PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PROSES PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH UNISIA INSAN INDONESIA

Laporan Magang

Disusun oleh :

Marisca Rasasti Amalia

15213060

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PROSES PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH UNISIA INSAN INDONESIA

LAPORAN MAGANG

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang DiplomaIII Fakultas Ekonomi Universitas Islam indonesia

Disusun Oleh :

Marisca Rasasti Amalia

15213060

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PROSES PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH UNISIA INSAN INDONESIA

Disusun oleh :

Nama	**: Marisca Rasasti Amalia**
No. Mahasiswa	**: 15213060**
Jurusan	**: Perbankan dan Keuangan**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 4/6 2018

Dosen Pembimbing

(Aidha Trisanty, SE., MM., CCS)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, 14 Mei 2018

Penulis



Marisca Rasasti Amalia

KATA PENGANTAR



Puji syukur dan terimakasih senantiasa terpanjatkan kepada Allah SWT, atas segala limpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, dengan judul "Peran *Customer Service* Dalam Proses Pembukaan Rekening Tabungan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia". Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan magang ini, khususnya kepada :

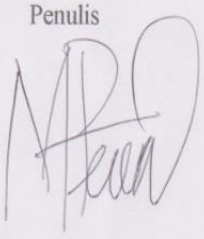
1. Allah SWT atas karunia dan rahmat Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga yang tak hentinya memberikan dukungan, do'a serta motivasi
3. Ibu Nurfauziah, SE,. MM, Selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Aidha Trisanty, SE,. MM, selaku ketua Proram Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III Universitas Islam Indonesia, dan sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbimngan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Khabib Sholeh dan Bapak Agung Hartono selaku Direksi dan Direktur

5. Bapak Khabib Sholeh dan Bapak Agung Hartono selaku Direksi dan Direktur Utama PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia yang telah memberikan izin untuk melakukan magang di BPRS Unisia.
6. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia yang telah membantu dan memberikan ilmu serta informasi yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini
7. Teman-teman dan sahabat semua yang telah memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan magang ini, oleh karena itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat .

Yogyakarta, 14 Mei 2018

Penulis



Marisca Rasasti Amalia

DAFTAR ISI

Halaman Judul ii
Halaman Pengesahan iii
Pernyataan Bebas Penjiplakan iv
Kata Pengantar v
Daftar isi vii
Daftar Tabel ix
Daftar Gambar x
Daftar Lampiran xi

BAB I: PENDAHULUAN 1
1.1 Dasar Pemikiran 1
1.2 Tujuan Magang 3
1.3 Target Magang 3
1.4 Bidang Magang 3
1.5 Lokasi Magang 4
1.6 Jadwal Magang 4

BAB II: LANDASAN TEORI 7
2.1 Bank 7
2.1.1 Pengertian Bank 7
2.1.2 Jenis-Jenis Bank 7
2.2 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah 9
2.2.1 Tujuan BPRS 10
2.2.2 Kegiatan Usaha BRS 10
2.2.3 Produk-produk BPRS 12
2.3 Tabungan 12
2.3.1 Pengertian Tabungan 12
2.3.2 Sarana Penarikan Tabungan 13
2.4 Customer Service 14
2.4.1 Peran *Customer Service* 14
2.4.2 Fungsi *Customer Service* 14
2.4.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* 16
2.4.4 Standar Layanan *Customer Service* 18
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF 22
3.1 Data Umum 22
3.1.1 Sejarah BPRS Unisia Insan Indonesia 22
3.1.2 Visi-Misi BPRS Unisia Insan Indonesia 23

3.1.3 Struktur Organisasi BPRS Unisia Insan Indonesia 24
3.1.4 Jenis-jenis Tabungan di BPRS Unisia 25
3.2 Data Khusus 31
3.2.1 Proses Pembukaan Rekening Tabungan di BPRS Unisia 31
3.2.2 Peran *Customer Service* di BPRS Unisia 35
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN
4.1 Kesimpulan 43
4.2 Saran 44

Daftar Pustaka .....
Lampiran-lampiran .....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal Magang 5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Lokasi PT. BPRS Unisia 4

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT.BPRS Unisia 23

Gambar 3.2 Alur Proses Pembukaan Rekening Tabungan 32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang 45

Lampiran 2: Form Pembukaan Rekening 46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat (UU No. 21, 2008).

Dewasa ini perkembangan Bank di Indonesia sangatlah pesat, namun pesatnya perkembangan Bank tersebut tidak diimbangi dengan kesejahteraan masyarakat, terutama masyarakat yang tergolong ekonomi lemah. Dalam upaya untuk merangkul masyarakat ekonomi lemah pemerintah mendirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang lingkup kerjanya lebih terpusat pada wilayah tertentu saja seperti kabupaten , kecamatan, dan desa.

Bank Pembiayaan Rakyat (BPRS) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU No. 21, 2008). Kehadiran BPR di fokuskan untuk melayani masyarakat yang khususnya berada pada daerah terpencil yang belum terjangkau oleh bank umum. Kehadiran BPRS juga untuk melayani mayarakat dengan kebutuhan yang masih sederhana seperti pembukaan tabungan dan pembiayaan yang dibatasi dengan plafon.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat BPRS harus menyiapkan petugas atau karyawan yang kompeten, handal, bertanggung jawab, serta dapat dipercaya dalam menangani berbagai kebutuhan serta menangani keluhan nasabah. Hal ini sangat penting, mengingat kepuasan nasabah harus diwujudkan dalam hal melayani nasabah, agar nasabah tersebut tetap loyal. Salah satu petugas atau karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah adalah *Customer Service*.

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2017).

Salah satu BPRS yang dalam operasionalnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah BPRS Unisia Insan Indonesia (BPRS Unisia). BPRS Unisia merupakan bank dibawah naungan Badan Wakaf Universitas Islam Indonsia yang menghadiran konsep murni syariah dalam setiap aktivitasnya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat BPRS Unisia juga menyiapkan petugas yang handal dan kompeten dalam bidangnya masing-masing. Selain itu, BPRS Unisia memiliki produk unggulan, salah satu produk unggulan BPRS Unisia adalah Produk Tabungan. Berdasar uraian diatas, maka pengambilan judul Tugas Akhir (TA) di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia adalah

"Peran *Customer Service* dalam Proses Pembukaan Rekening Tabungan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia".

1.2 Tujuan Magang

Dengan melihat dasar pemikiran yang ada, maka tujuan magang di BPRS Unisia adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tentang proses pembukaan rekening tabungan di BPRS Unisia.
2. Mengetahui tentang peran *Customer Service* dalam proses pembukaan rekening tabungan pada BPRS Unisia.

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di BPRS Unisia adalah sebgai berikut :

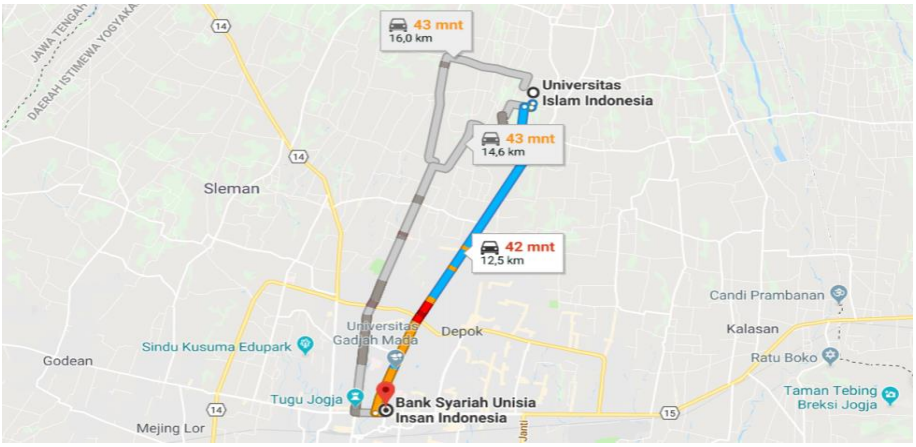
1. Mendapatkan informasi tentang proses pembukaan rekening tabungan di BPRS Unisia.
2. Mendapatkan informasi mengenai peran *Customer Service* dalam proses pembukaan rekening tabungan pada BPRS Unisia.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang sesuai dengan tujuan dan target magang adalah pada bagian *Customer Service*. *Customer service* merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang membutuhkan pelayanan jasa dan informasi bank.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi kegiatan magang di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia Jalan Cik Di Tiro Nomor 1 Terban, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55223 yang secara detail dapat dilihat pada gambar 1.1. Dimana jarak antara lokasi magang dengan kampus pusat Universitas Islam Indonesia sekitar 12,5 km.



Sumberr : Google Maps 2018

Gambar 1.1. Lokasi PT. BPRS Unisia Insan Indonesia

1.6 Jadwal Magang

Program magang ini dilaksanakan mulai bulan Februari 2018 sampai bulan Maret 2018. Dengan rincian jadwal kegiatan magang sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Magang

No.	Keterangan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan Prosal																
2.	Pelaksanaan Magang																
3.	Bimbingan Dosen																
4.	Penyusunan laporan magang																
5.	Pelaksanaan ujian																

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penulisan tugas akhir ini di susun bab per bab pada setiap pembahasan untuk mempermudah pemahaman. Sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah secara garis besar, yang berisi tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum yang bersifat ilmiah mengenai peran *Customer Service* dalam proses pembukaan rekening tabungan di BPRS Unisia.

BAB III Analisa Deskriptif

Pada bab in berisi tentang data umum dan data khusus. Data umum yang menjelaskan tentang gambaran umum mengenai sejarah, visi misi, sruktur organisasi BPRS Unisia, serta gambaran umum tentang produk tabungan di BPRS Unisia. Sedangkan data khusus mengemukakan dan mendeskripsikan tentang hasil analisa mengenai peran *Customer Service* dalam proses pembukaan rekening tabungan di BPRS Unisia.

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan kearah yang lebih baik.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal melakukan transaksi keuangan atau melakukan transaksi lainya. Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2.1.2 Jenis-jenis Bank

Menurut Siamat (2005;47;48) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan" jenis bank menurut fungsinya terbagi menjadi tiga (3) yaitu:

a. Bank Sentral

Bank Sentral merupakan bank sebagai pengatur bank-bank yang berada dalam suatu negara. Bank Sentral di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia (BI) yang memegang peranan didalam pengaturan, pengawasan, dan pembinaan terhadap sektor

perbankan. Tujuan dari Bank Sentral menurut Kasmir (2002;5) dalam bukunya yang berjudul "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya" menjelaskan "Tujuan utama Bank Indonesia sebagai Bank Sentral adalah mencapai dan memelihara kestabilan rupiah".

b. Bank Umum

Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatananya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan Bank Umum secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga (3) fungsi utama, yaitu :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit atu pembiayaan serta bentuk penempatan lainnya.
3. Pelayanan jasa dan lalu lintas pembayaran untuk masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan dalam bertransaksi.

c. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau

berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Usaha Bank Perkreditan Rakyat menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 meliput :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa tabungan, deposito berjangka, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu
2. Memberikan kredit
3. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito dan/atau tabungan pada bank lain.

Adapun larangan BPR yaitu :

1. Menerima simpanan berupa giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran
2. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing
3. Melakukan penyertaan modal
4. Melakukan usaha perasuransian.

2.2 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Bank Pembiayaan Rakyat (BPRS) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang dalam

kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU No. 21, 2008).

2.2.1 Tujuan BPRS

Tujuan didirikannya BPRS (Sumitro, 2004) :

1. Meningkakan kesejahteraan ekonomi umat islam, masyarakat ekonomi lemah yang pada umumnya berada di daerah pedesaan.
2. Menambah lapangan kerja terutama ditingkat kecamatan, sehingga dapat mengurangi arus urbanisasi.
3. Membina Ukuwah Islamiyah melalui kegiatan ekonomi dalam rangka peningkatan pendapatan per kapita menuju kualitias hidup yang memadai.

2.2.2 Kegiatan usaha BPRS :

1. Kegiatan Usaha BPRS yang diperbolehkan (UU No. 10, 2008) :
    a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
    b. Memberikan Kredit/ Pembiayaan
    c. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang dietapkan oeh Bank Indonesia.
    d. Menempatkan dana dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain.

Sedangkan menurut Surat Keputusan pasal 27 SK Direktur BI Nomor 32/36/1999, kegiatan operasional BPRS adalah sebagai berikut :

a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang meliputi :
    1. Tabungan berdasarkan prinsip wadiah atau mudharabah.
    2. Deposito berjangka berdasarkan prinsip mudharabah.
    3. Bentuk lain yang menggunakan prinsip wadiah atau mudharabah
b. Melakukan penyaluran dana melalui :
    1. Transaksi jual beli berdasarkan prinsip mudharabah, istishna, ijarah, dan jual beli lainnya.
    2. Pembiayaan bagi hasil berdasarkan prinsip mudharabah dan musyarakah
    3. Pembiayaan lain berdasarkan prinsip rahn dan qardh.

2. Kegiatan BPRS yang dilarang (UU No. 10,1998) :
    a. Menerima simpanan dalam bentuk giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran
    b. Melalukan kegiatan usaha dalam bentuk valuta asing
    c. Melakukan penyertaan modal
    d. Melakukan usaha perasuransian
    e. Melakukan usaha lain diluar kegiatan usaha sebagaimana disebutkan pada kegiatan usaha sebagaimana disebutkan pada kegiatan usaha yang boleh dilakukan oleh BPRS.

2.2.3 Produk-produk BPRS :

Menurut Rodoni dan Hamid (Rodoni & Hamid, 2008) dalam bukunya yang berjudul "Lembaga Keuangan Syariah" Produk-produk yang ditawarkan oleh BPRS syariah adalah sebagai berikut :

1. Mobilisasi dana masyarakat, meliputi :
    a. Simpanan amanah
    b. Tabungan wadiah
    c. Deposito Wadiah atau Deposito Mudhrabah
    d. Penyaluran dana, meliputi :
        1. Pembiayaan Mudharabah
        2. Pembiayaan Musyarakah
        3. Pembiayaan Bai'bitsaman Ajil
        4. Pembiayaan Murabahah
        5. Pembiayaan Qardhul hasan
        6. Jasa perbankan lainnya.

2.3 Tabungan

2.3.1 Pengertian Tabungan

Menurut Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi

tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet* giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2.3.2 Sarana Penarikan Tabungan

1. Buku Tabungan

   Buku Tabungan adalah buku yang dipegang oleh nasabah berisi catatan tabungan, penarikan, penyetoran, dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi. Buku tabungan dapat digunakan pada saat penarikan sehingga langsung dapat mengurangi saldo yang ada di buku tabungan tersebut.

2. Slip Penarikan

   Slip penarikan merupakan formulir penarikan dimana nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang serta tanda tangan untuk menarik sejumlah uang. Slip penarikan biasanya digunakan bersama dengan buku tabungan.

3. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

   Menurut Perbankan Indonesia Nomor 2/27/PBI/200 tentang Bank Umum, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu kegiatan kas yang dilakukan secara elektronis untuk memudahkan nasabah, antara lain dalam rangka menarik atau menyetor secara tunai, atau melakukan pembayaran melalui pemindahbukuan, dan memperoleh informaasi mengenai saldo/mutasi rekening nasabah.

4. Sarana lainnya

Sarana lainya seperti formulir transfer, Internet Banking, mobile Banking dan lainnya.

2.4 *Customer Service*

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2017).

2.4.1 Peran *Customer Service*

Menurut Kasmir dalam bukunya yang berjudul ”Etika *Customer Service*” (Kasmir, 2004) peran *customer service* secara umum yaitu :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank mealui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

2.4.2 Fungsi *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan” (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut :

1. *Front Line Officer*

   Customer Service sebagai cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu Bank. Pelayanan *Customer Service* dapat mempengaruhi presepsi nasabah.

2. *Liasson Officer*

   Customer Service adalah sebagai perantara antara nasabah dengan bank dan merupakan orang yang ditemui nasabah pada saat pertamakali datang ke bank, baik untuk meminta informasi ataupun melakukan transaksi.

3. Pusat Informasi

   Customer Service merupakan aparat bank yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada saat pertama kali, sehingga *customer service* menjadi salah satu pusat informasi.

4. *Sales*/penjualan

   Customer Service berfungsi sebgai penjual produk perbankan seperti tabungan, giro, deposito, kredit dan keluhan nasabah.

5. *Servicing*/Pelayanan

   Customer Service akan melayani nasabah dengan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya selesai.

6. *Financial Advisor*/Konsultan

   Customer Service berbekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

7. *Maintence Customer*

   Petugas *Customer Service* sebagai *Account Assistant* atau pembinaan bagi setiap akun nasabah non kredit.

8. Penanganan Masalah

   Customer Service berfungsi sebagai penangan setiap masalah yang dikeluhkan oleh nasabah. Namun tidak hanya menangani keluhan nasabah, *Customer Service* juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai "*troubleshooter*".

2.4.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul "Mengelola Kualitas Layanan Perbankan" (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) tugas dan tanggung jawab *customer service* adalah sebagai berikut :

Tugas dari *customer service* :

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
2. Pelayanan informasi, dengan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir-formulir transaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku

buka yang berlaku hari ini, biaya administrasi, serta *cross selling* produk dan jasa bank.

3. Pelayanan keluhan, dengan menerima keluhan nasabah, mencatat, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan nasabah.
4. Pelayanan administrasi
   a. Mengarahkan nasabah ketempat yang sesuai dengan kebutuhannya
   b. Melayani nasabah untuk pertanyaan saldo mutasi rekening, pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debet, buku cek/BG, dan sebagainya.
   c. Melakukan pencetakan buku tabungan
   d. Memproses permohonan dan pencabutan status blokir, *stop* bayar, buku hilang.
5. Pekerjaan administratif, seperti menyiapkan dan mengelola buku tabungan, memonitor persediaan brosur dan slip transaksi, menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.
6. Pelayanan solusi, yaitu memberikan solusi dari setiap keluhan atau masalah yang dialami oleh nasabah, serta memberi alternatif solusi bagi nasabah.

Sedangkan Tanggung Jawab dari *customer service* adalah :

1. Pengenalan nasabah

2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah
4. Kebersihan dan kerapihan ruang kerja
5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.4.4 Standar Layanan *Customer Service*

Pelayananan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

a. Budaya Layanan Prima

Pelayanan Prima adalah layanan yang bermutu tinggi, istimewa, yang terbaik dan layanan prima. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah maka seorang *customer service* perlu melaksanakan budaya layanan prima, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasanan nasabah yaitu kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan.

b. Ciri budaya Layanan Prima :

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul "Mengelola Kualitas Layanan Perbankan" (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) ciri budaya layanan prima yaitu :

1. Sistem (*Method*)

   Suatau layanan prima harus didukung dengan adanya sistem dan prosedur pelayanan yang terbaik dan efisien yang dilaksanakan melalui kegiatn opernasional sehari-hari. Metode layanan prima yang diterapkan pada Bank dituangkan dalam suatu sistem dan rosedur yang mudah dipahami dan diterapkan dengan baik.

2. Perlengkapan Operasional

   Pelayanan prima harus didukung dengan peralatan yang canggih, modern dan mampu mendukung pelayanan itu sendiri menjadi lebih cepat dan efisien sehingga hasil dari pelayanan tersebut memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabah.

3. Karyawan/pegawai yang profesional

   Dalam melaksanakan budaya layanan prima hendaknya memiliki karyawan yang profesional, yang diantaranya memenuhi persyaratan fisik, mental, kepribadian, maupun persyaratan sosial, mengenal banknya dengan baik, mengetahui produk, menguasai prosedur dan pelayanan yang baik, serta memiliki sikap yang baik.

4. Pimpinan (Management)

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

c. Faktor yang terkait dengan Budaya Layanan Prima

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku yang berjudul "Mengelola Kualitas Layanan Perbankan" (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Faktor yang terkait Budaya Layanan Prima yaitu :

1. Kemampuan *(ability)*

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meiputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni.

2. Sikap *(attitude)*

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

3. Penampilan *(appearance)*

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

4. Tindakan *(action)*

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

5. Tanggung Jawab *(accountability)*

   Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugaian atau ketidakpuasan pelanggan.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Pembiayaan Syariah Unisia Insan Inonesia

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia (BPRS Unisia) berdiri sejak tahun 2015 tetapi mulai beroperasi dan diresmikan pada tanggal 1 April 2016 dibawah naungan Badan Wakaf Universitas Islam Indonesia yang berlokasi di Jalan Cik Ditiro No. 1 Kota Yogyakarta. Tujuan utama didirikannya BPRS Unisia adalah untuk mengembangkan bisnis yang syar'i atau sesuai dengan syariah islam. Namun selain itu, tujuan didirkannya BPRS Unisia juga yaitu ingin ikut berperan mendorong pertumbuhan transaksi keuangan perbankan syariah di Yogyakarta.

Makna logo dari BPRS Unisia dapat dilihat dari Bentuk logo dan warnamya. Dimana bentuknya yaitu pola geometris menjadi salah satu ciri yang kuat dari seni islam. Komposisi yang dinamis memiliki arti penuh semangat dan tenaga sehingga cepat bergerak dan mudah menyesuaikan diri dengan keadaan. Selain komposisi yang dinamis, juga dengan susunan yang menyebar dan berkembang. Menyebar, bermakna BPRS Unisia berlaku untuk semua kalangan, dan juga menyebar secara geografis dengan tujuan berkhidmat menjangkau umat yang secara tersebar dipenjuru negeri.

Sedangkan berkembang yaitu dari sisi bisnis bermakna optimisme bahwa BPRS Unisia akan selalu tumbuh secara positif dan menjadi bagian kehidupan.

Dari segi warna logo BPRS Unisia yaitu berwarna kuning dan Biru. Kuning yang bermakna sebagia emas yang artinya memberi harapan dan optimisme bagi pengembangan ekonomi umat. Sedangkan warna biru bermakna ketegasan atau kewibawaan. Dalam model bisnisnya diarapkan BPRS Unisia dapat mengemebangkan marwah ekonomi umat Islam.

3.1.2 Visi dan Misi BPRS Unisia

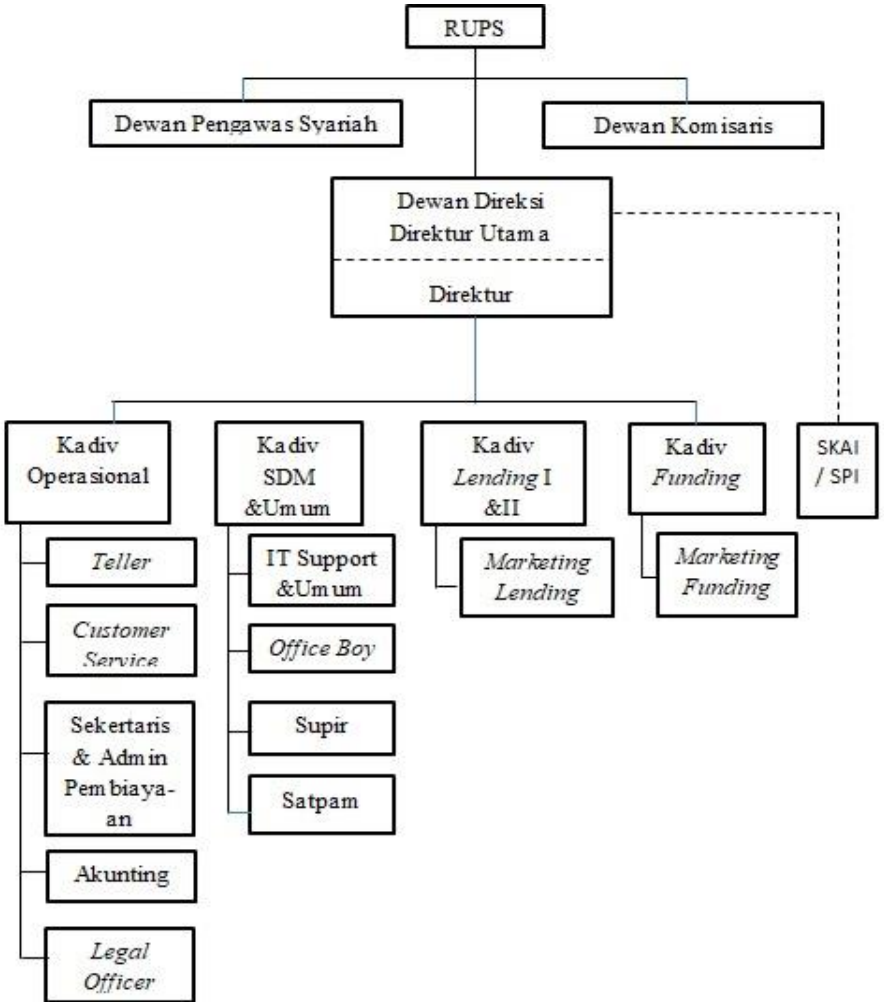
a. Visi BPRS Unisia

   Adapun visi dari BPRS Unisia adalah Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagai lembaga keuangan yang ungggul dalam nilai edukasi dan inovasi bisnis syariah.

b. Misi BPRS Unisia

   Sedangkan misi dari BPRS Unisia adalah Menjadikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia sebagai rujukan dalam nobasi bisnis syariah dan menumbuh kembangkan dunia usaha dalam rangka meningatkan kesejahteraan masyarakat.

3.1.3 Sturktur Organisasi BPRS Unisia



Sumber : BPRS Unisia, 2018

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pada BPRS Unisia

3.1.4 Jenis Tabungan yang ada di BPRS Unisia

Pada umumnya jenis rekening tabungan yang ada di BPRS yang dapat dibuka oleh *Customer Service* yaitu Rekening Perorangan, Rekening Badan Usaha, dan Rekening Joint account.

Berikut adalah jenis tabungan yang ada pada BPRS Unisia :

1. iB Unisia *Mudharabah*

   Merupakan produk tabungan bagi pemilik dana yang ingin mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan bagi hasil yang menarik, juga dikelola secara syariah, menggunakan prinsip bagi hasil yang menguntungkan.

   Manfaat iB Unisia *Mudharabah* :

   a. Tabungan dapat ditarik sewaktu-waktu. Jika nasabah sedang membutuhkan dana maka tabungan dapat ditarik kapan saja.
   b. Bagi hasil kompetitif dan adil. Bagi hasil bersaing dengan BPRS dan bank lain, dengan bagi hasil yang menguntungkan dan pembagiannya dibagi secara adil sesuai dengan jumlah tabungan.
   c. Akses informasi tabungan cepat dan mudah. Yaitu nasabah dapat dengan mudah memdapatkan informasi mengenai tabungan muudharabah dan akan mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah ketika membuka tabungan.
   d. Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan. Pada setiap bulannya BPRS Unisia tidak membebankan biaya-biaya untuk pemeliharaan rekening
   e. Dana aman dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Persyaratan :

a. Melengkapi fotokopi KTP atau identitas lainnya
b. Legalitas usaha dan NPWP bagi badan usaha
c. Setoran awal minimal Rp. 50.000,00
d. Setoran Selanjutnya minimal Rp. 10.000,00

2. iB Unisia *Wadiah*

Merupakan produk tabungan menggunakan akad *wadiah* (titipan) yang diperuntukan bagi nasabah yang menginginkan dananya aman, sehingga memberi arti dan makna hidup menentramkan juga menggunakan prinsip syariah yang bebas riba.

Manfaat iB Unisia *Wadiah* :

a. Tabungan dapa ditarik sewaku-waktu atau melalui pemindahbukuan.
b. Akses informasi tabungan cepat dan mudah. Yaitu nasabah dapat dengan mudah memdapatkan informasi mengenai tabungan *wadiah* dan akan mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah ketika membuka tabungan.
c. Tidak ada administrasi bulanan. Pada setiap bulannya BPRS Unisia tidak membebankan biaya-biaya untuk pemeliharaan rekening
d. Dana aman dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Persyaratan :

a. Melengkapi fotokopi KTP atau identitas lainnya
b. Legalitas usaha dan NPWP bagi badan usaha
c. Setoran awal minimal Rp. 50.000,00
d. Setoran Selanjutnya minimal Rp. 10.000,00

3. iB Unisia Al-Hajjdan Umroh *Plan*

Merupakan tabungan untuk mewujudkan ibadah haji yang dikelola menggunakan prinsip bagi hasil secara aman dan syariah.

Manfaat iB Unisia Al-Hajj dan Umroh *Plan* :

a. Mewujudkan ibadah haji yang lebih terencana dengan merencanakan keuangan sesuai dengan target dan waktu.
b. Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan. Pada setiap bulannya BPRS Unisia tidak membebankan biaya-biaya untuk pemeliharaan rekening
c. Nasabah dapat dibantu dalam pengurusan pendaftaran haji. Pihak BPRS akan membantu nasabah dalam melakukan pendaftara haji dan memilih travel sesuai dengan yang diinginkan nasabah atau rekomendasi dari ihak BPRS.
d. Dana aman dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Persyaratan :

a. Melengkapi fotokopi KTP atau identitas lainnya

b. Legalitas usaha dan NPWP bagi badan usaha

c. Setoran awal minimal Rp. 100.000,00

d. Setoran Selanjutnya minimal Rp. 10.000,00

4. iB Unisia *Edu Plan*

Merupakan tabungan yang diperuntukan bagi siswa dan mahasiswa, yang dikelola secara aman untuk keperluan pendidikan serta memberikan nilai yang lebih dari sekedar investasi guna mewujudkan cita-cita pendidikan putera-puteri bangsa.

Manfaat iB Unisia *Edu Plan* :

a. Bagi hasil yang kompetitif dan adil. Bagi hasil bersaing dengan BPRS dan bank lain, dengan bagi hasil yang menguntungkan dan pembagiannya dibagi secara adil sesuai dengan jumlah tabungan

b. Kemudahan perencanaan keuangan untuk biaya pedidikan dimasa yang akan datang dengan investasi sejak dini

c. Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan. Pada setiap bulannya BPRS Unisia tidak membebankan biaya-biaya untuk pemeliharaan rekening

d. Dana aman dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Persyaratan :

a. Melengkapi fotokopi KTP atau identitas lainnya

b. Legalitas usaha dan NPWP bagi badan usaha

c. Setoran awal minimal Rp. 100.000,00

d. Setoran Selanjutnya minimal Rp. 10.000,00

5. iB Unisia Qurban *Plan*

Merupakan tabungan untuk kebutuhan persiapan pembelian hewan *qurban* dalam rangka kesempurnaan ibadah Hari Raya Idul Adha. Dikelola menggunakan prinsip bagi hasil secara aman dan syariah.

Manfaat iB Unisia Qurban *Plan* :

a. Mewujudkan ibadah qurban secara terencana dengan merencanakan keuangan sesuai dengan target dan waktu yang diinginkan

b. Bagi hasil kompetitif dan adil. Bagi hasil bersaing dengan BPRS dan bank lain, dengan bagi hasil yang menguntungkan dan pembagiannya dibagi secara adil sesuai dengan jumlah tabungan.

c. Tidak dikenakan biaya adminstrasi bulanan. Pada setiap bulannya BPRS Unisia tidak membebankan biaya-biaya untuk pemeliharaan rekening

d. Nasabah dapat dibantu penyaluran hewan qurban melalui Lazis dan lembaga penyalur hewan qurban lainnya

e. Dana aman dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Persyaratan :

a. Melengkapi fotokopi KTP atau identitas lainnya
b. Legalitas usaha dan NPWP bagi badan usaha
c. Setoran awal minimal Rp. 100.000,00
d. Setoran Selanjutnya minimal Rp. 10.000,00

6. iB Unisia *Trip Plan*

Merupakan tabungan yang direncanakan untuk keperluan berwisata, baik wisata umum maupun tujuan wisata religi dengan menggunakan prinsip bagi hasil yang menguntungkan, dan dikelola secara aman dan syariah.

Manfaat iB Unisia *Trip Plan* :

a. Tujuan untuk berwisata menjadi lebih terencana dengan merencanakan keuangan sesuai dengan waktu berwisata yang diinginkan
b. Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan. Pada setiap bulannya BPRS Unisia tidak membebankan biaya-biaya untuk pemeliharaan rekening
c. Nasabah dapat menggunakan biro travel yang bekerja sama dengan bank atau menggunakan biro travel pilihan sendiri
d. Dana aman dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Persyaratan tabungan iB Unisia Trip Plan :

a. Melengkapi fotokopi KTP atau identitas lainnya

b. Legalitas usaha dan NPWP bagi badan usaha

c. Setoran awal minimal Rp. 100.000,00

d. Setoran Selanjutnya minimal Rp. 10.000,00

3.2 Data Khusus

3.2.1 Proses Pembukaan Rekening Tabungan di BPRS Unisia

Sebelum melakukan proses pembukaan rekening tabungan di BPRS Unisia, ada persyaratan dan dokumen yang harus dilengkapi, yaitu sebagai berikut :

a. Persyaratan yang diperlukan

Dalam pembukaan rekening tabungan pada BPRS Unisia ada beberapa persyaratan yang diperlukan, diantaranya :

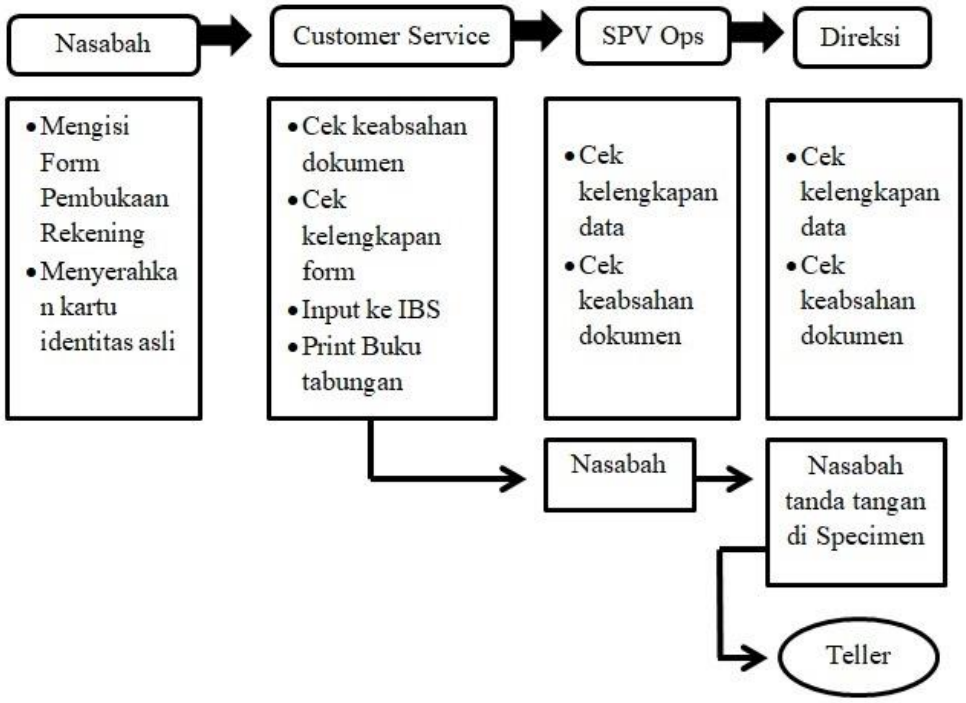
1. Kartu identitas : KTP/SIM/kartu pelajar
2. Membawa uang setoran awal pembukaan rekening sesuai dengan tabungan yang dipilih, untuk iB *Mudharabah* dan *Wadiah* setoran awal Rp. 50.000,00. Sedangkan untuk iB *Al-Hajj Plan*, iB *Edu Plan*, iB *Qurban Plan*, dan iB *Trip Plan*, setoran awal Rp. 100.000,00.
3. Membayar biaya yang telah ditentukan oleh bank, yaitu biaya untuk materai.
4. Tanda tangan harus sesuai dengan kartu identitas, jika tidak sesuai dengan kartu identitas atau berbeda dengan yang ada di kartu identitas, *customer service* akan meminta nasabah mengulangi tanda tangan sampai benar-benar mirip, untuk

memastikan bahwa data tersebut benar-benar data diri nasabah tersebut .

b. Dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening :

1. Perorangan Warga Negara Indonesia : Kartu identitas berupa KTP/SIM/Paspor
2. Perorangan Warga Negara Asing :
   a. Kartu Identitas berupa Paspor
   b. Kartu Izin Menetap Sementara (KIMS) /Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)/Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)
3. Perorangan yanag belum dewasa dan tidak diwakili oleh orang tua :
   a. Akte kelahiran anak atau kartu keluarga
   b. KTP orang tua
   c. Kartu pelajar
4. Perusahaan :
   a. Akta pendirian usaha beserta anggaran dasarnya
   b. Kartu identitas pengurus yang berwenang
   c. Surat kuasa dari pejabat berwenang
   d. Surat izin operasional
   e. Surat pernyataan penyerahan akte.
   f. Surat bukti pengesahan dari departemen kehakiman dan hak asasi manusia.

c. Alur Proses Pembukaan Rekening Tabungan



Sumber : BPRS Unisia, 2018

Gambar 3.2 Alur proses pembukaan rekening tabungan

Berikut merupakan penjelasan alur proses pembukaan rekening tabungan di BPRS Unisia :

1. Nasabah yang akan membuka rekening tabungan baru harus datang ke kantor BPRS Unisia dengan membawa persyaratan untuk mengisi form pembukaan rekening dan kelengkapan dokumen
2. Nasabah yang akan membuka rekening baru datang ke bagain *customer service.* Kemudian *customer service* akan memberikan info menegenai produk tabungan yang ada di BPRS Unisia dan

memberikan solusi terhadap rekening tabungan yang dibutuhkan oleh nasabah.

3. Nasabah mengisi form pembukaan rekening tabungan yang dibantu oleh *customer service* sesuai dengan tabungan yang dipilihnya, kemudian nasabah menyerahkan kartu identitas kepada *customer service.*
4. Setelah nasabah mengisi form, *customer service* mengecek keabsahan dokumen, dan memastikan bahwa form yang diisi oleh nasabah telah lengkap dan sesuai dengan yang tertera pada kartu identitas.
5. *Customer service* menginput data nasabah kedalam IBS yaitu aplikasi yang dipakai untuk menyimpan data nasabah pada *personal computer.*
6. *Customer Service* mencetak buku tabungan dan meminta nasabah untuk menandatangani buku tabungan diatas *specimen* yang kemudian dilapisi *spectoline*
7. Nasabah mengisi slip penyetoran awal pada bagian *teller* dan melakukan transaksi serta mencetak buku tabungan. Dan transaksi pembukaan rekening telah selesai
8. *Customer service* menyerahkan data kebagian SPV OPS dan Direksi untuk di cek kelengkapan data dan keabsahan dokumen.

3.2.2 Peran *Customer Service*

Peran *customer service* sangatlah penting dalam melakukan proses transaksi, dimana tugas utama dari seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan membina hubungan baik dengan nasabah, karena *customer service* merupakan penghubung antara nasabah dengan bank. Adapun peran *customer service* pada BPRS Unisia adalah sebagai berikut :

1. Sebelum Melakukan Transaksi

   Yang dimaksud peran *customer service* sebelum melakukan transaksi adalah mempersiapkan segala seuatu demi terciptanya kelancaran pada saat transaksi. Peran *customer service* sebelum melakukan transaksi pada BPRS Unisia adalah sebagai berikut :

   a. Menyiapkan diri sebelum kas dimulai
   b. Memastikan meja kerja bersih dan rapi
   c. Tidak menyimpan barang lain diatas meja kerja
   d. Memastikan papan nama telah berada pada posisi yang telah ditentukan
   e. Menyiapkan formulir pembukaan tabungan, buku tabungan, brosur dan sebagainya.
   f. Memastikan peralatan *customer service* telah tersedia dan dapat berfungsi seperti *personal computer*, *printer*, kalkulator, *passbook printer*, *stempel* dan sebagainya.

2. Proses Transaksi

   Proses transaksi merupakan proses inti pada saat melakukan hubungan bisnis, dimana pihak yang terlibat akan melakukan negosiasi dan tawar menawar dan menghasilkan suatu kesepakatan.

   a. *Customer Service* pada saat menerima nasabah

      1. *Customer Service* tersenyum, berdiri dan memanggil nomor antrian
      2. *Customer Service* memperkenalkan nama kepada nasabah dan mempersilahkan duduk kepada nasabah
      3. *Customer Service* menanyakan nama nasabah, dan menyebutkan nama nasabah selama transaksi.
      4. *Customer Service* menanyakan keperluan nasabah kemudian nasabah menjelaskan keperluannya yaitu ingin membuka rekening di BPRS Unisia
      5. *Customer Service* menjelaskan produk tabungan yang ada di BPRS Unisia dan menjelaskan syarat dan ketentuan produk tabungan tersebut
      6. Menjelaskan manfaat dan memberi pandangan kelebihan tabungan tersebut.

b. *Customer Service* Melayani Pembukaan Tabungan di BPRS Unisia

1. *Customer Service* menjelaskan tentang syarat dan ketentuan menjadi nasabah dan membuka rekening tabungan di BPRS Unisia
2. *Customer Service* memberikan informasi mengenai jenis produk tabungan yang da di BPRS Unisia serta menjelaskan manfaat dan persyaratan.
3. Apabila nasabah telah menjatuhkan pilihannya dan menyetujui, maka *customer service* meminta kartu identitas nasabah dan meminta izin untuk mem*fotocopy* identitas nasabah
4. *Customer Service* membantu nasabah mengisi form pembukaan rekening tabungan dengan data sesuai dengan kartu identitas yang digunakan nasabah
5. *Customer Service* memeriksa kembali kelengkapan pengisian form pembukaan rekening dan memverifikasi tanda tangan nasabah apakah sesuai dengan yang ada di identitas yang digunakan
6. *Customer Service* menginput data nasabah kedalam komputer

7. *Customer Service* meminta nasabah tanda tangan pada buku tabungan di bagian *specimen* dan kemudian akan dilapisi *spectroline*
8. Nasabah mengisi slip setoran awal pembukaan rekening tabungan yang telah ditentukan sesuai dengan tabungan yang dipilih nasabah kemudian *customer service* mengantar nasabah kebagian *teller* untuk memposes transaksi dan mencetak buku tabungan
9. Nasabah kembali ke *customer service* untuk tanda tangan terima buku tabungan
10. Proses Transaksi buku tabungan selesai, *customer service* menyimpan dokumen pada file tersendiri untuk setiap nasabah berdasarkan nomor rekening atau berdasarkan CIF.
11. *Customer service* menwarkan bantuan lain kepada nasabah.

c. *Customer Service* Melakukan *Cross Selling*

1. Setelah membuka rekening tabungan, *customer service* mencoba menawarkan produk lain kepada nasabah
2. Menjelaskan manfaat dan kelebihan dari produk yang ditawarkan oleh *customer service*

3. Setelah Melakukan Transaksi

Proses setelah melakukan transaksi merupakan proses lanjutan setelah terjadinya transaksi pada *customer service*. Adapun proses setelah melakukan transaksi pada BPRS Unisia adalah :

a. Memelihara Data Nasabah

Dalam pemeliharaan rekening faktor yang paling penting adalah menjaga hubungan yang baik dan konsisten antara nasabah dengan bank, sehingga nasabah merasa keberadaanya di bank menjadi bagian yang penting. Poses pemeliharaan rekening menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab *customer service*, maka proses pemeliharaan rekening pada BPRS Unisia adalah sebagai berikut :

1. Pengkinian Data Nasabah

Pengkinian data nasabah dilakukan agar data nasabah selalu terpelihara dengan data terkini atau terbaru (*update*) dan melengkapi data nasabah yang kurang lengkap, dengan cara memeriksa dan melengkapi data nasabah seperti :

a. Alamat, apabila nasabah berpindah tempat tinggal
b. Pekerjaan nasabah
c. Update tanggal kadaluarsa ID
d. Elektronik Info seperti nomor telepon nasabah

Pengkinian data nasabah dapat dilakukan melalui telepon atau dengan cara diminta nasabah datang langsung ke BPRS Unisia.

2. Pemblokiran dan Pembukaan Blokir Rekening

Pemblokiran merupakan bagian dari kegitan memelihara rekening nasabah. Pihak-pihak yang berhak mengajukan pemblokiran rekening adalah :

a. Pemilik rekening
b. Internal Bank
c. Pihak ketiga (Bank Indonesia, Kantor Perpajakan, Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN), Kejaksaan, Kepolisian, dan instansi lain yang ditentukan dalam undang-undang.

Pemblokiran rekening dapat disebabkan oleh sebagai berikut :

a. Nasabah kehilangan buku Tabungan,

b. Pemilik rekening terlibat dalam kasus hukum.

b. Menangani Komplain

Selaian melakukan pengkinian data, *customer service* juga harus melayani keluhan atau komplain dari nasabah.

1. Menanyakan masalah yang dialami oleh nasabah
2. Mendengarkan dengan penuh perhatian dan tidak memotong pembicaraan nasabah

3. Menunjukan rasa *emphaty* kepada nasabah.
4. Meminta identitas nasabah untuk memastikan
5. Mencatat inti dari permasalahan yang dialami oleh nasabah
6. Berusaha memberikan solusi dari masalah yang dihadapi nasabah dengan cara menjelaskan permasalahan yang dialami nasabah, dan memberikan solusi alternatif bagi nasabah
7. Memecahkan masalah dan memberikan solusi secara cepat, tepat,dan terbaik agar nasabah merasa puas.

c. Penutupan Rekening

Penutupan rekening dilakuakn apabila adanya permintaan dari nasabah karena suatau alasan tertentu. Berikut adalah proses penutupan rekening :

1. Nasabah datang ke BPRS
2. *Customer service* menanyakan alasan nasabah menutup rekening
3. *Customer service* memberikan solusi kepada nasabah agar nasabah tidak jadi menutup rekening
4. Konfirmasi apakah nasabah batal menutup rekening atau tetap melanjutkan menutup rekening
5. Jika melanjutkan menutup rekening maka *customer service* meminta identitas nasabah

6. *Customer service* melakukan verifikasi data dan nasabah diminta untuk mengisi *form* penutupan rekening
7. *Customer service* melakukan proses penutupan rekening
8. Melakukanf Tarik Tunai (jika saldo nasabah masih ada)
9. Pengarsipan (*Filiing*) dokumen penutupan rekening tabungan untuk mempermudah jika suatu saat dibutuhkan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diproleh dalam mengetahui peran *customer service* dalam proses transaksi pembukaan rekening tabungan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Unisia Insan Indonesia dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses transaksi tabungan pada Bank Perkreditan Rakyat Syaiah Unisia Insan Indonesia memiliki 3 tahapan, diantaranya adalah nasabah menemui *customer service* untuk melakukan pembukaan rekening tabngan, kemudian mengisi form pembukaan rekening tabungan dan melengkapi persyaratan pembukaan rekening tabungan.
2. Peran *customer service* di BPRS Unisia sangatlah penting. Selain ditugaskan untuk mempromosikan dan menjual produk tabungan BPRS Unisia, *customer service* juga bertugas memberikan pelaanan kepada nasabah. *Cusstomer service* berperan aktif dalam proses pembukaan rekening, oleh karena itu *customer service* harus memiliki kinerja yang prima dalam menjalankan perannya demi menciptakan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan nasabah.

4.2 Saran

1. Sebagai BPRS yang baru, hendaknya BPRS Unisia lebih intensif memperkenalkan bank dan produk-produknya kepada masyarakat, agar masyarakat lebih mengenal BPRS Unisia.
2. Proses pembukaan rekening tabungan pada BPRS Unisia telah terlaksana dengan baik, alangkah baiknya BPRS Unisia lebih meningkatkan proses pembukaan rekening sesuai dengan SOP yang berlaku atau SOP yang digunakan.
3. Mengingat peran *customer service* sangat penting, sebaiknya BPRS Unisia memberikan keterampilan yang lebih kepada *customer service* misalnya dengan melakukan *training* tambahan dengan dukungan dan prasarana yang memadai yang diharapkan akan memberikan pelayanan prima untuk kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. *Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada

Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent*. Jakarta: PT. Grafindo Persada

Rodoni dan Hamid. 2008. *Lembaga Keuangan Syariah.* Jakarta: Zikrul Hakim

Siamat Dahlan. 2005. *Manajemen Lembaga Keuangan : Kebijakan Moneter dan Perbankan*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Sumitro Warkum. 2004. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

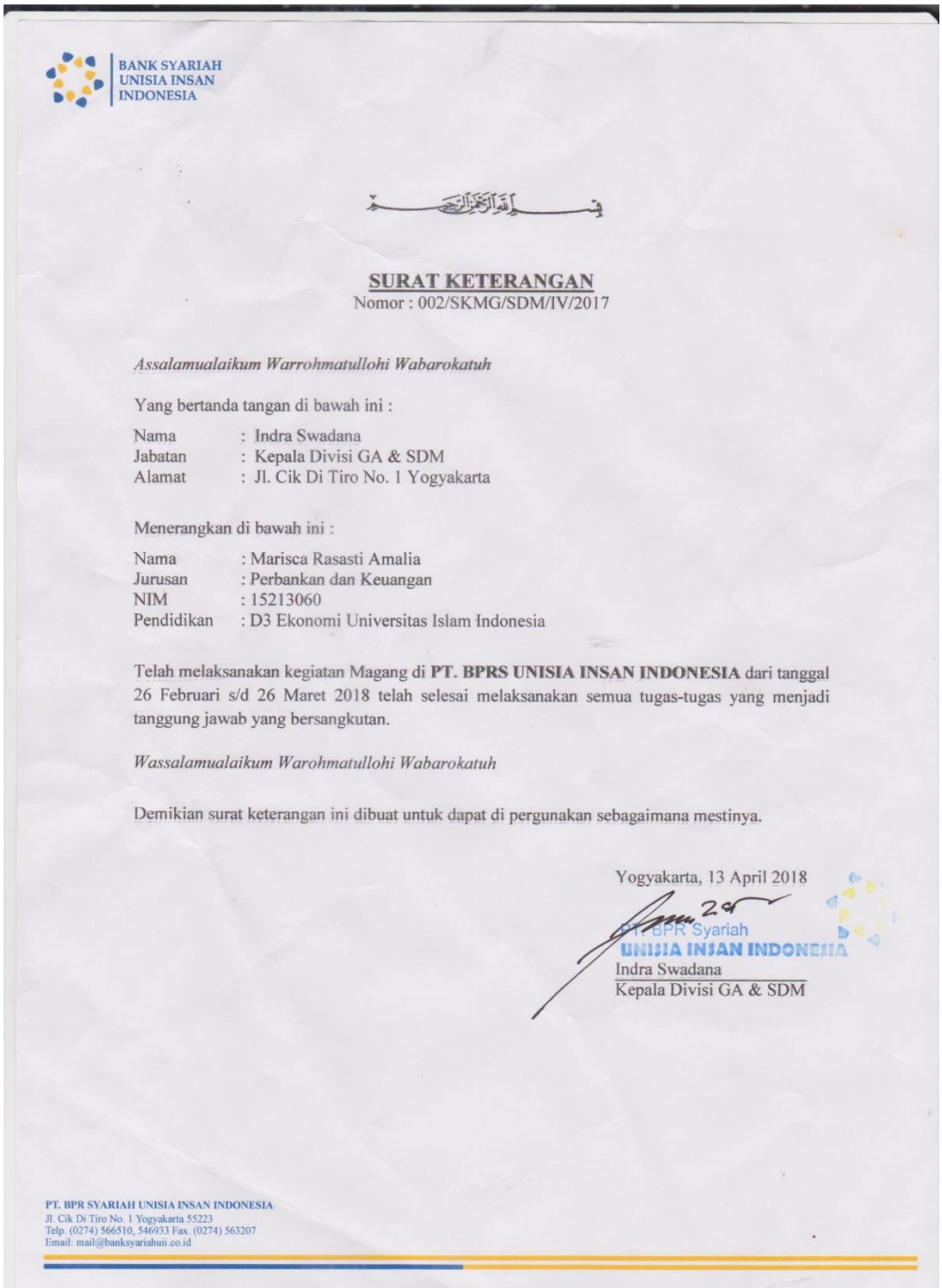
Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia Nomor 32/36/1999 tahun 1999 tentang Kegiatan Operasional BPRS

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Syariah.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang Kerja



BANK SYARIAH
UNISIA INSAN
INDONESIA

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT KETERANGAN
Nomor : 002/SKMG/SDM/IV/2017

Assalamualaikum Warrohmatullohi Wabarokatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Swadana
Jabatan : Kepala Divisi GA & SDM
Alamat : Jl. Cik Di Tiro No. 1 Yogyakarta

Menerangkan di bawah ini :

Nama : Marisca Rasasti Amalia
Jurusan : Perbankan dan Keuangan
NIM : 15213060
Pendidikan : D3 Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan kegiatan Magang di **PT. BPRS UNISIA INSAN INDONESIA** dari tanggal 26 Februari s/d 26 Maret 2018 telah selesai melaksanakan semua tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab yang bersangkutan.

Wassalamualaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 April 2018

PT. BPR Syariah
UNISIA INSAN INDONESIA

Indra Swadana
Kepala Divisi GA & SDM

PT. BPR SYARIAH UNISIA INSAN INDONESIA
Jl. Cik Di Tiro No. 1 Yogyakarta 55223
Telp. (0274) 566510, 546933 Fax. (0274) 563207
Email: mail@banksyariahuii.co.id