BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan umumnya menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito. Kemudian bank juga sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, bank juga sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, dan pembayaran lainnya.

Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal 1990-an, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat Muslim terbesar di dunia. Prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 agustus 1990. Namun, diskusi tentang Bank Syariah sebagai basis ekonomi islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980. Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Bank Syariah telah menawarkan berbagai produk yang cukup kompetitif yang merupakan pengembangan dari produksi perbankan

konvensional yang dipadu lebih luas dan lebih lengkap dengan ekonomi islam yang telah ada dalam beberapa prinsip dasar transaksi secara umum.

Bank Syariah harus mampu melakukan persaingan dengan lembaga keuangan yang berbasis konvesional yang tidak melupakan konsep ekonomi islam melalui produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Etika kerja pada perusahaan sangat berperan penting dalam menjalankan arus kerja karyawan didalam kantor. Etika kerja ini bermaksud agar para karyawan menjalankan pekerjaannya secara baik dan etis menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang, karena penilaian masyarakat terhadap perusahaan tersebut adalah dari nama baik perusahaan tersebut yaitu dari intern dan ekstern perusahaan.

Seorang *Customer Service* juga harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah dengan cara bersikap dan berperilaku yang ramah serta sopan kepada mereka. Bila *Customer Service* tidak ramah, citra *(image)* bank dimata nasabah akan turun.

Menurut Al-Quran, seorang *customer service* salah satu tugasnya adalah memberikan segala infomasi yang dibutuhkan nasabah maupun yang diamanatkan bank untuk disampaikan kepada nasabah.

Allah SWT berfirman:

إن ٱلله يأمركم أن تؤدواٱلأمنت إلىٓ أهلها وإذاحكمتم بين ٱلناس أن تحكموابٱلعدل ۚ إن ٱلله نعمايعظكم به ۦٓ إن ٱلله كان سميعابصيرا ﴿٥٨﴾

Artinya: *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan denagn adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat".(Q.S An-Nisa':58)*

Rasulullah SAW bersabda:

إن الله تبارك وتعالى يحب إذاعمل أحلكم عملاًأينقنه

Artinya: *"Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang diri kalian bekerja, maka ia itqan (profesional) dalam pekerjaannya" (HR. Baihaqi)*

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas lebih tinggi dari pesaing dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga mempengaruhi pada loyalitas nasabah yang sudah diperoleh untuk dapat dipertahankan atau diperluas.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan adalah hal yang paling diutamakan untuk bisa memberikan kepuasan pada pelanggannya. Bank Syariah harus mampu menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh lini produk dan jasanya dengan tidak melupakan konsep ekonomi islam melalui produk yang ditawarkannya. Hal itu juga yang selalu ditingkatkan pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

Pelayanan yang dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya. Jika nasabahnya tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut

dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien dalam karakteristik pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan akan memberikan kepuasan bagi para konsumennya juga akan mampu meningkatkan *image* bagi perusahaan sehingga citra perusahaan dimata pelanggannya terus meningkat.

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang sangat baik atau disebut pelayanan prima *(Service Excellent)* merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *Customer Service* dapat melayani nasabah secara memuaskan, dalam konsep pelayanan prima terdapat empat unsur pokok, yaitu: kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak unggul jika salah satu unsurnya kurang.

Pelayanan prima itu sendiri bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus layanan kepada pelanggan, tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya, serta upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Pelayanan prima juga dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.

PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dari sejak berdiri. Bank ini sangat membutuhkan masyarakat untuk memenuhi tuntutan perkembangan perbankan dan upaya untuk dapat melakukan kegiatan perbankan yang baik dan halal. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Pelayanan yang diberikan customer service dalam melayani nasabah terkadang membuat nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari penelitian awal yang saya lakukan terhadap nasabah, dari 50 orang yang saya teliti ada 35 orang yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan customer service.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas tentang: "**UPAYA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN *SERVICE EXCELLENT* PADA PT. BNI SYARIAH CABANG BUKITTINGGI"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah terkait dengan penelitian ini, yaitu:

1. Kurangnya pelayanan yang diberikan customer service terhadap nasabah pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.
2. Banyaknya nasabah yang komplen terhadap pelayanan yang diberikan customer service pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi
3. Pelayanan yang diberikan customer service belum cukup baik

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan masalah

   Berdasarkan permasalahan pada latar belakang diatas, maka penelitian ini dibatasi pada upaya *customer service* meningkatkan *service excellent*, langkah-langkah yang harus dilakukan agar customer service dapat melayani nasabah dengan pelayanan yag baik/prima pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

2. Rumusan masalah

   Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu: bagaimanakah upaya *custamer service* dalam meningkatkan *service excellent* pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi?

D. Tujuan dan Kegunaan Masalah

1. Tujuan Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah upaya *customer service* dalam meningkatkan *service excellent* pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

2. Kegunaan Penelitian.

Kegunaan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi Jurusan Diploma III demi mendapatkan gelar Ahli Madya (A. Md) pada instansi terkait.
b. Sebagai bahan pertimbangan antara teori yang didapat dengan penerapan yang dilakukan pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.
c. Sebagai bahan masukan bagi PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi untuk meningkatkan *service excellent* melalui upaya yang dilakukan *customer service.*

Untuk kajian lebih lanjut, penelitian ini sangat berguna untuk membuka wawasan dan cakrawala baru terkait perkembangan apa saja yang telah dilakukan oleh bank syariah di Indonesia.

E. Penjelasan Judul

Untuk menghindari keslahan dalam memahami judul yang penulis ajukan ini, maka penulis perlumenjelaskan pengertian dari beberapa kata yang penting, yang terdapat dalam judul sebagai berikut:

Upaya	: Suatu kegiatan atau usaha dengan menggunakan segala kekuatan yang ada dalam mengatasi suatu masalah.
Customer Service	: Setiap kegiatan diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan.
Service Excellent	: Suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Dari penjelasan judul diatas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan *Service Excellent* pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi adalah suatu kegiatan atau usaha yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelayanan untuk menaikan pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (nasabah) pada lembaga keuangan yang berprinsip syariah.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

a. Penelitian lapangan (field reseach) yang bersifat deskriptif yaitu dengan mendatangi tempat yang bersangkutan untuk melakukan pengamatan langsung tentang produk penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif, pendekatan yang dilakukan dengan cara menggambarkan kejadian yang terjadi dilapangan dengan menggambarkan, menunjukkan, menafsirkan sesuatu fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Jenis penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan. Dalam penelitian ini medeskripsikan tentang Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan *Service Excellent* pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan sampai dengan tugas akhir ini disetujui untuk dimunaqasahkan, dan penelitian ini dilaksanakan di BNI Syariah cabang Bukittinggi yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No. 16 BC, Kec Guguk Panjang Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

Alasan memilih lokasi ini adalah karena banyaknya keluhan nasabah terhadap pelayanan yang kurang memuaskan nasabah, oleh

sebab itu PT BNI Syariah cabang Bukittinggi harus meningkatkan *service excellent.*

3. Jenis Data

a. Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara langsung dengan responden terpilih melalui wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan pihak bank yaitu *Customer Service* dan Nasabah.

Pengamatan yang dilakukan pada *customer service* yaitu bagaimana *customer service* melayani nasabah dengan baik dan pengamatan terhadap nasabah yaitu apakah nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dalam melayani nasabah.

b. Data Sekunder.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data yang mendukung atas permasalahan yang dibahas. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari internal bank melalui dokumen-dokumen yang ada di bank, buku pedoman

pembiayaan bank, brosur dan buku-buku umum tentang pelaksanaan *service excellent* oleh *customer service* dan sumber lainnya yang berkaitan dengan pemasalahan yang dibahas.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi.

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui pengamatan, pengukuran dengan teliti dan sistematis terhadap obyek yang sedang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

b. Wawancara.

Wawancara adalah pembicaraan langsung antara responden (interview) dengan pewawancara (interviewer) sehingga mendapatkan keterangan secara lisan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara terbuka untuk mndapatkan data primer dengan pihak bank yaitu *Customer Service* dan nasabah.

c. Dokumentasi.

Studi dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkip, buku, surat kabar majalah, notulen rapat agenda dan sebagai. Dalam penelitaan ini penulis melakukan studi dokumentasi berupa buku arsip,

buku pedoman pembiayaan bank, dan buku-buku umum tentang bank syariah serta sumber-sumber lainnya yang berkatan dengan masalah yang dibahas.

5. Teknik Analisis Data

Pola pendekatan yang dilakukan dalam pemecahan masalah ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu pendekatan yang dilakukan untuk meneliti suatu peristiwa yang terjadi, kemudian menurut kejadian tersebut dapat mengetahui faktor-faktor yang menimbulkan kejadian tersebut. Data mentah yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisa. Pola pendekatan yang digunakan dalam pemecahan masalah ini ialah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif yaitu pendekatan yang dilakukan untuk meneliti suatu peristiwa yang terjadi, kemudian menurut kejadian tersebut kita dapat mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kejadian tersebut.

Dari pendekatan deskriptif kualitatif ini penulis ingin menggambarkan tentang fenomena-fenomena yang terjadi seputar pelayanan pelanggan yang dilakukan *customer service* dengan menjelaskan tentang Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan *Service Excellent* pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

II. Sistematika Penulisan.

BAB I: PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan dan batas masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul kajian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulis

BAB II: LANDASAN TEORI

Memuat tentang upaya, pengertian *customer service*, layanan buruk dan baik *customer service*, landasan-landasan syariah *customer service*, pelayanan prima dalam perspektif islam pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

BAB III: HASIL PENELITIAN

Memuat tentang hasil penelitian yang memeparkan, gambaran secara umum PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi, struktur organisasi dan produk-produk PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

BAB IV: PENUTUP

Meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Service Excellent

1. Pengertian *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima atau *service excellent* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen/pelanggan. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.[1] Menurut kamus besar bahasa indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan prima ialah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaikyang diberikan kepada pelanggan, baik

[1] Atep Adya Barata, *Dasar- dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta. PT. Gramedia pustaka, 2003) hal: 30

pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan.[2]

Secara sederhana, pelayanan prima *(service excellent)* adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat[3]

2. **Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam**

Pelayanan prima adalah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan/konsumen agar mereka percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keragu-raguan dengan proses jual-beli yang rumit dan membingungkan.

Ditulis dalam Al-Quran surat hujuraat; 15

إنما المؤمنون ألذين امنوأ بالله ورسوله ثم لم يرتا
بووجا هدوابا موا لهم وانفسهم في سبيل ا لله ﷺواللك هم
الصدقون ﴿١٥﴾

Artinya*:"Sesungguhnya orang-orang mukmin yang sebenarnya adalah mereka yang beriman kepada Allah dan Rasul-nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu,dan mereka berjihad dengan harta dan jiwanya di jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar."(Q.S Hujuraat: 15)*

[2] Ni Wayan Suwithi, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*, (Jakarta, 1999) hal 4
[3] Maddy Khairul, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta, 2009) hal 8

Seperti yang tertulis dalam Al-Quran surat An-nissa; 86

وإذ ا حييتم بتحية فحيوأ بأحسن منهاأو ردوها ۗ إن أ لله كان

على كل شي ءحسيبا ﴿ ٨٦ ﴾

Artinya*:"Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu peghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. Penghormatan dalam islam ialah dengan mengucapkan Assalamu'alaikum."(Q.S An-Nisa: 86)*

Dalam Al-Quran surat An-Nahl; 105

إنمايفترى ألكذب أ لذين لايومنون با يت أ۬لله ۚوأولئك هم

ألكذبون ﴿١٠٥﴾

Artinya:*"Sesungguhnya yang mengada-adakan kebohongan, hanyalah orang-orang yang tidak beriman kepada ayat-ayat Allah, dan mereka itulah orang-orang pendusta"(Q.S An-Nahl: 105)*

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

Sebagai mana yang dinyatakan pada hadist Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh HR. Bukhori yaitu

Artinya*:"Dari jabir bin Abdullah ra. Bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: Allah SWT menyayangi seseorang yang bermurah*

hati ketika menjual, ketika membeli, dan ketika mengadakan penagihan". (HR. Bukhori)

3. **Proses dan tahapan Pelayanan Prima(Service Excellent)**

Proses dan tahapan Pelayanan Prima yaitu:[4]

a. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/nasabah.

Langkah: pancarkan sikap positif melalui sikap positif dengan penampilan fisik, bahasa tubuh, bunyi suara, dan saat menggunakan alat bantu kantor

b. Mengidentifikasi kebutuhan nasabah

Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan nasabah (perhatian), mengatur waktu nasabah (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

c. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan nasabah

Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, nasabah disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.

d. Ada pengakuan kepuasan dari nasabah yang anda layani

Langkah: tuntaskan semua kebutuhan nasabah, ambil langkah ekstra bagi nasabah, beri sikap yang menjadikan nasabah berada dipihak anda.

[4] Josina Judiari, *Psikologi Konsumen*, (Buku ajar,2010) hal 106)

4. **Tujuan *Service Excellent***

Tujuan dari *Service Excellent* atau pelayanan prima yaitu:

a. Tujuan pelayanan prima mencegah berpalingnya pelanggan dan membangun kesetiaan nasabah atau *customer loyality.*
b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.
d. Tujuan pelayanan prima untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap nasabah terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
e. Tujuan pelayanan prima untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada nasabah.

Terdapat beberapa tujuan pelayanan prima yaitu:

a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan bank.
b. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan merawat nasabahmerasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya.

c. Serta upaya mempertahankan nasabah agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.[5]

5. **Kajian islam tentang Pelayanan Prima (*Service Excellent*)**

Pelayanan prima ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan atau konsumen agar mereka percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keragu-raguan dengan transaksi di bank yang rumit dan membingungkan.

Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen yang dapat melakukan pelayanan dengan baik. Ditulis juga dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 283

وان كنتم على سفرولم تجدوا كاتبافرهن مقبوضة فان امن بعضكم بعضافليود الذى اوتمن امنته وليتق االله ربه ولاتكتموا الشهدة ومن يكتمهافانه ءاثم قلبه والله بماتعملون عليم﴿٢٨٣﴾

Artinya: "Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhmya ia adalah

[5] Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal 12-13

orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan barang tanggungan (borg) itu diadakan bila satu sama lain tidak percaya mempercayai." (Q.S Al-Baqarah: 283)

Seperti yang tertulis dalam surat Al-Anfaal ayat 27

يايهاالذينءامنوالاتخونواالله والرسول وتخونوا امنتكم وانتوتعلمون ﴿٢٧﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui." (Q.S Al-Anfaal: 27)

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan transaksi.

6. **Ciri-ciri *Service Excellent***

   a. Nasabah merasa dipentingkan.

   b. Nasabah merasa diutamakan.

   c. Nasabah merasa dihargai.

   d. Nasabah merasa diperhatikan.

   e. Nasabah merasa dilayani dengan mudah.

   f. Nasabah merasa dengan cepat.

   g. Nasabah merasa puas dan terkesan.

7. **Manfaat *Service Excellent***

a. Manfaat *Service Excellent*bagi nasabah.

1) Kebutuhannya terpenuhi

2) Merasa dihargai, dihormati dan diperlakukan dengan baik

3) Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis

4) Merasa menemukan perusahaan yang profesional

b. Manfaat *Service Excellent*bagi karyawan

1) Lebih percaya diri

2) Ada kepuasan dan kebanggaan tersendiri secara pribadi

3) Menambah ketenangan jiwa dalam bekerja

4) Memacu semangat dalam meniti jenjang karier

c. Manfaat *Service Excellent*bagi perusahaan

1) Meningkatkan image profesional di mata umum

2) Kepercayaan konsumen meningkat

3) Kelangsungan usaha terjamin

4) Mendorong masyarakat untuk berhubungan dan menggunakan layanan perusahaan tersebut

5) Mendorong perusahaan melakukan ekspansi bisnis

6) Meningkatkan laba perusahaan

8. **Faktor-faktor yang mempengaruhi *Service Excellent*.**

Faktor-faktor yang mempengaruhi Service Excellent yaitu:

a. Faktor Perhatian

Apabila perhatian yang diberikan kepada nasabah meningkat maka pelayanan prima akan meningkat.

b. Faktor Tanggung Jawab

Apabila tanggung jawab yang diberikan kepada nasabah meningkat maka pelayanan prima akan meningkat.

c. Faktor Kemampuan

Apabila kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah meningkat maka pelayanan prima akan meningkat.

d. Faktor Sikap

Apabila sikap yang diberikan kepada nasabah baik dan bagus maka pelayanan prima akan meningkat.

e. Faktor Tindakan

Apabila tindakan yang diberikan kepada nasabah ramah dan sopan maka pelayanan prima akan meningkat.

f. Faktor Penampilan

Apabila penampilan yang diberikan baik dan rapi kepada nasabah meningkat maka pelayanan prima akan meningkat.

B. *Customer Service*

1. Pengertian *Customer Service* (Pelayanan Pelanggan)

Pada dasarnya setiap interaksi dengan pelanggan adalah sebuah bentuk dari layanan pelanggan. Bentuk interaksi tersebut bermacam-macam, bisa lewat telpon, surat, email, atau tatap muka langsung. Semua bentuk kontak dengan pelanggan ini memikul tanggung jawab yang sama terhadap persepsi konsumen mengenai suatu bisnis dan tingkat kepuasan keseluruhan yang mereka rasakan ketika berhubungan dengan bisnis itu. Jadi layanan pelanggan *(customer service)* adalah benar-benar tentang memuaskan kebutuhan pelanggan anda dan melampaui harapan-harapan mereka.[6]

Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan pelayanan yang diberi seseorang. Jadi intinya, *Customer Service*melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi nasabah. *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.[7]

Pengertian *Customer Service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada digaris paling depan, baik secara fungsional berada disemua lini, baik

[6] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hal 5
[7]Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), hal 180

ditahap sebelum, selama, maupun sesudah dalam kegiatan produksi maupun nonproduksi suatu perusahaan.[8]

Customer service memegang peranan yang sangat penting. *Customer Service* merupakan kunci utama dalam perkembangan suatu perusahaan yang sedang berdiri. *Customer Service* akan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah yang datang ke BPR Syariah.[9]

Ada banyak tipe-tipe harapan pelanggan yang dikemukakan para ahli di dalam literatur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang dapat kita bagi dalam 4 macam standar kinerja. Empat macam harapan pelanggan tersebut yaitu:[10]

a) ***Equitable Performance*** (normative performance; effort versus out-come; should expectation; deserved expectation)

   Yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengonsumsi barang atau jasa tertentu.

b) ***Ideal Performance***(optimum versus actualperformance; ideal expectation; desired expectation)

   Yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang pelanggan.

[8] Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009)hal 7
[9] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)
[10] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hal 6

c) ***Expected Performance*** (realistic versus actual performance; will expectation; predictive expectation)

Yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan/diantisipasi atau yang paling diharapkan/disukai pelanggan (what the performance probably will be). Tipe ini adalah yang paling banyak digunakan dalam penelitian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan.

d) ***Adequate Expectation*** (minimum tolerable)

Yaitu tingkat kinerja produk atau jasa terendah yang dapat ditoleransi pelanggan.

Harapan pelanggan ini bersifat dinamis dan berubah dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informai yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya pengalamannya. Setiap bisnis harus mampu memahami, mengantisipasi dan merespons harapan-harapan pelanggan itu.[11]

Pada intinya ada tiga rahasia pokok bagaimana benar-benar memuaskan pelanggan:

a) Sediakan waktu untuk mencari tahu apa yang pelanggan harapkan.
b) Selau penuhi harapan-harapan itu.
c) Selalu usahakan untuk melampaui harapan-harapan itu.[12]

Secara umum *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *Customer*

[11] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hal 6
[12] Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hal 7

Service melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabahnya.[13]

2. Landasan hukum *Customer Service*.

a. Landasan Hukum Menurut Al-quran

Menjadi seorang *customer service*salah satu tugasnya adalah memberikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah.

Allah SWT berfirman:

إن ٱلله يأمركم أن تؤدوٱٱلأمنت إلىٰٓ أهلهاوإذاحكمتم بين ٱلناس أن تحكموٱبٱلعدل ۚ إن ٱلله نعمايعظكم به ۦٓ إن ٱلله كان سميعابصيرا ﴿٥٨﴾

Artinya: *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan denagn adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat".[14] (Q.S An-Nisa: 57)*

[13] Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011). hal 180

[14]Departemen Agama RI. *Al-Qayyum Al-Quran dan terjemahan nya disertai transliterasi*, semarang: PT. Karya Toha putra, hal 162

b. Landasan Menurut Hadist

Rasulullah SAW bersabda:

إن الله تبارك وتعالى يحب إذاعمل أحلكم عملاًأينقنه

Artinya: *"Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang diri kalian bekerja, maka ia itqan (profesional) dalam pekerjaannya" (HR. Baihaqi)*

3. Layanan buruk vs layanan baik layanan pelanggan *(Customer Service)*.

Layanan pelanggan yang buruk dan yang baik ini diberikan dengan maksud supaya bisa mengidentifikasi seperti apa praktek-praktek layanan pelanggan yang buruk dalam sebuah bisnis dan dapat menghindarkan diri dari melakukan kesalahan.[15]

Berikut adalah 6 contoh layanan pelanggan yang buruk:

a) Membiarkan pelanggan menunggu lama, selalu terlambat, gagal menghargai waktu pelanggan
b) Membuat janji tapi tidak ditepati
c) Service yang tidak konsisten; kadang bagus kadang jelek
d) Selalu sering mengganti karyawan; pelanggan jadi kurang familiar dengan karyawan dan kehilangan keinginan untuk menjalin hubungan
e) Kurangnya keterampilan menangani komplain
f) Tidak mengucapkan terima kasih di akhir transaksi

Berikut adalah 5 contoh layanan pelanggan yang baik;

[15] Ivonne Wood. *Op. Cit*. hal 9

a) Selalu memperlakukan pelanggan dengan hormat
b) Jika membuat janji, tepati tanpa ada tapi dan pengecualian
c) Mengenai keakraban, biarkan pelanggan yang menetapi batasannnya
d) Selalu ucapkan terima kasih di akhir transaksi
e) Selalu perlakukan pelanggan seperti pelanggan baru[16]

4. **Manfaat layanan pelanggan**.

Manfaat memberikan layanan pelanggan yang luar biasa sebenarnya cukup sederhana: jika memberikan layanan pelanggan yang hebat, maka pelanggan akan puas dan mereka akan kembali lagi ke bisnis tersebut.

Lebih rinci, manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan bagi bank mencakup: dampak positif pada loyalitas pelanggan; berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang); menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan; menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan; meningkatnya toleransi harga; rekomendasi gethok tular positif; pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions, brand extensions,* dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan; serta meningkatnya bergaining power relatif

[16] Ivonne Wood. Op. Cit. hal 10

perusahaan terhadap jejaring pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.[17]

Didalam perbankan, etika kerja yang menjadi dasar dan daya dorong profesinalisme perbankan harus dibangun dan terus dikembangkan serta menjadi bagian penting dalam mendukung usaha perbankan. Kepercayaan orang untuk menyimpan dan meminjam uang ataupun memanfaatkan jasa perbankan lainnya sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan mereka pada bank. Pelanggan senang dan mengagumi bank yang memperlakukan merekadengan cara yang sesuai dengan keinginan mereka.

5. Tugas pokok *Customer Service*.

a. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
b. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
c. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
d. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.[18]

6. Fungsi *Customer Service*

a. Sebagai Penerima Tamu

Fungsi seorang *customer service* menjadi bagian terdepan dalam menerima tamu (pelanggan) yang memiliki masalah-masalah mengenai produk perusahaan. *Customer service* menjadii

[17] Ivonne Wood. Op. Cit. hal 11
[18] Nina Rahmayannti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hal 204

pendengar dan melayani dengan baik dan ramah setiap pertanyaan, aduan dan permintaan pelanggan dengan baik serta memberikan solusi atas masalah-masalah pelanggan. *Customer service* selalu memberikan perhatian kepada setiap pelanggan dengan senyum, sopan, suara jelas dan bahasanya mudah dimengerti.

b. Sebagai *Customer Relation Officer*

   Fungsi ini artinya seorang *customer service* merupakan bagian dari perusahaan yang mampu membina hubungan baik dengan pelanggan.

c. Sebagai Komunikator

   Seorang *customer service* dituntut untuk dapat memberikan informasi-informasi terkait kebutuhan pelanggan serta mampu menampung semua keluhan-keluhan dari pelanggan.

Adapun fungsi Customer Service yang lain adalah

a. Sebagai *Resepsionis*

   Sebagai *Resepsionis* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank.

b. Sebagai *Deskman*

Sebagai *Deskman* artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah[19]

7. Syarat kemampuan *Customer Service*

a. Sabar
b. Perhatian
c. Skill bahasa yang jelas
d. Memiliki pengetahuan produk
e. Kemampuan untuk menggunakan bahasa-bahasa baku
f. Keterampilan berakting
g. Keterampilan manajemen waktu
h. Kemampuan untuk membaca pelanggan
i. Memberi kesan kalem
j. Fokus pada tujuan

8.* Peranan *Customer Service

Customer service dalam melayani para calon nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah aga menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu, tugas *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas

[19] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal 217

*Customer Service*merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.[20]

Secara umum peranan *Customer Service* adalah:

a. *Customer Service* sangat penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang akan membuat nasabah menjadi nyaman.
b. *Customer Service* bisa mempertahankan nasabah lama dengan hubungan komunikasi yang baik dan buat *Customer Service* lebih akrab dengan nasabah.
c. *Customer Service* bisa mendapatkan nasabah baru dengan meyakini nasabah dengan peroduk yang di miliki[21]

9. Jenis-jenis *Customer Service*

a. Core Service

Pelayanan merupakan produk utama dari sebuah organisasi/perusahaan.

b. Facilitating Service

Fasilitas layanan tambahan kepada pelanggan.

c. Supporting Service

Pelayanan yang dimaksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan atau untuk membedakannya dari pesaing.

[20]Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal 1
[21] Ratih Huriyanti, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: ALFABRTA,2010)

C. Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang upaya *customer service* dalam meningkatkan *service excellent* pada BNI Syariah cabang Bukittinggi , diantaranya:

Nurden Hasanah yang berjudul **"Manajemen Pelayanan *Customer Service* pada Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh."** Hasil penelitiannya adalah tentang memberikan penjelasan kepada nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk-produk bank syariah bukopin kcp payakumbuh.[22]

Selanjutnya Rima Wahyu Ningsih yang berjudul **"Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Payakumbuh."** Hasil penelitiannya adalah tentang Strategi dasar yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh yaitu memberikan informasi kepada nasabah ataupun pada calon nasabah bahwa Tabungan iB haji dan umroh yang ada pada Bank Muamalat memberi kesempatan umroh gratis melalui progran rezeki haji berkah kepada para nasabah tabungan iB Muamalat haji dan umroh dalam rangka muamalat berbagi rezeki.[23]

---

[22] Nurden Hasanah, *Manajemen Pelayanan Customer Service pada Bank Syariah Bukopin KCP Payakumbuh, TA pada Prodi DIII PS IAIN Bukitinggi, tidak diterbitkan,* 2017

[23] Rima Wahyu Ningsih, *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh pada Bank Muamalat*

Selanjutnya Sisca Octavieni yang berjudul **"Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Kas Payakumbuh."** Hasil penelitiannya adalah tentang pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah adalah nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan Customer Service dengan rata-rata penilaian nasabah. [24]

Kesimpulan dari hasil semua kajian terdahulu yang saya ambil adalah tentang menjelaskan strategi yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah, tentang memberikan penjelasan kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk-produk bank, dan tentang pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian saya dengan penelitian yang sebelumnya adalah penelitian ini lebih menjelaskan kinerja dan upaya *customer service* dalam memberikan *service excellant* terhadap nasabah.

---

*Cabang Pembantu Payakumbuh, TA pada Prodi DIII PS IAIN Bukitiinggi, tidak diterbitkan,*2017

[24] Sisca Octavieni, *Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Kas Payakumbu, TA pada Prodi DIII PS IAIN Bukitinggi, tidak diterbitkan,* 2016

BAB III
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

1. GAMBARAN UMUM

A. Monografi PT. BNI Syariah Bukittinggi

1) Sejarah PT. BNI Syariah.

Prinsip Syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan mayarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu, termasuk di bukittinggi saat ini terdapat satu Kantor Cabang dan tiga Kantor Cabang Pembantu.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spinoff* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN)dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan

kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

BNI Syariah Bukittinggi, beroperasional sejak 30 Juli 2012 menjadi sebagai kantor cabang Bukittinggi. Sebelum tanggal 30 Juli 2012 tersebut, BNI Syariah berstatus sebagai kantor cabang pembantu dimana BNI Syariah Padang sebagai kantor cabangnya.

A. Visi dan Misi BNI Syariah

Visi BNI Syariah :

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi BNI Syariah :

1. Memberikan konstribusi positif kepada masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat, untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan, untuk berkarya dan berpartisipasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Budaya Kerja BNI Syariah :

1. Amanah
   - Jujur dan menempati janji

- Bertanggung jawab
- Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
- Bekerja iklas dan mengutamakan niat ibadah
- Melayani melebihi harapan

2. Jamaah
   - Peduli dan berani memberi, maupun menerima umpan balik yang konstruktif
   - Membangun sinergi secara profesional
   - Membagi pengetahuan yang bermanfaat
   - Memahami keterkaitan proses kerja
   - Memperkuat kepemimpinan yang efektif

B. Motto dan Slogan BNI Syariah

Motto BNI Syariah :

" Memberikan yang terbaik sesuai kaidah "

Kami akan berkomitmen menyinari anda dengan produk produk unggulan BNI Syariah, sebuah komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik. Komitmen untuk semakin dekat di hati anda.

Slogan BNI Syariah

" Satu keputusan Indonesia maju, HASANAH Titik !

C. Profil BNI Syariah Bukittinggi

Alamat : Jl. Jend. Sudirman No. 16 BC, Kec Guguk Panjang Kota Bukittinggi, Sumatera Barat

Kode Pos : 26117

Telepon : 0752-31146

Kode Bank : 427

Perusahaan : BANK BNI SYARIAH

Nomer Kode : 55000000

Adapun deskripsi dari Logo BNI Syariah adalah sebagai berikut :

Huruf BNI

Huruf " **BNI** " dibuat dalam warna turquoise baru,untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

Simbol " 46 "

Angka "46" merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka "46" diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga.Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jinggayang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Tulisan Syariah

Tulisan Syariah pada logo ini melambangkan Asas yang dipakai asas Islam dan memberikan perbedaan yang dapat menarik minat nasabah dalam menabung.

D. Produk-Produk Bank Syariah

1. <u>Produk Dana dan Pembiayaan BNI Syariah</u>

Produk Pendanaan :

a. Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah atau simpanan berdasarkan akad wadiah.

Persyaratan :

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor)
- Menyerahkan foto copy bukti identitas diri
- Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000

Fasilitas :

- Tersedia pilihan dengan akad mudharabah atau wadiah
- Bebas biaya administrasi bulanan untuk akad wadiah
- Buku tabungan
- BNI Syariah Card Silver

- Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan tabungan iB Tapenas Hasanah dan Tabungan iB Haji Hasanah
- Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- Dapat dijadikan agunan pembiayaan

b. Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan iB Prima Hasanah adalah investasi dana mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Persyaratan :

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor)
- Menyerahkan foto copy bukti identitas diri
- Melakukan setoran awal minimal Rp. 10.000.000

Fasilitas

- Buku tabungan
- BNI Syariah Card Gold dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM dan transfer lebih besar
- Executive Lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI
- Perlindungan asuransi jiwa
- Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan Tabungan iB Tapenas Hasanah dan Tabungan iB Haji Hasanah.

- Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- Dapat dijadikan agunan pembiayaan

c. Tabungan iB Bisnis Hasnah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dan dilengkapi dengan detail mutasi debet dan kredit pada buku tabungan.

Persyaratan :

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor)
- Menyerahkan foto copy bukti identitas diri.
- Melakukan setoran awal minimal Rp. 5.000.000

Fasilitas :

- Buku tabungan
- BNI Syariah Card Gold dengan limit transaksi penarikan tunai dan trasnfer lebih besar
- Executive lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI
- Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan tabungan iB Hasanah dan Tabungan iB Haji Hasanah
- Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)
- Dapat dijadikan agunan pembiayaan

d. Tabungan iB Haji Hasanah

Tabungan iB Haji Hasanah adalah investasi dana untuk perencanaan haji yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dengan sistem setoran bebas atau bulanan, bermanfaat sebagai sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

Persyaratan :

- Mengisi formulir aplikasi pembukuan rekening.
- Menunjukkan alis identitas (KTP/SIM/Paspor)
- Menyerahlan foto copy bukti identitas diri.
- Melakukan setoran awal Rp. 500.000

Fasilitas:

- Buku tabungan
- Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah / Bisnis Hasanah / Prima Hasanah.
- Perlindungan asuransi jiwa dan kecelakaan diri
- Berpeluangan memperoleh Pembiayaan Haj iB Hasanah

Keunggulan :

- Bebas pengelolaan rekening bulanan
- Dilindungi asuransi jiwa dan kecelakaan diri.
- Proses mendapatkan nomor porsi haji lebih mudah dan praktis, karena BNI Syariah ditunjuk oleh Kementrian Agama RI

sebagai Bank penerima setoran biaya perjalanan Ibadah Haji dan terkoneksi real time olline dengan SISKOHAT

e. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah mutlaqah dengan sistem setoran bulanan, bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun masa depan lainnya.

Persyaratan :

- Mengisi formuliraplikasi pembukaan rekening.
- Setoran awal minimal Rp. 100.000
- Menunjukkan asli identitas diri
- Memiliki rekening Tabungan iB Hasanah / Bisnis Hasnah / Prima Hasanah sebagai rekening afiliasi.
- Setoran tetap bulanan minimal Rp. 100.000 s/d Rp. 5.000.000 yang akan di debet setiap tanggal 5
- Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut turut mengalami gagal auto kredit.

Fasilitas :

- Buku tabungan
- Tersedia pilihan jangka waktu miniman 1 tahun dan maksimal 18 tahun

- Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah / Bisnis Hasanah / Prima Hasanah.

Keunggulan :

- Bagi hasil lebih tinggi
- Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp. 750.000.000
- Manfaat perlindungan asuransi kesehatan hingga Rp. 1.250.000/hari/jiwa. Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5%, 10% atau 20% dari setoran bulanan)

f. BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua.

Persyaratan :

- Mengisi formulir aplikasi pembuatan rekening.
- Menyerahkan fotokopi akte kelahiran / kartu pelajaran anak dan KTP orang tua.
- Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000.000

Fasilitas :

- ATM dan buku tabungan atas nama anak dengan maksimal transaksi Rp. 500.000/hari
- Layanan trasaksi perbankan secara elektronik

- Layanan notifikasi transaksi via SMS ke orang tua
- ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI
- Setoran dapat dilakukan melalui CDM
- Bebas biaya administrasi bulanan

g. Giro iB Hasanah

Giro iB Hasanah adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet dan giro.

Fasilitas :

- Buku cek dan bilyet giro
- BNI Syariah Card (bagi Nasabah perorangan)
- Beberapa pilihan mata uang : Rupiah dan US Dollar
- Layanan informasi 24 jam melalui BNI call 500046 atau 68888 dari ponsel
- Kemudahan bertransaksi on-line untuk penyetoran maupun penarikan uang tunai di lebih dari 142 kantor cabang BNI Syariah dan di lebih dari 10000 kantor cabang BNI dengan layanan Syariah di seluruh Indonesia
- Kemudahan transaksi *Intercity Clearing* untuk penarikan cek / bilyet giro dari bank bank di seluruh Indonesia

Persyaratan terdapat pada tabel 3.1:

Persyaratan Giro	Perorangan	Perusahaan / yayasan / badan hukum	keterangan

Formulir aplikasi pembukaan rekening	√	√	
Menunjukkan dokumen asli (KTP/SIM/Paspor)	Nasabah	Pengurusan	
Fotokopi dokumen iswntitas (KTP/SIM/Paspor)	Nasabah	Pengurusan	
Fotokopi dokimen KIM/KITAS	Nasabah	pengurusan	Khusus WNA
Fotocopy akta pendirian	-	√	
Setoran awal	Rp. 500.000 / USD 250	RP. 1000.000 / USD 550	
Tidak termasuk kedalam daftar hitam BI	√	√	

h. Deposito iB Hasanah

Deposito iB Hasanah adalah investasi berjangka yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan. Pengelolaah dana disalurkan melalui pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memberikan bagi hasil yang kompetitif

Persyaratan terdapat pada tabel 3.2:

Persyaratan Deposito	Peroranga n	Perusahaan / yayasan / badan hukum	ket
Formulir aplikasi pembukaan rekening	√	√	
Menunjukkan dokumen asli (KTP/SIM/Paspor)	Nasabah	Pengurusan	
Fotokopi dokumen iswntitas (KTP/SIM/Paspor)	Nasabah	Pengurusan	
Fotokopi dokimen KIM/KITAS	Nasabah	pengurusan	Khusus WNA

Fotocopy akta pendirian	-	√	
Minimal deposit	Rp. 1.000.000/ USD 1000	RP. 1000.000 / USD 1000	

Produk Pembiayaan :

a. Flexi iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan perusahaan / lembaga / instasi dengan akad Mudharabah (Jual beli) untuk pembelian barang atau akad Ijarah (sewa) untuk penggunaan jasa antara lain pengurusan biaya pendidikan, perjalanan ibadah Umrah, travelling, pernikahan dan lain lain.

Keunggulan :

- Maksimal sampai dengan RP 100 Juta
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun
- Margin kompetitif
- Angsuran tetap sampai dengan lunas

Persyaratan :

- sesuai dengan syarat Griya iB hasanah

b. BNI Griya iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad Murabahah (jual Beli) untuk membeli. Membangun, merenovasi rumah/ruko ataupun untuk membeli kavling siap bangun.

Keunggulan :

- Maksimal sampai dengan Rp. % Milyar
- Jamgka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun

- Margin kompetitif
- Uang muka yang ringan
- Angsuran tetap sampai lunas

Persyaratan :

- Pemohon minimsl berumur 21 tahun dan saat pembiayaan lunas berusia maksimal 60 tahun
- Karyawan/Profesional/Pengusaha
- Mempunyai penghasilan tetap dan manpu mengangsur
- Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank

c. Wirausaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pertumbuhan usaha yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi

Keunggulan :

- Proses cepat dan mudah
- Uang muka ringan, min 10 %
- Minimal pembiayaan RP. 50 Juta s/d RP 1 Milyar
- Biaya administrasi 1% dari plafond pembiayaan
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun

Persyaratan :

- Pengalaman di bidang usaha minimal 1 tahun
- Identitas diri
- NPWP

- Legalitas usaha
- Bukti kepemilikan agunan
- Tidak termasuk dlam daftar hitam BI
- Laporan keuangan 1 tahun terakhir
- Copy rekening bank 6 bulan terakhir

d. Usaha Kecil iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

Keunggulan :

- Proses cepat dan mudah
- Uang muka ringan, minimal 20 %
- Minimal pembiayaan Rp. 150 juta sd Rp. 10 Milyar
- Biaya administrasi 1% dari plapond pembiayaan
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun

Persyaratan :

- Pengalaman di bidang usaha minimal 2 tahun
- Identitas diri
- NPWP
- Legalitas usaha
- Bukti kepemilikan agunan
- Tidak termasuk dalam daftar hitam BI
- Laporan keuangan 3 tahun terakhiir

- Copy rekening 6 bulan terakhir.

e. Tunas Usaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk usaha yang feasible namun belum bankable guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi

Keunggulan :

- Proses cepat dan mudah
- Uang muka ringan, minimal 10%
- Min pembiayaan Rp. 20 Juta sd Rp. 500 Juta
- Jangka waktu pembiayaan minimal 3 tahun

Persyaratan :

- Identitas diri
- NPWP
- Legalitas usaha
- Surat keterangan berusaha dari kelurahan
- Bukti kepemilikan agunan
- Tidak termasuk daalam daftar hitam BI

f. Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai / karyawan perusahaan/ lembaga/ instansi atau profesional yang berlandaskan akad Murabahah (jual beli) untuk pembelian barang dengan agunan berupa fixed asset

Keunggulan :

- Pembiayaan 80% dari kebutuhan biaya
- Minimal pembiayaan Rp. 25 Juta s/d 2 Milyar
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun
- Angsuran tetap sampai dengan lunas

g. Pembiayaan Haji iB Hasanah

Fasilitas pengurusan pendaftaran ibadah haji melalui penyediaan talangan setoran awal biaya penyelenggaraan ibadah haji untuk mendapatkan porsi haji yang ditentukan oleh departemen agama.

Keunggulan :

- Uang muka (urbuun) minimal Rp. 1.250.000 untuk kepastian porsi haji
- Maksimal sampai dengan Rp. 23.750.000
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan maksimal 5 tahun

Persyaratan :

- Memiliki rekening tabungan ib THI Hasanah
- Melampirkan copy identitas diri yang masih berlaku
- Melampirkan fotocopy surat nikah dan KK
- Memberikan surat pembatalan keberangkatan haji

h. Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan emas iB hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diasngsur secara pokok setiap bulannya

Keunggulan :

- Objek pembiayaan berupa logam muia
- Angsuran tetap tiap bulan
- Biaya administrasi yang ringan mulai Rp 50.000
- Margin kompetitif
- Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis
- Jangka waktu pembiayaan min 2 tahun
- Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp. !50.000.000

Persyaratan :

- Berstatus sebagai pegawai aktif
- Pemohon min berusia 21 tahun
- Mempunyai penghasilan tetap
- Mengajukan permohonan melalui pengisian formulir permohonan pembiayaan konsumtif

2. <u>Produk Jasa BNI Syariah</u>

a. Cash Management

Cash management adalah layanan perbankan elektronik yang memudahkan nasabah dalam melakukan akses inquiry saldo dan transaksi secara Real Time OnLine melalui terminal computer dari lokasi usaha masing-masing sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih efektif, efisien, dan tersentralisasi.

Manfaatnya yaitu :

- Real Time OnLine

- Mengetahui saldo simpanan setiap saat
- Mencetak rekening koran kapan pun
- Pemindahbukuan langsung tanpa harus datang ke bank
- Transfer (RTGS & LLG) langsung tanpa harus datang ke bank
- Dioperasikan di sistem operasi windows
- Multi user, kewenangan user ditentukan nasabah
- Data dapat di download dalam bentuk teks, lotus, dan database

Fasilitas yang diberikan :

- *Inquiry saldo*, melihat saldo dan nomor rekening yang di daftarkan :

  Giro, Deposito, Pembiayaan, Jadwal Angsuran, Nomor rekening pihak ketiga di BNI Syariah.
- *Overbook* (pemindah bukuan), melakukan pemindah bukuan dana dari giro ke rekening BNI Syariah.

  Normal transfer (hari yang sama), Future transfer (maks H + 7), Otorisasi oleh maker, checker, approval
- *Transfer*, pengalihan dana dari suatu rekening ke rekening lain yang terdaftar

  RTGS (cut off : 14.00), LLG (cut off : 11.00), Otorisasi oleh maker, checker, approval
- *Summary* (mutasi rekening), informasi mutasi rekening giro Mutasi hari ini

b. SMS Banking

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan berbasis teknologi tinggi. SMS banking bermanfaat bagi nasabah yaitu nasabah dapat mengaksesnya kapan dan dimana saja, aman dan nyaman, layanan 24 jam, memiliki banyakmanfaat dalam satu layanan, mudah cara menggunakannnya, dan dapat membayar segala tagihan. Namun produk jasa ini masih dalam proses menunggu persetujuan dari BI (Bank Indonesia).

c. ATM

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM (*Automated Teller Machine*) yang dimiliki atau ditunjuk oleh BNI Syariah

Manfaatnya adalah :

- Penarikan tunai dengan cepat
- Praktis dan aman
- Bebas antri
- Dapat dilakukan kapan dan dimana saja
- Fasilitas untuk membayar berbagai jenis tagihan
- Bebas biaya administrasi bulanan
- Fasilitas yang diberikan :
- Informasi saldo
- Tarik tunai
- Pemindah bukuan

- Fund transfer
- Pembayaran tagihan (listrik, telepon, HandPhone, dan kertu kredit)
- Pembelian pulsa
- Pembayaran Zakat, Infaq, dan Sadaqah

Persyaratan dan ketentuan :

- Diperuntukkan bagi perorangan
- Memiliki tabungan di Bank Bukopin Syariah, kecuali Tabungan Deposito dan Tabungan rencana.
- Mengisi formulir kartu ATM
- Gratis administrasi bulanan

d. Kliring

Produk jasa yang disediakan untuk menjembatani tukar menukar surat berharga (cek, bilyet giro, warkat) yang diterbitkan perbankan antara bank-bank yang menjadi anggota kliring. Anggota kliring ditentukan oleh Bank Indonesia.

Ketentuannya :

1) Warkat yang dapat dikliringkan : cek, bilyet giro serta warkat kredit dan debet dengan format standar yang telah ditentukan Bank Indonesia

2) Bilyet kliring & tolakan kliring : sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Transfer

Produk jasa yang disediakan BNI Syariah untuk memindahkan sejumlah dana atas perintah si pemberi amanat dari Kantor Cabang BNI Syariah kepada penerima transfer pada bank lain atau pemindahan dana dari bank lain untuk nasabah BNI Syariah sebagai penerima. Biaya transfer untuk nasabah & non-nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.

f. Internet Banking

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

B. Upaya *Customer Service* dalam Meningkatkan *Service Excellent* pada PT. BNI Syariah cabang Bukittinggi.

Customer Service di BNI Syariah cabang Bukittinggi memiliki semboyan yaitu *Tagline* (***GREAT*** **Hasanah**). Tagline maksudnya adalah alat pemasaran yang kuat untuk memotivasi pelanggan mendukung sebuah merek. dimana semboyan ini berkaitan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Maksud dari ***GREAT*** adalah sebagai berikut:

a. **Greating.**

   Greating ini maksudnya adalah memberikan salam atau sambutan kepada nasabah dengan tangan terbuka dengan senyuman yang baik.

b. **Relationship.**

   Relationship ini maksudnya adalah membangun hubungan yang baik dengan nasabah agar nasabah nyaman dan suka dengan pelayanan yang *Customer Service* berikan.

c. **Empaty.**

   Empaty adalah menyesuaikan diri dengan nasabah dan turut serta merasakan apa yang dirasakan nasabah agar *Customer Service* bisa memberikan solusi dan jalan keluar dari masalah yang dihadapi nasabah tersebut.

d. **Atention.**

   Atention adalah memberikan seluruh perhatian kepada nasabah agar nasabah merasa dihargai.

e. Trust.

Trust adalah *Customer Service* membangun kepercayaan nasabah terhadap BNI Syariah dengan cara, *Customer Service* memberikan penjelasan yang jelas dan memberikan solusi terhadap keluhan dan masalah nasabah.

Adapun langkah-langakah yang diberikan *Customer Service* BNI Syariah cabang Bukittinggi untuk melayani nasabah agar menjadi nasabah tetap yaitu

a. Memberikan layanan yang baik kepada nasabah agar nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan.
b. Cepat dalam menyelesaikan keluhan nasabah.
c. Selalu mengutamakan nasabah dan menomor satukan nasabah.
d. Tingkatkan interagsi yang baik kepada nasabah.
e. Mendekatkan diri dengan nasabah agar *Customer Service* bisa mengetahui kreteria nasabah dan bisa menyesuaikannya.

Pada BNI Syariah cabang Bukittinggi *Customer Service* sering dibikin kesal oleh nasabah dan sebaliknya *Customer Service* juga sering membuat kesal nasabah. Agar nasabah tidak semakin kesal, ada cara *Customer Service* mengatasi masalah tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Tetap melayani dengan baik dan sopan.
b. Tetap ramah terhadap nasabah tersebut.
c. Tetap memberikan senyuman yang baik.
d. Tidak terbawa situasi yang sedang dihadapi.

Cara *Customer Service* mengetahui pelayanan yang diinginkan nasabah agar nasabah tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan *Customer Service* adalah:

a. Mengetahui atau melihat profil nasabah tersebut dan menyesuaikan dengan apa yang diinginkan nasabah tersebut agar nasabah bisa merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
b. Melihat cara nasabah tersebut berkomunikasi atau melihat bahasa tubuhnya.
c. Mencoba mengetahui apa yang nasabah ingin agar nasabah senang dan merasa dihargai.

Pelayanan yang *Customer Service* berikan kepada nasabah yaitu sesuai dengan standar pelayanan yang ada di BNI Syariah cabang Bukittinggi.

Masalah yang sering *Customer Service* hadapi yang berhubungan drngan pelayanan nasabah yaitu:

a. Masalah komplent.

   Banyak nasabah yang sering komplent kepada *Customer Service* terhadap pelayanan yang kurang memuaskan yang diberikan customer service kepada nasabah. Cara *Customer Service* menghadapinya adalah sebagai berikut:

   1) Aktif mendengarkan keluhan nasabah.
   2) Mengkonfirmasi ulang tentang masalah yang dihadapi nasabah.
   3) Memberikan jalan keluar dan solusi.

b. Masalah teknis (Gangguan jaringan).

Ada kalanya jaringan pada operator *Customer Service* sedang mengalami gangguan dan *Customer Service* sedang melayani nasabahnya. Cara *Customer Service* menghadapinya adalah sebagai berikut:

1) Memberikan pengertian kepada nasabah tentang jaringan yang tidak mendukung.

Contoh pelayanan *Customer Service* yang terbaik kepada nasabah adalah sebagai berikut:

1) Melayani nasabah yang lanjut usia/tua dengan baik dan ramah.
2) Nasabah merasa dihargai dan mengucapkan terima kasih kepada *Customer Service* karna telah melayaninya dengan baik.

Beberapa nasabah BNI Syariah cabang Bukittinggi ada yang tidak puas dengan layanan yang diberikan *Customer Service*, karana nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* belum sepenuhya memenuhi keinginan nasabah.

Agar bisa menjadi *Customer Service* yang baik dan bisa melayani nasabah dengan baik, *Customer Service* harus memiliki skill yang bisa memenuhi target dalam memberikan pelayanan yang baik. Skill yang harus dimiliki *Customer Service* adalah:

1) Mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah.
2) Memahami produk atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah.
3) Memiliki wawasan yang luas dan empati yang tinggi.

4) Kemampuan untuk menggunakan bahasa yang positif.

5) Kemampuan manajemen waktu.

6) Kemampuan menangani hal yang tak terduga.

7) Kemampuan mendekati nasabah.

2. PEMBAHASAN

A. ANALISIS PENULIS

Layanan merupakan hal penting dalam sebuah perbankan, terutama bagian *Customer Service*, karena *Customer Se*rvice berhubungan langsung dengan nasabah.

Pada BNI Syariah cabang Bukittinggi *Customer Service* sudah melakukan layanan yang cukup baik, dilihat dari fisiknya yaitu semua benda di Bank tersebut sudah bagus dan lengkap dan dilihat dari karyawannya juga sudah memenuhi stadar layanan yang ada pada BNI Syariah cabang Bukittinggi, akan tetapi dilihat dari prosesnya melayani nasabah masih lama sehingga nasabah terlalu lama menunggu.

Proses pada BNI Syariah cabang Bukittinggi yang membuat nasabah tabungan lama menunggu yaitu lamanya sewaktu pengisian formulir bagi calon nasabah, banyak yang harus ditanda tangani oleh nasabah dan data yang diisi terlalu banyak. Seharusnya pihak nasabah meminta bantuan *Customer Service* tersebut.

Pada BNI Syariah cabang Bukittinggi kemampuan *Customer Service* dalam melayani seorang nasabah sampai setengah jam. Hal ini yang membuat nasabah tidak puas dengan layanan *Customer Service* sehingga terjadinya penurunan nasabah tabungan.

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan diatas mengenai Upaya *Customer Service* dalam Meningkatkan *Service Excellent* pada PT BNI Syariah cabang Bukittinggi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Customer Service* di BNI Syariah cabang Bukittinggi memiliki semboyan yaitu *Tagline* (***GREAT* Hasanah**). Maksud dari ***GREAT*** adalah sebagai berikut:

   a. Greating.

   Greating ini maksudnya adalah memberikan salam atau sambutan kepada nasabah dengan tangan terbuka dengan senyuman yang baik.

   b. **Relationship.**

   Relationship ini maksudnya adalah membangun hubungan yang baik dengan nasabah agar nasabah nyaman dan suka dengan pelayanan yang *Customer Service* berikan.

   c. Empaty.

   Empaty adalah menyesuaikan diri dengan nasabah dan turut serta merasakan apa yang dirasakan nasabah agar *Customer Service* bisa memberikan solusi dan jalan keluar dari masalah yang dihadapi nasabah tersebut.

d. Atention.

Atention adalah memberikan seluruh perhatian kepada nasabah agar nasabah merasa dihargai.

e. Trust.

Trust adalah *Customer Service* membangun kepercayaan nasabah terhadap BNI Syariah dengan cara, *Customer Service* memberikan penjelasan yang jelas dan memberikan solusi terhadap keluhan dan masalah nasabah.

Dengan semboyan tersebut karyawan BNI Syariah bisa menjalankan tugasnya untuk melayani nasabah dengan baik agar nasabah tetap mau menabung di BNI Syariah.

2. Masalah yang sering *Customer Service* hadapi yang berhubungan drngan pelayanan nasabah yaitu:

   a. Masalah komplen.

   Banyak nasabah yang sering komplent kepada *Customer Service* terhadap pelayanan yang kurang memuaskan yang diberikan customer service kepada nasabah. Cara *Customer Service* menghadapinya adalah sebagai berikut:

   1) Aktif mendengarkan keluhan nasabah.
   2) Mengkonfirmasi ulang tentang masalah yang dihadapi nasabah.
   3) Memberikan jalan keluar dan solusi.

b. Masalah teknis (Gangguan jaringan).

Ada kalanya jaringan pada operator *Customer Service* sedang mengalami gangguan dan *Customer Service* sedang melayani nasabahnya. Cara *Customer Service* menghadapinya adalah sebagai berikut:

1) Memberikan pengertian kepada nasabah tentang jaringan yang tidak mendukung.

3. Agar bisa menjadi *Customer Service* yang baik dan bisa melayani nasabah dengan baik, *Customer Service* harus memiliki skill yang bisa memenuhi target dalam memberikan pelayanan yang baik. Skill yang harus dimiliki *Customer Service* adalah:

    1) Mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah.
    2) Memahami produk atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah.
    3) Memiliki wawasan yang luas dan empati yang tinggi.
    4) Kemampuan untuk menggunakan bahasa yang positif.
    5) Kemampuan manajemen waktu.
    6) Kemampuan menangani hal yang tak terduga.
    7) Kemampuan mendekati nasabah.

B. Saran.

1. Supaya PT BNI Syariah cabang Bukittinggi lebih meningkatkan lagi pelayanan terhadap nasabah, agar nasabah tetap mau menabung di BNI Syariah cabang Bukittinggi dan tidak berpaling ke bank syariah yang

lain, melihat telah banyaknya bank syariah maupun konfensional yang melakukan pelayanan yang sama.

2. Supaya BNI Syariah cabang Bukittinggi bisa memberikan inovasi-inovasi baru terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman bertransaksi di BNI Syariah cabang Bukittinggi.
3. Penulis menyarankan kepada BNI Syariah cabang Bukittinggi untuk sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam memperkenalkan produk-produk dan layanan di BNI Syariah cabang Bukittinggi.
4. Penulis menyarankan BNI Syariah cabang Bukittinggi agar bisa lebih cepat menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah.

C. **Penutup**.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Alhamdulillah dengan pertolongan dan petunjuk-Nya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis sadar dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penulis dimasa yang akan datang. Dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.