Utilisasi *Layout* Fasilitas Layanan *Front Office* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

ANGGI PUJI ASTUTI
3115005

JURUSAN DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

2018 M/1439 H

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/NIM	: Anggi Puji Astuti
Tempat/ Tangal Lahir	: Bukittinggi / 21 Januari 1998
Fakultas/ Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam / D III Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi/tugas akhir) dengan judul di atas adalah benar asli karya penulis. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri. Maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 20 Juli 2018

Penulis,



Anggi Puji Astuti
Nim 3115005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Program D III Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negri Bukittinggi atas nama **Anggi Puji Astuti, Nim 3115005.** Dengan judul: **"Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kenyamanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi".** Memandang bahwa Tugas Akhir yang bersangkutan oleh memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Tugas Akhir.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan dengan seperlunya.

Bukittinggi, 18 Juli 2018

Pembimbing

Sandra Dewi, SE, M.M
NIP. 197307172014112002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tugas akhir yang berjudul **Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi** yang disusun oleh **ANGGI PUJI ASTUTI, Nim 3115.005,** telah diuji pada Ujian Akhir program D III Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi, hari Kamis tanggal 16 Agustus 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program D III dalam bidang Perbankan Syariah.

Tim Penguji Ujian Tugas Akhir

Ketua

Sandra Dewi, SE., M.M
NIP: 197307172014112002

Penguji Utama I

H. Harfandi, SE., M.Si
NIP:196211101999031001

Penguji Utama II

Hj. Zulhelmi, SE., M.M
NIP: 196404222014112001

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE., M.Si
NIP:196211101999031001

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **"Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi".** Adapun maksud dari judul diatas adalah untuk mengetahui bagaimana fasilitas layanan pada bagian front office dalam meningkatkan kenyamanan nasabah.

Latar belakang memilih judul ini adalah pada fasilitas layanan dibagian front office masih terdapat kekurangan, yaitu pertama, adanya keluhan nasabah terkait fasilitas layanan pada bagian front office. Fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah masih terkendala oleh ruangan yang terlihat kurang luas sehingga menimbulkan kesan yang sempit. Kedua, sulitnya pihak bank dalam menanggulangi keluhan nasabah tersebut, sehingga terkesan tidak ada upaya yang dilakukan oleh pihak bank dalam memperbaiki fasilitas yang ada. Ketiga, pengalihan tindakan bank terhadap keluhan dari nasabah. Sulitnya pihak bank dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap fasilitas layanan, menyebabkan pihak bank mengalihkan solusinya kepada hal lain seperti mempercepat proses transaksi nasabah atau memperbaiki sistem antrian nasabah.

Untuk membahas permasalahan ini, metode penelitian yang dipakai dalam penuliasan laporan ini adalah dengan mengumpulkan data-data yang diperlukan yaitu melalui kegiatan penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian langsung kelapangan dengan melakukan praktek magang di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi dan melalui study kepustakaan (library research), yaitu membaca buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan dalam Tugas Akhir ini, wawancara, Observasi lapangan dan studi dokumentasi dilakukan pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.

Utilisasi layout fasilitas layanan yang terdapat pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi telah dapat meningkatkan kepuasan nasabah, walaupun masih ada beberapa kelemahan yang ditemukan pada fasilitas layanan tersebut, seperti ruangan yang terlihat kurang luas dan lebih kecil, terbatasnya kursi tunggu untuk nasabah, fasilitas layanan yang tidak pernah dilakukan perombakan, serta kotak saran nasabah yang tidak lagi dipergunakan. Akan tetapi ada beberapa nilai plus yang juga ditemukan pada fasilitas layanannya, seperti warna ruangan yang menarik dan terkesan hidup, ruangan yang bersih, sejuk, harum dan tertata rapi, serta pelayanan yang ramah maupun ketanggapan karyawan dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan.

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang memberikan taufik dan hidayatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan pendidikan di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi. Kemudian shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah meninggalkan dua pedoman hidup menuju jalan yang diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Ibu Dr. Ridha Ahida, M.Hum,** Rektor Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam menambah ilmu pengetahuan di IAIN ini.
2. **Bapak H. Harfandi, SE, M,Si** Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengurus Tugas Akhir ini.
3. **Bapak Dr. Miswardi, SH, M.Hum** Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberi penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. **Ibu Era Sonita, SE, M.Si** Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberi penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. **Ibu Dra, Rusyaida D, M.Ag** Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberi penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. **Ibu Sandra Dewi, SE., M.M** Selaku pembimbing yang dengan sabar telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. **Ibu Hesi Eka Putri, SE, M.Si** Selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di IAIN Bukittinggi.

Penghargaan dan cinta terbesar penulis tujukan kepada **Ayahanda Miswandi** dan **Ibunda Emi Rinalty** yang telah memberikan cinta kasih, mengasuh, mendidik dan memberikan motivasi dalam mencapai cita-cita penulis. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri dan mohon ampun dari dosa dan kekhilafan.

Bukittinggi, Juli 2018
Penulis

ANGGI PUJI ASTUTI
Nim: 3115005

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ……i

DAFTAR ISI ….……..……...……iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ……...……1

B. Batasan dan Rumusan Masalah ……3

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitia ….……...4

D. Penjelasan Judul ……4

E. Kajian Terdahulu ……..5

F. Metode Penelitian ……7

G. Sistematika Penulisan ……10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan ……12

B. Kepuasan Nasabah …….……21

C. Perilaku Konsumen ….……24

D. Fasilitas dan Layout Bank ……..27

E. Landasan Syariah ……31

BAB III HASIL PENELITIAN

A. Monografi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi …….34

B. Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi …….. 48

C. Kendala-Kendala Fasilitas Layanan Yang Dihadapi Oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi ……...…51

D. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi ……...…….58

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan …….62

B. Saran …….....63

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis.Lingkungan yang berubah sangat cepat dalam hal peraturan, struktur dan teknologi telah merubah wajah industri perbankan. Perubahan-perubahan tersebut memungkinkan perusahaan-perusahaan perbankan untuk memperluas pelayanan yang diberikan kepada nasabah-nasabahnya dan menjadikan makin kompetitif satu sama lain.

Perubahan-perubahan tersebut juga telah mengakibatkan adanya perubahan perilaku konsumen (*consumer behavior)* sehingga perusahaan perbankan harus melakukan pemikiran ulang terhadap utilisasi kebijakan-kebijakan strategisnya untuk menjaga kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat tercapainya kepuasan nasabah.

Layout (tata letak) fasilitas bank erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan (nasabah). Pada banyak jenis jasa, persepsi yang diperoleh dari intekrasi nasabah dengan fasilitas bank berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Layout fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat untuk perusahaan tersebut, dan merupakan salah satu keputusan yang menentukan efisiensi operasi perusahaan dalam jangka panjang. Tata letak memiliki berbagai implikasi strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya serta mutu kehidupan kerja.

Fasilitas bank yang tertata rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif nasabah terhadap suatu bank, karena persepsi nasabah terhadap suatu bank dapat dipengaruhi oleh atmosfir (suasana) yang dibentuk oleh eksterior fasilitas bank tersebut.[1]

Sehubungan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini penulis akan mencoba membahas mengenai utilisasi fasilitas layanan pada bagian front office PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi dalam pelayanan kepada nasabahnya, yang mana dalam hal ini sebenarnya pelayanan yang diberikan Bank kepada nasabah masih kurang memuaskan, sehingga terjadi permasalahan antara Bank dengan nasabah. Untuk itu penulis lebih menekankan pada pelayanan yang bagaimana yang harus dilakukan bank terhadap nasabahnya, sehingga bank tersebut dapat dikatakan memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Penulis menemukan suatu hasil observasi bahwa pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi ini terlihat beberapa kelemahan yang dapat dilihat pada yaitu seperti ruangan yang terlihat kurang luas dan lebih kecil, kursi untuk menunggu antrian nasabah yang sedikit, tidak pernah dilakukannya perombakan fasilitas layanan, serta tidak disediakan lagi kotak saran bagi nasabah yang ingin mengajukan keluhan kepada bank tersebut. Penulis pun juga ingin mengetahui sejauh mana strategi bank tersebut dalam mengoptimalkan fasilitas layanan yang dimilikinya guna upaya peningkatan kepuasan nasabah yang dimiliki.

---

[1]M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu, (*Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) hal 35

Kasus yang terjadi di PT. Bank Syariah Bukopin ini merupakan salah satu masalah yang terjadi antara pihak Bank dengan nasabahnya, dimana calon nasabah menganggap pelayanan yang akan diterimanya memberikan kepuasan yang diharapkan, namun kenyataanya bertolak belakang dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

Berdasarkan pentingnya pelayanan yang harus diberikan kepada nasabah, maka penulis menuangkannya dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul *Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syari'ah Bukopin Cabang Bukittinggi.*

B. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang masalah diatas dan juga disebabkan karena keterbatasan biaya, dan waktu, maka penelitian ini dibatasi pada "Utilisasi *Layout Fasilitas* Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan peneliti adalah: "Bagaimanakah utilisas *layout* fasilitas layanan *front office* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin cabang Bukittinggi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui“utilisasi *layout* fasilitaslayanan *front office* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.”

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai macam kegunaan diantaranya:

a. Sebagai bahan rujukan bagi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi agar lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah, sehingga mampu bersaing dengan Bank Syariah lainnya.

b. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam program studi Diploma III Perbankan Syariah pada IAIN Bukittinggi.

c. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dan memperluas wawasan serta sebagai pengembangan ilmu Perbankan Syariah yang telah penulis pelajari selama mengikuti perkuliahan.

D. Penjelasan Judul

Untuk lebih mudah memahami dan juga untuk menghindari kesalahpahaman dari pembaca terhadap kata-kata dalam tulisan ini, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan kata-kata yang ada dalam tulisan ini. Diantaranya yaitu:

Utilisasi Layout :Kemampuan tata letak suatu barang atau jasa dalam memberikan manfaat atau kegunaan atau kepuasan kepada orang yang menkonsumsinya.[2]

Front office :Bagian-bagian organisasi dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah.

Nasabah :Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.[3]

Jadi, dari penjelasan judul diatas maka dapat didefenisikan bahwa "utilisasi layout fasilitas layanan front office dalam meningkatkan kepuasan nasabah" merupakan pengaruh yang sangat kuat yang dapat mendatangkan akibat baik maupun tidak baik bagi bank dalam melayani nasabah untuk mencapai tingkat kenyamanan yang diharapkan.

E. Kajian Terdahulu

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh **Efriyanti, Nim 1406.015** dengan judul "Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia (BMT) Tbk, Cabang Pembantu Bukittinggi". Penelitiannya Fokus kepada Kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan untuk melihat hasil dari kepuasan nasabah maka dilakukan analisis perbandingan antara pengalaman yang diterima dan harapan nasabah terhadap faktor-faktor yang diminati adalah: pada

[2]Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,(Jakarta:Balai Pustaka,1997) hal 1115

[3]Saladin Djaslim, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Rajawali, 1994)

aspek keandalan, pada aspek keyakinan, pada aspek fisik nyata, pada aspek empati, pada aspek ketanggapan.

Muthia Ramadhani, Nim 3112.179 dengan judul "Strategi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Padang Panjang Untuk Menjaga Kepuasan Nasabah Saat Terjadi Gangguan Teknis Pada Pelayanan *Front Office*" Penelitiannya terfokus kepada Strategi yang dilakukan oleh Bank Mandiri ketika terjadi gangguan teknis dalam pelayanan di bagian *Front Office* sehingga kepuasan nasabah yang menabung di bank syariah Mandiri tersebut tetap terjaga.

Yosi Hardilla Sari, Nim 3111.014 dengan judul "Layanan *Custumer Service* Dalam Peningkatan Nasabah Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pulau Punjung" penelitiannya terfokus kepada layanan yang diberikan oleh *Custumer Service* sehingga mampu meningkatkan Nasabah Tabungan pada bank syariah Mandiri tersebut.

Sedangkan dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada *Utilisasi Layout* Fasilitas Layanan *Front Office* Dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, yang mana merupakan salah satu bagian terpenting yang dapat menentukan kepuasan nasabah saat berada didalam Bank Syariah Bukopin tersebut karena kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu bank. Dari layanan yang diberikan selama ini timbul masalah yang terjadi antara pihak Bank dengan nasabahnya, dimana calon nasabah menganggap

pelayanan yang akan diterimanya memberikan kepuasan yang diharapkan, namun kenyataannya bertolak belakang dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*field research)* yang bersifat deskritif.Penelitian deskriptif aadalah penelitian yang menggambarkan kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan atau penelitian yang mencoba menggambarkan, menunjukkan, dan menafsirkan suatu fenomena yang berkembang.Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan dan menguraikan tentang utilisasi layout fasilitas layanan front office dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.

2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi. Alasan dipilihnya Bank tersebut dikarenakan penulis menemukan gejala-gejala atau fenomena yang menjadi permasalahan yang akan penulis teliti. Waktu penelitian awal telah penulis lakukan mulai tanggal 19 Februari 2018.

3. Jenis dan Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.[4] Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.[5] Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari internal Bank Syariah Bukopin melalui dokunen-dokumen yang ada di Bank tersebut seperti buku pedoman Bank, buku-buku umum tentang Bank, dan juga diperoleh dari hasil-hasil penelitian terdahulu dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka mengumpulkan data yang akurat dan guna mengungkapkan permasalahan dalam penelitian ini, berikut beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

[4]Prof. Dr. Sugiyono,*Metode Penelitian Bisnis, (*Bandung:CV ALFABETA,2014)hal 402
[5]Prof. Dr. Sugiyono……. hal 402

a) Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti.[6]Dalam penelitian ini observasi dilakukan terhadap utilisasi layout fasilitas layanan front office pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi tersebut.

b) Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data, dimana peneliti mendapat keterangan secara lisan dari responden.[7]Dalam penelitian ini wawancara terbuka dilakukan untuk mendapatkan data primer dengan karyawan Bank Syariah Bukopin yang terdiri dari pertanyaan yang berhubungan dengan kenyamanan nasabah terhadap utilisasi layout fasilitas layanan front office bank tersebut.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dari penelitian ini dilakukan dengan cara laporan bahan-bahan berupa data tertulis dari PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, sehingga mampu menjadi instrumen pendukung dalam masalah ini.

---

[6]Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*,(Jakarta:PT, Raja Grafindo Persada, 1999) hal 117

[7]Winarno Surachman,*Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung:Tarsito,1984) hal 162

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menggunakan data referensi baik berupa literature maupun artikel-artikel yang berhubungan dan menggambarkan apa yang terjadi dilapangan. Maksudnya, peneliti mendeskripsikan tentang utilisasi atau manfaat dari layout fasilitas layanan front office dalam meningkatkan kepuasanan bank tersebut yang dilakukan dengan cara memperbandingkan data yang telah dikumpulkan dengan teori yang terdapat pada buku dan literature yang berkaitan dengan praktek magang yang dilakukan pada saat praktek lapangan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan terarahnya maka perlu dibuat sistematika penulisannya, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II : Landasan Teori

Terdiri dari Pengertian Pelayanan, Karakteristik Pelayanan, Kualitas Pelayanan. Faktor yang Kempengaruhi Kualitas Pelayanan, Dasar-dasar

Pelayanan Nasabah, Ciri-ciri Pelayanan yang Baik, Sebab-sebab Nasabah Kabur, Dimensi Kualitas Layanan, Manfaat Pelayanan, Pengertian Kepuasan Nasabah, Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah, Memantau Kepuasan Nasabah, Pengertian Perilaku Konsumen, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen, Pengertian Lokasi, Pertimbangan Penentuan Lokasi, Pertimbangan Penentuan Layout Gedung dan Ruangan, Strategi Fasilitas.

Bab III : Hasil Penelitian

Terdiri dari keterangan dari penelitian yang penulis lakukan terhadap pembahasan permasalahan.

Bab IV : Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Istilah pelayanan / jasa service mengandung beberapa pengertian. Dibawah ini akan diuraikan beberapa pengertian pelayanan menurut para ahli antara lain:

a. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata "layan" yaitu menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain (tamu, pembeli, dsb) : meladeni. Kemudian member imbuhan pe-an menjadi "pelayanan" yaitu: perbuatan/cara/hal dalam melayani.[8]

b. H. Malayu SP. Hasibuan, Pelayanan atau service merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain, dimana pelayanan ini dilakukan yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan keperluan bagi yang menerimanya.

c. Doviddow dan Uttal 1998, pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada

[8]WJS, Poerwadar Minta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia, (*Jakarta:Balai Pustaka, 1982) hal 573

konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.[9]

d. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang ataupun jasa[10].

2. Karakteristik Pelayanan

Philip Kotler mengemukakan bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik, yaitu :[11]

a. Tidak Berwujud

Pelayanan atau jasa memang tidak Nampak wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum dilakukan pembelian atau layanan jasa itu telah selesai dilaksanakan.Pihak pembeli harus percaya kepada sipenjual jasa. Sebaliknya, penjual jasa harus mengupayakan untuk meningkatkan kepercayaan pembeli misalnya, dengan cara lebih meningkatkan wujud jasa secara kongkrit.

b. Tidak Terpisahkan

Pelayanan atau jasa bank dan petugas bank tidak dapat dipisahkan sekalipun petugas tersebut digantikan oleh mesin. Jasa bank tidak dapat diletakkan di loket dan dapat dibeli oleh nasabah kapan saja

---

[9]Lembaga Administrasi Negara Pusdiklat Sespanas Bidang TMKP, *Pendidikan Dan Pelatihan Service Excellence (Standar Pelayanan Prima), (*Jakarta)hal 2

[10]Drs. B. Boedionao,*Pelayanan Prima Perpajakan*,(Jakarta: PT Rineka Cipta,2003) hal 60

[11]Murti Sumarni,*Manajemen Pemasaran Bank, Edisi Kelima Cetakan Pertama*,(Yogyakarta: Liberty Yogyakarta,2002) hal 258

mereka membutuhkan.Jasa bank memerlukan petugas yang menyediakan dan melayani nasabah.

c. Keanekaragaman

Ternyata jasa bank cukup beragam.Nasabah sering kali membicarakan atau berkonsultasi dengan pemasar jasa bank sebelum memutuskan pilihannya.Di sini manajemen bank harus tanggap yaitu menyediakan tenaga penjual yang sudah terlatih secara profesional dan kemudian setelah itu memantau kepuasan nasabah melalui sistem kotak saran untuk menyampaikan keluhan.Dapat pula bank melakukan survai nasabah untuk memperoleh masukan untuk memperbaiki kualitas jasa bank dan layanan terhadap nasabah.

d. Tidak Tahan Lama

Pelayanan atau jasa bank tidak dapat disimpan atau dibeli dulu untuk persediaan.Bahwa jasa bank itu tidak dapat disimpan adalah bukan merupakan masalah kalau permintaan itu bersifat teratur karena sangat mudah mengatur pekayanan sebelumnya.

Oleh karena karakteristik layanan atau jasa profesional yang spesifik itu maka menurut Kotler, manajemen bank harus berupaya untuk meningkatkan produktivitas jasa bank. Hal itu dapat ditempuh dengan cara:

a) Menyiapkan petugas bank agar lebih terampil dan proaktif dalam melayani nasabah agar dapat mencapai target yang telah ditetapkan bank.

b) Menambah jumlah peralatan untuk meningkatkan kemampuan jasa bank

c) Mengurangi jasa bank yang sudah tidak efektif dan menggantikannya dengan jasa bank baru yang lebih efektif.

3. Kualitas Pelayanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.Menurut wyckof, "menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (dalam hal ini nasabah)."

Berdasarkan definisi diatas bahwa, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan.

4. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Berikut ini akan dijelaskan prinsip-prinsip pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh pelayanan, yaitu:

a. Berpakaian dan berpenampilan

   Petugas harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.

b. Percaya diri dan bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

   Dalam melayani nasabah petugas tidak ragu-ragu, harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi.Bersikap akrab dengan nasabah seolah-olah sudah kenal lama.

c. Menyapa dengan lembut

   Pada saat nasabah datang petugas harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebut namanya, namun jika belum kenal dapat menyapa dengan menyebut Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

d. Tenang, Sopan, Hormat dan tekun.

   Petugas saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.Tunjukan sikap menghormati nasabah, tekun mendengar, sekaligus berusaha memahami keinginannya.

e. Berbicara

   Petugas dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakanlah bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula.

f. Bergairah

   Petugas menunjukkan pelayanan yang prima, seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

g. Jangan menyela

Pada saat nasabah sedang bicara, usahakan jangan menyela pembicaraan.Hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

h. Mampu menyakini nasabah

Petugas harus mampu menyakini nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal.

i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Jika pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas, usahakan maminta bantuan kepada petugas yang mampu.

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan melayani

Jika pada saat tertentu, petugas sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

5. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik tersebut yaitu:[12]

a. Selalu perlakukan pelanggan Anda dengan hormat.

Hormati waktu mereka, privacy mereka, intelegensia mereka (jangan perlakukan pelanggan seperti orang bodoh), hormati

[12]Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*(Yogyakarta:Graha Ilmu,2009) hal 10

keputusan mereka untuk melakukan pembelian dan bisnis Anda bukan dari pesaing Anda.

b. Jika membuat janji, tepati tanpa ada tapi pengeculian.

   Belajarlah membuat janji yang realistis.

c. Mengenai keakraban, biarkan pelanggan Anda yang menetapkan batasannya. Selalu hargai dan hormati batasan tersebut.

d. Jika Anda bukan komunikator yang baik, pelajari keterampilan ini. Mulailah dengan menjadi pendengar yang baik.

e. Semua masalah internal perusahaan harus dijauhkan dari percakapan dengan pelanggan. Mereka tidak ingin tahu dan Anda tidak seharusnya menceritakannya pada mereka.

f. Berikan pelayanan yang konsisten dari hari ke hari.

g. Jaga pergantian karyawan pada level minimum dan memiliki periode peralihan yang teratur untuk meminimisasi gangguan terhadap pelanggan.

h. Belajarlah cara menjual, penjual yang baik adalah juga layanan pelanggan yang baik.

i. Selalu ucapkan terima kasih di akhir transaksi

j. Selalu perlakukan pelanggan seperti pelanggan baru, layaknya bulan madu yang tidak pernah berakhir.

6. Sebab-Sebab Nasabah Beralih Ke Bank Lain

Beriku ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank, yaitu:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan, atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia.

c. Ingkar janji

Petugas tidak menepati janji seperti waktu pelayanan.Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dikeluarkan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya sdministrasi, bunga biaya iuran, atau biaya lainnya.[13]

7. Dimensi kualitas layanan

Kualitas layanan pada umumnya dapat dipengaruhi oleh lima dimensi yang meliputi:[14]

[13]Kasmir,*Pemasaran Bank Edisi Pertama Cetakan Kedua,(*Jakarta:Kencana,2005) hal 204

a. Reliability

Merupakan kehandalan karyawan atau pegawai dalam melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan, seperti: kemampuan dalam menempati janji, kemampuan dalam memecahkan masalah nasabah, tidak melakukan kesalahan dalam melayani nasbah dan lain-lain.

b. Responsiveness

Dimensi ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon keluhan nasabah.

c. Tangible

Dimensi ini mencakup berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan nasabah, seperti: bangunan gedung/ kantor, peralatan yang dimiliki oleh suatu bank, penampilan karyawan/ petugas suatu perusahaan.

d. Assurance

Rasa aman / kenyamanan yang dirasakan atau diterima nasabah, meliputi : kredibilitas perusahaan, memperlakukan nasabah secara sopan dan santun, serta pegawai diperusahaan tersebut mempunyai pengetahuan dibidangnya.

---

[14]M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah,(*Bandung:Alfabeta,2012) hal 197

e. Emphaty

Dimensi ini merupakan kemampuan karyawan perusahaan memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada nasabah, perusahaan mengerti keinginan dan kemauan nasabah, kenyamanan jam kerja perusahaan bagi nasabah yang membutuhkan pelayanan dan mempelajari kebutuhan nasabah untuk mempelajari tindakan apapun.

8. Manfaat pelayanan

Manfaat dari sebuah pelayanan adalah sebagai berikut:[15]

a. Pelayanan yang baik akan menimbulkan keputusan pihak nasabah untuk segera menggunakan produk yang ditawarkan dari bank tersebut.
b. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap produk yang ditawarkan.
c. Pelayanan yang baik akan menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi.
d. Pelayanan yang baik akan mendorong datangnya nasabah-nasabah baru yang tertarik untuk menggunakan produk yang ada dari bank tersebut.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah

[15]Suyetti dan Gita Kurniawan, *Pelayanan Prima,(*Jakarta: Yudhistira,1999) hal 41

keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Philip Kotler mengatakan bahwa: " kepuasan merupakan tingkat perasaan dimasa seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk /jasa yang diterima dengan apa tang diharapkan".

Menurut Engel (1994) bahwa : "kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Ada kesamaan diantara beberapa defenisi diatas yaitu menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau menkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.[16]

[16]M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, (*Bandung:Alfabeta, 2012) hal 193

2. Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah:[17]

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *costumer hot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya.

b. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys)*

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen.Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya.

d. Analisa pelanggan yang lari *(lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

[17]M. Nur Rianto Al Arif….. hal 204

C. Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

The American Marketing Association mendefinisikan perilaku konsumen sebagai berikut:[18]

"perilaku konsumen merupakan interaksi dinamis antara afeksi dan kognisi, perilaku, dan lingkungannya dimana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka…. (America Marketing Association).

Dari definisi tersebut di atas terdapat tiga ide penting, yaitu :

a. Perilaku konsumen adalah dinamis
b. Hal tersebut melibatkan interaksi antara afeksi dan kognisi, perilaku dan kejadian di sekitar dan
c. Hal tersebut melibatkan pertukaran

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

1. Faktor-faktor Kebudayaan

    a. Kebudayaan

        Kebudayaan merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang.Bila makhluk-makhluk lainnya bertindak berdasarkan naluri, maka perilaku manusia umumnya dipelajari.

[18]Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*(Jakarta: Kencana, 2008) hal 3

b. Subbudaya

Setiap kebudayaan terdiri dari subbudaya-subbudaya yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk para anggotanya. Subbudaya dapat dibedakan menjadi empat jenis : kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras, dan area geografis.

c. Kelas sosial

Kelas-kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hierarki dan yang keanggotaannya mempunyai nilai, minat, dan perilaku yang serupa.

2. Faktor-faktor Sosial

a. Kelompok referensi

Kelompok referensi seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

b. Keluarga

Dapat dibedakan dua keluarga dalam kehidupan pembeli, yang pertama ialah : keluarga orientasi, yang merupakan orang tua seseorang. Yang kedua ialah : keluarga prokreasi, yaitu pasangan hidup anak-anak seseorang.

c. Peran dan status

Seseorang umumnya berpartisipasi dalam kelompok selama hidupnya-keluarga, klub, organisasi, posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat diidentifikasi dalam peran dan status.

3. Faktor Pribadi

a. Umur dan tahapan dalam siklus hidup

Konsumsi seseorang juga dibentuk oleh tahapan siklus hidup keluarga.Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan atau transformasi tertentu pada saat mereka menjalani hidupnya.

b. Pekerjaan

Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok pekerja yang memiliki minat diatas rata-rata terhadap produk dan jasa tertentu.

c. Keadaan ekonomi

Yang dimaksud dengan keadaan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjaka, tabungan dan hartanya, kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung.

d. Gaya hidup

Gaya hidup seseorang adalah pola hidup di dunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat, dan pendapat seseorang.

e. Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian merupakan suatu variabel yang sangat berguna dalam menganalisis perilaku konsumen.

4. Faktor-faktor Psikologis

a. Motivasi

Motivasi yaitu kebutuhan yang timbul dari keadaan psikolosis tertentu, seperti kebutuhan untuk diakui, kebutuhan harga diri, atau kebutuhan diterima.

b. Persepsi

Persepsi ini didefenisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti di dunia ini.[19]

D. Fasilitas dan Layout Bank

1. Pengertian Lokasi

Yang dimaksud dengan lokasi bank adalah tempat dimana diperjualbelikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan.Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting.Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Disamping lokasi yang strategis, hal lain yang juga mendukung lokasi tersebut adalah layout gedung dan layot ruangan bank itu sendiri.

Secara umum ada beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penentuan lokasi dan layout bank adalah sebagai berikut:

[19]Nugroho J. Setiadi……. Hal 11

a. Agar bank dapat menentukan lokasi yang tepat untuk lokasi kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau lokasi mesin-mesin ATM. Tujuannya agar memudahkan nasabah berhubungan atau melakukan transaksi dengan bank.
b. Agar bank dapat menentukan dan membeli atau menggunakan teknologi paling tepat dalam memberikan kecepatan dan keakuratan guna melayani nasabahnya.
c. Agar bank dapat menentukan layout yang sesuai dengan standar keamanan, keindahan, dan kenyamanan bagi nasabahnya.
d. Agar bank dapat menentukan metode antrian yang paling optimal, terutama pada hari atau jam-jam sibuk, baik didepan teller atau kasir.
e. Agar bank dapat menentukan kualitas tenaga kerja yang dibutuhkan sekarang dan dimasa yang akan datang.

2. Pertimbangan Penentuan Lokasi

Pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan cermat terhadap beberapa faktor berikut:[20]

a. Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.

[20]Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan, (*Yogyakarta: Graha Ilmu , 2009) hal 45

b. Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.

c. Lalu-lintas (*traffic*), menyangkut dua pertimbangan utama:

   a) Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya *impulse buying*, yaitu keputusan pembelian yang seringkali terjadi spontan, tanpa perencanaan, dan/atau tanpa melalui usaha-usaha khusus.

   b) Kepadatan dan kecepatan lalu-lintas bisa pula menjadi hambatan.

d. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.

e. Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.

f. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang di tawarkan.

g. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing.

h. Peraturan pemerintah

3. Pertimbangan Penentuan Layout Gedung dan Ruangan

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk layout gedung adalah sebagai berikut:

a. Bentuk gedung yang memberikan kesan bonafid, artinya gedung tersebut megah atau terkesan kuno.

b. Lokasi parkir luas dan ama, hal ini memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan perasaan aman.
c. Keamanan disekitar gedung juga harus dipertimbangkan dengan menyediakan pos-pos keamanan yang dianggap perlu.
d. Tersedia tempaat ibadah, terutama apabila bank tersebut terletak digedung sendiri
e. Tersedia telepon umum atau fasilitas lainnya khusus untuk nasabah.

Sedangkan untuk layout ruangan yang harus diperhatikan adalah:

a. Suasana ruangan terkesan luas dan lega
b. Tata letak kursi dan meja yang tersusun rapid an dapat dengan mudah dipindah-pindahkan.
c. Hiasan dalam ruangan yang menarik, sehingga terasa ruangan tersebut hidup dan terkesan kaku.
d. Sarana hiburan seperti musik-musik lembut, sehingga ada rasa kenyamanan nasabah dan berfungsi juga untuk mengusir kebosanan.[21]

4. Strategi fasilitas

Strategi fasilitas menyediakan suatu hubungan pokok antara keunggulan bersaing yang ditetapkan perusahaan dan kemampuan operasi. Oleh karena itu strategi fasilitas mencakup:[22]

[21]Kasmir……. Hal 163

a. Lokasi fasilitas

b. Jenis kemampuan fasilitas

c. Penetapan waktu peningkatan kapasitas tambahan

d. Pengukuran peningkatan kapasitas tambahan

e. Peran hubungan pengintegrasian.

E. Landasan Syariah

Secara umum landasan dasar syariah dari penelitian ini yaitu rasa saling menghormati dan tidak adanya perselisihan (dalam hal ini pelayanan kepada nasabah). Hal ini tampak dari ayat berikut:

a. Surah Al-Qur'an

a) Q.s Al-Furqaan :63

وَعِبَادُ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلَّذِينَ يَمۡشُونَ عَلَى ٱلۡأَرۡضِ هَوۡنٗا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ ٱلۡجَٰهِلُونَ قَالُواْ سَلَٰمٗا ٦٣

"Dan hamba-hamba Tuhan yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan diatas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan".

Pada ayat tersebut dengan jelas menyebutkan, bahwa '*ibaadurrahman* itu adalah mereka yang berjalan dimuka bumi ini dalam keadaan tawadhu', dalam keadaan tunduk, dalam keadaan merasa bahwa dirinya adalah makhluk

---

[22]D.T Johns,*Manajemen Operasi Untuk Meraih Keunggulan Kompetitif,*(Jakarta: Pustaka Rinanam Pressindo, 1996) hal 130

yang sangat kecil, tak mempunyai kekayaan apapun, tak memiliki ilmu apapun, walaupun orang lain memandang bahwa dirinya adalah orang yang berilmu, orang yang kaya, ataupun orang yang memegang jabatan tinggi. Jika ada kesombongan didalam hati seseorang, maka diharamkan kepadanya untuk mendapatkan surga.Jika berlaku sombong terhadap orang yang sombong sehingga orang tersebut menjadi tidak sombong, maka sebenarnya kita telah menjauhkannya dari neraka dan mendekatkannya kepada surga.

Disini pentingnya bersikap rendah hati dalam melayani nasabah akan menimbulkan rasa kenyamanan bagi nasabah tersebut. Hal inilah yang dianjurkan untuk dilakukan dalam pelayanan yang seharusnya diberikan oleh lembaga keuangan khususnya yang berlandaskan syariah yang perpedoman kepada Al-Qur'an dan Al-Hadist.

b) Q.s Al-Israa : 53)

وَقُل لِّعِبَادِى يَقُولُواْ ٱلَّتِى هِىَ أَحۡسَنُۚ إِنَّ ٱلشَّيۡطَٰنَ يَنزَغُ بَيۡنَهُمۡۚ إِنَّ ٱلشَّيۡطَٰنَ كَانَ لِلۡإِنسَٰنِ عَدُوّٗا مُّبِينٗا ٥٣

"Dan katakanalah kepada hamba-hamba-Ku: Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan diantara mereka.Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia."

Ayat tersebut menjelaskan perintah untuk menempuh semua ucapan yang mendekatkan diri kepada Allah Ta'ala berupa qira'ah, dzikir, ilmu dan memerintahkan kepada yang baik dan melarang dari yang munkar, serta berkata dengan baik dan lembut terhadap sesama makhluk dengan derajat dan kedudukan mereka yang berbeda-beda.

Oleh karena itulah ucapan yang baik yang harusnya diterapkan oleh semua lembaga pelayanan khususnya kepada lembaga keuangan yang berbasis syariah. Ucapan yang baik akan menimbulkan persaudaraan atau kedekatan kepada sesama makhluk hidup atau masyarakat (nasabah).

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Monografi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Perbankan Syariah di Indonesia berjalan cukup menjanjikan walau gerakannya tidak secepat perbankan konvensional, setelah dikeluarkannya Undang-Undang 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah yang merupakan penyempurnaan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 dan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, dunia Perbankan Syariah mulai berkembang pesat. Muncul keinginan Bank Konvensional untuk membuka kantor bank umum syariah ataupun kantor unit syariah.

Bank Syariah Bukopin merupakan Unit Usaha Syariah Bank Bukopin yang berada dibawah divisi syariah dan peresmian Bank Syariah Bukopin dilaksanakan pada bulan mei 2000 Bank Syariah Bukopin pertama kali membuka cabang di Jakarta yang berada dikawasan melawai. Potensi Perbankan Syariah sangat baik dan masyarakat menerimanya dengan positif. Berdasarkan kenyataan tersebut pada akhir 2002, tepatnya pada tanggal 18 November 2002 Bank Syariah Bukopin melakukan *grand lounching* pada tanggal 23 Januari 2003 untuk pembukaan cabang kedua di Bukittinggi yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 16 Bukittinggi.

Perkembangan Bank Syariah Bukopin mengalami peningkatan sehingga pada tahun 2009 Bank Syariah Bukopin sudah memiliki beberapa kantor cabang dibeberapa kota di Indonesia. Khusus Kota Bukittinggi memiliki cabang pembantu di Kota Payakumbuh dan kantor kas di Kota Padang. Tepat pada tanggal 10 Juli 2009 Bank Syariah Bukopin melakukan *spin off* resmi menjadi Bank Syariah Bukopin sehingga menambah daftar jumlah Bank Syariah di Indonesia.

Perjalanan Bank Syariah Bukopin dimulai dari sebuah Bank Umum bersama Bank Perserikatan Indonesia (BPI) yang di akusisi oleh Bank Bukopin untuk di kembangkan menjadi Bank Syariah.Bank Syariah Bukopin mulai beroperasi dengan melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah setelah memperoleh izin operasi syariah dari Bank Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008 dan pada tanggal 11 Desember 2008 telah diresmikan oleh wakil Presiden RI.

Komitmen penuh dari PT. Bank Bukopin Tbk, sebagai pemegang saham mayoritas diwujudkan dengan menambah setoran modal dalam rangka untuk menjadikan PT. Bank Syariah Bukopin sebagai syariah dengan pelayanan terbaik. Dan pada tanggal 10 Juli 2009 melalui surat persetujuan Bank Indonesia. PT. Bank Bukopin Tbk. Telah mengalihkan hak dan kewajiban usaha syariahnya kedalam PT. Bank Syariah Bukopin.

1. **Visi, Misi, dan Motto PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi**

   a. **Visi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi**

      "Menjadi Bank Syariah Pilihan dengan Layanan Terbaik"

b. Misi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

1) Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah
2) Membentuk Sumber Daya Insani yang profesional
3) Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah)
4) Meningkatkan nilai tambah kepada *stake holder*

c. Motto

"Melayani dengan hati nurani"

d. Nilai-Nilai Perusahaan

1) Amanah

Senantiasa menjaga kepercayaan yang diterima dari perusahaan dan patuh pada peraturan yang berlaku.

2) Kualitas

Senantiasa berupaya secara maksimal dan berkesinambungan untuk mengembangkan diri, meningkatkan mutu serta kemampuan yang unggul dan selalu memberikan hasil yang terbaik.

3) Peduli

Senantiasa memiliki perhatian khusus untuk melayani dengan hati nurani guna kepentingan stake holder.

4) Integritas

Senantiasa memiliki keselarasan niat, pikiran, perkataan, dan perbuatan yang baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai perusahaan, dan masyarakat.

5) Kerjasama

Secara terus menerus mengupayakan untuk bekerja dengan efektif, kooperatif, dan selalu membangun serta menjaga hubungan kerja yang baik.

2. Produk PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

a. Kegiatan Operasional di Bidang Penghimpunan Dana

1) Produk Tabungan

Simpanan dana pihak ketiga pada bank berdasarkan prinsip *Wadiah* dan *Mudharabah* untuk perorangan, badan usaha/hukum yang penarikannya hanya dapat menurut syarat tertentu yang dispakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro/ alat pembayar menurut syarat tertentu yang dispakati. Adapun jenis-jenis produk tabungan yang ada pada Bank Syariah Bukopin adalah:

a) TabunganKu iB

Merupakan simpanan yang dikelola dalam prinsip *Wadi'ah* dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara, bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b) Tabungan iB SiAga

Merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu.Akad yang digunakan adalah akad *Wadi'ah yad dhamanah.*

c) Tabungan iB SiAga Bisnis

Simpanan untuk perorangan dan badan usaha yang dikelola dnegan prinsip bagi hasil, dengan berbagai fasilitas dan manfaat untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis. Simpanan yang berprinsip *Mudharabah Mutlaqah,* yang berarti Bank (*Mudharib*) diberi kuasa penuh oleh penabung (*shahibul maal)* untuk menggunakan dana tersebut tanpa larangan / batasan dan bank wajib memberitahuan kepada penabung mengenai nisbah bagi hasil yang diperoleh dari resiko yang timbol serta ketentuan penarikan dana sesuai dengan akad.

d) Tabungan iB SiAga Rencana Umroh

Tabungan iB SiAga Rencana Umroh merupakan tabungan berjangka untuk merencanakan ibadah umroh dengan potensi bagi hasil yang kompetitif

sekaligus memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa. Tabungan iB SiAga Rencana Umroh Bank Syariah Bukopin menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah,* dimana Bank dapat mengelola dana nasabah untuk investasi, dan dari keuntungannya akan dibagihasilkan antara nasabah dengan Bank sesuai nisbah yang disepakati bersama.

e) Giro iB

GiroiB merupakan simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau sarana perintah pembayaran lainnya melalui pemindah bukuan.

Akad yang digunakan dalam produk ini adalah *Wadiah Yad Dhamanah* yang berarti Bank dapat memanfaatkan dana dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh nasabah.

f) Deposito iB

Deposito iB merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian yang disepakati antara deposan dengan pihak Bank.

Akad yang digunakan dalam produk ini adalah *Mudharabah Mutlaqah***yaitu** system bagi hasil, dimana bank diberikan kekuasaan penuh

oleh deposan untuk menggunakan dana tersebut tanpa larangan / batasan dan bank memberitahukan kepada penabung mengenai nisbah yang diperoleh.

b. Kegiatan Operasional di Bidang Pembiayaan

1) Al- Murabahah

Fasilitas pembiayaan jual-beli dengan harga perolehan ditambah dengan margin yang telah disepakati, untuk memenuhi kebutuhan konsumsi maupun modal kerja investasi.

2) Al-Mudharabah

Yaitu merupakan sistem produk pembiayaan penanaman dana dari pemilik usaha kepada pengelola dana (mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu dengan menggunakan metode bagi untung dan rugi (profit dan loss sharing) dan metode bagi pendapatan (revenue sharing) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

3) Pembiayaan K3A (Koperasi Karyawan atau Pegawai untuk Anggota K3A)

Pembiayaan K3A yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin kepada Koperasi Karyawan (KopKar), koperasi pegawai, Koperasi Pegawai Negri (KPN), atau koperasi sejenis lainnya yang ditentukan kepada anggota untuk memenuhi kebutuhannya.

4) Pembiayaan Al-Musyarakah

Yaitu penanaman dana dari pemilik dana atau modal untuk menempatkan dana atau modal mereka pada usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

c. Produk Jasa Lainnya

Jenis-jenis jasa Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi adalah sebagai berikut:

1. Cash Management

   Layanan perbankan elektronik yang memudahkan nasabah dalam melakukan akses *inquiry* saldo dan transaksi secara *Real Time On-line* melalui terminal komputer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif, efisien dan tersentralisasi.

2. Wakaf Uang

   Layanan jasa ini merupakan layanan perbankan dimana perseroan menerima wakaf yang dilakukan seseorang, kelompok orang, lembaga atau badan hukum dalam bentuk uang yang dapat dikelola secara produktif dan hasilnya dimanfaatkan untuk kesejahteraan umat.

3. Save Doposit Box

   Layanan jasa bagi nasabah untuk menyimpan barang-barang berharga dan dokumen pribadi yang rahasia dengan sistem pengamanan berteknologi modern.

4. ATM iB SiAga

Layanan jasa kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dnegan perangkat mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) yang dimiliki atau ditunjuk oleh PT. Bank Bukopin Tbk.

5. KartuiB Siaga Visa Electron

Layanan jasa yang diberikan kepada nasabah untuk dapat melakukan transaksi belanja dan transaksi lainnya di *merchant* atau ATM yang berlogo VISA atau VISA Electron.

6. SMS Banking

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan berbasis teknologi seluler.

7. Kliring

Layanan jasa yang disediakan perseroan untuk menjembatani tukar menukar surat berharga (cek, bilyet, giro, warkat) yang diterbitkan perbankan antara bank-bank yang menjadi anggota kliring yang ditentukan oleh BI.

8. Transfer

Layanan jasa yang disediakan perseorangan untuk memindahkan sejumlah dana atas sipemberi amanat dari kantor cabang perseroan kepada penerima.

9. BI-RTGS

Layanan jasa dengan sistem transfer dana dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara online antar peserta pertransaksi secara individual. Sistem BI-RTGS diselenggarakan oleh BI.

10. Internet Banking

Internet Banking adalah fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Bukopin untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah penggunanya memperoleh info rekening, transfer, pembayaran tagihan dan pembelian voucher prabayar yang dilengkapi dengan fitur SMS Token yang dapat meningkatkan keamanan transaksi melalui internet Banking.

11. PPOB (Payment Point Online Bank)

PPOB (Payment Point Online Bank) merupakan kerjasama Bank Syariah Bukopin dengan *Provider* rekanan dalam system layanan pembayaran *online*, sehingga masyarakat umum dapat dengan leluasa membuka loket pembayaran PLN, Telkom, PDAM dan lain-lain. Dengan

adanya system ini dapat member peluang usaha baru untuk masyarakat guna membantu menekan angka pengangguran, dan pemberdayaan ekonomi kecil didaerah.

12. Virtual Account

Virtual Account adalah layanan berbasis system teknologi yang berisi rincian transaksi-transaksi secara terperinci (nomor sub rekening bayangan dari satu rekening yang bertujuan untuk mengakomodir keinginan nasaba

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Berdasarkan struktur Organisasi yang peneliti lampirkan maka penulis menjelaskan tugas dari masing-masing jabatan tersebut yaitu:

1. Kepala Cabang

Kepala cabang mempunyai tugas dan fungsi yang sangat vital pada cabanag yang dipimpinnya. Yaitu mengkoordinasi seluruh kegiatan perbankan agar terarah dan dapat mencapai target yang telah ditentukan, melalui pengawasan, penilaian atau evaluasi dan sosialisasi kepada seluruh SDM dibawahnya.

2. Manager Pelayanan dan Operasional (MPO)

Fungsi dan tujuan dari seorang MPO adalah memberikan persetujuan dan yang mengetahui seluruh transaksi yang terjadi dibank.Dalam divisi Manajer pelayanan dan Operasional (MPO) sendiri membawahi *Middle Office.*

3. Marketing Lending / pembiayaan

Bertugas dalam marketing pembiayaan termasuk jasa-jasa Bank lainnya sehingga terjadi cros selling dan penghimpunan dana serta mengaplikasikannya sesuai target, melakukan pembiayaan serta membuat dokumentasi dan administrasi dari portofolio pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh manajemen, melakukan evaluasi pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh manajemen, melakukan kunjungan kepada nasabah secara periode, melakukan penagihan kewajiban debitur dan menjaga kelancaran pembiayaannya sampai dengan pembiayaan tersebut lunas dan bertanggung jawab atas account dan portofolio pembiayaan yang ditangani, serta senantiasa mengacu kepada pedoman pembiayaan dan peraturan sehingga pembiayaan lancar.

4. Marketing Funding

Bertugas untuk menghimpun dana pihak ketiga dari masyarakat baik dari perorangan, badan usaha organisasi, serta instansi yang ada. Penghimpunan ini berupa Tabungan, Giro, Deposito sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Pelayanan Operasional

    a. Operasional

        1) Custumer Service

            Bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai produk-produk Bank Syariah, memberikan pelayanan untuk transaksi non tunai dan pemindah bukuan, menerima nasabah untuk melakukan

pembukuan Rekening Giro, Tabungan dan Deposito, serta pembukaan Rekening lainnya.

2) Teller

Bertugas memberikan pelayanan kepada setiap nasabah terutama dalam hal penerimaan atau pengeluaran baik tunai maupun pemindah bukuan, mengadministrasi semua dokumen yang berkaitan dengan unit kerja kas dan teller.

3) Transfer, Kliring, Inkaso

Bertugas dan bertanggung jawab atas transfer, kliring dan inkaso.

4) Sundries

Bertugas mengatur likuiditas cabang, serta mengatur fungsi ATM.

b. Internal Control

Bagian ini bertugas memeriksa laporan keuangan harian, memonitoring antara neraca dengan list saldo, menata laporan keuangan dan dokumen-dokumen transaksi yang ada diruangan internal control sampai dengan proses pengiriman ke gedung, melayani permintaan rekening Koran, nasabah, dan membuat laporan bulanan rutin internal.

c. Support pembiayaan

1) Legal

Bertugas memberikan analisa dan perlindungan yang maksimal baik mengenai subjek hukum maupun jaminan dengan memastikan kebenaran

objek serta keabsahan secara yuridis, memberikan analisa dan memanfaatkan dan resiko yang timbul akibat pemberian pembiayaan, melakukan pengikatan maupun perizinan yang diperlukan berkaitan dengan pembiayaan tersebut, melakukan pemeriksaan terhadap permohonan pembukaan rekening Giro dan menyelesaikan permasalahan yang timbul atas pembiayaan yang telah diberikan.

2) Administrasi Pembiayaan

Bertugas melakukan droping pembiayaan, membuat daftar pembiayaan yang diberikan, melakukan pembebanan pokok dan margin pembiayaan, melakukan penurunan baki debet/plafon, dan pelunasan fasilitas pembiayaan serta memonitoring pembiayaan yang akan jatuh tempo.

3) Administrasi Pelaporan

Bertugas melakukan filterisasi kelengkapan dokumen droping pembiayaan, menginput data pembiayaan dan agunan, melakukan droping pembiayaan dan menyusun serta menyimpan file pembiayaan.

4) Investigasi Pembiayaan

Bertugas melakukan taksasi jaminan penelitian, dan melakukan penilaian terhadap jaminan yang diberikan oleh calon nasabah pembiayaan.

5) Sarana Logistik

Bertugas menyediakan semua kelengkapan kantor.

d. Sumber Daya Insani

Bertugas melakukan pelayanan terkait SDM kepada karyawan dan manajemen cabang untuk memastikan terpenuhinya hak-hak karyawan cabang dan dilaksanakannya peraturan-peraturan terkait SDI di cabang.

e. SAC

Bertugas mengaudit data setelah terjadinya droping, dan mengecek transaksi keuangan setiap bulan dan membuat laporan kekantor pusat, serta mengawasi kegiatan operasional dan bisnis dikantor cabang.

B. Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Fasilitas layanan pada bagian Front Office sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah. Dalam artian jika fasilitas layanan yang diberikan terhadap nasabah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan terjadi suatu permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan. Persepsi nasabah terhadap kualitas dari fasilitas layanan yang di berikan oleh bank kepada nasabahnya merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam memberikan fasilitas layanan, setiap nasabah yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang

ditujukan oleh bank itu sendiri, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.

Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi teramati beberapa temuan observasi dari fasilitas layanan yang dimiliki oleh bank tersebut, yaitu berupa beberapa kelemahan yang terdapat pada fasilitas layanan antara lain:

1. Ruangan yang terlibat kurang luas dan lebih kecil

PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi memiliki ruangan fasilitas layanan yang terlihat kurang luas dan menimbulkan kesan sempit pada ruangannya tersebut, sehingga menimbulkan kurang nyamannya bagi nasabah-nasabah yang ingin melakukan transaksi dibank tersebut.

2. Kursi untuk menunggu antrian nasabah yang sedikit

Kursi pada ruang tunggu bermanfaat untuk seseorang yang ingin menunggu anrtian, sehingga nasabah yang ingin mengantri dapat duduk dan tidak berdiri. Akan tetapi pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi memiliki kursi antrian yang dapat digunakan oleh nasabahnya hanya sedikit, ini akan berdampak ketika kondisi nasabah yang ingin melakukan transaksi lebih banyak (ramai) menjadi berdiri. Hal tersebut dapat mengurangi tingkat kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi dibank tersebut.

3. Tidak pernah dilakukannya perombakan fasilitas layanan

Dalam mewujudkan fasilitas layanan yang baik salah satunya yaitu dengan selalu melakukan perombakan fasilitas layanan yang ada, sehingga tidak menimbulkan kesan jenuh bagi nasabah yang menikmati fasilitas layanan juga tidak hanya bermanfaat bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi tetapi juga bermanfaat bagi para karyawan yang dimiliki oleh bank tersebut terutama pada bagian front office. Dengan selalu adanya perombakan fasilitas yang dilakukan (minimal 2 kali dalam setahun) akan menimbulkan kesan segar pada fasilitas layanan dan juga akan menimbulkan kesan nyaman bagi para nasabah yang berada di dalam ruangan tersebut.

Akan tetapi pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi tidak pernah dilakukannya perombakan fasilitas layanan dikarenakan keterbatasan luas ruangan. Ruangan pada bagian front office yang dimiliki oleh bank tersebut terlihat lebih kecil menyebabkan sulitnya bank tersebut dalam melakukan perombakan fasilitas layanan sehingga fasilitas layanan yang selalu ditampilkan oleh bank adalah fasilitas yang selalu serupa tanpa ada perombakan. Penentuan letak fasilitas layanan pada bagian front office telah didesain dan dilakukan pada saat pendirian bank tersebut, seperti:

a. Penentuan letak Teller Counter
b. Penataan meja Custumer Service
c. Penentuan letak kursi tunggu nasabah saat mengantri

d. Letak papan pengumuman, pamflet, dan brosur
e. Letak meja pengisian slip setoran dan slip penarikan
f. Hingga penentuan letak dan desain meja satpam.

4. Tidak disediakan lagi kotak saran bagi nasabah

Dalam memantau kepuasan nasabah yang dimilikinya bank memiliki beberapa metode yang digunakan, salah satunya yaitu sistem keluhan dan saran.Sistem ini bisanya dilakukan oleh bank dalam bentuk penyediaan kotak saran yang diletakkan oleh bank ditempat yang mudah dijangkau oleh nasabahnya.Bahkan bank pun terkadang menyediakan formulir bagi nasabah yang ingin memberikan saran sehingga nasabah hanya tinggal mengisi. Akan tetapi pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi sendiri tidak menyediakan lagi kotak saran untuk nasabah, bank tersebut hanya membenarkan bagi nasabah yang ingin menyampaikan keluhan ataupun sarannya kepada karyawan bank tersebut, seperti karyawan pada bagian Marketing / Account Officer, kemudian Account Officer tersebut akan menyampaikan hasil keluhan nasabah yang diterimanya kepihak manajemen yang akan dicari solusi nantinya oleh pihak manajemen tersebut.

C. Kendala-Kendala Fasilitas Layanan Yang Dihadapi Oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Bicara tentang fasilitas layanan, tentu tidak lepas dari kendala-kendala yang dihadapi dalam mewujudkan fasilitas layanan yang baik. PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi dalam menjalankan perannya sebagai

lembaga keuangan yang dituntut harus selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya memberikan pernyataan bahwa bank tersebut tidak pernah mengalami kendala apapun dalam proses meningkatkan kepuasan nasabahnya, karena PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi telah melakukannya sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan, baik dari fasilitas yang dimiliki hingga pelayanan yang diberikan secara langsung kepada nasabah. Bahkan menurut hasil wawancara yang telah dilakukan, menyimpulkan pernyataan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi yaitu kelengkapan fasilitas layanan yang ada di bank tersebut pun telah dapat dikatakan layak, karena telah sesuai dengan standar layanan yang ada, seperti yang terlihat pada bagian front office dapat dikatakan meningkatkan kenyamanan nasabah karena hal tersebut terlihat dari sisi tangiblenya (sisi fisik) seperti : kebersihan ruangan, kesejukan, harum dan wangi, yang dapat memberikan kesan nyaman kepada nasabahnya, begitu pula dilihat dari sisi humannya (karyawan) telah bisa menerapkan standar-standar pelayanan.[23]

Akan tetapi, dalam observasi yang telah dilakukan oleh penulis sebelumnya terlihat bahwa fasilitas layanan yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi mempunyai beberapa kendala dalam mewujudkan fasilitas layanan yang optimal, yaitu:

[23]Dodi Wahyudi, *Karyawan Sumber Daya Insani* PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, wawancara pribadi, PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, tanggal 05 Juli 2018

1. Terbatasnya ruangan yang dimiliki pada bagian Front Office

   Pada bagian front PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi memiliki ruang yang kurang luas dan lapang sehingga sulitnya bank tersebut dalam mengatur letak fasilitas layanan yang dapat memberikan kenyamanan yang lebih kepada nasabahnya. Ruangan yang kurang luas yang dimiliki oleh bank tersebut menyebabkan bank hanya dapat mendesain fasilitas layanan sesuai dengan ukuran ruangan, seperti kursi tunggu yang diletakkan tidak banyak agar terlihat kesan longgar pada bank yaitu pada bagian front office, meletakkan kursi tunggu yang terlalu banyak dapat menyebabkan makin sempitnya ruangan front office di bank tesebut.

2. Kurang luasnya tempat parkir yang disediakan untuk nasabah

   Tempat parkir kendaraan yang digunakan oleh nasabah juga merupakan faktor penunjang bagi tersedianya fasilitas layanan yang memuaskan, tidak hanya dari sisi keamanannya saja akan tetapi juga dari sisi ukuran luasnya yang dapat memudahkan nasabah ketika menggunakan tempat tersebut. Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi tempat parkir yang disediakan terkadang tidak dapat menampung kendaraan nasabah yang akan menggunakan tempat tersebut, seperti ketika bank tersebut memiliki nasabah yang cukup ramai ketika akan melakukan transaksi.

3. Penggunaan sistem antrian yang masih kurang optimal

Sistem antrian berguna ketika para nasabah ingin melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi tersebut, sistem antrian yang buruk dapat menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan nasabah ketika akan melakukan transaksi dibank tersebut. Pada bank tersebut sistem antrian terkadang digunakan hanya ketika nasabah yang ingin melakukan transaksi cukup banyak, akan tetapi ketika kondisi bank tidak banyak dipenuhi oleh nasabah sistem antrian tidak digunakan dengan baik.

Bentuk fasilitas layanan yang dapat memuaskan nasabah yang menerima pelayanan haruslah sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari bank yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (reliability) menunjukkan pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan yaitu dalam hal ini nasabah bank itu sendiri.

Oleh karena adanya kekurangan pada fasilitas layanan yang terdapat pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi maka dalam menunjang sarana fasilitas layanan yang optimal bagi nasabah bank tersebut mengutamakan kenyamanan ruangan dan bentuk layout yang tertara dengan baik serta kesediaan furniture yang baik pula. Selain hal itu dalam menanggapi nasabah terkait keluhan yang diberikan kepada bank, maka PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi melakukan beberapa

tindakan yang dinilai setidaknya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabahnya, yaitu:[24]

1. Memperbaiki sistem antrian nasabah

   Fasilitas layanan yang dinilai kurang baik oleh para nasabah membuat PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi mengatasi hal tersebut dengan solusi perbaikan pada sistem antrian sehingga apabila nasabah yang ingin melakukan transaksi saat bank dalam kondisi ramai atau penuh oleh para nasabah yang lain dapat sedikit teratasi dengan sisitem antrian yang lebih baik.

2. Melakukan proses transaksi yang dipercepat sehingga tidak membuat nasabah menunggu lebih lama

   Proses antrian yang panjang dapat membuat para nasabah yang dimiliki oleh bank tersebut menjadi jenuh menunggu dan mengurangi rasa kenyamanan nasabah, oleh Karena itu dengan dipercepatnya sistem transaksi yang dilakukan antara nasabah dengan teller dapat mengurangi waktu tunggu yang lama bagi nasabah yang sedang mengantri untuk melakukan transaksi.

3. Memberikan bantuan saat nasabah mengalami kesulitan

   Karyawan bank selalu memberikan bantuan kepada nasabahnya yang sedan mengalami kesulitan, misalnya saat pengisian slip setoran atau

[24]Dodi Wahyudi, *Karyawan Sumber Daya Insani* PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, wawancara pribadi, PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, tanggal 05 Juli 2018

slip penarikan.Hal itu dilakukan PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi sebagai salah satu wujud strategi pemberian fasilitas layanan yang digunakan oleh bank. Biasanya hal ini lebih banyak dilakukan oleh satpam bank tersebut ataupun karyawan lain yang melihat nasabahnya sedang mengalami kesulitan.

4. Tetap melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan

   Evaluasi terhadap kinerja karyawan selalu dilakukan oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi terhadap para karyawan yang dimilikinya, terutama pada bagian front office yang lebih banyak bertatap muka kepada nasabah, seperti : Satpam, Custumer Service, dan Teller.

5. Selalu melakukan Role Play mengenai standar pelayanan yang ada di Bank Syariah Bukopin

   Role Play yang dilakukan berguna bagi karyawan dalam memahami dan mendalami peran serta tugas yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Role Play yang biasanya dilakukan oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi ini pun bertujuan untuk mengajarkan kepada para karyawan yang dimilikinya agara lebih mengenal para karyawan. Biasanya Role Play hanya ditujukan untuk bagian Front Office, karena pada bagian inilah yang selalu berhubungan dengan para nasabah.Dengan adanya Role Play bank tersebut menuntut pembentukan karyawan yang lebih profesional.

6. Selalu meningkatkan kemampuan teknis dari front office itu sendiri

   PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi selalu berusaha meningkatkan kemampuan teknis pada bagian front office yang dimilikinya.

7. Serta selalu meningkatkan kualitas produk

   Peningkatan produk dilakukan sebagai salah satu penunjang fasilitas layanan yang dimiliki, apabila fasilitas layanan dinilai kurang memadai maka dengan adanya produk yang dimiliki lebih berkualitas maka dapat menutupi fasilitas layanan yang kurang baik tersebut.

Selain hal tersebut diatas, cara lain yang dilakukan PT. Bank Syariah Bukopin dalam memaksimalkan dan mengoptimalkan fasilitas layanan yang dimilikinya adalah dengan selalu sesuai standar layanan dan melebihi dari standar layanan yang diinginkan oleh nasabah-nasabahnya. Meskipun demikian pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi juga terlihat beberapa nilai plus yang dimilikinya dalam hal fasilitas layanan, yaitu:

1. Warna ruangan yang menarik dan terkesan hidup

   Saat nasabah mulai memasuki ruangan bagian front office akan terlihat bentuk ruangan yang dapat menyegarkan mata, warna yang terdapat pada ruangan terlihat lebih hidup dan memberikan kesan yang segar pada mata nasabah yang memasuki ruangan tersebut. Hal tersebut dikarenakan pemilihan warna ruangan yang tepat.

2. Ruangan terlihat bersih, sejuk, harum, dan tertata rapi

   Pada bagian front office PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi akan tampak bentuk ruangan yang bersih, sejuk, harum serta tertata dengan cukup rapi yang dapat memberikan kesan nyaman pada nasabah yang ingin melakukan transaksi.

3. Pelayanan ramah yang diberikan oleh para karyawan kepada nasabah khususnya pada bagian Front Office

   Pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi cukup ramah, hal tersebut terlihat ketika para nasabah yang ingin memasuki ruangan pada bagian front office selalu disambut dengan ramah, selalu tersenyum, serta menyakan maksud dan tujuan nasabah yang datang oleh karyawan yang bertugas pada bagian tesebut.

4. Ketanggapan para karyawan dalam membantu nasabah

   Ketika nasabah yang ingin melakukan transaksi pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi mengalami kesulitan, maka karyawan pada bank tersebut selalu bertindak cepat membantu nasabahnya yang mengalami kesulitan, seperti pengisian slip setoran atau slip penarikan.

D. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Fasilitas layanan yang baik yang diberikan kepada nasabah maka akan membuat nasabah merasa senang sehingga akan muncul tingkat kepuasan dan kenyamanan nasabah. Kepuasan dan kenyamanan nasabah itu sendiri saling berhubungan antara berbagai model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan dan kenyamanan hidup serta kualitas hidup itu sendiri.Pada intinya kepuasan nasabah adalah *response* atau tanggapan yang diberikan oleh nasabah *(costumer)* atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman.Dengan pengertian itu maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan / kelebihan dari suatu fasilitas layanan itu sendiri dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau melebihi harapan nasabah.

Kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin akan tercapai apabila karyawan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar dari nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, agar tercapai tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin adalah memenuhi harapan nasabah dengan cara yang dapat membuat mereka kembali lagi. Misalnya dengan cara lebih meningkatkan mutu fasilitas layanan yang dimiliki antara lain:

1. Pemberian akses yang mudah dijangkau oleh para nasabah

   Akses menuju PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi yang hanya satu arah terkadang cukup menyulitkan para nasabah yang ingin menuju bank tersebut untuk melakukan transaksi.Sebaiknya bank lebih memperhatikan jalur akses tersebut, agar dapat lebih memudahkan nasabah yang ingin menuju bank.

2. Penyediaan tempat parkir yang nyaman bagi nasabah

   Lokasi parkir yang kurang luas menyebabkan bank terlihat kurang optimal dalam memberikan pelayanan, sehingga terkadang para nasabah yang ingin memarkirkan kendaraannya harus mencari tempat lain yang terkadang cukup jauh dari bank tersebut. Oleh karena itu PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi seharusnya menyediakan tempat parkir yang cukup luas yang dapat digunakan oleh para nasabah.

3. Melakukan perombakan fasilitas layanan (minimal 2 kali dalam setahun)

   Fasilitas layanan yang tidak pernah dilakukan perombakan akan dapat menyebabkan rasa jenuh bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi dibank tersebut. Oleh karena itu, maka seharusnya PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi melakukan perombakan fasilitas layanan yang dapat meningkatkan kenyamanan nasabah.

4. Kelengkapan fasilitas layanan

   Fasilitas layanan yang lengkap haruslah di perhatikan oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, seperti: didalam ruangan terdapat mesin antrian nasabah, peletakan brosur, slip setoran dan penarikan yang

tertata baik, kenyamanan bangku untuk menunggu antrian nasabah, serta ruang yang dilengkapi dengan pendingin ruangan yang membuat nasabah nyaman berada di bank.

5. Keramahan karyawan yang harus ditingkatkan

   Keramahan yang diberikan oleh para karyawan merupakan salah satu faktor peningkatan kepuasan untuk nasabah, seperti: dari pintu masuk, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan memberikan senyum kepada nasabah yang masuk maupun nasabah yang akan keluar dari bank.

6. *Costumer Service* yang lebih profesional

   Maksudnya yang memiliki pemahaman produk (*Produck Knowledge*) yang akan dijual kepada nasabah, mampu menerima *Complain* dari nasabah dan cara menyelesaikannya, kemampuan berkomunikasi baik dalam telepon maupun bertemu langsung dengan nasabah serta keahlian lainnya.

7. *Teller* yang lebih Profesional

   Sikap seorang teller ketika melayani nasabah yaitu dengan cepat, akurat tanpa ada kesalahan dalam meng-*entry* data transaksi nasabah ke komputer dan tanpa ada kesalahan lain, serta tanpa mengurangi rasa keramahan teller kepada nasabah.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk meningkatkan utilisasi layout fasilitas layanan front office diberikan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pemberian akses yang mudah dijangkau oleh para nasabah

   Sebaiknya bank lebih memperhatikan jalur akses, agar dapat lebih memudahkan nasabah yang ingin menuju bank.
2. Penyediaan tempat parkir yang nyaman bagi para nasabah

   PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi seharusnya menyediakan tempat parkir yang cukup luas yang dapat digunakan oleh para nasabah.
3. Melakukan perombakan fasilitas layanan (minimal 2 kali dalam setahun)

   Seharusnya PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi melakukan perombakan fasilitas layanan yang dapat meningkatkan kenyamanan nasabahnya.
4. Kelengkapan fasilitas layanan

   Fasilitas layanan yang lengkap haruslah diperhatikan oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, seperti: didalam ruangan terdapat mesin antiran nasabah, peletakan brosur, slip setoran dan penarikan yang

tertata baik, kenyamanan bangku untuk menunggu antrian nasabah, serta ruang yang dilengkapi dengan pendingin ruangan yang membuat nasabah nyaman berada di bank.

5. Keramahan karyawan yang harus ditingkatkan

   Keramahan yang diberikan oleh para karyawan merupakan salah satu faktor peningkatan kenyamanan untuk nasabah.

6. *Costumer Service* yang lebih profesional

   Maksudnya yang memiliki pemahaman produk (*Produck Knowledge*) yang akan dijual kepada nasabah, mampu menerima *Complain* dari nasabah dan cara menyelesaikannya, kemampuan berkomunikasi baik dalam telepon maupun bertemu langsung dengan nasabah serta keahlian lainnya.

7. *Teller* yang lebih Profesional

   Sikap seorang teller ketika melayani nasabah yaitu dengan cepat, akurat tanpa ada kesalahan dalam meng-*entry* data transaksi nasabah ke komputer dan tanpa ada kesalahan lain, serta tanpa mengurangi rasa keramahan teller kepada nasabah.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis mengenai utilisasi layout fasilitas layanan Front Office dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi meningkatkan mutu fasilitas layanan serta lebih memperhatikan pemberian fasilitas layanan yang lebih baik kepada nasabah untuk memperhatikan kesetiaan nasabah yang dimiliki serta untuk mengantisipasi nasabah pindah ke bank pesaing lainnya.
2. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi seharusnya melakukan perombakan fasilitas layanan secara lebih optimal agar tidak menimbulkan rasa jenuh bagi nasabah. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kepuasan nasabah-nasabahnya.
3. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi disarankan agar dapat memberikan tanggapan serta solusi yang lebih baik dan cepat dalam mengatasi keluhan nasabah terhadap fasilitas layanan yang kurang baik agar nasabah merasa lebih dihargai dan mempunyai ikatan emosional yang kuat terhadap bank.

DAFTAR PUSTAKA

Nasution, M. Nur.2004.*Manajemen Jasa Terpadu,*Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kebudayaan, Dan Departemen Pendidikan.1997.*Kamus Besar Bahasa Indonesia,*Jakarta:Balai Pustaka.

Djaslim,Saladin.1994.*Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta: CV Rajawali

Sugiyono,Prof, Dr.2014.*Metode Penelitian Bisnis,*Bandung:CV Alfabeta.

Teguh, Muhammad.1999.*Metodologi Penelitian Ekonomi,*Jakarta:PT, Raja Grafindo Persada

Surachman,Winanrno.1984.*Pengantar Penelitian Ilmiah,*Bandung:Tarsito.

Poerwadar Minta,WJS.1982. *Kamus Umum Bahasa Indonesia,*Jakarta:Balai Pustaka.

Lembaga Administrasi Negara Pusdiklat Sespanas Bidang TMKP, *Pendidikan Dan Pelatihan Service Excellence (Standar Pelayanan Prima),*Jakarta

Boedionao, B.2003.*Pelayanan Prima Perpajakan,*Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sumarni,Murti.2002.*Manajemen Pemasaran Bank, Edisi Kelima Cetakan Pertama,*Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Wood,Ivonne.2009.*Layanan Pelanggan*.Yogyakarta:Graha Ilmu.

Kasmir,2005.*Pemasaran Bank Edisi Pertama Cetakan Kedua,*Jakarta:Kencana.

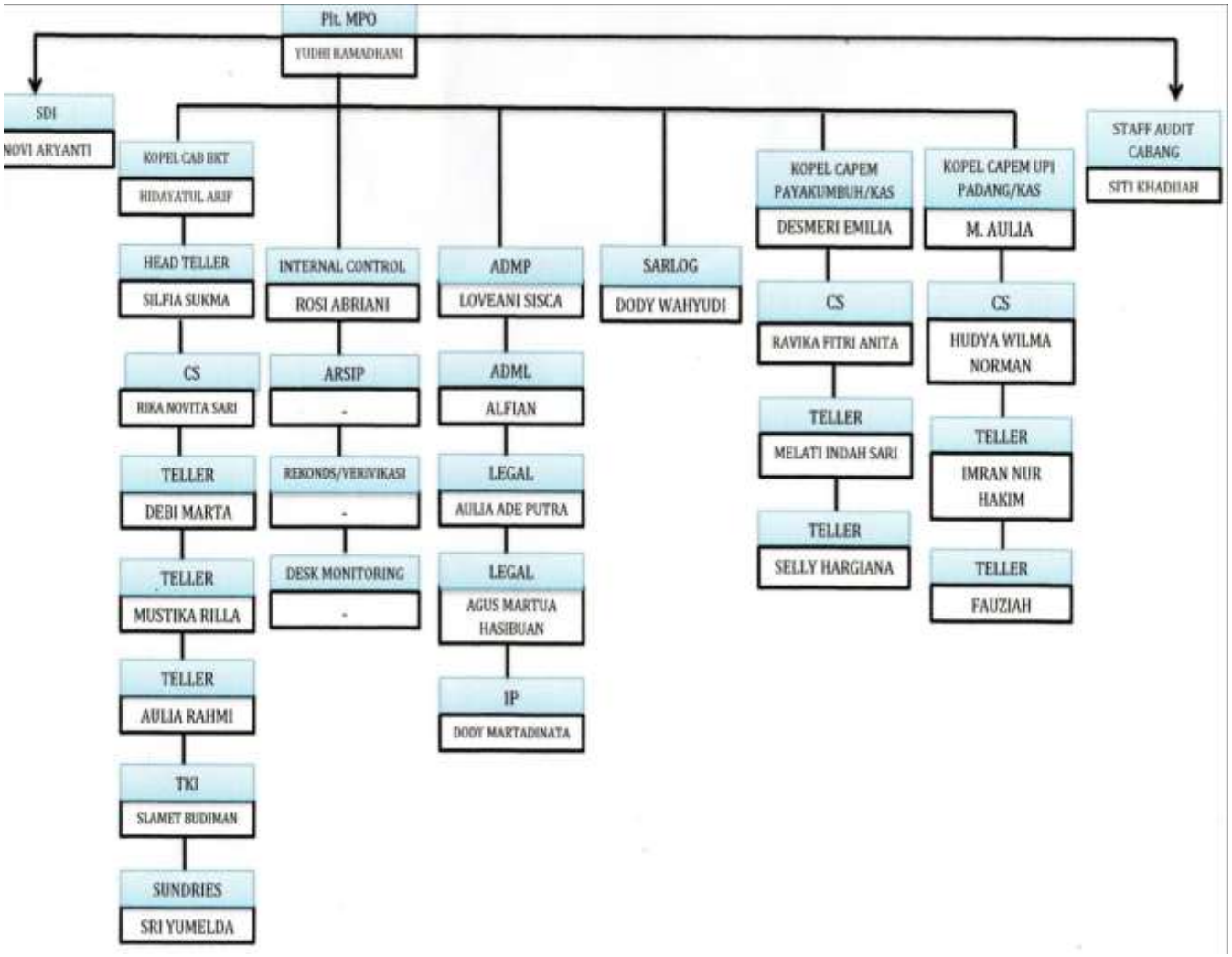
Rianto Al Arif,M Nur.2012.*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,Bandung:Alfabeta.

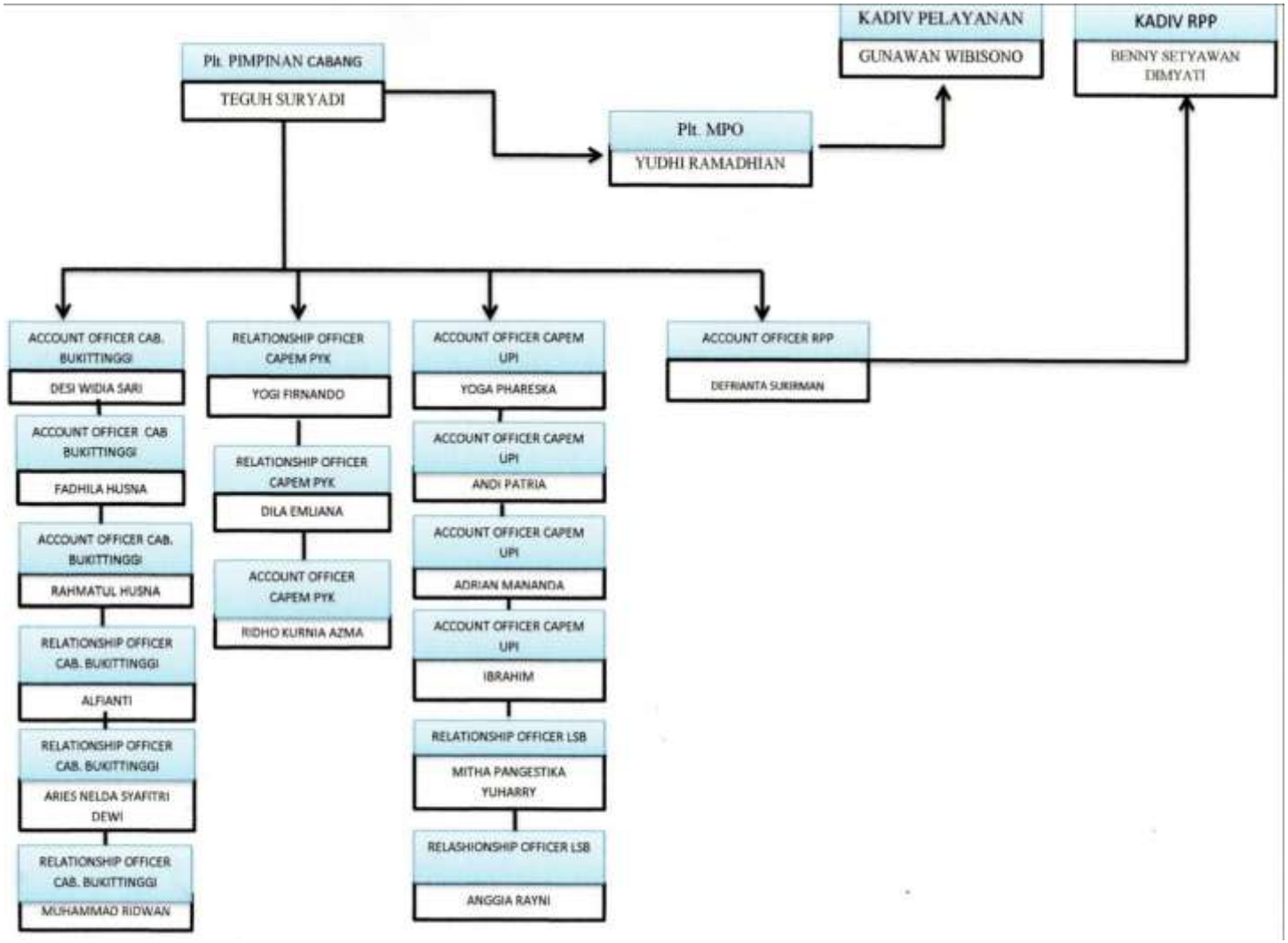
Kurniawan,Gita dan Suyetti.1999.*Pelayanan Prima*,Jakarta: Yudhistira.

Setiadi,Nugroho J.2008.*Perilaku Konsumen*.Jakarta: Kencana.

T Johns,D.1996.*Manajemen Operasi Untuk Meraih Keunggulan Kompetitif*,Jakarta: Pustaka Rinanam Pressindo.

Wahyudi, Dodi. 2018. *Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi*. wawancara pribadi. PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi. 05 Juli, pukul 11.56


Plt. MPO
YUDHI RAMADHANI
SDI
NOVI ARYANTI
KOPEL CAB BKT
HIDAYATUL ARIF
HEAD TELLER
SELFIA SUKMA
CS
RIKA NOVITA SARI
TELLER
DEBI MARTA
TELLER
MUSTIKA RILLA
TELLER
AULIA RAHMI
TKI
SLAMET BUDIMAN
SUNDRIES
SRI YUMELDA
INTERNAL CONTROL
ROSI ABRIANI
ARSIP
-
REKONDS/VERIVIKASI
-
DESK MONITORING
-
ADMP
LOVEANI SISCA
ADML
ALFIAN
LEGAL
AULIA ADE PUTRA
LEGAL
AGUS MARTUA HASIBUAN
IP
DODY MARTADINATA
SARLOG
DODY WAHYUDI
KOPEL CAPEM PAYAKUMBUH/KAS
DESMERI EMILIA
CS
RAVIKA FITRI ANITA
TELLER
MELATI INDAH SARI
TELLER
SELLY HARGIANA
KOPEL CAPEM UPI PADANG/KAS
M. AULIA
CS
HUDYA WILMA NORMAN
TELLER
IMRAN NUR HAKIM
TELLER
FAUZIAH
STAFF AUDIT CABANG
SITI KHADIJAH


KADIV PELAYANAN
GUNAWAN WIBISONO
KADIV RPP
BENNY SETYAWAN DIMYATI
Plt. PIMPINAN CABANG
TEGUH SURYADI
Plt. MPO
YUDHI RAMADHIAN
ACCOUNT OFFICER CAB. BUKITTINGGI
DESI WIDIA SARI
ACCOUNT OFFICER CAB BUKITTINGGI
FADHILA HUSNA
ACCOUNT OFFICER CAB. BUKITTINGGI
RAHMATUL HUSNA
RELATIONSHIP OFFICER CAB. BUKITTINGGI
ALFIANTI
RELATIONSHIP OFFICER CAB. BUKITTINGGI
ARIES NELDA SYAFITRI DEWI
RELATIONSHIP OFFICER CAB. BUKITTINGGI
MUHAMMAD RIDWAN
RELATIONSHIP OFFICER CAPEM PYK
YOGI FIRNANDO
RELATIONSHIP OFFICER CAPEM PYK
DILA EMLIANA
ACCOUNT OFFICER CAPEM PYK
RIDHO KURNIA AZMA
ACCOUNT OFFICER CAPEM UPI
YOGA PHARESKA
ACCOUNT OFFICER CAPEM UPI
ANDI PATRIA
ACCOUNT OFFICER CAPEM UPI
ADRIAN MANANDA
ACCOUNT OFFICER CAPEM UPI
IBRAHIM
RELATIONSHIP OFFICER LSB
MITHA PANGESTIKA YUHARRY
RELASHIONSHIP OFFICER LSB
ANGGIA RAYNI
ACCOUNT OFFICER RPP
DEFRIANTA SUKIRMAN

Nama : Anggi Puji Astuti

Nim : 3115005

Jurusan : D III Perbankan Syariah

Judul : Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Pertanyaan

1. Apa sajakah jenis fasilitas yang dimiliki oleh Bank Syariah Bukopin dalam menunjang sarana bagi nasabah?
2. Bagaimanakah kelengkapan fasilitas yang ada pada Bank Syariah Bukopin, apakah dapat dikatakan telah layak?
3. Apakah layanan pada Front Office di Bank Syariah Bukopin telah meningkatkan kenyamanan pada nasabah?
4. Bagaimana usaha Bank Syariah Bukopin dalam mempertahankan kualitas layanan?
5. Bagaimana cara Bank Syariah Bukopin dalam memaksimalkan fasilitas layanan tersebut?
6. Apakah dari Bank Syariah Bukopin sendiri telah melakukan perombakan ataupun perubahan fasilitas, guna meningkatkan pelayanan bagi nasabah?
7. Kapan saja perombakan fasilitas tersebut dilakukan?

8. Apakah nasabah pernah memberikan keluhan kepada Bank Syariah Bukopin atas Fasilitas yang kurang baik ataupun fasilitas yang tidak memuaskan nasabah?
9. Bagaimana tindakan dari Bank Syariah Bukopin dalam menanggapi keluhan dari nasabah tentang fasilitas yang kurang baik?
10. Apakah ada hambatan atau kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Bukopin dalam meningkatkan kenyamanan kepada nasabah, baik dari fasilitas yang dimiliki maupun dari pelayanan yang diberikan secara langsung kepada nasabah?
11. Bagaimana cara Bank Syariah Bukopin dalam memahami atau mengendalikan fasilitas layanan tersebut?

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1544/In.26.3/PP.00.7/6/2018 Juni 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth.
Pimpinan PT. Bank Syariah Bukopin
Cabang Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**ANGGI PUJI ASTUTI**
NIM	:	**3115.005**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	D3 Perbankan Syariah
Semester	:	VI (Enam)
Lokasi Penelitian	:	PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi
Judul TA	:	***"Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi"***
Waktu	:	7 Juni s/d 7 Agustus 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 0

بسم الله الرحمن الرحيم

Bukittinggi, 3 Juli 2018

No. 313/BKT/BSB /VII/2018

Kepada Yth,
Ketua Program Studi
Perbankan Syariah
IAIN Bukittinggi

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam ta'zim dengan diiringi do'a kami sampaikan ,semoga Bapak dan Staff dalam keadaan sehat wal'afiat, sehingga dapat melaksanakan tugas sehari-hari dengan sebaik-baiknya.Aamiin.

Menunjuk surat Bapak No. B.1341/In.26.3/PP.07/5/2018 perihal **Mohon Izin penelitian,** dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama	: Anggi Puji Astuti
NIM	: 3115005
Jurusan	: D-III Perbankan Syariah

Disetujui untuk penelitian di Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, sepanjang dapat mengikuti ketentuan yang berlaku pada PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi.

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

PT.Bank Syariah Bukopin
Cabang Bukittinggi

Dodi Wahyudi
Alt.Sumber Daya Insani

DW

SURAT KETERANGAN

TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dodi Wahyudi

Jabatan : Alt. Sumber Daya Insani

Bank : Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Menerangkan bahwa **ANGGI PUJI ASTUTI** dengan **NIM : 3115005** mahasiswa Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi memang benar telah melakukan wawancara dengan saya untuk keperluan Tugas Akhir yang berjudul : **"Utilisasi Layout Fasilitas Layanan Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi".**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 05 Juli 2018

Narasumber

DODI WAHYUDI
Alt. Sumber Daya Insani

Peneliti

ANGGI PUJI ASTUTI
NIM :3115005

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Anggi Puji Astuti

Tempat/Tanggal Lahir: Bukittinggi / 21 Januari 1998

Usia : 20 Tahun

Agama : Islam

Alamat : Batu Gajah, kec. Pasir Penyu Kab. Indragiri Hulu

Data Orang Tua

Nama Ayah : Miswandi

Tempat/Tanggal Lahir: Bukittinggi /23 November 1963

Nama Ibu : Emi Rinalty

Tempat/Tanggal Lahir: Cubadak/05 September 1971

Latar Belakang Pendidikan

1. SDN 010 Talang Sei Parit Tamat Tahun 2009
2. MTsN 2 Bukittinggi Tamat Tahun 20012
3. SMAN 4 Bukittinggi Tamat Tahun 2015

Pengalaman Organisasi

1. Pengurus HMJ D III Perbankan Syariah 2017/2018