IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS UII YOGYAKARTA

Laporan Magang

Disusun Oleh :

Muhammad Heri Fahrezza

15213072

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* OLEH

***CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH MANDIRI**

KANTOR KAS UII YOGYAKARTA

Laporan Magang

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat

menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Muhammad Heri Fahrezza

15213072

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS UII YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Nama	: Muhammad Heri Fahrezza
No. Mahasiswa	: 15213072
Jurusan	: Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 4 Desember 2018

Dosen Pembimbing

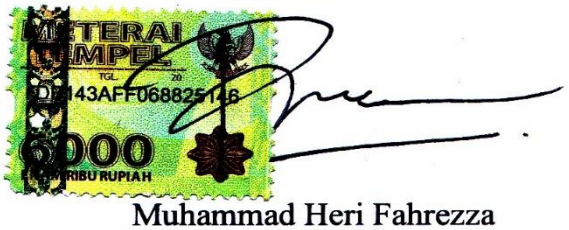
(Nur Ellyanawati E R, SE., MM.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta. 03 - 12 - 2018

Penulis



Muhammad Heri Fahrezza

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurah kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, Karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan judul "Implementasi Service Excellent oleh Costumer service Bank Syariah Mandiri".

Terselesaikannya laporan magang ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya bagi seluruh pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil sehingga dapat terselesaikannya laporan magang ini. Terutama kepada :

1. Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunianya.
2. Kepada orang tua dan saudara yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Diana Wijayanti, SE., MSi selaku ketua program studi perbankan dan Keuangan yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu kegiatan magang dan membimbing penulis dalam kegiatan akademik.
4. Nur Ellyanawati E R, SE., MM yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan yang sangat berguna dalam penyelesaian laporan magang ini.
5. Bapak Heriyanto selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII yang telah memberikan kesempatan magang
6. Semua staff dan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII yang telah banyak membantu dalam kegiatan magang
7. Teman-teman Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia angkatan 2015, khususnya Prodi Perbankan dan Keuangan atas kebersamaan dan motivasinya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengalaman yang penulis miliki. Maka penulis memohon untuk diberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulis. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Yogyakarta,…..……2018

Penulis,

Muhammad Heri Fahrezza

NIM. 15213072

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan iii
Pernyataan Bebas Penjiplakan iv
Kata Pengantar v
Daftar Isi vii
Daftar Tabel ix
Daftar Gambar.....x
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....1
1.2 Tujuan Magang 3
1.3 Target Magang.....3
1.4 Bidang Magang.....3
1.5 Lokasi Magang.....3
1.6 Jadwal Magang 3
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....4
BAB II LANDASAN TEORI.....6
2.1 Bank.....6
2.1.1 Jenis-Jenis Bank 7
2.1.2 Pengertian Bank Syariah 9
2.1.3 Produk dan Jasa Bank Syariah.....9
2.2 Customer Service.....12
2.1.2 Tugas-Tugas Customer Service.....13
2.3 Pelayanan.....15
2.3.2 Pengertian Pelayanan Prima 16
2.3.3 Ciri-Ciri Pelayanan Prima 16

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....18
3.1 Data Umum.....18
3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri.....18
3.1.2 Profil Bank Syariah Mandiri KK UII.....19
3.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....19
3.1.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KK UII.....20
3.1.5 Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri KK UII.....23
3.2 Data Khusus.....31
3.2.1 Implementasi Service Excellent.....31
3.2.2 Hambatan Dalam Penerapan Service Excellent.....33
BAB IV PENUTUP.....35
4.1 Kesimpulan.....35
4.2 Saran.....36
DAFTAR PUSTAKA.....37

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jadwal Kegiatan Magang 4

Table 3.1 Jadwal Kegiatan Magang 34

Table 3.2 Jadwal Kegiatan Magang 36

Table 3.3 Jadwal Kegiatan Magang 41

Table 3.4 Jadwal Kegiatan Magang 42

Table 3.5 Jadwal Kegiatan Magang 43

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Struktur Organisasi..... 20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Bank pada dasarnya memiliki fungsi *intermediary* di mana bank menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit. Namun dengan seiring berkembangnya zaman maka fungsi bank pun mulai berkembang seperti saat ini yang kita ketahui bahwa bank selain menyediakan jasa penghimpun dana dan penyaluran dana bank juga menyediakan jasa pelayanan dibagian keuangan seperti transfer, save deposit box, mobile banking, sms banking dan masih banyak lagi.

Seperti yang kita ketahui lembaga keuangan saat ini sudah banyak menjamur diseluruh negeri baik itu bank konvensional maupun syariah sehingga industri perbankan mengalami persaingan yang sangat ketat ditambah lagi dengan adanya MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) maka perbankan dari luar negeri akan dengan mudah masuk ke Indonesia dan menambah kompleks persaingan didalam negeri. Sehingga lembaga perbankan dituntut untuk mengemas produk dan layanannya dengan semenarik mungkin mulai dari memberikan promo-promo yang menarik hingga fasilitas yang mumpuni dan pelayanan yang prima sehingga nasabah dapat merasa nyaman bertransaksi dengan bank yang dipilihnya dan dapat menunjukkan keunggulan yang dimiliki dan menjadi ciri khas perusahaan tersebut.

Seperti yang disampaikan oleh Kasmir (2017:11) “pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan untuk memenuhi standar pelayanan, sehingga mampu memuaskan pihak-pihak terlibat dengan perusahaan baik langsung maupun tidak langsung.”

Sehingga perbankan dituntut untuk mengemas produk-produk yang mereka miliki dengan semenarik mungkin agar nasabah tertarik untuk menggunakan produk yang mereka tawarkan dan memberikan pelayanan yang terbaik dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, sehingga nasabah dapat merasa nyaman dalam bertransaksi menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan oleh bank.

Selain itu dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan citra baik perusahaan kepada masyarakat sehingga akan menjadi promosi tersendiri bagi bank tersebut karena ketika nasabah sudah merasa nyaman, nasabah tersebut akan merekomendasikan kepada keluarga dan kerabatnya. agar bank tersebut tetap bisa bertahan dalam persaingan yang sangat kompleks ini.

Maka berdasarkan uraian diatas tugas akhir ini mengangkat judul mengenai :

“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS UII YOGYAKARTA”

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi *service excellent* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh *customer service* dalam penerapan *service excellent* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.

1.3 Target Magang

1. Mampu menjelaskan manfaat dari penerapan *service excellent* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.
2. Mampu memberikan palayanan yang berkualitas terhadap nasabah.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan dan target magang adalah pada bagian : *Customer Service*/CS.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang bertempat di Bank Syariah mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta yang beralamat di Universitas Islam Indonesia, Ruang PPKF Lt. I Kota Yogyakarta – 55284

1.6 Jadwal Magang

Waktu pelaksanaan magang mulai dilakukan pada tanggal 1 Oktober 2018 sampai dengan 31 Oktober 2018

Table 1.1 Jadwal Kegiatan Magang

No	Keterangan	Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Magang								
2	Bimbingan Dosen								
3	Penyusunan Tugas Akhir								

1.7 Sitematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penulisan laporan magang ini disusun dalam empat bab, dengan bahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, sistematika penulisan laporan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang dasar-dasar teori yang melandasi permasalahan terkait dengan topik penulisan.

BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF

Bab ini berisikan tentang gambaran umum perusahaan seperti visi dan misi perusahaan, budaya kerja, struktur organisasi perusahaan, dan data-data lainnya terkait dengan pelaporan hasil pelaksanaan magang.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutup dari penyusunan laporan magang ini dimana berisi kesimpulan yang diambil dari data-data yang didapatkan dari Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang menyediakan produk dan jasa keuangan untuk mengelola dana milik masyarakat dan memberikan reward kepada masyarakat yang telah menitipkan uangnya kepada pihak bank untuk dikelola dan bagi masyarakat yang menggunakan produk pembiayaan maka bank telah membantu nasabah tersebut untuk membantu mengembangkan usahanya dengan cara memberikan pinjaman tambahan dana dan saran yang diberikan kepada nasabah agar usahanya semakin optimal.

Maka nasabah yang menggunakan pinjaman tersebut wajib mengembalikan dana pokok yang sudah dipinjam beserta dengan bunga pinjaman yang sudah disepakati di awal.

2.1.1 Jenis-Jenis Bank

Jenis-jenis bank terbagi menjadi 4 bagian besar, berikut adalah jenis-jenis bank :

1. Dilihat dari segi fungsinya

   di Indonesia sendiri jenis perbankan sudah diatur dalam Undang-Undang No.7 Tahun 1992 dan Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 yaitu jenis perbankan terdiri dari Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.

   a. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.
   b. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.

2. Dilihat dari segi kepemilikannya

   Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte penguasaan saham yang dimiliki bank tersebut. Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya adalah sebagai berikut:

   a. Bank milik pemerintah
   b. Bank milik swasta
   c. Bank milik koperasi
   d. Bank milik campuran
   e. Bank milik asing

3. Dilihat dari segi status

   Status disini menunjukan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik dari segi jumlah produk, modal, maupun kualitas pelayanan. Disini bank dibedakan menjadi 2 kelompok yaitu

   a. Bank Devisa adalah bank yang dapat melakukan transaksi keluar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

   b. Bank non Devisa adalah bank yang belum memiliki izin untuk melakukan transaksi keluar negeri. Sehingga transaksinya hanya dapat dilakukan dalam batas-batas Negara.

4. Dilihat dari segi cara menentukan harga.

   Jika dilihat dari cara menentukan harga maka bank terbagi menjadi 2 kelompok yaitu :

   a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional adalah bank yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya menggunakan bunga untuk menentukan harga pada produknya.

   b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah bank yang dalam kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip bagi hasil untuk menentukan harga pada produknya dan dalam menjalankan tranksaksinya selain mengikuti UU yang berlaku bank syariah juga mengikuti norma syariat muslim yang bersumber dari al qur’an dan hadist.

2.1.2 Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 2008 yang dimaksud bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah. Maka dengan menggunakan prinsip syariah bank syariah berbeda dengan bank konvensional mulai dari tatacara menjalankan kegiatan operasional, sumber hukum, dewan pengawas, dan produk jasa yang ditawarkan.

Munculnya perbankan syariah adalah solusi dari masalah pertentangan antara bunga dengan riba maka dibuatlah solusi perbankan dimana umat muslim Indonesia dapat bermuamalah dengan prinsip syariah tanpa harus khawatir terkena riba maka dibuatlah bank yang ber prinsip syariah pada tahun 1991 dengan nama Bank Muamalat Indonesia.

2.1.3 Produk dan Jasa Perbankan Syariah.

Bank wajib menerapkan prinsip syariah dalam melakukan kegiatan usahanya yang meliputi :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang meliputi :
    a. Giro berdasarkan prinsip *wadiah*
    b. Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* atau *mudharabah*
    c. Deposito berjangka berdasarkan prinsip *mudharabah*, atau bentuk lainnya berdasarkan prinsip *wadiah* atau *mudharabah*

2. Melakukan penyaluran dana melalui :
   a. Transaksi jual beli berdasarkan prinsip *murabahah, istishna, ijarah, salam,* dan jual beli lainnya.
   b. Pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip *mudharabah, musyarakah,* dan bagi hasil lainnya.
   c. Pembiayaan lainnya berdasarkan prinsip *hiwalah, rahn,* membeli, menjual/menjamin atas resiko sendiri surat-surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip jual-beli atau *hiwalah*
   d. Membeli surat-surat berharga pemerintah dan yang diterbitkan BI berdasarkan prinsip syariah.
3. Memberikan jasa-jasa :
   a. Memindah uang untuk kepentingan sendiri atau nasabah berdasarkan prinsip *wakalah.*
   b. Menerima pembayaran tagihan atas surat berharga yang diterbitkan dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga berdasarkan prinsip *wakalah.*
   c. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat-surat berharga berdasarkan prinsip *wadiah yad amanah*

d. Melakukan kegiatan penitipan termasuk penatausahaanya untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak dengan prinsip *wakalah*.

e. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lain dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat dibursa efek berdasarkan prinsip *ujr*.

f. Memberikan fasilitas *letter of credit (LC)* berdasarkan prinsip *wakalah, murabahah, mudharabah, musyarakah, dan wadiah,* serta memberikan fasilitas garansi bank berdasarkan prinsip *kafalah*

g. Melakukan kegiatan usaha kartu debet berdasarkan prinsip *ujr*.

h. Melakukan kegiatan wali amanat berdasarkan prinsip *wakalah*

4. Melakukan kegiatan lain seperti :

a. Melakukan kegiatan dalam valuta asing berdasarkan prinsip *sharf*.

b. Melakukan kegiatan penyertaan modal berdasarkan prinsip *musyarakah* atau *mudharabah* pada bank atau perusahaan lain yang melakukan kegiatan usaha dengan prinsip syariah.

c. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara berdasarkan prinsip *musyarakah* atau *mudharabah* untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan dengan syarat menarik kembali penyertaannya.

d. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

e. Bank dapat bertindak sebagai lembaga baitul maal yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, shadaqah, waqaf, hibah atau dana social lainnya dan menyalurkannya kepada yang berhak dalam bentuk santunan atau pinjaman kebajikan *(qordhul hasan).*

2.2 *Customer Service*

Lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Maka untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif perusahaannya dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk layanan dan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan terjaga.

Untuk meningkatkan citranya maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya biasa disebut *Customer Service* atau *Service Assistance.*

Menurut (Kasmir, 2011:180) pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan oleh seseorang. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan nasabah atau masalah yang sedang dihadapi nasabah.

Dari pembahasan di atas maka kita dapat menyimpulkan bahwa *custumer service* memiliki peranan yang cukup penting seperti mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita dengan cara menjalin hubungan baik dan akrab dengan nasabah tersebut. Dan berusahan mencari nasabah baru, dengan melalui pendekatan tertentu seperti pengakraban dengan calon nasabah sehingga kita dapat meyakinkan nasabah dengan produk yang kita tawarkan.

2.2.1 Tugas-Tugas *Customer Service.*

Customer service memiliki peranan yang sangat penting karena customer service adalah orang yang menjembatani hubungan perusahaan dengan nasabah sehingga tugas-tugas *customet service* harus dipahami dengan baik, berikut adalah tugas-tugas dari *customer service* menurut (Kasmir, 2011:182-183)

a. Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Untuk melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan nasabah selengkap mungkin.

b. Sebagai *deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah.
c. Sebagai *salesman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling.* Yaitu menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.
d. Sebagai *customer relation officer* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah termasuk untuk merayu dan membujuk agar nasabag tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
e. Sebagai komunikator artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

2.3 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dimana pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut :

a. Tidak dapat diraba.
b. Bersifat tindakan sosial.

c. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat pisahkan secara nyata.

(Modul sertifikasi customer service. 2017:75)

Dari pengertian diatas maka dapat kita simpulkan bahwa pelayanan adalah jasa yang dapat dinikmati namun tidak dapat dimiliki oleh nasabah. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang baik sehingga nasabah akan merasa nyaman dalam bertransaksi dengan bank dan menjadikan nasabah menjadi semakin loyal. Pelayanan yang baik dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga nasabah dapat merasa nyaman bahkan melebihi harapan nasabah.

2.3.1 Pelayanan Prima.

Menurut (Kasmir, 2011:31) pelayanan prima adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Seperti yang kita ketahui bahwa hampir semua jenis produk perbankan memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran tunai, pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Ada juga produk yang memerlukan pelayanan secara tidak langsung seperti mesin ATM dan E-Banking. Maka banyak perusahaan yang belomba-lomba ingin dianggap yang terbaik dalam memberikan layanan dimata nasabahnya, karena dengan pelayanan prima akan membuat nasabah menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan.

Disamping itu pelayanan prima adalah suatu bentuk promosi tersendiri bagi perusahaan karena dengan budaya pelayanan prima akan meningkatkan citra perusahaan dimata nasabah.

2.3.2 Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Dalam praktiknya pelayanan prima memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang tidak jauh berbeda. Berikut adalah ciri-ciri pelayanan prima menurut (Kasmir, 2011:34-36) :

1. Pegawai yang professional. Karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari pegawai yang melayaninya, dimana pegawai dituntut untuk selalu bersikap ramah, sopan, dan menarik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik karena pada dasarnya nasabah selalu ingin dilayani secara prima, maka untuk mewujudkannya selain dengan SDM yang profesional juga harus didukung oleh fasilitas yang mumpuni.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. Artinya adalah dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya adalah dalam melayani nasabah diharapkan pegawai harus melakukannya sesuai prosedur, dimana dalam setiap pelayanannya sudah ditetapkan standar waktu yang harus diikuti oleh pegawai bank tersebut.

5. Mampu berkomunikasi. Artinya pegawai harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah dan pegawai mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Artinya adalah pegawai harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan data pribadi nasabah.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Karena tugas pelayanan selalu berhubungan dengan manusia, maka diperlukan cara khusus untuk menangani nasabah dan pengetahuan yang baik akan mampu mempercepat proses pekerjaan.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Artinya pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Artinya pegawai dituntut untuk bisa mempertahankan kepercayaan nasabah kepada bank dengan selalu berkomunikasi kepada nasabah lama maupun baru agar nasabah tidak lari ke bank lain.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan manager, Bank Mandiri melakukan kosolidasi serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No.10 tahun 1998, yang memberi peluan bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroprasi berdasarkan prinsip syariah dengan

nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta notaris : Sutjipto, SH, No 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP. BI/1999, 25 Oktober 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

3.1.2 Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta yang beralamat di Universitas Islam Indonesia, Ruang PPKF Lt.1 Kota Yogyakarta, Yogyakarta – 55284

Untuk mendapatkan layanan dapat menghubungi *call center* (0274) 898412 atau bisa melalui website www.syariahmandiri.co.id

3.1.3 Visi dan Misi

Visi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta, adalah :

“Bank syariah terdepan dan modern”

Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta, adalah :

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.

b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

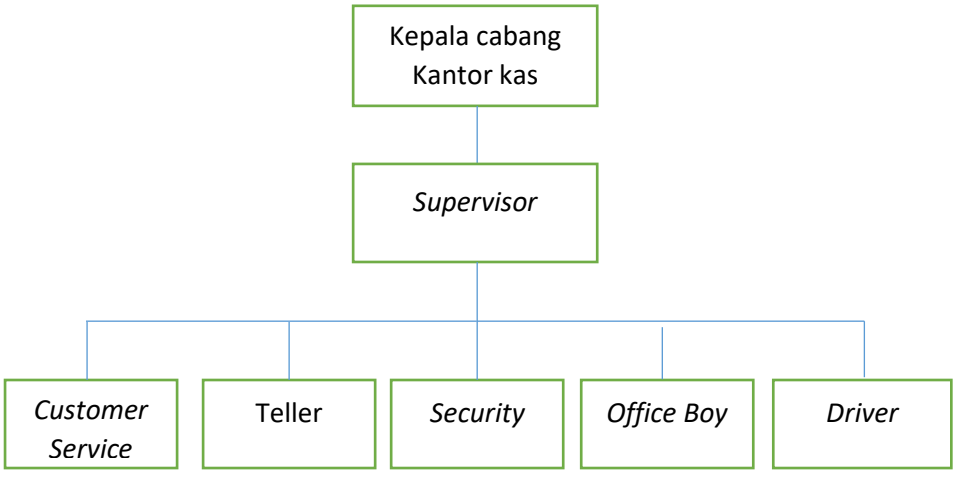
c. Mengutamakan penghimpun dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.

e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta.



Gambar 3.1 Sturuktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Sumber : Bank syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta terdiri dari:

1. Kepala cabang kantor kas
    a. Mengkoordinasi dan mengarahkan dan memantau rencana kerja dan anggaran tahunan diwilayah kerja.
    b. Bertanggung jawab atas kerja, baik dari bisnis maupun operasional unit kerja dibawahnya.
    c. Menjaga hubungan baik internal, eksternal, dan *stakeholder* unit kerja dibawahnya.
2. *Supervisor*
    a. Menjamin standart kualitas dalam proses transaksi dan administrasi
    b. Menjamin produktivitas pegawai dalam kegiatan operasional
    c. Mengelola operasional harian kantor kas
3. *Customer Service*
    a. Melakukan fungsi pelayanan sebagai petugas *customer service*
    b. Melakukan fungsi *maintenance* data nasabah
    c. Melakukan pelayanan administrasi segala jenis tabungan
    d. Melakukan penawaran produk kepada nasabah

4. Teller

    a. Menerima kas awal hari

    b. Melayani transaksi nasabah

    c. Melakukan penyetoran uang ke kas besar (tutup kas)

    d. Melakukan pencetakan laporan akhir hari

    e. Melakukan penyesuaian fisik uang dengan bukti transaksi

    f. Melakukan penyortiran uang

    g. Menyerahkan kas akhir hari beserta bukti transaksi

5. *Security*

    a. Menyambut nasabah

    b. Mengarahkan nasabah berdasarkan keperluannya

    c. Pengamanan saat penyetoran kas besar ke kantor cabang utama

6. *Office Boy*

    a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan ruangan kantor dan ruang tunggu nasabah

7. *Driver*

    a. Menjemput Teller dan *Security* saat pengambilan kas besar

    b. Mengantar Teller dan *Security* saat penyetoran kas besar ke kantor cabang utama dan saat pengisian ATM.

3.1.5 Produk dan layanan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Pada kegiatan operasionalnya bank BSM menawarkan berbagai produk dan jasa yang menarik, seperti:

a. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah tabungan penghimpun dana dalam mata uan rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat baik melalui konter BSM maupun ATM. Tabungan ini menggunakan akad mudharabah muthlaqah.

Tabungan ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Aman dan terjamin
2. Bagi hasil yang kompetitif
3. Fasilitas BSM card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit .
4. Fasilitas e-banking, yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking
5. Kemudahan dalam penyaluran *zakat, infaq*, dan *shadaqah.*

Ketentuan dan persyaratan dari produk Tabungan BSM adalah sebagai berikut

1. Foto copy identitas diri seperti KTP dan NPWP

b. Tabungan Simpatik

Tabungan simpatik adalah produk penghimpun dana dengan menggunakan akad wadiah (titipan). Tabungan ini memiliki beberapa manfaat yaitu :

2. Aman dan terjamin
3. Online di seluruh outlet BSM
4. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM
5. Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit dan kartu potongan harga di merchant yang telah bekerjasama dengan BSM
6. Fasilitas e-banking, yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking
7. Penyaluran zakat, infaq, dan sedekah

   Untuk persyaratannya cukup membawa foto copy identitas diri seperti KTP dan NPWP dan setoran awal minimum Rp 20.000 tanpa kartu ATM dan Rp 30.000 dengan kartu ATM

c. Tabungan Mabrur

Tabungan ini adalah simpanan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah dan menggunakan akad mudharabah mutlaqah . Untuk produk tabungan mabrur menawarkan manfaat sebagai berikut :

1. Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.
2. Online dengan Siskohat Dapartemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

   Untuk persyaratannya cukup mudah yaitu cukup menyerahkan foto copy identitas diri seperti KTP dan NPWP dan setoran awal minimum Rp 100.000

d. BSM Tabungan Berencana

Produk ini adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Tabungan ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Tabungan ini menawarkan beberapa manfaat yang menarik yaitu :

1. Bagi hasil yang kompetitif
2. Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
3. Perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
4. Jaminan pencapaian target dana.

   Untuk persyaratannya sangat mudah yaitu dengan menyerahkan foto copy identitas diri seperti KTP, NPWP, memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal dan setoran bulanan minimal Rp 100.000

e. BSM Tabungan Investa Cendekia

Produk ini adalah tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Produk ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah dan produk ini menawarkan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi hasil yang kompetitif
2. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/putri.
3. Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

Berikut adalah ketentuan dan persyaratan dari BSM Tabungan Investa Cendekia:

1. Premi asuransi akan didebet secara otomatis dari setoran bulanan tabungan.
2. Premi asuransi ditentukan berdasarkan periode produk.
3. Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal
4. Menyerahkan foto copy identitas diri seperti KTP dan NPWP.

f. BSM Deposito.

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah untuk perorangan dan non perorangan. Manfaat yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Dana aman dan terjamin
2. Pengelolaan dana secara syariah
3. Bagi hasil yang kompetitif
4. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan

Persyaratannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk perorangan cukup menyerahkan foto copy KTP dan NPWP
2. Untuk perusahaan foto copy KTP/paspor, pengurus atau pejabat yang berwenang.
3. Akte pendirian dan akte perubahan perusahaan berikut pengesahaan perusahaan
4. Anggaran dasar perusahaan
5. SIUP dari instansi yang berwenang, NPWP, SK domisili.

g. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

Manfaat yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Dana aman dan tersedia setiap saat
2. Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
3. Fasilitas Intercity Clearing untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)

4. Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debet (untuk perorangan)
5. Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan
6. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Persyaratannya adalah sebagai berikut :

1. Perorangan cukup menyerahkan foto copy KTP dan NPWP
2. Untuk perusahaan menyerahkan foto copy KTP/pengurus atau pejabat yang berwenang
3. Akte pendirian dan akte perubahan perusahaan berikut bukti pengesahaan perusahaan
4. Anggaran dasar perusahaan
5. SIUP dari instansi yang berwenag, NPWP, SK domisili

h. Transfer

Jasa yang disediakan pihak bank untuk memindahkan sejumlah dana atas perintah pemberi amanat kepada pihak lain yang menerima transfer, baik itu Bank BSM ataupun bank lain.

i. Kliring

Produk jasa yang disediakan untuk menjembatani tukar-menukar surat berharga (cek, bilyet giro, warkat) yang telah diterbitkan oleh bank anggota kliring, dimana anggota kliring tersebut ditentukan oleh Bank Indonesia.

j. Inkaso

Inkaso atau *collection* adalah cara penagihan dengan cara mengirimkan dokumen kepada Bank dengan maksud mendapatkan pembayaran.

k. RTGS

RTGS adalah sistem transfer dana dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara *online* antar peserta per transaksi secara individual.

l. Payment Point

Fasilitas jasa yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan yang dibayarkan secara rutin.

m. BSM *Card*

Dapat dipergunakan untuk bertransaksi perbankan melalui ATM dan EDC/Electronic Data Capture dan dapat Tarik tunai di ATM bersama, dapat membayar tagihan listrik, telepon, dan seluler.

n. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet manfaatnya adalah

1. Informasi data transaksi perbankan dapat dilakukan sendiri melalui internet 24 jam sehari.
2. Layanan transfer antar rekening BSM dan antar bank
3. Pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di BSM Net Banking.
4. Dapat mengelola sendiri transaksi keuangan.

o. BSM Mobile Banking GPRS

Dapat dipergunakan untuk bertransaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone yang menggunakan operating system android, ios dan symbian.

Manfaat :

1. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja
2. Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya ATM
3. Informasi saldo dan mutasi rekening hingga 20 transaksi
4. Layanan informasi kumpulan kata-kata bijak
5. Layanan pembayaran zakat

Fasilitas :

1. Cek saldo
2. Ganti pin ATM
3. Transfer antar bank

Syarat mendapatkan layanan BSM MBG:

1. Memiliki rekening tabungan atau giro BSM
2. Memilliki BSM Card
3. Mengisi formulir permohonan BSM MBG.

3.2 Data Khusus.

3.2.1 Kertas Kerja *Customer Service*

Tabel berikut ini menjelaskan detail rincian tugas yang harus dilakukan seorang customer service.

Table 3.1 Kertas Kerja *Custumer service.*

Sumber : Modul sertifikasi *customer service*.

Jenis Tugas	Detail Rincian Tugas
Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening	1. Menerima permohonana pembukaan/pengkinian data nasabah/penutupan rekening serta pemberian/pencabutan fasilitas. 2. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formullir. 3. Mengadministrasikan data customer dan pembukaan rekening 4. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, bilyet deposito kepada nasabah. 5. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito. 6. Melakukan aktivasi pin dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah.
Pelayanan informasi.	1. Memberikan penjelasan/informasi kepada nasabah mengenai : a. produk dan jasa bank. b. Cara pengisian formulir-formulir transaksi bank c. Kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi.

	3. *Cross selling* produk dan jasa bank
Pelayanan Keluhan.	1. Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan,memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah
Pelayanan administrasi.	1. Mengarahkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuannya. 2. Melayani nasabah untuk : a. Pertanyaan saldo dan mutasi rekening. b. Pengambilan rekening Koran, nota kredit, nota debet, cek/BG, SP deposito, counter cek, kliring, surat keterangan penolakan, dan tolakan inkaso. 3. Melakukan pencetakan buku tabungan. 4. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.
Pekerjaan administratif.	1. Menyiapkan dan mengelola buku tabungan. 2. Memonitor persediaan brosur dan slip transaksi 3. Menyimpan kartu terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
Pelayanan solusi.	1. Menggali kebutuhan nasabah. 2. Memberikan informasi/layanan yang dibutuhkan nasabah. 3. Meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik.

	4. Memproses layanan bisnis non kredit, baik secara langsung maupun melalui unit lainnya. 5. Memproses permintaan produk/layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. 6. Meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/layanan nasabah kepada unit terkait sesuai dengan *service* level yang ada. 7. Melayani permintaan/keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai *update* status. 8. Mencarikan alternatif solusi atau eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindak lanjuti sampai tuntas. 9. Membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan pemohon dari nasabah.

3.2.2 Standar Penampilan *Customer Service.*

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan daik dan membuat nasabah merasa puas. Berikut adalah tabel yang menjelaskan tentang standar penampilan seorang *customer service.*

Table 3.2 Standar Penampilan *Customer Service*

Sumber : Modul sertifikasi *customer service*

Wanita	1. Menggunakan seragam sasuai ketentuan bank (antara lain : rok, blouse dan blazer sserta name tag) 2. Rambut kering,tersisir rapi/digulung/dicepol dan jika di cat dengan warna hitam. 3. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstick dengan warna tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blues. 4. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm. 5. Tidak tercium bau badan dan mulut. 6. Kuku terpelihara dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna soft. 7. Tidak boleh memakai lebih 1 aksesoris dalam 1 titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan jari kiri,

	pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan.)

Pria.	1. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain : kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut dan tidak ada noda.) 2. Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam. 3. Jika berkumis dicukur rapih dan tidak boleh bercambang. 4. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel 5. Tidak tercium bau badan dan bau mulut. 6. Kuku bersih dan terpelihara. 7. Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 cincin.

3.3.3 Standar Sikap *Customer Service*

Seorang nasabah akan merasa nyaman dan terpuaskan apabila dilayani dengan sikap yang bersahabat, akrab, dan penuh keramahan, oleh karena itu seorang customer service dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dengan sikap yang baik dan ramah agar nasabah merasa nyaman saat bertransaksi dengan bank. Berikut adalah standar sikap yang harus dimiliki *customer service* :

1. percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah.
2. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebut nama jika kenal.
3. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
4. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
5. Bergairah dalam melayani nasabah
6. Hindari menyela atau memotong pembicaraan.
7. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
8. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.
9. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

3.3.4 Ciri Budaya Layanan Prima

Dengan pelayanan yang prima maka nasabah akan merasa nyaman dan puas dalam menggunakan produk dan jasa bank sehingga customer service dituntut untuk selalu mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Berikut adalah ciri-ciri budaya layanan prima :

1. Sistem (*method*)

   Suatu layanan prima harus didukung dengan adanya suatu sistem dan prosuder pelayanan yang baik dan efisien yang diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

2. Perlengkapan operasional

   Pelayanan prima harus didukung dengan peralatan atau perlengkapan yang canggih, modern, dan terutama adalah mampu mendukung pelayanan itu sendiri menjadi lebih cepat, efisien dan hasil dari pelayanan itu dapat memenuhi atau bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan.

3. Karyawan/pegawai yang profesional

   Memenuhi persyaratan fisik, mental, kepribadian maupun persyaratan social, mengenal banknya dengan baik, mengenal produk-produk banknya, termasuk manfaat dan ciri-cirinya, mengenal nasabah dengan keinginan dan kebutuhannya, menguasai etika pelayanan, memiliki pengetahuan tentang dasar-dasar komunikasi, dapat

mengoperasionalkan perlengkapan dengan baik, mengetahui ketentuan-ketentuan rahasia bank, dapat dipercaya, bertanggung jawab, cepat tanggap, dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah.

4. Pimpinan (management)

   Ada partisipasi dan bimbingan secara aktif dari pimpinan. Dengan memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, maka daya saing bank akan meningkat.

3.3.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Budaya Layanan Prima.

Budaya layanan prima adalah cara bagaimana menyalaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima. Berikut adalah faktor-faktor yang terkait dengan layanan prima :

1. Kemampuan (*abilitity*)

   Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif.

2. Sikap (*attitude*)

   Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan (*apperance*)

   Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

4. Pehatian (*attention*)

   Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan yang baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*action*)

   Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

   Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab. Yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

3.3.6 Implementasi *Service Excellent*

Bank harus menerapkan *service Excellent* agar nasabah tetap merasa nyaman bertransaksi dengan menggunakan produk maupun jasa dari bank tersebut dengan demikian jika *service excellent* sudah dapat di terapkan dengan baik maka nasabah akan semakin loyal dan itu akan meningkatkan citra perusahaan kearah yang lebih baik dan secara tidak langsung menjadi promosi tersendiri bagi perusahaan.

Untuk penerapan *service excellent* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta sudah sangat baik itu semua bisa dilihat dari tabel berikut ini.

Table 3.3 Implementasi Tugas *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Sumber : Data diolah

No	Kriteria	Implementasi di lapangan
1.	Menerima pembukaan rekening, pemeliharaan rekening, dan penutupan rekening	Sesuai
2.	Pelayanan Informasi	Sesuai
3.	Pelayanan Keluhan	Sesuai
4.	Pelayanan Administrasi	Tidak Sesuai
5.	Pekerjaan Administratif	Tidak Sesuai
6.	Pelayanan Solusi	Sesuai

Implementasi Standar Sikap dan Penampilan *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Table 3.4 Implementasi Standar Sikap dan Penampilan Customer Service

Sumber : Data diolah

No	Kriteria	Implementasi di lapangan
1.	Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank, rambut kering, menggunakan riasan wajah, menggunakan hak minimal 5cm	Sesuai
2.	Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah.	Sesuai
3.	Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama juka kenal	Sesuai
4.	Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan	Sesuai
5.	Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar	Sesuai
6.	Bergairah dalam melayani nasabah	Sesuai
7.	Hindari menyela atau memotong pembicaraan nasabah	Sesuai
8.	Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan	Sesuai
9.	Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.	Sesuai
10.	Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani	Sesuai

Implementasi *Service Excellent* di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Table 3.5 Implementasi Service Excellent di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta

Sumber : Data diolah

No	Kriteria	Implementasi di lapangan
1.	Kecepatan dalam memberikan layanan kepada nasabah baik pembukaan rekening, pemiliharaan rekening, dan penutupan rekening.	Sesuai
2.	Keramahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	Sesuai
3.	Ketepatan dalam memahami keluhan ataupun keinginan nasabah	Sesuai
4.	Kenyamanan dalam ruang tunggu bank	Sesuai

Dari tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa implementasi *service excellent* oleh *custumer service* di Bank Syariah Mandiri KK UII sudah sangat baik adapun yang tidak sesuai dengan kriteria adalah terkendala oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga menghambat *customer service* untuk menerapkan *service excellent* dalam pelayanannya.

3.2.2 Hambatan dalam penerapan *service excellent*

Hambatan yang dialami oleh *customer service* dalam menerapkan *service excellent* pada layanannya dapat dibagi menjadi dua kendala yaitu :

1. Kendala internal

   Kendala internal adalah kendala yang disebabkan oleh pihak-pihak dari bank itu sendiri. Penyebab kendala ini terjadi biasanya diakibatkan oleh kelalaian dari pihak internal bank seperti sarana dan prasarana yang tidak memadai, kesalahan teknis yang membuat seluruh sistem menjadi offline sehingga menghambat transaksi nasabah.

2. Kendala eksternal

   Kendala eksternal adalah kendala yang disebabkan oleh pihak –pihak dari luar bank. Penyebab kendala ini terjadi bisa datang dari nasabah itu sendiri seperti nasabah yang tidak memahami prosedur penanganan komplain dibank sehingga nasabah cenderung tidak sabar dan marah-marah, ataupun nasabah selalu menganggap sepele terhadap himbauan yang disampaikan oleh pihak bank.

BAB IV

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat di simpulkan bahwa :

1. Pengimplementasian *service excellent* oleh *customer service* di bank syariah mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta sudah sangat baik mulai dari penampilan dan sikap selama pelayanan kepada nasabah sudah memenuhi standar dan *custumer service* menjalankan tugasnya dengan baik hanya saja dalam tabel tugas CS terdapat dua kriteria yang tidak dapat dipenuhi karena terkendala oleh sarana dan prasarana yang tidak memenuhi seperti penyediaan brosur yang hanya beberapa lembar sehingga nasabah jika ingin membawa brosur harus di foto copy terlebih dahulu dan kurangnya mesin pencetak buku tabungan yang hanya ada di meja Teller, padahal untuk mencetak buku tabungan termasuk ke dalam tugas CS.
2. Kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian *service excellent* oleh *customer service* di bank syariah mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta adalah terkendala di sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti nomor antrian manual di mana nomor antrian tersebut sudah banyak yang hilang dan nomornya terbatas.

3.2 Saran

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka ada beberapa hal yang bisa disarankan kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta agar menjadi bank yang lebih baik lagi kedepannya. Saran yang disampaikan antara lain :

1. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta harus membenahi sarana dan prasaran yang berkaitan dengan nasabah seperti penyediaan brosur, menambah mesin pencetak buku tabungan agar nasabah tidak perlu kembali mengantri di teller hanya untuk mencetak buku tabungan, dan nomor antrian yang menggunakan mesin agar nasabah tidak lagi bingung untuk menunggu antrian
2. Untuk penerapan *service excellent* sudah sangat baik maka harus dipertahankan dan jika perlu lebih ditingkatkan lagi.
3. Untuk jam istirahat sebaiknya di tentukan mulai dari jam 12.00 sampai dengan jam 13.00 sehingga para pegawai dapat beristirahat dengan baik sehingga ketika para pegawai mendapat istirahat yang cukup maka para pegawaipun akan dapat memberikan pelayanan primanya sebaik mungkin kepada nasabah.

Daftar Pustaka

Kasmir. 2011. *Etika customer service*. Jakarta. Rajawali Pers.

Totok Budisantoso, Sigit Triandaru. 2009. *Bank dan Lembaga keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta. Salemba empat

Mahmoedin. 1996. *Etika Bisnis Perbankan.* Edisi ke 2. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.

Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara

Modul D3. 2017. *Modul Sertifikasi service excellent dan customer service*. D3 UII

Heri Sudarsono. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan* Syariah. Cetakan ke-4. Yogyakarta. Ekonisia

Kasmir,SE., MM. 2006. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, edisi ke-6. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada

Djumhana, Muhammad. 2000 *Hukum Perbankan di Indonesia.* Cetakan Ke-3 Bandung : Citra Raya Aditya Bakti

Rindjin, Ketut. 2000. *Pengantar Perbankan dan Lembaga keuangan bukan Bank.* Cetakan ke 8. Jakarta: Gramedia Pustaka Utam