diharapkan.

Pada PT. Bank Aceh kekuasaan tertinggi dipegang oleh para pemegang saham, sedangkan jabatan tertinggi dalam pengurusan bank dipegang oleh direktur utama. Dalam kelembagaan syariah yang dikenal dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Direktur utama membawahi beberapa divisi, salah satunya adalah divisi syariah. Divisi syariah membawahi beberapa bagian, diantaranya bagian pengendalian operasional syariah, bagian pemasaran syariah dan bagian perencanaan serta pengembangan syariah.

Seluruh divisi dan bagian ini memfokuskan kinerjanya pada cabang-cabang syariah dan cabang pembantu syariah PT. Bank Aceh Syariah memiliki dua cabang syariah yaitu cabang Banda Aceh dan cabang Lhokseumawe PT. Bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh memiliki tujuh cabang pembantu syariah diantaranya ialah cabang pembantu Keutapang, cabang pembantu UIN Ar-Raniry, cabang pembantu Diponegoro, cabang pembantu Lambaro, cabang pembantu Sigli, cabang pembantu Meulaboh dan cabang pembantu Tapaktuan.

Sedangkan PT. Bank Aceh Syariah cabang Lhokseumawe memiliki lima cabang pembantu diantaranya cabang pembantu Bireun, cabang pembantu Lhoksukon, cabang pembantu Takengon, cabang pembantu Langsa dan cabang pembantu Lhoknibong.⁶

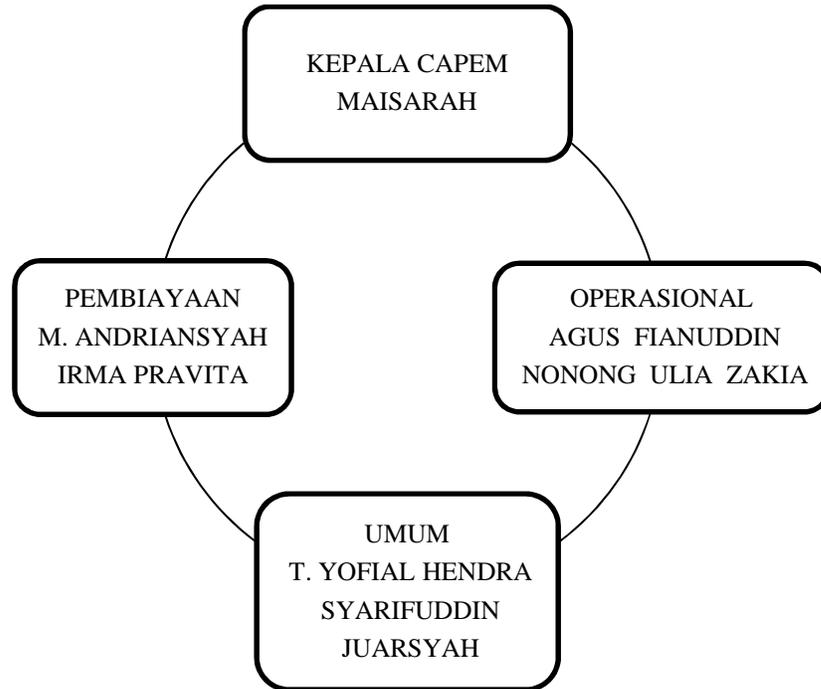
Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki struktur organisasi berdasarkan hasil keputusan rapat direksi tanggal 30

⁶ Brosur Bank Aceh Syariah 2015

September 2015 Organisasi Kantor Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry adalah sebagai berikut :⁷

Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry

Gambar 2.1



Sumber : PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki beberapa bagian (seksi) kerja yang bertanggung jawab atas bidang masing-masing. Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian adalah sebagai berikut: :

1. Pemimpin Capem

Tugas dan wewenang kepala pimpinan capem antara lain:

1. Bertanggung jawab atas segala aktivitas pengelolaan produk bank.

⁷ Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry per 09 September 2016

2. Bertanggung jawab atas segala kerugian bank akibat kelalaiannya sendiri.
3. Bertanggung jawab atas penciptaan pendapatan bank sesuai dengan target yang ditetapkan oleh manajemen bank.
4. Bertanggung jawab atas pengelolaan pinjaman mulai dari permohonan pembiayaan hingga pelunasannya.
5. Segala aktivitas bank seperti pengelolaan produk bank, pendapatan bank dan pengelolaan pinjaman pembiayaan, semua berkas data-data nasabah diserahkan ke pusat untuk di disposisi oleh pimpinan cabang.

2. *Account Officer*

Account Officer merupakan bagian pembiayaan yang mempunyai wewenang terhadap kelengkapan dokumen-dokumen secara lengkap yang berhubungan dengan pemberian pembiayaan.

3. Seksi Operasional

a. Kepala Seksi Operasional

Kepala Seksi Operasional bertanggung jawab atas batas akses dalam transaksi keuangan sesuai dengan wewenang yang diberikan oleh manajemen, serta menjaga kerahasiaan yang dilimpahkan kepadanya.

4. *Customer Service*

Fungsi dan tugas *Customer Service*:

1. Memberikan informasi kepada nasabah tentang syarat-syarat pembukaan maupun penutupan tabungan.
2. Meneliti setiap persyaratan pembukaan rekening sesuai dengan produk dan jasa bank yang ditawarkan kepada nasabah.
3. Melayani pembukaan rekening bank, menerima melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.

5. *Teller Group*

Fungsi dan tugas pokok *Teller Group*:

1. Melayani setiap transaksi setoran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, dan tabungan secara tunai sesuai dengan sistim dan prosedur yang berlaku.
2. Memberikan penjelasan yang tegas dan bersikap ramah pada nasabah dalam setiap proses transaksi.
3. Menghitung jumlah dan keaslian uang yang diterima, serta mencocokkan pada slip yang diberikan oleh nasabah, baik setoran, penarikan maupun transfer.

6. Seksi Umum

Bagian umum merupakan aparat manajemen yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan di bidang umum dan personalia. Fungsi dan tugas pokoknya adalah:

1. Bertanggung jawab atas kegiatan personalia, sekretariat, logistik, komunikasi dan kegiatan umum lainnya.
2. Bertanggung jawab untuk melindungi harta tetap bank, termasuk seluruh peralatan dan perlengkapan.
3. Melakukan dan bertanggung jawab atas kelancaran serta keberhasilan seluruh kegiatan administrasi/*secretariat*, baik dalam hubungan internal maupun eksternal.
4. Melakukan evaluasi atau penilaian prestasi kerja seluruh karyawan setiap tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Merencanakan dan mengelola kebutuhan sarana dan logistik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.3. **Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Dalam rangka mencapai visi dan misi, usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh diarahkan pada pengelolaan bank yang sehat dan pada jalur yang benar, perbaikan perekonomian rakyat dan

pembangunan daerah dengan melakukan usaha-usaha bank umum yang mengutamakan optimalisasi penyediaan kredit, pembiayaan serta pelayanan perbankan bagi kelancaran dan kemajuan pembangunan di daerah.

Pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar, yaitu:⁸

- a) Produk Penghimpun Dana (*funding*)
- b) Produk Penyaluran Dana (*financing*), dan
- c) Produk pelayanan Jasa Bank (*service*)

Selaras dengan teknologi informasi yang diterapkan dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan terkini, PT. Bank Aceh Syariah telah berupaya meningkatkan kualitas dan jenis produk/layanan sehingga diharapkan dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas yang tinggi seluruh nasabahnya. Adapun produk yang ditawarkan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah:

2.3.1 Produk Penghimpun Dana (*funding*)

Perkembangan dan pertumbuhan dunia perbankan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai. Sebagai sebuah lembaga keuangan, perbankan Islam juga melakukan kegiatan penghimpun dana agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Penghimpun dana di bank Islam dapat berbentuk tabungan, giro dan deposito. Prinsip operasional Islam yang diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah prinsip *wadi'ah* dan prinsip *mudharabah*.

Adapun produk penghimpun dana PT. Bank Aceh Syariah adalah sebagai berikut:⁹

⁸ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam (Tinjauan Teoritis dan Prkatis)*,(Jakarta: 2010), hlm. 40.

⁹ Buku Panduan Perusahaan PT. Bank Aceh Syariah (tidak di terbitkan), hlm. 3.

1. Tabungan

a. Tabungan Firdaus iB (Akad *Mudharabah*)

Tabungan Firdaus iB (Akad *Mudharabah*), merupakan fitrah dari usaha syariah yang artinya bahwa tabungan ini, bank dan nasabah akan melakukan kerja sama secara syariah yang fitrah yang tentunya pada akhirnya akan membawa hasil yang halal dan berkah.

b. Tabungan Sahara iB (Akad *Wadi'ah*)

Tabungan Sahara iB (Akad *Wadi'ah*), merupakan tabungan yang di sediakan oleh bank bagi perorangan yang berkeinginan pada suatu saat melaksanakan ibadah haji dan umrah.

c. Tabunganku iB (Akad *Mudharabah*)

Tabunganku iB (Akad *Mudharabah*), merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank Indonesia dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menumbuhkan budaya menabung.

2. Giro

a. Giro Amanah iB (Akad *Wadi'ah*)

Giro Amanah iB (Akad *Wadi'ah*), merupakan bentuk simpanan transaksional yang menjadi alat transaksi pembayaran yang merupakan prinsip *wadi'ah*. Prinsip ini merupakan titipan dana dengan seizin dari pemilik dana dapat dioperasikan oleh bank untuk mendukung kelancaran bisnis sektor riil dengan jaminan dapat ditarik sewaktu-waktu oleh pemilik dana dengan menggunakan *bilyet giro* atau *bilyet cek* maupun sarana lainnya.

3. Deposito

a. Deposito Sejahtera iB (Akad *Mudharabah*)

Deposito Sejahtera iB (Akad *Mudharabah*), merupakan simpanan berjangka dalam bentuk investasi yang penarikannya dapat

dilakukan sesuai jangka waktu yang dipilih nasabah perorangan ataupun perusahaan dengan menggunakan prinsip *mudharabah*. Dengan prinsip ini, pihak Bank Aceh Syariah mengelola dana nasabah dalam bentuk pemberian pembiayaan bagi pihak lain yang membutuhkan modal usaha produktif sehingga dari hasil keuntungan yang didapat akan dibagikan dengan nasabah pemilik modal dalam bentuk nisbah bagi hasil setiap bulannya.

2.3.2 Produk Penyaluran Dana (*financing*)

Penyaluran dana merupakan bentuk kegiatan pembiayaan yang ditujukan tidak hanya untuk mencari keuntungan, akan tetapi lebih ditujukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, sehingga dalam pembiayaan model ini sama sekali tidak ada pokok pembiayaan dan juga keuntungan yang diambil.¹⁰

Pembiayaan yang terdapat pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah diantaranya:¹¹

1. Pembiayaan *Mudharabah*

Merupakan bentuk usaha yang melibatkan dua pihak, pihak yang memiliki modal namun tidak bisa berbisnis, dan pihak yang pandai berbisnis namun memiliki modal. Melalui usaha ini, keduanya saling melengkapi.

2. Pembiayaan *Musyarakah*

Merupakan akad kerja sama usaha antara dua pihak atau lebih dalam menjalankan usaha, dimana masing-masing pihak menyertakan modal nya sesuai dengan kesepakatan, dan bagi hasil atas usaha bersama diberikan sesuai dengan kontribusi dana atau sesuai kesepakatan bersama.

¹⁰ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Prkatis*,(Jakarta: 2010), hlm. 40

¹¹ Buku Panduan Perusahaan PT. Bank Aceh Syariah (tidak di terbitkan), hlm. 26

3. Pembiayaan *Murabahah*
Merupakan jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam akad ini, penjual harus memberitahu harga produk yang ia beli dan menentukan tingkat keuntungan sebagai tambahannya.
4. Pembiayaan Usaha Ib
Merupakan modal kerja atau investasi dengan menggunakan prinsip syariah untuk mengembangkan usaha, sehingga operasionalisasi perusahaan tetap lancar dan rencana pengembangan usaha menjadi lebih pasti.
5. Pembiayaan Usaha Rakyat iB (PUR)
Ialah bertujuan untuk meningkatkan akses permodalan dan sumber daya lainnya bagi usaha mikro dan kecil.
6. Pembiayaan *Seuramoe Mikro* Bank Aceh iB
Merupakan program pembinaan bagi pengusaha mikro yang membutuhkan tambahan modal untuk pengembangan usahanya.
7. Pembiayaan *Konsumer* iB
Merupakan pembiayaan yang berprinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan, Pembiayaan ini menggunakan pola jual-beli *murabahah*, dimana nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual.
8. Jual beli *Istisna'*
Merupakan akad jual beli barang berdasarkan pesanan dengan bank dengan kriteria tertentu, seperti jenis, tipe atau model, kualitas dan jumlahnya. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *istisna'* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Apabila pemesan mengizinkan pemasok untuk meminta pihak ketiga membuat barang pesanan tersebut, maka transaksi ini disebut *istisna'* Paralel.
9. Jual beli *As-Salam*
Merupakan akad jual beli barang berdasarkan pesanan. Artinya barang yang diperjual belikan belum ada, maka barang diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan diawal akad secara tunai.

10. *Qardh* Beragun Emas iB (Gadai Emas)

Nasabah menyerahkan hak penguasaan fisik emas milik nasabah kepada bank untuk dijadikan sebagai agunan atas dana pembiayaan yang diterima.

11. *Ijarah* (sewa-menyewa)

Merupakan transaksi yang dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual-beli, tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual-beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.

2.3.3 Produk Penyaluran Jasa Bank (*service*)

Bank Islam, sebagai sebuah bank pada umumnya, selain menjalankan fungsinya sebagai tempat jasa *intermediaries* dari pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang kelebihan dana juga melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan.¹²

Jasa bank merupakan kegiatan perbankan yang dilakukan oleh suatu bank untuk memperlancar kegiatan penghimpunan dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka akan semakin baik untuk menarik nasabah. Hal tersebut dapat menjadikan nasabah merasa nyaman untuk melakukan kegiatan keuangan dari satu bank saja. Begitu pula dengan Bank Aceh Syariah yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya melalui:¹³

1. *SMS Banking*

Merupakan transaksi yang hanya dapat dilakukan melalui nomor *handphone* yang telah teregistrasi (atas perintah pemilik rekening) didalam bank aceh tanpa harus dihalangi oleh jarak, ruang dan waktu.

¹² Ibid, hlm. 93

¹³ Buku Panduan Perusahaan PT. Bank Aceh Syariah, (tidak diterbitkan), hlm. 37

2. *Internet Banking*

Internet Banking memberikan fasilitas berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, dana, pembayaran berbagai tagihan seperti pembayaran listrik, air, televisi, pembelian pulsa dan lainnya.

3. *Transfer*

Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah data tertentu sesuai dengan perintah amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima *transfer*.

4. *Inkaso*

Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh nasabah (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan (pembayaran atau tertarik) berada ditempat lain (dalam atau luar negeri) menyetujui pembayarannya.

5. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Sistem RTGS adalah sistem *transfer* dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika pertransaksi secara individual.

6. Bank Garansi (*kafalah*)

Merupakan jaminan yang diberikan oleh pemberi jaminan (penanggung) kepada pihak lain untuk memenuhi kewajiban pihak yang ditanggung.

7. Layanan ATM (*Automated Teller Machine*)

8. Layanan ATM Bersama

9. Penerimaan BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji)

2.4. Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Di dalam sebuah instansi ataupun perusahaan keberadaan bagian-bagian yang mengatur jalannya kegiatan suatu instansi atau perusahaan untuk kelancaran kegiatan perusahaannya mutlak dibutuhkan, sehingga masing-masing bagian dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Dan begitu juga pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang mempunyai personalia, yang masing-masing bagiannya telah mengetahui tugas yang harus dilaksanakan untuk menjalankan kegiatan perusahaan agar terorganisir dengan baik.

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki personalia yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat serta untuk mengurus segala hal yang menyangkut tentang administrasi karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan dalam setiap bidangnya mempunyai peran dan tugas masing-masing.

Dari hasil wawancara,¹⁴ diperoleh informasi bahwa sumber daya manusia yang terdapat pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh berjumlah 8 orang, yang terdiri dari 5 karyawan laki-laki dan 2 karyawan perempuan dan 1 pimpinan perempuan.

Adapun rincian jajaran yang terdiri dari Kepala Cabang Pembantu (Capem) satu orang lulusan S1, *Customer Service* (CS) satu orang lulusan S1, *Teller* satu orang lulusan D3, bagian pembiayaan satu orang lulusan D3 dan satu orang lulusan S1, bagian umum satu orang lulusan D3, *Security* (Satpam) dua orang lulusan SMA. Usia karyawan secara umumnya masing-masing berkisar diatas 25 tahun, sedangkan masa kerja para karyawan tergantung kepada kinerja dan promosi jabatan.

Untuk usia pensiunnya pada umur 55 tahun. Selain dari itu prosedur kerja harian nya mulai bekerja pada pukul 07.40 WIB s/d 17.00 WIB dengan 1 jam

¹⁴Wawancara dengan T. Yofial Hendra Bagian Umum Bank Aceh Syariah Capem UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada tanggal 18 September 2016.

istirahat pada pukul 12.15 WIB, dan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh bank. Dikarenakan lembaga perbankan merupakan suatu tempat dilakukannya transaksi keuangan, maka dibutuhkan penjagaan ekstra dari segi keamanan kantor.

Maka dari itu, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry Banda Aceh menyewa 2 petugas kepolisian dari POLDA Aceh yang bertugas menjaga keamanan kantor dari pagi hari pada pukul 07.00 WIB, hingga sore hari pada pukul 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

Pada saat melakukan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry selama 30 hari kerja penulis melakukan atau menjalankan beberapa kegiatan dan di dampingi oleh pihak yang bersangkutan.

3.1.1. Bagian Umum

Merupakan bagian yang mengurus peralatan ATK, mengurus gaji karyawan dan mengurus hal lainnya yang bersifat umum. Pada bagian ini penulis melakukan banyak kegiatan seperti, mengarsipkan slip transaksi nasabah baik berupa setoran, penarikan dan pengiriman, menulis isi buku CN/DN, Nota PP, mengisi kwitansi dan slip tanda penyetoran, mengagendakan surat masuk dan keluar, menulis surat perintah perjalanan dinas.

3.1.2. Bagian Pembiayaan

Merupakan bagian yang mengatasi nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry dan membantu nasabah dalam melakukan pencairan pembiayaan maupun penyetoran pembiayaan. Pada bagian ini penulis melakukan kegiatan membantu nasabah dalam melakukan penyetoran pembiayaan *mudharabah* dan mengarsipkan semua slip transaksi pembiayaan.

3.1.3. Bagian *Customer Service*

Merupakan bagian yang memberikan pelayanan dan informasi yang di butuhkan oleh nasabah dan juga merupakan bagian dalam penawaran produk dan jasa yang ada pada bank tersebut. Bagian kegiatan ini sangat lah penting untuk mendapatkan kepercayaan calon nasabah dalam penyimpanan uang nasabah pada

bank, kualitas pelayanan juga membawa pengaruh besar untuk mendapatkan keuntungan bagi bank karena semakin bertambah jumlah nasabahnya.

Pada bagian ini penulis melakukan kegiatan seperti, membantu nasabah membuka rekening dan KTM bagi mahasiswa juga membantu dalam penyalinan data nasabah ke buku registrasi nasabah, membantu melayani nasabah dalam melakukan transaksi baik berupa penyetoran atau pengiriman.

3.2. Bidang Kerja Praktik

Selama menjalani kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry dalam jangka waktu satu setengah bulan atau 30 hari kerja efektif, penulis pada saat melakukan kerja praktik melakukan beberapa kegiatan berikut ini :

3.2.1. Pelayanan Yang diberikan *Customer Service* Terhadap Nasabah

Pada dasarnya dalam dunia perbankan pelayanan sangat menjadi kebutuhan umum atau hal yang paling penting guna mendapatkan jumlah nasabah yang lebih banyak, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah semakin banyak pula nasabah yang ikut mempromosikan mengenai bank yang memberikan kepuasan terhadap mereka. Sumber daya manusia juga mempunyai kaitannya dengan mekanisme pelayanan, karena sumber daya manusia merupakan orang atau pelaku pemberi pelayanan baik dalam organisasi, instansi atau perusahaan dan dunia perbankan untuk mencapai hasil kerja yang efektif.

Tentu akan membutuhkan pekerja yang berkualitas untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Dalam era globalisasi ini, tingkat persaingan produksi dan penjualan semakin tinggi tuntutan untuk meningkatkan produktivitas.

Untuk setiap karyawan, fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia merupakan inti dalam membantu perusahaan-perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan strategis. Para pengelola organisasi telah meyakini bahwa pengelolaan

sumber daya manusia dengan baik sebagai dasar untuk memenangkan persaingan di pasar. Dengan kata lain, daya saing perusahaan di tentukan oleh pengelolaan sumber daya manusianya.

Semua bank menginginkan nasabah selalu menganggap bank tempat mereka menabung selalu mempunyai kualitas baik salah satunya memiliki mutu pelayanan yang baik, pelayanan yang baik memiliki ciri khusus tetapi dalam hal tersebut di butuhkan beberapa faktor pendukung yang memberikan pengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah. Ada pun faktor pendukung nya sebagai berikut :

- a. Faktor sumber daya manusia (orang yang memberikan pelayanan atau *customer service*), merupakan faktor pendukung yang memberikan pengaruh besar terhadap pemberian pelayanan karena *customer service* sangat di butuhkan perannya dalam melayani nasabah dan harus memiliki kemampuan khusus, harus cepat, tepat, dan tanggap, harus mempunyai sifat ramah, sopan, sabar, dan jujur dalam menghadapi masalah-masalah yang di hadapi nasabahnya.
- b. Faktor sarana dan prasarana merupakan faktor yang memegang pengaruh paling penting karena sebagai penunjang kinerja *customer service* dalam menanggapi masalah nasabah. Jika sarana dan prasarana tersedia maka dapat mendukung kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan *customer service* dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dari dua faktor yang memberikan pengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang diberikan *customer service* di atas terbentuk lah ciri pelayanan yang baik sebagai berikut :

- a. Sarana fisik, merupakan sarana yang terdiri dari tersedia nya karyawan atau pegawai (*customer service*) dan tersedia nya sarana dan prasarana yang baik, dengan adanya pegawai yang baik bersifat sopan, ramah, baik, cepat tanggap, menarik, lemah lembut dalam berbicara akan membuat tingkat kepuasan nasabah terpenuhi. Dengan adanya sarana dan prasarana yang menunjang seperti fasilitas ruang tunggu

yang bersih dan nyaman membuat nasabah akan semakin senang untuk datang kembali pada bank tersebut dan tidak merasa bosan jika menunggu.

- b. Tanggung jawab, dalam hal ini pegawai bank harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap semua tugas nya dalam melayani nasabah, karna dengan adanya rasa tanggung jawab yang besar nasabah akan merasa puas karena melihat pegawai bank yang seperti ini, karna jika tanggung jawab ini di biarkan tanpa di tuntaskan akan menjadi citra buruk bagi bank itu sendiri, nasabah pasti akan menceritakan hal negatif ini terhadap nasabah lainnya, karena keburukan lebih cepat berkembang di banding kebaikan.
- c. Responsif, merupakan sikap yang harus dimiliki setiap pegawai atau karyawan karena melayani nasabah dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan perusahaan atau bank merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan waktu atau jadwal yang di tetapkan bank dan tidak boleh terdapat kesalahan dalam melayani nasabah, pelayanan yang diberikan secara cepat merupakan hal yang normal dalam bank karena waktu pelayanan juga memiliki standar waktu tanpa ada kelebihan waktu kecuali dengan jumlah nasabah yang banyak bahkan dapat memakan waktu yang di tetapkan bank. Sedangkan pelayanan secara tepat merupakan pelayanan yang dilakukan dengan teliti tanpa ada melakukan kesalahan baik dalam menjelaskan produk yang di tawarkan mau pun berbicara secara berlebihan tanpa ada hal penting untuk di bicarakan mengenai bank atau keinginan nasabah.
- d. Komunikatif, mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti oleh nasabah. Komunikasi harus dapat membuat nasabah nyaman pada saat pegawai atau karyawan saat memberikan pelayanan terhadap nasabahnya, sehingga setiap permasalahan yang dihadapi nasabah

terselesaikan dengan baik tanpa ada kesalahpahaman antara karyawan dengan nasabahnya.

- e. Keamanan, bank harus memiliki sistem keamanan yang bagus untuk merahasiakan transaksi yang dilakukan nasabah dan terutama uang-uang nasabah dan data pribadi nasabahnya. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat di junjung tinggi karna bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi tentang nasabah kecuali di isyaratkan oleh undang-undang, menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.
- f. Kecakapan, di bidang pelayanan karyawan harus memiliki banyak pengetahuan dan kemampuan khusus agar cepat tanggap dalam memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi nasabah.
- g. Pemahaman, harus selalu memahami keinginan nasabah agar nasabah merasa puas dengan hal yang di inginkan mudah dan cepat di pahami oleh *customer service*.
- h. Kredibilitas, mengenai tentang kepercayaan sangat lah di butuhkan bank karna kepercayaan merupakan hal yang sangat besar bagi bank untuk menjalankan aktivitas nya sebagai lembaga penyimpanan uang masyarakat atau nasabah. Calon nasabah harus mempunyai kepercayaan yang kuat terhadap bank, tidak ada merasakan was-was ketika ingin menyimpan uang nya. Karena meningkatkan kualitas kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah ada.
- i. Keramahan, termasuk juga kedalam SOP seorang *customer service* karena bersikap ramah akan menambah minat dan tingkat kesenangan nasabah bertambah dalam menabung pada bank tersebut. Mempunyai sikap ramah adalah hal yang lumrah namun ada juga yang tidak menerapkan sikap tersebut.
- j. Hubungan, antara nasabah dan *customer service* harus mempunyai komunikasi yang terjalin dengan baik, tidak hanya dengan nasabah

tetapi sesama pegawai dalam bank juga harus terjalin dengan baik karna akan mudah mendapatkan akses dalam menyelesaikan masalah nasabah.¹⁵

3.2.2. Pelayanan Terbaik Yang Digunakan Untuk Menarik Simpati Nasabah

Pada awalnya kita di hadapkan pada kesulitan dalam pemberdayaan peningkatan sumber daya manusia atau kapasitas dalam perusahaan atau dunia perbankan dengan tujuan agar dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kepuasan pelanggan atau nasabah untuk mencapai target perusahaan. Upaya meningkatkan kualitas pegawai bukan lah hal yang baru dalam ilmu praktik perbankan dan kemanajemenan. Dalam bentuk klasik, antara lain berupa pemberian pelatihan pegawai dan peningkatan jaminan kesejahteraan. Ini adalah bentuk program yang banyak digunakan dengan tujuan meningkatkan mutu dan kualitas pegawai yang maksimal.

Konsep *empowerment*, sebagai suatu pendekatan baru untuk meningkatkan produktivitas dan kontribusi pegawai ternyata merupakan konsep baru dalam pemanfaatan sumber daya manusia yang telah secara luas membuktikan keberhasilannya. Dalam praktiknya, kebutuhan pegawai akan peningkatan peran ini ternyata berkaitan erat dan langsung dengan upaya serta keberhasilan perusahaan dalam mewujudkan kepuasan nasabah. Kaitannya dalam bentuk yang nyata adalah terletak pada pemberian peningkatan wewenang (*authority*) dan tanggung jawab (*responsibility*), sebagai wujud dari pemberian peranan yang meningkat kepada para pegawai di garis depan (*front liner*) sebagai contoh hal tersebut telah terbukti dapat memperlancar dan mempercepat pelayanan kepada nasabah sebagai pengguna jasa dalam bisnis perbankan.¹⁶

Perwujudan kepuasan nasabah memang tidak dapat di pungkiri karena merupakan komitmen perusahaan demi kemajuan perusahaannya, di bawah ini

¹⁵Sentana Aso, *Service Excellent & Customer Service Satisfacation*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2006), hlm. 68

¹⁶Ibid, hlm. 77

ada enam langkah yang harus dilakukan dalam rangka pengelolaan tingkat kepuasan nasabah:

1. Strategi perusahaan

Perusahaan perlu memiliki rancangan mengenai strategi kepuasan nasabah yang jelas dan konkret serta di komunikasikan secara transparan dan intensif kepada semua jajaran, dari jajaran tertinggi hingga terendah. Di dalamnya harus dengan jelas di deskripsikan, mengapa kebutuhan nasabah di butuhkan, apa yang ingin dicapai, siapa yang bertanggung jawab, strategi apa dan kiat yang harus dilakukan untuk mencapainya. Strategi perusahaan tentang kepuasan nasabah ini harus di sosialisasikan secara intens dan berkesinambungan oleh setiap jajaran pimpinan.¹⁷

Strategi dalam peningkatan kepuasan nasabah bagi Bank Aceh Syariah sendiri sangat penting atau merupakan hal utama, karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan mempunyai keuntungan yang besar bagi bank itu sendiri dan juga dapat membuat nasabah yang lama akan tetap berada pada bank tersebut sedangkan calon nasabah baru juga akan semakin bertambah minatnya dalam menabung atau menyimpan uang pada bank tersebut. Setelah melakukan konversi bank ini juga memperkuat tekadnya dalam peningkatan pemberian pelayanan prima yang sangat di harapkan oleh nasabah dan calon nasabah khususnya masyarakat Aceh.

Pada setiap HUT bank nanti akan diadakan khusus pembenahan standar pelayanan, yang dilakukan meliputi dua sisi yaitu fisik dan non-fisik. Fisik yang dimaksud meliputi pembenahan kantor agar lebih bersih dan membuat nasabah dan calon nasabah nyaman serta fasilitas lainnya, sedangkan non-fisik meliputi pembentukan karakter *security* dan lainnya agar dapat melayani nasabah dan calon nasabah dengan sebaik-baiknya.

¹⁷ Ibid, hlm. 77

2. Standar Kinerja

Seorang nasabah atau pelanggan akan merasa terpuaskan apabila produk atau jasa dan pelayanan memenuhi sesuai kebutuhan yang di harapkannya. Oleh karena itu perusahaan harus mampu menyajikan dalam bentuk mutu yang lebih baik dari yang disajikan para pesaingnya. Standar mutu tersebut harus benar- benar dapat disajikan oleh para pegawai yang langsung berhubungan dengan para nasabah atau pelanggan.¹⁸

3. Pelatihan

Dalam konteks penyajian produk, jasa dan pelayanan kepada nasabah, di perlukan pengetahuan dan keterampilan para pegawai, terutama yang langsung berhubungan dengan nasabah untuk dapat mengikuti pelatihan yang efektif baik pelatihan dalam kelas maupun dunia kerja. Tanggung jawab yang terbesar untuk melatih mereka terletak pada pimpinan yang ada di lapangan.¹⁹

4. Pelimpahan Wewenang

Pelimpahan wewenang yang diberikan semakin ke bawah adalah sebuah unsur yang sangat menentukan bagi kepuasan nasabah. Pelimpahan wewenang seperti itu akan menentukan kecepatan dalam pelayanan, termasuk wewenang menyelesaikan masalah yang di hadapi dalam pelayanan yang mungkin tidak di atur atau sedikit harus menyimpang dari sistem dan prosedur. Dengan demikian, tidak perlu nasabah harus menunggu keputusan atasan untuk suatu masalah yang sangat sepele.²⁰

5. Umpan Balik dan Tindakan Korektif

Strategi dan kiat pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan nasabah, dalam penerapannya perlu dipantau, baik yang positif

¹⁸ Ibid, hlm. 77

¹⁹ Ibid, hlm. 77

²⁰ Ibid, hlm. 77

maupun negatif, sangat diperlukan. Upaya pemantauan ini dapat dilakukan dalam berbagai bentuk antara lain: pengamatan langsung oleh atasan, diskusi selepas jam kerja, kotak saran, berbicara dengan nasabah dan bentuk – bentuk lainnya. Atas adanya umpan balik ini segera dilakukan tindakan perbaikan, jika masukan tersebut bersifat negatif, misalnya dengan cara menegur perilaku atau tindakan salah yang dilakukan bawahan, supaya yang bersangkutan menjadi tahu akan kekeliruan yang dilakukan. Jika bersifat positif, segera komunikasikan pula kepada mereka agar mereka termotivasi untuk meningkatkannya.²¹

6. Imbalan dan Pengakuan

Sebagai pimpinan agar dapat memberikan kepada bawahan yang langsung berhubungan dengan nasabah imbalan dan pengakuan. Imbalan tidak harus bersifat material atau finansial tetapi seperti sebuah jabat tangan, acungan jempol, atau pujian. Bahkan secara resmi sebagai tanda kepuasan pimpinan kepada bawahan yang berprestasi karena telah membuat tingkat kepuasan nasabah terpenuhi juga dapat menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi prestasi tinggi dalam mewujudkan kepuasan nasabah.²²

Dalam sebuah bank strategi pelayanan juga harus ditetapkan karena merupakan hal yang dibutuhkan untuk menarik simpati nasabah, strategi pelayanan merupakan upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk dan jasanya menang dalam persaingan melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada nasabah atau pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah atau pelanggan. Secara sederhana strategi pelayanan pelanggan adalah pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan dasar pelanggan atau nasabah, seperti :

²¹ Ibid, hlm. 77

²² Ibid, hlm. 77

1. Mereka menginginkan bebas membuat keputusan
2. Mereka menginginkan untuk mendapatkan manfaat sesuai keinginannya
3. Mereka menginginkan untuk mendapatkan respek atau memperhatikan harga diri
4. Mereka menginginkan di perlakukan dengan jujur
5. Mereka menginginkan di sambut dan dibantu dengan ramah
6. Mereka menginginkan di beritahu apa yang telah terjadi
7. Mereka menginginkan rasa aman dan di lindungi haknya
8. Mereka menginginkan menjadi orang penting
9. Mereka menginginkan kejujuran²³

3.2.3. Tujuan *Service Excellent*

Tujuan pelayanan prima atau *service excellent* adalah untuk melihat tingkat kepuasan nasabah, baik berupa rasa nyaman dan aman ketika nasabah menabung uang pada bank. Baik kepuasan fungsional (puas terhadap produk bank) atau pun kepuasan psikologikal (puas terhadap pelayanan yang di dapatkan). Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu :

- a. Nasabah yang lama akan tetap dapat di pertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rau yang mengatakan kepuasan konsumen akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh Richens yang mengatakan kepuasan

²³ Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakart: PT. Rineka Cipta, 2003), hlm. 12

nasabah dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalaman yang menyenangkan tersebut merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya, nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.²⁴

3.3. Teori Yang Berkaitan

3.3.1. Landasan Hukum Pelaksanaan *Service Excellent*

Landasan syariah yang berhubungan dengan pelayanan diantaranya adalah :

1. Dalam Al-Quran Surat An-Nisa ayat 36

﴿ وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۗ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي
الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ
وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا
يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴿٣٦﴾

Artinya : “Dan sembahlah Allah SWT dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu apapun. Dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri”.²⁵

Surat An-Nisa ayat 36 menjelaskan mengenai hubungan antar manusia, dimana kita harus berbuat baik terhadap sesama manusia karena Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong. Kaitannya dengan pelayanan ini adalah sikap maupun perilaku *customer service* harus baik dan sopan terhadap nasabahnya, sehingga nasabah akan

²⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), cetakan ke-3, hlm. 161

²⁵Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang), hlm, 114

merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan serta mampu menarik perhatian untuk tetap setia (loyal) menggunakan produk dan jasa yang ada pada bank tersebut dengan demikian akan menguntungkan kedua belah pihak karena sesama manusia ini saling membutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan juga tanpa nasabah bank tidak akan pernah bisa berkembang. Di karenakan bank juga mempunyai prinsip syariah sebaiknya kita harus mengaplikasikan apa yang di jelaskan dalam Surat An-Nisa ini agar kita terhindar dari sifat sombong dan sifat buruk lainnya.

2. Dalam Hadist

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
وآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا
أَوْ لِيَصْمُتْ وَمَنْ كَانَ مِنْ بَالِغٍ مِنَ الْإِيمَانِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ وَمَنْ
كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ (

Artinya : *Dari Abu Hurairah RA sesungguhnya Rasulullah SAW. telah bersabda : “Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tamunya.” (Hadits Riwayat Bukhari dan Muslim).*

Maksud dari hadits ini adalah jika kita ingin diperlakukan dengan baik maka kita harus memperlakukan orang dengan baik juga. Kita ingin di perlakukan dengan baik, dilayani dengan cepat, maka kita harus mengaplikasikan kan prinsip dari hadits ini dalam kehidupan sehari-hari kita terutama pada dunia perbankan di bidang melayani nasabah. Karna Rasulullah SAW pernah bersabda dalam hadits lainnya : “Sebaik-baiknya manusia ialah yang paling memberikan manfaat bagi manusia lainnya”. Karna kita bagi Allah SWT merupakan umat-Nya yang tidak pernah dibedakan walau dengan hal

kecil sekalipun, apa lagi kita manusia yang membedakan dengan sesama umat-Nya sangatlah sifat yang tidak baik.

3.3.2. Konsep *Service Excellent*

Service excellent adalah pelayanan prima atau pelayanan yang baik yang diberikan kepada semua nasabah yang mempunyai tabungan pada bank tersebut. Pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. *Service excellent* yang berarti pelayanan prima yang secara umum dapat diartikan sebagai pelayanan terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan yang diberikan tersebut tidak berwujud karena hanya dapat dirasakan oleh konsumen ataupun nasabah itu sendiri.²⁶ Pelayanan dapat bermakna suatu bentuk aktivitas yang menggambarkan perhatian, bantuan, dan penghargaan kepada konsumen yang dapat memberikan kepuasan bagi mereka. Melalui pelayanan yang terbaik akan melahirkan kedekatan antara konsumen dan produsen, menimbulkan kesan yang menyenangkan yang sulit untuk dilupakan. Ditengah sengitnya persaingan dalam dunia perbankan, menuntut para karyawan bank untuk memberikan pelayanan terbaiknya demi memberikan kepuasan bagi para nasabah.

Dengan pelayanan yang baik didukung produk serta jasa yang berkualitas, maka akan memberikan dampak yang luar biasa terhadap perkembangan dan kesuksesan sebuah bank. Pada umumnya nasabah ingin apa yang mereka butuhkan dipenuhi dengan baik oleh pihak bank, terutama sekali dalam hal pelayanan yang diberikan, misalnya karyawan bank dapat menyelesaikan segala jenis transaksi dari nasabah, memberikan penjelasan yang baik dan detail kepada nasabah, menjawab setiap pertanyaan dan *complain* nasabah dengan baik, dan sebagainya.

²⁶Sentot Imam Wahjyo, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010) hlm. 178-179

Untuk mencapai *service excellent* atau pelayanan prima sumber daya manusia merupakan kunci utama yang harus diperhatikan. Dimana kualitas sumber daya manusia di dalam bank tersebut harus ditingkatkan, tidak hanya menguasai bidang mereka masing-masing tetapi juga bagaimana mereka harus beretika saat berhadapan dengan nasabah.

3.3.3. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (pembiayaan) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, Karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan.

Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk peningkatan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service*.

a. Pengertian *Customer Service*

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang di peruntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* 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.

Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service*

merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *cleaning service*, *security* sampai kepada direktur utama bank harus menjadi *customer service*. Namun secara khusus tugas *customer service* ini diemban oleh orang yang memang di didik untuk memegang fungsi sebagai *customer service* suatu bank.

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas-tugas *customer service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* agar dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Resepsionis*

Sebagai *Resepsionis* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal ini menerima tamu *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3. Sebagai *Salesman*

Maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan *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

Sebagai Komunikator *customer service* yang berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

c. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang *customer service* :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum
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 tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

d. Sifat-sifat nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenali oleh seorang *customer service* :

1. Nasabah dianggap sebagai Raja

Artinya seorang raja harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, pelayanan yang diberikan harus lah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas seorang *Customer Service* adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah dan didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4. Nasabah ingin di perhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan dan membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah merasa tidak nyaman baik itu dalam pemberian pelayanan atau dalam transaksi yang dilakukan oleh nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga, nasabah yang ada harus selalu merasakan kenyamanan pada bank tempat mereka mempercayakan sejumlah uangnya terhadap bank tersebut dan juga bagi calon nasabah harus di perlihatkan mutu pelayanan terbaik yang ada pada bank serta produk atau jasa yang akan digunakan oleh calon nasabah.²⁷

3.3.4. Peningkatan Mutu Pelayanan Dengan Menggunakan *Marketing Mix*

Pelayanan adalah suatu bentuk aktivitas yang menggambarkan perhatian, bantuan, dan penghargaan kepada konsumen yang dapat memberikan kepuasan bagi mereka. Melalui pelayanan yang terbaik akan melahirkan kedekatan antara konsumen dan produsen, menimbulkan kesan yang menyenangkan yang sulit dilupakan.

Ditengah sengitnya persaingan dalam dunia perbankan, menuntut para karyawan bank untuk memberikan pelayanan terbaiknya demi memberikan kepuasan bagi para nasabah. Dengan pelayanan yang baik di dukung produk serta jasa yang berkualitas, maka akan memberikan dampak yang luar biasa terhadap perkembangan dan kesuksesan sebuah bank.

Pada umumnya nasabah ingin apa yang mereka butuhkan dipenuhi dengan baik oleh pihak bank, terutama sekali dalam hal pelayanan yang diberikan, misalnya karyawan bank dapat menyelesaikan segala jenis transaksi dari nasabah, memberikan penjelasan yang baik dan detail kepada nasabah, menjawab setiap pertanyaan dan *complain* dengan baik dan sebagainya.

²⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), cetakan ke-3, hlm. 180.

Pelayanan yang maksimal tidak terlepas dari unsur yang terdapat dalam *marketing mix*, *marketing mix* merupakan sekumpulan variabel-variabel pemasaran yang dapat dikendalikan, yang digunakan oleh perusahaan untuk mengejar tingkat penjualan yang diinginkan dalam target pemasaran.

Marketing mix atau yang dikenal dengan istilah 4P dan 1S, memiliki 5 unsur yang yaitu produk, harga, tempat, promosi, dan *service encounter*, berikut ke 5 unsur tersebut :

1. *Product* (produk) adalah

Segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, dan dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan.²⁸

2. *Price* (harga) adalah

Salah satu keputusan terpenting dalam pemasaran, harga dapat dinyatakan dalam berbagai istilah, misalnya iuran, tarif, sewa, bunga, premium, komisi, upah, gaji, honorarium, SPP, dan sebagainya. Dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa.²⁹

3. *Place* (tempat) adalah

Berkaitan dengan penentuan jumlah perantara yang digunakan untuk mendistribusikan produk dari produsen ke konsumen. Alternatif yang dipilih dapat berupa distribusi langsung (*direct channel*) atau distribusi tidak langsung (*indirect channel*).³⁰

4. *Promotion* (promosi) adalah

Elemen yang berfokus pada upaya menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan kembali konsumen akan merek dan produk perusahaan.

²⁸ Fandy Tjiptono, Ph.D, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset 2015) cetakan ke-4, hlm.240.

²⁹ Ibid, hlm. 289.

³⁰ Ibid, hlm. 365.

Tepatnya, dari penyampaian (pemasar) kepada penerima pesan (calon konsumen).³¹

5. *Service encounter*

Merupakan suatu keadaan dimana pelanggan atau nasabah berinteraksi dengan perusahaan jasa. Setiap *service encounter* berkontribusi pada kepuasan seluruh pelanggan atau nasabah dan ketersediaannya untuk melakukan bisnis lagi dengan perusahaan yang sama. Setiap *service encounter* memberikan peluang untuk membuktikan potensi perusahaan sebagai penyedia jasa berkualitas dan meningkatkan loyalitas pelanggan atau nasabah.³²

Hubungan *service excellent* dengan ke 5 unsur *marketing mix* ini adalah untuk dapat mencapai tujuan dalam mempertahankan pelanggan atau nasabah dengan memberikan pelayanan jasa yang maksimal agar nasabah yang lama akan tetap loyal terhadap bank tersebut dan juga calon nasabah juga ikut bertambah.

3.3.5. Hasil Dari Penelitian Dengan Metode Angket (Kuesioner)

Sebelumnya penulis ingin menjelaskan penggunaan metode angket (kuesioner) yang bersifat *purposive sampling*. Berikut penjelasannya :

a) Pengertian *Purposive Sampling*

Secara umum *purposive* berarti tujuan sedangkan *sampling* merupakan bagian dari populasi yang mewakili seluruh karakteristik populasi, dapat disimpulkan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengumpulan sampling yang mempunyai tujuan. Menurut Notoadmojo *purposive sampling* adalah metode penetapan *sampling* dengan memilih beberapa *sampling* tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam sebuah populasi.

³¹ Ibid, hlm. 387.

³² Fandy Tjiptono. Ph.D, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : CV. Andi Offest, 2014), hlm. 152.

b) *Sampling*

Sampling adalah objek yang akan diteliti atau diamati baik berupa benda mati atau pun benda hidup agar suatu penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil yang diinginkan. Pada bank ini objek penelitiannya adalah nasabah karena ingin melihat tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di berikan *customer service* khususnya.

c) Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti, populasi ini sering disebut *universe*. Anggota populasi dapat berupa benda hidup dan mati dimana objek bisa dihitung jumlahnya dan juga bisa untuk di amati. Sedangkan populasi pada bank merupakan jumlah keseluruhan nasabah yang menabung pada bank. Jumlah nasabah pada pembiayaan mencapai 150 ribu orang sedangkan jumlah nasabah dana 1,2 juta orang. Kemudian jumlah nasabah yang melakukan transaksi pada bank PT. Bank Aceh Syariah Capem UIN Ar-Raniry, jumlah nasabah tabungan 27.940 orang sedangkan giro 241 orang.³³

Penulis menggunakan metode ini dikarenakan keterbatasan waktu dan juga sangat relatif mudah mendapatkan hasil dari apa yang diteliti atau diamati selama ini pada tempat kerja praktik atau lapangan, maka dari itu penulis menggunakan metode angket ini dengan cara memberikan kepada nasabah yang berdatangan pada bank tersebut guna mendapatkan respon dari mereka yang melakukan transaksi pada bank tersebut.

Untuk mendapatkan hasil bahwa *customer service* telah memberikan pelayanan prima atau *service excellent* sesuai dengan yang telah ada pada bank, penulis melakukan penelitian menggunakan metode angket (kuesioner). Berikut daftar tabel 2.1. Karakteristik Responden.

³³ Wawancara dengan Irma Pravita selaku Bagian Pembiayaan pada PT. Bank Aceh Syariah Capem UIN Ar-Raniry, pada tanggal 18 september 2016.

Tabel 2.1. Karakteristik Responden

No.	Nama Responden	L/P	Umur	Pekerjaan
1.	Anis Saturrahmi	P	20	Mahasiswa
2.	Ade Indah Srimarlina	P	19	Mahasiswa
3.	Bustami	L	49	PNS
4.	Riki Wahyudi	L	20	Mahasiswa
5.	Asmah	P	40	IRT
6.	Very Musvikar	L	21	Mahasiswa
7.	Sri Hartati	P	20	Mahasiswa
8.	Destria Fuja	P	20	Mahasiswa
9.	M. Ilyas	L	52	PNS
10.	Ria Fajri	L	26	Wiraswasta
11.	Farida	L	25	PNS
12.	Lia Zulfa Utami	P	22	Mahasiswa
13.	Ismawati	P	22	Mahasiswa
14.	Qory Hafizah Nur	P	21	Mahasiswa
15.	Ilham Mauliza	L	20	Mahasiswa
16.	Nurul Fajri Wahyuni	P	21	Mahasiswa
17.	Febri Sumaryati	P	20	Mahasiswa
18.	Irma Pravita	P	25	PNS
19.	Syawal	P	27	PNS
20.	Dasmarina Haphida H.	P	20	Mahasiswa

Tabel 2.1. menjelaskan bahwa jumlah responden 20 orang sebagian besar adalah mahasiswa di karenakan letak bank tersebut berada di lingkungan kampus. Para responden mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa berjumlah 13 orang, sedangkan PNS berjumlah 5 orang, kemudian IRT 1 orang dan wiraswasta berjumlah 1 orang. Para responden memiliki umur di mulai dari 19 tahun sampai dengan umur 50 an, kebanyakan berumur 20-27 tahun merupakan sebagian besar mahasiswa UIN Ar-Raniry.

Setelah data responden di dapatkan kemudian penulis mengumpulkan kuesioner dan menghitung serta merekapitulasi hasil kuesioner tersebut, selanjutnya mengumpulkan hasil tanggapan tentang pelayanan yang diberikan oleh *customer service* terhadap nasabahnya.³⁴ Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian dimuat dalam tabel kerja. Berikut tabel kerjanya:

Tabel 2.2. Bentuk Tabel Kerja

PERTANYAAN (1)	SP (2)	P (3)	KP (4)	TP (5)	STP (6)

Keterangan Tabel 2.2 :

SP = Sangat Puas

TP = Tidak Puas

P = Puas

STP = Sangat Tidak Puas

KP = Kurang Puas

- 1) Kolom satu merupakan soal yang terdapat dalam kuesioner pelayanan pelayanan prima atau *service excellent* yang diberikan oleh *customer service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
- 2) Kolom dua merupakan jumlah respon nasabah terhadap setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam bentuk persentase, yang diperoleh dari berapa jumlah responden yang memberikan respon

³⁴ Dari Hasil Kuesioner Yang dilakukan pada tanggal 19 november 2016

dengan cara jumlah respon dibagi jumlah responden dikali persen (contoh: $10 \div 20 \times 100$) dan begitu juga dengan kolom selanjutnya.

- 3) Kolom tiga merupakan jumlah respon nasabah terhadap setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam bentuk persentase.
- 4) Kolom empat merupakan jumlah respon nasabah terhadap setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam bentuk persentase.
- 5) Kolom lima merupakan jumlah respon nasabah terhadap setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam bentuk persentase.
- 6) Kolom enam merupakan jumlah respon nasabah terhadap setiap pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam bentuk persentase.

Sebelumnya penulis ingin menjelaskan pengertian dari kelima unsur yang terdapat dalam kuesioner tersebut :

1. RESPONSIVE (Daya Tanggap / kesigapan)

Yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan atau nasabah, dan juga memberikan pelayanan dengan tanggap.

2. REALIABILITY (Keandalan)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. ASSURANCE (Jaminan)

Yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau karyawan.

4. EMPHATY (Perhatian)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan atau nasabah.

5. TANGIBLES (Kemampuan Fisik / Yang Terlihat)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.³⁵

³⁵ Fandy Tjiptono, Ph.D., *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), Edisi ke-4, hlm.77

Berikut Tabel 2.3. hasil perolehan data dari Responden yang berjumlah 20 orang:

Tabel 2.3. Hasil Dari Jumlah Respon Terhadap Pelayanan Prima Yang Di berikan Oleh Customer Service

PERTANYAAN	SP	P	KP	TP	STP
A. RESPONSIVE (Daya tanggap / kesigapan)					
1.Cs menanyakan apa yang dibutuhkan nasabah	50%	30%	20%	-	-
2.Cs memberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan	45%	40%	15%	-	-
3.Cs bersikap ramah dan santun terhadap semua nasabah	35%	50%	15%	-	-
4.Cs memberikan kesempatan nasabah dalam memilih produk	45%	35%	15%	-	-
5.Cs menjelaskan tentang produk yang dipilih	50%	25%	25%	-	-
B. REALIABILITY (Keandalan)					
1.Kesiapan Cs dalam melayani	55%	20%	25%	-	-
2.Cs melayani dengan cepat	40%	40%	20%	-	-
3.Cs melayani dengan tepat	75%	25%	-	-	-
4.Cs melaporkan segala sesuatu yang tidak berkenan di hati nasabah ke atasannya	75%	15%	10%	-	-
5.Cs bekerja dengan baik	50%	50%	-	-	-
C. ASSURANCE (Jaminan)					
1. Prilaku Cs memberikan rasa nyaman terhadap nasabah	35%	50%	15%	-	-
2.Cs mampu melayani nasabah dengan baik	60%	35%	5%	-	-
3.Menepati janji dalam penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah	50%	15%	35%	-	-
4.Memperkenalkan produk baru yang dimiliki oleh bank secara jelas	75%	25%	-	-	-
5.Menjamin produk yang ditawarkan tidak mempunyai biaya administrasi yang besar	65%	35%	-	-	-

D. EMPHATY (Perhatian)					
1.Cs mengawali perjumpaan dengan menyapa nasabah dengan lemah lembut	50%	10%	40%	-	-
2.Keadaan di dalam bank terasa nyaman	90%	10%	-	-	-
3.Cs mengingatkan barang-barang nasabah agar tidak ketinggalan pada saat selesai berinteraksi dengannya	45%	45%	10%	-	-
4.Memberikan senyuman ketika nasabah sudah mulai merasa tidak nyaman	30%	45%	20%	-	-
5.Cs mengucapkan terima kasih kepada nasabah karena telah datang ke bank	100%			-	-
E. TANGIBLES (Kemampuan Fisik / Yang Terlihat)					
1.Rak tempat barang-barang seperti brosur, slip, dan formulir, tersusun dengan rapi	100%	-	-	-	-
2.Tersedianya komputer dengan peralatan yang lengkap	100%	-	-	-	-
3.Tidak menggunakan parfum yang menyengat sehingga mengganggu nasabah	90%	5%	5%	-	-
4.Penampilan Cs bersih dan rapi	100%	-	-	-	-
5.Selalu memperlihatkan wajah tenang walau kadang sangat lelah dalam menyelesaikan tugasnya	35%	30%	20%	10%	5%

Dari hasil Tabel 2.3. dapat di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari aspek *responsive*, pada soal nomor satu dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 50% selanjutnya yang merasakan puas 30% dan sisanya merasakan kurang puas 20% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry. Secara umum yang lebih dominan dapat kita lihat bahwa nasabah dapat merasakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh *customer service* terhadap nasabah.

2. Dari aspek *responsive*, pada soal nomor dua dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 45% dan merasakan puas 40% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 15% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
3. Dari aspek *responsive*, pada soal nomor tiga dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 35% dan merasakan puas 50% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 15% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
4. Dari aspek *responsive*, pada soal nomor empat dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 45% dan merasakan puas 35% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 20% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
5. Dari aspek *responsive*, pada soal nomor lima dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 50% dan merasakan puas 25% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 25% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
6. Dari aspek *reliability*, pada soal nomor satu dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 55% dan merasakan puas 20% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 25% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
7. Dari aspek *reliability*, pada soal nomor dua dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 40% dan merasakan puas 40% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 20% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.

8. Dari aspek *reliability*, pada soal nomor tiga dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 75% dan merasakan puas 25% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
9. Dari aspek *reliability*, pada soal nomor empat dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 75% dan merasakan puas 15% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 10% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry
10. Dari aspek *reliability*, pada soal nomor lima dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 50% dan merasakan puas 50% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
11. Dari aspek *assurance*, pada soal nomor satu dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 35% dan merasakan puas 50% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 15% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
12. Dari aspek *assurance*, pada soal nomor dua dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 60% dan merasakan puas 35% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 5% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
13. Dari aspek *assurance*, pada soal nomor tiga dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 50% dan merasakan puas 15% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 35% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
14. Dari aspek *assurance*, pada soal nomor empat dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 75% dan merasakan puas 25%

dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.

15. Dari aspek *assurance*, pada soal nomor lima dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 65% dan merasakan puas 35% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
16. Dari aspek *emphaty*, pada soal nomor satu dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 50% dan merasakan puas 10% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 40% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
17. Dari aspek *emphaty*, pada soal nomor dua dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 90% dan merasakan puas 10% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
18. Dari aspek *emphaty*, pada soal nomor tiga dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 45% dan merasakan puas 45% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 10% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
19. Dari aspek *emphaty*, pada soal nomor empat dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 30% dan merasakan puas 40% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 20% dan juga terdapat nasabah yang merasa tidak puas 5% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
20. Dari aspek *emphaty*, pada soal nomor lima dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 100% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.

21. Dari aspek *tangibles*, pada soal nomor satu dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 100% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
22. Dari aspek *tangibles*, pada soal nomor dua dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 100% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
23. Dari aspek *tangibles*, pada soal nomor tiga dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 90% dan merasakan puas 5% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 5% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
24. Dari aspek *tangibles*, pada soal nomor empat dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 100% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.
25. Dari aspek *tangibles*, pada soal nomor lima dapat dilihat bahwa nasabah yang merasa sangat puas 35% dan merasakan puas 30% dan selanjutnya yang merasa kurang puas 20% dan tidak puas 10% selanjutnya sangat tidak puas 5% dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry.³⁶

Dari hasil analisis data keseluruhan respon yang diberikan oleh responden dapat dilihat dengan kasat mata bahwa pelayanan prima (*Service excellent*) atau juga biasa disebut pelayanan terbaik telah diterapkan berdasarkan keinginan nasabah yang merespon, sehingga pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry telah

³⁶ Data dari hasil kuesioner yang dilakukan pada tanggal 19 November 2016.

sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh bank, namun ada juga terdapat beberapa ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan tersebut, respon tersebut dapat dijadikan sebagai saran untuk *customer service* dan juga bagi bank kedepannya agar dapat meningkatkan pelayanan terbaiknya terhadap seluruh nasabah.

3.4. Evaluasi Kerja Praktik

Selama penulis melakukan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman baru di dalam dunia perbankan yang sebenarnya, banyak kegiatan yang penulis lakukan selama kerja praktik pada bank tersebut. Penulis juga ikut membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya maka dari itu penulis banyak mendapatkan pengalaman baru dapatkan yang mungkin di bangku perkuliahan tidak dapatkan. Penulis juga dapat temui beberapa keunggulan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry yang mungkin tidak di temukan pada bank lainnya, salah satunya Bank Aceh telah menjadi Bank Umum yang berprinsipkan Syariah terutama khususnya di Aceh, sehingga jumlah nasabah pun semakin bertambah di karena kan prinsip yang digunakan oleh bank tersebut. Setelah konversi bank ini banyak mempunyai perubahan yaitu sebagai berikut :

- a. Dalam peningkatan manajemen yang kuat dan efektif, siap dengan strategi yang tepat untuk pencapaian yang lebih baik,
- b. Dengan bertambahnya usia yang matang maka semakin matang pula dalam menentukan konsep masa depan,
- c. Peningkatan semangat yang tinggi bagi karyawan guna untuk membangun prestasi kerja, hal ini yang paling utama pengembangan Pelayanan dengan terus mengembankan aliansi, infrastruktur dan produk demi peningkatan pelayanan untuk nasabah karena kepuasan nasabah merupakan hal yang paling utama pada Bank Aceh Syariah

khususnya, produk perbankan terbaik dan Pelayanan Prima memberikan kepuasan nasabah yang tinggi,

- d. Kepedulian akan prestasi karyawan, sosial, dan lingkungan yang selalu di perhatikan oleh pimpinan guna mempengaruhi seluruh kinerja karyawan.

Dari ke empat point peningkatan bank di atas penulis juga menemukan kekurangan pada bank tersebut salah satunya dalam bidang pelayanan pada salah satu point diatas telah dijelaskan dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang paling di utamakan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry ini tetapi masih saja dari karyawan atau pegawainya tidak melakukan kerjanya sesuai dengan yang telah di tetapkan terlebih lagi pada pemberian pelayanan.

Seharusnya dalam hal ini pimpinan memainkan perannya agar mutu pelayanan di bank ini akan terus tetap menjadi hal yang utama apalagi letak bank ini di lingkungan kampus sangat menjamin akan bertambahnya nasabah walaupun kadang tabungan mereka dalam bentuk kecil namun akan sangat membawa pengaruh besar bagi keuntungan bank itu sendiri.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Setelah penulis mempelajari dan memahami isi teori yang ditulis dalam Laporan Kerja Praktik yang dilakukan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Setelah di pelajari dan di pahami isi tulisan dalam LKP ini dapat disimpulkan bahwa :

1. PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu UIN Ar-Raniry telah melaksanakan *service excellent* atau pelayanan prima sesuai dengan SOP yang ada pada bank. *Service excellent* atau pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan *customer service* terhadap semua nasabahnya. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.
2. Dalam pemberian pelayanan terbaik, PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu UIN Ar-Raniry melakukan beberapa langkah agar pelayanan terbaik tersebut dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan seluruh nasabahnya. Ada enam langkah yang harus di terapkan bank agar pelayanan terbaik ini terlaksanakan. Berikut langkah-langkah yang harus dilakukan bank untuk dapat menerapkan pelayanan terbaik :
 - a. Strategi perusahaan
 - b. Standar kinerja
 - c. Pelatihan
 - d. Pelimpahan wewenang
 - e. Umpan balik dan tindakan korektif
 - f. Imbalan dan pengakuan

Jika ke enam langkah ini dapat dijalankan maka dapat melahirkan pelayanan terbaik yang akan menarik simpati nasabah agar tetap setia berada pada bank dan tidak mudah untuk berpindah.

3. PT. Bank Aceh Syariah cabang pembantu UIN Ar-Raniry mempunyai *service excellent* dengan tujuannya adalah untuk melihat tingkat kepuasan nasabah, baik berupa rasa nyaman dan aman ketika nasabah berada pada bank .
4. Dari hasil kuesioner yang dibuat dengan 20 orang responden terpilih dapat disimpulkan juga bahwa *customer service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry telah memberikan *service excellent* atau pelayanan prima terhadap nasabahnya, tetapi ada beberapa kekurangan yang sebaiknya untuk dapat di tingkatkan lagi.

4.2. Saran

1. Setelah penulis mengkaji dan meneliti bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry telah sesuai dengan dengan visinya yang ingin menjadi bank terpercaya khusus dalam melayani masyarakat Aceh, tetapi penulis menemukan ketidaksesuaian dengan visi bank tersebut. Oleh karena itu untuk kedepannya penulis juga selaku nasabah pada bank ini mengharapkan kesempurnaan yang lebih baik lagi terutama di bidang melayani nasabah, sekecil apapun nasabah memiliki tabungan harus dilayani dengan baik dan penuh keikhlasan. Karena melayani dengan ikhlas tidak hanya membuat nasabah merasa nyaman tetapi juga akan mendapatkan Ridha Allah SWT. Jika nasabah tidak dapat membalas jasa yang diberikan karyawan maka kelak Allah SWT lah yang akan membalasnya dikemudian hari.
2. Sebaiknya juga peran pimpinan disini agar sedikit lebih di fungsikan, selama ini memang fungsi pimpinan selalu mengkontrol kinerja para karyawannya. Tetapi pada saat kinerja karyawannya di lalaikan,

pimpinan tidak mendapati hal tersebut dan juga penulis berharap komunikasi antar sesama karyawan agar selalu terjaga dengan baik, selama ini penulis mendapati komunikasi terjalin dengan baik, namun untuk dapat lebih baik lagi kedepannya harus di tingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson, (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Erlangga, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Buku Panduan Perusahaan PT. Bank Aceh Syariah (tidak diterbitkan).
- Boediono, (2003), *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang.
- Fandy, Tjiptono, Ph.D, (2015), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offest.
- Hasibuan, Melayu, S.P., (2007), *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Huda, Nurul, Heykal, Mohammad, (2010), *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Edisi Pertama, Cetakan 1, Jakarta: Kencana.
- [Http://www.bankaceh.co.id](http://www.bankaceh.co.id)., *Visi Misi dan Sejarah Bank*.
- Ismail, (2010), *Akuntansi Bank (Teori dan Aplikasi dalam Rupiah)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir, (2012), *Dasar-dasar Perbankan (Edisi Revisi 10)*, Jakarta: Rajawali Pers.
- _____, (2008), *Pemasaran Bank*, (Cetakan ke-3), Jakarta: Kencana.
- _____, (2005), *Pemasaran Bank*, (Cetakan ke-2), Jakarta: Kencana.
- Sentana, Aso, (2006), *Excellent Service & Customer Service Satisfacation*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Sentot, Imam, Wahjoyo, (2010), *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wawancara dengan T. Yofial Hendra selaku Bagian Umum pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry, pada tanggal 18 September 2016
- Wawancara dengan Irma Pravita selaku Bagian Pembiayaan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry, pada tanggal 18 September 2016

Kuesioner Penelitian

Responden YTH, saya atas nama Fitria Ulfa merupakan mahasiswi akhir dari Universitas UIN Ar-Raniry mohon bantuan berupa luangkan waktunya sejenak agar dapat mengisi dengan cermat kuesioner yang telah disusun ini agar penelitian yang kami lakukan dapat melengkapi data-data yang di perlukan dalam penyelesaian tugas akhir kami dengan judul :
"Mekanisme Pelaksanaan Service Excellent (pelayanan prima/terbaik) oleh customer service (cs) pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry"

Mohon di Isi Biodata dibawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (√) terhadap pernyataan yang anda rasakan ketika pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service / CS* yang ada pada bank ini.

Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service / CS*

A. RESPONSIVE (daya tanggap / kesigapan)

Suatu respon/kesigapan *CS/Customer* dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat dan tanggap.

1. *CS/Customer* menanyakan apa yang dibutuhkan nasabah
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
2. *CS/Customer* memberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
3. *CS/Customer* bersikap ramah dan santun terhadap semua nasabah tidak terkecuali

- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
4. CS/*Customer* memberikan kesempatan nasabah dalam memilih produk
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
5. CS/*Customer* menjelaskan tentang produk yang dipilih
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas

B. REALIABILITY (Keandalan)

Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya

1. Kesiapan CS/*Customer* dalam melayani
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
2. CS/*Customer* melayani dengan cepat
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
3. CS/*Customer* melayani dengan tepat
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
4. CS/*Customer* melaporkan segala sesuatu yang tidak berkenan dihati nasabah ke atasannya
 - a. Sangat Puas

- b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
5. CS/*Customer Service* bekerja dengan baik
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas

C. Assurance (Jaminan)

Kemampuan CS atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, berkualitas, ramah, sopan, santun, dalam memberikan pelayanan.

1. Prilaku CS memberikan rasa nyaman terhadap nasabah
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
2. CS mampu melayani nasabah dengan baik
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
3. Menepati janji dalam penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
4. Memperkenalkan produk baru yang dimiliki oleh bank secara jelas
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
5. Menjamin produk yang ditawarkan tidak mempunyai biaya administrasi yang besar
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas

1. Rak tempat barang-barang seperti brosur, slip, formulir tersusun dengan rapi
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
2. Tersedianya komputer dengan peralatan yang lengkap
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
3. Tidak menggunakan parfum yang menyengat sehingga mengganggu nasabah
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
4. Penampilan CS bersih dan rapi
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas
5. Selalu memperlihatkan wajah tenang walau kadang sangat lelah dalam menyelesaikan tugasnya
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak Puas
 - e. Sangat Tidak Puas

Terima Kasih sebesar-besarnya atas partisipasinya kami ucapkan kepada responden yang telah meluangkan waktunya. Semoga atas kebaikan saudara/i yang telah ikut membantu dibalas oleh Allah Swt, karna tanpa respon dari anda kami tidak mendapati hasil apa-apa. ☺

TTD. Mahasiswi Akhir



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH

Nomor : Un.08/FEBI/PP.00.9/1944/2016

T E N T A N G

Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa D-III Perbankan Syariah

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Pertama** :
- Menunjuk Saudara (I) :
 - a. Syahminan, S.Ag., M.Ag. Sebagai Pembimbing I
 - b. Fatimih Yunus, SE., M.Si Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing LKP Mahasiswa (I) :
- Nama** : Filtria Uifa
 - NIM** : 041300709
 - Prodi** : D-III Perbankan Syariah
 - Judul** : Manajemen Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DiPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

/s/ Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 05 September 2016

Kuasanya Dekan,

Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA

NIP. 197504052001121003

Nomor Kuasa : Un.08/FEBI/Kp.07.5/16/12/2016

Tanggal Kuasa : 4 Agustus 2016

Tembusan :

Bank Aceh Syariah

Nomor : /22G / CSy.01/V/2016
Lampiran : 1 Exp

Banda Aceh, 09 Mei 2016 M
02 Sya'ban 1437 H

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh
Di -
Banda Aceh

Perihal : Job Training / Kerja Praktek

Dengan Hormat,

Menunjuk surat Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UIN Ar – Raniry Banda Aceh perihal Permohonan Melaksanakan PKL, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : FITRIA ULFA
No.Mahasiswa : 041300709
J u r u s a n : Ekonomi & Bisnis Islam
Alamat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar Raniry

Telah selesai melaksanakan Job Training/Kerja Praktek pada Bank Aceh Cabang Pembantu Syariah IAIN Darussalam sejak tanggal 01 Maret s/d 15 April 2016.

Demikian kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.



CC : Sdr. Fitria Ulfa
Mhs. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar - Raniry
di-
Banda Aceh

KANTOR CABANG UTAMA :

Jln. T. Hasan Doh No. 42 - 44 Telp. (0651) 637733 Fax. (0651) 637734 Banda Aceh
www.bankaceh.co.id



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : Fitriia Ulfa
NIM : 041300709

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	82	Baik Sekali
2	Kerja Sama (Cooperation)	B	83	Baik Sekali
3	Pelayanan (Public Service)	A	90	Istimewa
4	Penampilan (Performance)	A	86	Istimewa
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	95	Istimewa
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	89	Istimewa
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90	Istimewa
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	B	75	Baik Sekali
Jumlah			690	
Rata-rata			86	

3. KRITERIA PENILAIAN

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

Banda Aceh, 15 April 2016
Pimpinan Pengganti



Mengetahui,
Direktur Program D-III
Perbankan Syariah

Dr. Nikm Sari, M. Ag
NIP. 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : FitriaUlfa / 041300709
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh Customer Service Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry
 Tanggal SK : 05 September 2016
 Pembimbing I : Syahminan, S.Ag., M.Ag
 Pembimbing II : Fahmi Yunus, SE., M.S

NO	Tanggal penyerahan	Tanggal bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda tangan pembimbing
1	15/10/2016	17/10/2016	Bab I & II	Perbaiki	_____
2	25/10/2016	01/11/2016	Bab I & II	Perbaiki	_____
3	05/11/2016	10/11/2016	Bab I & II	Acc	_____
4	12/12/2016	16/12/2016	Bab III & IV	Perbaiki	_____
5	07/01/2017	12/01/2017	Bab III & IV	Acc	_____
6					
7					
8					
9					
10					


 Ketua Prodi
 Dr. Nilam Sari, M.Ag
 NIP: 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : FitriaUlfa / 041300709
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Mekanisme Pelaksanaan Service Excellent Oleh Customer Service Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu UIN Ar-Raniry
 Tanggal SK : 05 September 2016
 Pembimbing I : Syahminan, S.Ag., M.Ag
 Pembimbing II : Fahmi Yunus, SE., M.S

NO	Tanggal penyerahan	Tanggal bimbingan	Bab yang dibimbing	Catatan	Tanda tangan pembimbing
1	10/10/2016	14/10/2016	Bab I & II	Perbaiki	Fahmi
2	24/10/2016	31/10/2016	Bab I & II	Perbaiki	Fahmi
3	02/11/2016	03/11/2016	Bab I & II	Acc	Fahmi
4	07/12/2016	08/12/2016	Bab III & IV	Perbaiki	Fahmi
5	24/12/2016	27/12/2016	Bab III	Perbaiki	Fahmi
6	06/12/2017	12/01/2017	Bab III & IV	Perbaiki	Fahmi
7	18/1/2017	18/1/2017	Bab I-IV	Acc sidang	Fahmi
8					
9					
10					


 Ketua Prodi
 Dr. Nilam Sari, M.Ag
 NIP: 197103172008012007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitria Ulfa
Tempat/Tgl. Lahir : Kedai Runding, 19 Maret 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/041300709
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jl. Tapaktuan-Medan Desa Kedai
Runding Kec. Kluet Selatan,
Kab. Aceh Selatan

Riwayat Pendidikan

MIN Suak Bakong : Tamatan Tahun 2007
MTsS Kedai Runding : Tamatan Tahun 2010
MAN Kluet Selatan : Tamatan Tahun 2013
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi D-III Perbankan Syariah
Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Bustami S.Pd
Nama Ibu : Asmah
Pekerjaan Ayah : PNS
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Tapaktuan-Medan Desa Kedai
Runding Kec. Kluet Selatan,
Kab. Aceh Selatan

Demikian Daftar Riwayat Hidup ringkas ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 01 Januari 2017

Fitria Ulfa