

**ANALISIS STANDART LAYANAN TERHADAP NASABAH  
PADA PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG  
S.PARMAN MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Program Studi  
Perbankan Syariah*

Oleh :  
**BANI ADAM HUTABARAT**  
NPM. 1301270053



**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## **ABSTRAK**

### **Bani Adam Hutabarat, NPM. 1301270053, Analisis Standart Layanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan.**

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah banyaknya kritik dan saran nasabah yang terdapat di halaman Facebook Resmi PT. Bank BRI Syariah atas ketidakpuasan mengenai implementasi Standart Layanan dan pelayanan prima pada PT. Bank BRI Syariah. Maka dari itu Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan serta pendapat nasabah terhadap Standart Pelayanan dan Pelayanan Prima dalam Konsep A3 pada PT. Bank BRI Syariah KC S.Parman Medan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan, kualitas, serta pendapat nasabah terhadap Standart pelayanan dan pelayanan prima A3 pada PT. Bank BRI Syariah KC S.Parman Medan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode Deskriptif Kualitatif. Pengumpulan data melalui Wawancara dan Dokumentasi. Dan data yang terkumpul di analisis dengan Model Miles dan Huberman yang mempunyai tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Bank BRI Syariah KC S.Parman Medan dalam melakukan Pelayanan berpedoman dengan Standart pelayanan yang meliputi dasar-dasar standart pelayanan yaitu : keramahan, kecepatan, kenyamanan, pengetahuan produk, penampilan diri, penanganan keluhan nasabah, dan etika berkomunikasi. Khususnya Frontliner Bank BRI Syariah KC S.Parman Medan dalam mempertahankan dan menarik minat nasabah, karyawan/ti melakukan Pelayanan Prima dalam Konsep A3 yaitu Attitude, Attention, Action dalam memberikan Pelayanan mereka terhadap nasabah.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu dari pengalaman dan pendapat nasabah Bank BRI Syariah KC S.Parman Medan dapat dilihat bahwa Standart pelayanan dan Pelayanan Prima dalam Konsep A3 pada Bank BRI Syariah KC S.Parman Medan sangat baik dan dapat memuaskan nasabahnya.

**Kata Kunci : Standart Pelayanan, Konsep Pelayanan Prima A3, Pengalaman dan Pendapat Nasabah.**

## KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum wr.wb

Segala puji serta syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan ridhonyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang Berjudul **“Analisis Standart Layanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan”** dengan baik, serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW.

Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini banyak mengalami kesulitan, namun berkat usaha dan dukungan dari rekan-rekan dan pihak terkait akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini walaupun masih jauh dari sempurna.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan masukan yang sangat berharga dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Agussani M.Ap selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Qorib,MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Zailani, S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Munawir Pasaribu, S.Pd.i, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku Ketua Program Studi Perbankan syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Ibu Dr. Hj. Maya Sari SE, Ak, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Drs. Sarwo Edi .MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis, yang telah memberikan dukungan moril dalam upaya meningkatkan kualitas anak didik Jurusan Perbankan Syariah.
8. Teristimewa kepada Ayahanda Muhammad Irfan, Ibnda tersayang Bahzatunnur yang senantiasa selalu mendoakan, mendukung dan memberi motivasi kepada penulis baik dalam bentuk materi maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan tanggung jawab.
9. Dara Fatimah (kakak), Jaka Maulana (abang), Roni Ramadhan dan Icha Fahira Azzani (adek), yang selalu memberikan dukungan dan semangat buat penulis.
10. Bapak Maman Sukiman selaku Pimpinan PT. Bank BRISyariah Cabang Medan.
11. Ibu Santi selaku Operasional Manager PT. Bank BRISyariah Cabang Medan.
12. Sahabat terdekat penulis yang tetap semangat dalam melaksanakan aktivitas.

Akhirnya penulis mengharapkan agar nantinya Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak di kemudian harinya buat adik-adik kelas dan terkhusus kepada pribadi penulis.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Medan, 2017

**Bani Adam Hutabarat**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Standart Pelayanan Terhadap Nasabah.....	6
1. Pengertian Standart Pelayanan .....	6
2. Dasar-dasar Standart Pelayanan .....	6
3. Konsep Dimensi Pelayanan menurut Syariat Islam .....	9
4. Front Office dan Tugasnya.....	12
5. Pelayanan Prima .....	15
6. Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima .....	15
7. Konsep Pelayanan Prima .....	16
8. Strategi Pelayanan Prima .....	17
9. Nasabah .....	18
10. Sifat-sifat Nasabah .....	18
11. Sikap dalam Melayani Nasabah .....	19
12. Sebab-sebab Nasabah Kabur .....	21
B. Perumusan Hipotesis .....	22

C. Kajian Terdahulu .....	22
D. Kerangka Teoritis .....	24
<b>BAB III : METEDOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Defenisi Operasional .....	27
D. Jenis Data .....	28
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan .....	54
<b>BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel II.1. Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel III.1. Pelaksanaan Waktu dan Penelitian .....	27

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1. Kerangka Teoritis .....	24
Gambar IV.1. Logo BRI Syariah .....	34



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik, dimana pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai suatu keunggulan dibanding dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Orientasi nasabah memilih bank saat ini tidak lagi karena jarak antara aktivitas dan kantor bank, akan tetapi nasabah menginginkan kemudahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank.<sup>1</sup>

Di dalam konsep islam terdapat dimensi pelayanan yang bertujuan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan, konsep tersebut terbagi atas lima dimensi yaitu: *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (kemampuan fisik), *Responsivnes* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empati* (perhatian)<sup>2</sup>. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu kemajuan bank dan menolong nasabah yang sedang memerlukan bantuan, sesuai dengan Hadis-hadis Nabi shallallahu alaihi wasallam tentang beberapa prinsip bermuamalah, antara lain:

مَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، فَرَّجَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا دَامَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ (رواه مسلم).

“Barang siapa melepaskan dari seorang muslim suatu kesulitan di dunia, Allah akan melepaskan kesulitan darinya pada hari kiamat; dan Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama ia (suka) menolong saudaranya” (HR. Muslim dari Abu Hurairah Nomor ).<sup>3</sup>

Kegiatan pelayanan dikenal dengan istilah Standart Pelayanan, yaitu merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk

<sup>1</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* ( Jakarta : Kencana, 2010), h. v.

<sup>2</sup>Ridwan, “Kualitas pelayanan dalam Islam,” didapat dari <https://ridwan202.wordpress.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 23 Desember 2016).

<sup>3</sup>FATWA DSN MUI No. 62/DSN-MUI/XII/2017.

memberikan pelayanan yang berkualitas. Standart Pelayanan juga memiliki dasar-dasar dalam melayani nasabah. Standar pelayanan digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan.<sup>4</sup> Dan dapat membawa dampak positif bagi perusahaan. Maka dari itu setiap perusahaan haruslah dapat menetapkan standar pelayanan agar para nasabah mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perusahaan perbankan secara konsisten. Dan pelayanan terbaik dari perusahaan perbankan tersebut dikenal dengan istilah pelayanan prima (*Service Excellent*), yang artinya adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan (bank) untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (nasabah).<sup>5</sup>

Mengingat dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan standar pelayanan sebagai peraturan pelaksanaan dari UU Nomor 25 Tahun 2009, maka perusahaan harus dapat menetapkan dan menyusun pedoman dari standar pelayanan tersebut menjadi pedoman bagi langkah awal sebuah perusahaan dalam melayani kebutuhan masyarakat,<sup>6</sup> dan penerapan standar pelayanan tersebut dapat dijadikan ciri khas yang dibangun oleh perusahaan itu sendiri.

Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya keseluruhan karyawan bukan hanya bertugas di *front office* yang langsung berhubungan dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan di *back office* yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah. Kemudian dalam menganalisa pelayanan prima dan hubungannya dengan nasabah penabung, maka peneliti menganalisis pelayanan prima pada Bank BRI Syariah bahwa pelayanan prima ( *service excellence* ) dapat diukur dengan strategi pelayanan prima, dan 3 konsep pelayanan Prima yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 145-146.

<sup>5</sup>*Ibid*, h. 1.

<sup>6</sup>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 36 tahun 2012, *Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standart Pelayanan*.

<sup>7</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 110-120.

PT. Bank BRI Syariah adalah salah satu bank pemerintah yang memiliki cabang dan unit usaha di seluruh wilayah Indonesia. Dan dalam menunjang peningkatan nasabah, maka perlu dilakukan penilaian mengenai pelaksanaan standart pelayanan prima terhadap nasabah. Selanjutnya dalam penelitian ini maka yang menjadi titik pokok dalam penelitian ini adalah nasabah penabung. Oleh karena itu Berdasarkan kritik dan saran di halaman Facebook Resmi PT. Bank BRI Syariah terdapat banyak ulasan nasabah tentang ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank BRI Syariah yang dinilai masih jauh dari Standart pelayanan dan Pelayanan Prima<sup>8</sup>

Adanya Kritik dan saran nasabah tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai implementasi Standart Layanan dan pelayanan prima yang telah dilakukan. Hal ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui standart dan pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.parmar Medan terhadap nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik meneliti PT Bank BRI Syariah dan akan menulis skripsi dengan judul **“ANALISIS STANDART LAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG S.PARMAN MEDAN”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dari penjelasan Latar Belakang diatas, yaitu :

1. Penerapan Standart Layanan yang belum diterapkan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan.
2. Penerapan Pelayanan A3 (*attitude, attention* dan *action*) yang belum diterapkan pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan.
3. Menanyakan Pendapat Nasabah terhadap Implementasi Standart Layanan dan pelayanan A3 (*attitude, attention* dan *action*) yang belum diterapkan pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan.

---

<sup>8</sup>BRISyariah, “Account Resmi Facebook BRISyariah,” <https://mobile.facebook.com/BRISyariah/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 23 Desember 2016)

4. Penerapan Strategi Pelayanan Prima yang belum diterapkan pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan.
5. Penerapan Konsep Dimensi Pelayanan dalam Syariat Islam yang belum diterapkan pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan suatu batasan masalah yaitu :

1. Costumer Service dan Teller adalah sebagai bagian penilaian Standart Pelayanan dan Dasar-dasar Pelayanan.
2. Konsep pelayanan prima dengan teori A3 yang berarti Attitude, Attantion, dan Action yang dilakukan oleh PT. Bank BRI Syariah kantor cabang S. Parman Medan terhadap nasabah penabung.
3. Menanyakan pendapat nasabah terhadap implementasi Standart layanan dan konsep pelayanan A3 (*attitude, attention dan action*) pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan.

### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian tersebut yaitu :

1. Bagaimana Pelaksanaan Standart Layanan pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan ?
2. Bagaimana Pelayanan A3 (*attitude, attention dan action*) pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan ?
3. Bagaimana Pendapat Nasabah terhadap Implementasi Standart layanan dan pelayanan A3 (*attitude, attention dan action*) pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Setelah melihat beberapa permasalahan adapun tujuan dalam penelitian tersebut yaitu :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelaksanaan Standart Layanan pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan.

2. Untuk mengetahui Pelayanan A3 (*attitude, attention* dan *action*) Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan.
3. Untuk mengetahui Pendapat Nasabah terhadap Implementasi Standart Layanan dan pelayanan A3 (*attitude, attention* dan *action*) pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S Parman Medan.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mendapat manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti
  - a. Untuk menambah pengetahuan peneliti tentang Standart Pelayanan di dalam perbankan.
  - b. Sebagai pedoma jika peneliti kelak akan masuk ke dalam dunia perbankan.
2. Bagi Mahasiswa
  - a. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman Mahasiswa tentang Standart pelayanan di dalam perbankan.
  - b. Sebagai tambahan studi dan tambahan ilmu pengetahuan bagi Mahasiswa Fakultas Agama Islam terutama pada prodi Perbankan Syariah yang melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi Universitas
  - a. Sebagai bahan referensi penelitian tentang objek yang sama di masa yang akan datang, khususnya bagaimana aplikasi teori- teori tentang Standart Pelayanan terhadap Nasabah.
  - b. Sebagai penambah, pelengkap, sekaligus pembanding hasil-hasil penelitian yang menyangkut topik yang sama.

4. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menguntungkan dan sebagai bahan evaluasi bagi PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan atas Standart pelayanan terhadap Nasabah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Standart Pelayanan Terhadap Nasabah

##### 1. Pengertian Standart Pelayanan

Praktek perbankan berdasarkan prinsip syariah dimungkinkan untuk dilakukan di Indonesia setelah diberlakukannya undang-undang no.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan undang-undang no.10 tahun 1998 Pasal 1 tentang Perbankan yang berdasarkan prinsip syariah.<sup>9</sup>

Adanya Perbankan syariah diharapkan dapat berperan sebagai fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usaha ekonomi kerakyatan yang berbasis syariah atau religious.<sup>10</sup>

Perbankan syariah juga dapat saling melengkapi dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya yang telah terlebih dahulu dikenal dalam sistem perbankan Indonesia, oleh sebab itu bank syariah harus memiliki standart pelayanan nasabah yang jelas. Pelayanan adalah setiap tindakan yang diberikan petugas bank kepada nasabah yang memerlukan bantuan bank demi kelancaran urusan keuangannya.<sup>11</sup>

Standart Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>12</sup>

##### 2. Dasar-dasar Standart Pelayanan

Dasar-dasar standart pelayanan terhadap nasabah pada bank syariah yaitu sebagai berikut :

---

<sup>9</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

<sup>10</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta : Raja Grafindo Persada, 2014), h.9.

<sup>11</sup> Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001), hal.181.

<sup>12</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 36 tahun 2012, *TentangPetunjuk TeknisPenyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standart Pelayanan*.

a. Keramahan

Keramahan adalah perilaku atau sikap sopan santun dan hormat dalam bersikap untuk melayani nasabah serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.<sup>13</sup> Karena nasabah ketika mengunjungi suatu bank dan menggunakan jasanya, berhak mendapatkan pelayanan yang membuat mereka merasa sebagai tamu.<sup>14</sup>

b. Kecepatan

Kecepatan adalah ketepatan waktu yang dibutuhkan untuk melayani.<sup>15</sup> Suatu survei membuktikan bahwa nasabah tidak senang menunggu dalam antrian dan menghabiskan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan transaksinya. Maka dalam menyangkut kecepatan pelayanan, aspek yang diatur adalah kecepatan petugas bank dalam pembukuan rekening, transaksi, penyetoran / pengambilan, dan pelayanan melalui via telepon.

c. Kenyamanan

Kenyamanan adalah suatu ungkapan perasaan dari seseorang yang berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, kebersihan, ketersediaan informasi dan layanan . Kenyamanan akan menciptakan ketenangan dalam bertransaksi dan hal tersebut merupakan landasan bagi setiap kehendak nasabah untuk meneruskan hubungannya dengan bank.<sup>16</sup>

d. Pengetahuan produk

Pengetahuan produk adalah menguasai secara penuh produk dan jasa perbankan, minimal sesuai dengan job desk dan fungsi jabatan yang digunakan untuk melayani nasabah perbankan.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup>Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 228.

<sup>14</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ( Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 111.

<sup>15</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 128.

<sup>16</sup>*Ibid*, h. 129.

<sup>17</sup>Sabri Simabur, "Pengantar Standart Layanan Perbankan" didapat dari <http://sabrisimabur.blogspot.in/2016/01/?m1> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Desember 2016).

e. Penampilan diri

Penampilan diri adalah Petugas harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Petugas juga harus berpakaian bersih tidak kumal dan baju lengan panjang yang benar-benar memikat konsumen (nasabah). Biasanya petugas diberikan pakaian seragam.<sup>18</sup>

f. Penanganan Keluhan Nasabah

Penanganan keluhan nasabah adalah memberikan bimbingan spesifik dalam masalah keluhan secara efektif, untuk membantu menenangkan pelanggan (nasabah) yang kecewa serta memberikan solusi yang dianggap adil dan memuaskan kepada pelanggan (nasabah).<sup>19</sup>

Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan, yaitu:

- 1) Empati kepada penyampai keluhan (emphaty), Empati merupakan kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan (nasabah).<sup>20</sup>
- 2) Kecepatan Meberikan tanggapan (Quick Response), merupakan kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan kita dalam menangani keluhan, yang bertujuan untuk meredam /menghilangkan informasi negatif dari si pemberi keluhan.
- 3) Permintaan maaf (Apology), Secara umum si pemberi keluhan mengharapkan permintaan maaf, dan hal ini seharusnya selalu diucapkan apabila si pemberi keluhan menyampaikan keluhannya. Sebab permintaan maaf merupakan kompensasi psikologis terhadap si pemberi keluhan.

---

<sup>18</sup>Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 228.

<sup>19</sup>Christopher Lovelock, et al, *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia* (Jakarta : Erlangga, 2013), h.127.

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, et all. *Pemasaran Strategik*, ( Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012), h. 75.



- 4) Kredibilitas (Credibility), Kredibilitas merujuk kepada keinginan kita sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah serta upaya apa yang kita lakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi dimasa yang akan datang.
- 5) Perhatian (*Attentiveness*), Perhatian merujuk pada interaksi antara kita dengan penyampai keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena hal ini tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan kepercayaan pada prosedur.<sup>21</sup>

### 3. Konsep Dimensi Pelayanan Menurut Syariat Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.<sup>22</sup> Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 ;

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ  
مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ  
تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.<sup>23</sup>

Berikut adalah Dimensi Pelayanan menurut Syariat Islam :

<sup>21</sup>Sabri Simabur, “Pengantar Standart Layanan Perbankan” didapat dari <http://sabrisimabur.blogspot.in/2016/01/?m1> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Desember 2016).

<sup>22</sup>Ridwan, “Kualitas pelayanan dalam Islam,” didapat dari <https://ridwan202.wordpress.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 23 Desember 2016).

<sup>23</sup>Departemen Agama RI. *Al-Qur’an Dan Terjemahannya*. (Semarang : PT Karya Toha Putra, 1999), h.35.

- a. Reliability (keandalan) adalah Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.<sup>24</sup> Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggung jawab, sopan dan ramah. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Al-Quran surat Al-Ahzab ayat 21 ;

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ  
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya : “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.<sup>25</sup>

Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.<sup>26</sup>

- b. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.<sup>27</sup> Dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang

---

<sup>24</sup>Christopher Lovelock, et al, *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia* (Jakarta : Erlangga, 2013), h.155.

<sup>25</sup>Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya.*, h.336.

<sup>26</sup>Ridwan, “Kualitas pelayanan dalam Islam,” didapat dari <https://ridwan202.wordpress.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 23 Desember 2016).

<sup>27</sup>Christopher Lovelock, et al, *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia* (Jakarta : Erlangga, 2013), h.155.

santun, beretika, dan syar'i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Al-Quran surat Al-A'raf ayat 26 ;

يَبْنِيْءَ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سُوْءَاتِكُمْ وَرِيْشًا وَّلِبَاسٌ اَلنَّقَوِيْ ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya : “Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”<sup>28</sup>

- c. *Responsivness* (daya tanggap) berarti cepat tanggap terhadap apa yang di inginkan tamu (nasabah).<sup>29</sup> Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Lebih dari itu, Allah Swt telah berfirman dalam Al-Quran surat Al-Insyirah ayat 7 ;

فَاِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya : “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”<sup>30</sup>

- d. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan dalam hal pengetahuan terhadap produk secara tepat, berkualitas, ramah-tamah atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.<sup>31</sup> Allah SWT

<sup>28</sup> Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya.*, h.121.

<sup>29</sup> Adi Soenarno, *Front Office Management* (Yogyakarta: Andi, 2006), h.257.

<sup>30</sup> Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya.*, h.478.

<sup>31</sup> Ridwan, “Kualitas pelayanan dalam Islam,” didapat dari <https://ridwan202.wordpress.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 23 Desember 2016).

telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaksud dalam Al-Quran surat Asy-Syu'araa' ayat 181-182 ;

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar”.<sup>32</sup>

- e. *Empati* (perhatian) adalah suatu pemahaman atas perasaan orang lain melalui mimik atau raut wajah, ekspresi gerak dan kata-kata.<sup>33</sup> Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman dalam Al-Quran surat An-Nahl ayat 90 ;

﴿٩٠﴾ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.<sup>34</sup>

#### 4. Front Office dan Tugasnya

Front Office adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan perbankan yang secara umum bertugas melayani nasabah secara langsung.<sup>35</sup>

Jenis-jenis jabatan Front Office adalah sebagai berikut :

<sup>32</sup>Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya.*, h.299.

<sup>33</sup>Adi Soenarno, *Front Office Management* (Yogyakarta: Andi, 2006), h.254-255.

<sup>34</sup>Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya.*, h.221.

<sup>35</sup>Bitar, “Pengertian, tugas, Jabatan, dan Syarat Menjadi Frontliner Beserta Fungsi Secara Lengkap” didapat dari <http://www.gurupendidikan.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Desember 2016).

- a. Customer Service merupakan suatu aktivitas petugas bank yang bertujuan untuk memberikan sebuah pelayanan atau service kepada nasabah seperti dalam mengenalkan produk jasa perbankan dan menyelesaikan suatu masalah yang sedang dialami nasabah serta tetap menjaga sebuah kenyamanan dan kepuasan nasabah.
- b. Teller merupakan suatu aktivitas petugas bank yang pekerjaannya sehari-harinya adalah untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan dan memberikan sebuah jasa layanan uang tunai maupun non tunai.<sup>36</sup>

Tugas-tugas dalam Front office harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima.<sup>37</sup> Adapun tugas-tugas Front office adalah sebagai berikut :

- 1) *Resepsionis*, yang tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, petugas harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “*Assalamualaikum*” atau “selamat pagi/siang/sore”.
- 2) *Deskman*, yang tugasnya adalah memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
- 3) *Salesman*, yang tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *Cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang lama. Berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

---

<sup>36</sup>Bitar, “Pengertian, tugas, Jabatan, dan Syarat Menjadi Frontliner Beserta Fungsi Secara Lengkap” didapat dari <http://www.gurupendidikan.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Desember 2016).

<sup>37</sup>Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 226.

- 4) *Customer Relation Officer*, yang tugasnya adalah menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank.
- 5) Komunikator, yang tugasnya adalah menyampaikan informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya.<sup>38</sup> Di samping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.<sup>39</sup>

Bank syariah juga selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya sifat amanah dan siddiq harus melandasi setiap karyawan sehingga tercipta profesionalisme yang berdasarkan islam. Demikian pula dengan hal imbalan dan sanksi diperlukan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah. Selain itu, cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama islam. sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang tidak mencerminkan *akhlakul kharima*. Demikian pula dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga.<sup>40</sup>

Bidang bisnis dan usaha yang dibiayai, dalam bank syariah dilaksanakan tidak terlepas dari aturan syariah. Karena itu, bank syariah tidak mungkin membiayai usaha yang mengandung hal-hal yang diharamkan seperti minuman keras, makanan yang mengandung babi, pornografi dan sebagainya.<sup>41</sup>

## 5. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*Service Excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan Prima

---

<sup>38</sup> Agus Hermawan, *komunikasi pemasaran*, (Jakarta: PT.Erlangga, 2012), h. 4

<sup>39</sup> Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 227.

<sup>40</sup> Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank Syariah Wacana Ulama Dan Cendekiawan* (Jakarta: Tazkia Institute, 1999), h.262.

<sup>41</sup> *Ibid*, h. 263.

“*Service Excellent*” adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh seluruh unit secara terpadu, baik pada *Front Office* maupun *Back Office*. Pelayanan prima sangat penting dilaksanakan atau ditampilkan oleh setiap karyawan, terutama karyawan perbankan karena nasabah adalah pihak yang menduduki urutan paling utama dalam dunia perbankan maka dengan pelayanan prima (*Service excellent*) hubungan antara nasabah sebagai konsumen dengan karyawan perbankan sebagai pelayan akan terus-menerus terjalin dengan baik.<sup>42</sup>

## 6. Manfaat dan Tujuan Pelayanan Prima

### a. Manfaat pelayanan prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi perusahaan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan (nasabah), sebagai acuan pengembangan penyusunan standart pelayanan, dan untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.<sup>43</sup>

Pelayanan prima juga memiliki fungsi yaitu sebagai berikut :

- 1) Melayani pelanggan (nasabah) dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) Menciptakan suasana agar pelanggan (nasabah) merasa dipentingkan.
- 3) Menempatkan pelanggan (nasabah) sebagai mitra usaha.
- 4) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap jasa.
- 5) Memenangkan persaingan pasar.
- 6) Memuaskan pelanggan (nasabah), agar mau menanamkan kembali dana atau uangnya kepada bank dalam bentuk tabungan.
- 7) Memberikan keuntungan pada perusahaan.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup>Moh. Alifuddin, *Managerial Skill* (Jakarta : MagnaScript Publishing, 2011), h. 30 -32.

<sup>43</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h 109-110.

<sup>44</sup>*Ibid*, h. 2.

b. Tujuan pelayanan prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.<sup>45</sup>

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut :

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan (nasabah).
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan (nasabah) agar segera memilih jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- 3) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan (nasabah) terhadap jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap bank.
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan (nasabah).
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan (nasabah) merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 7) Untuk mempertahankan pelanggan (nasabah).<sup>46</sup>

## 7. Konsep Pelayanan Prima

Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada tiga konsep dalam pelayanan prima yaitu :

a. *Attitude* (Sikap)

*Attitude* yaitu sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen (nasabah), maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen (nasabah) wajib menggunakan bahasa yang sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai raja.<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup>*Ibid*, h. 108.

<sup>46</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 1-2.

<sup>47</sup>*Ibid*, h.117.



b. *Attention* (Perhatian)

*Attention* yaitu tindakan untuk memerhatikan keinginan konsumen (nasabah) serta focus dalam menciptakan kepuasan konsumen (nasabah). Dalam *Attention* dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya : mencermati karakter konsumen (nasabah), memahami kepentingan dan kebutuhan konsumen (nasabah), dan memberikan nasehat kepada konsumen (nasabah) tentang produk jika diperlukan.<sup>48</sup>

c. *Action* (Tindakan)

*Action* yaitu Proses mewujudkan apa yang diharapkan oleh pelanggan (nasabah), dan hendaknya *Action* dapat memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.<sup>49</sup>

## 8. Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan *service excellent*, yang mana memiliki startegi dalam pelayanan prima, dengan ini kata service dapat diolah menjadi sebuah strategi yang mana kata tersebut akan menjadi kata atau kalimat yang akan lebih bermakna dengan menguraikan tiap hurufnya. Maka penguraian kata service menjadi sebuah Strategi pelayanan prima sebagai berikut:

S : *Self Esteem* : Memberi nilai pada diri sendiri.

E : *Exceed Expectations* : Melampaui harapan konsumen (nasabah).

R : *Recover* : Merebut kembali konsumen (nasabah) yang berpaling.

V : *Vision* : Visi.

I : *Improve* : Melakukan peningkatan perbaikan.

C : *Care* : Memberi perhatian kepada konsumen (nasabah).

E : *Empower* : Pemberdayaan.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h.118.

<sup>49</sup> *Ibid*, h.119.

<sup>50</sup> *Ibid*, h. 110.

## 9. Nasabah

Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah “ *pihak yang menggunakan jasa bank atau orang (bahan) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank*”. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menetapkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>51</sup>

## 10. Sifat-sifat Nasabah

Seorang Petugas CS harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu, seorang CS harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah :<sup>52</sup>

a. Nasabah adalah Raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.<sup>53</sup>

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat dan keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi petugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>54</sup>

c. Tidak mau berdebat dan tidak mau tersinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui

---

<sup>51</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

<sup>52</sup> Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 230.

<sup>53</sup> *Ibid.*,

<sup>54</sup> *Ibid.*,

diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.<sup>55</sup>

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, Berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah merasa benar-benar diperhatikan.<sup>56</sup>

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>57</sup>

## 11. Sikap Dalam Melayani Nasabah

Sikap CS yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan CS akan menimbulkan nasabah betah dan tidak bosan bila berhubungan dengan CS. Kemudian nasabah tidak merasa tersinggung oleh sikap CS yang mereka anggap pantas.<sup>58</sup>

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seseorang CS adalah sebagai berikut:

- a. Berikan kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, Yaitu petugas Customer Service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas Customer Service harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Dengarkan baik-baik Selama nasabah mengemukakan pendapatnya tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

---

<sup>55</sup>*Ibid.*,

<sup>56</sup> Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 230.

<sup>57</sup>*Ibid*, h. 230-231.

<sup>58</sup>*Ibid*, h. 231.

- c. Jangan menyelah pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara. Sebelum nasabah selesai petugas Customer Service dilarang memotong dan menyelah pembicaraan. usahakan nasabah sudah selesai bicara barulah petugas Customer Service menanggapi.
- d. Ajukan pertanyaan selesai nasabah berbicara, Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung, Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah, kemudian Customer Service jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi, usahakan tetap sabar dalam melayani.
- f. CS Jangan mendebat masalah, Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- g. Jaga sikap, sopan ramah, dan selalu berlaku tenang, Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah-tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya. Sebaiknya petugas Customer Service tidak menangani tugas yang bukan menjadi wewenangnya, serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu, oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup>Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 231-232.

## 12. Sebab-sebab Nasabah Kabur

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank, terlebih lagi CS harus tau sebab sebab nasabah kabur meninggalkan bank.<sup>60</sup>

Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank:

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan, Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), mereka dispelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.
- b. Produk yang tidak baik, Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- c. Ingkar janji, tidak tepat waktu, Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
- d. Biaya yang relative mahal, Biaya yang dibebankan kepada nasabah relative mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.<sup>61</sup>

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas, maka perlu diketahui cara-cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut :

- 1) Petugas CS yang menarik dari segi penampilan dan daya bicara yang tidak membosankan.
- 2) Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.

---

<sup>60</sup>Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 235-236.

<sup>61</sup>*Ibid*, h. 236.

- 3) Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
- 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.<sup>62</sup>

## B. Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah sebelumnya.<sup>63</sup>

Perumusan hipotesa dalam penelitian tersebut yaitu :

1. Pelaksanaan Standart Layanan sudah diterapkan sesuai dengan Standart dan Dasar-dasar layanan pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan.
2. Pelayanan Prima A3 (*attitude, attention dan action*) sudah diterapkan dan ditanamkan disetiap karyawan dalam melayani nasabah pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan.
3. Pendapat Nasabah terhadap penerapan Implementasi Standart Layanan dan pelayanan A3 (*attitude, attention dan action*), tidak sesuai dengan ulasan berupa Kritik dan Saran nasabah di halaman Facebook Resmi BRI Syariah pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang S Parman Medan.

## C. Kajian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu mengenai pelayanan adalah sebagai berikut :

**Table II.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil penelitian
1	Amelia Yulinsa	Analisis	Bahwa dalam

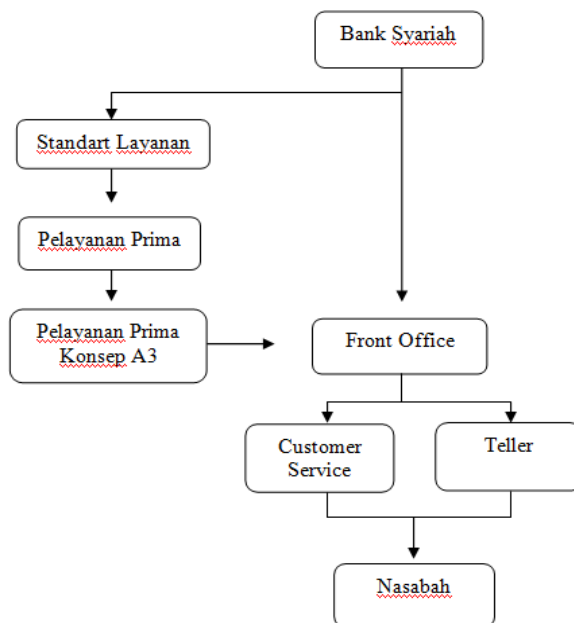
<sup>62</sup>Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 236-237.

<sup>63</sup>Juliandi azwar dkk. *Metodologi penelitian bisnis konsep dan aplikasi* (medan:UMSU press, 2014), h. 111.

	(2014)	Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir.	meningkatkan nasabah penabung dari segi strategi pelayanan prima adalah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal dalam melayani nasabah dengan ramah, sopan, dan santun
2	Nita Ariani Manullang (2006)	Standart Pelayannan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) TBK Cabang Syariah Medan.	Standart pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia diwajibkan kepada setiap <i>Front office</i> adalah senantiasa harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspersi wajah yang nyaman di pandang, baik bagi <i>Customer Service, teller</i> maupun <i>Security</i> yang dimana masing-masing memiliki tugas atau <i>job description</i> yang berbeda.
3	Nani Aulia (2016)	Upayah Front Office Dalam	Upayah <i>Front office</i> pada Bank Rakyat

		<p>Meningkatkan Pelayanan Pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.</p>	<p>Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah adalah dengan setulus hati melayani bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman dan memaksimalkan standart layanan yang telah ditetapkan.</p>
--	--	---	---

#### D. Kerangka Teoritis



Gambar II.1. Kerangka konseptual



1. Setiap Bank Syariah Mempunyai Standart pelayanan sebagai ukuran atau aturan dalam melayani
2. Dalam melakukan Standart pelayanan, petugas bank pasti ingin memberikan pelayanan yang diluar keinginan atau harapan dan Hal yang membedakan Bank syariah satu dengan yang lainnya adalah terdapat pada pelayanan prima bank tersebut.
3. Dalam pelayanan prima terdapat konsep pelayanan Prima yaitu konsep A3 (*Attitude, Attention, Action*)
4. Yang mengimplementasikan konsep tersebut adalah Front office. Front office Adalah Salah satu bagian di bank syariah yang berada di depan atau tatap muka dengan nasabah
5. Dalam Front office terdapat 2 bagian yaitu Customer Service dan Teller, mempunyai tugas yang sama dalam hal pelayanan tapi wewenang yang berbeda.
6. Objek pelayanan dalam bank syariah adalah Nasabah, karena nasabah menjadi suatu ukuran berkembangnya bank, baik dalam bidang keuangan maupun Standart pelayanan.

## BAB III

### METEDOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan *deskriptif*. Pendekatan *deskriptif* adalah suatu pendekatan penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam pendekatan ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel.<sup>64</sup>

Untuk mendeskripsikan lebih dalam mengenai Standart pelayanan terhadap nasabah, maka penelitian ini dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Secara harfiah, Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantitatif, perhitungan statistic, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka.<sup>65</sup> Jadi Metode dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan kata lain tujuan dari penelitian ini adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, actual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang dimiliki. Dari penelitian ini diharapkan Dapat memperoleh gambaran secara menyeluruh dan sistematis mengenai Standart layanan terhadap nasabah pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitiannya

1. Tempat Penelitian : PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman  
Medan
2. Waktu Penelitian : Bulan Desember 2016 Sampai dengan Bulan  
April 2017

---

<sup>64</sup>Lexy j. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Rosda, 2012), h. 4.

<sup>65</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek* (Malang : Bumi Aksara, 2013), h.82.

**Tabel III-1 Pelaksanaan Waktu Penelitian**

No	KEGIATAN	Bulan / Tahun																			
		Des 2016				Jan 2017				Feb 2017				Mar 2017				Apr 2017			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Seminar Proposal																				
4	Pengumpulan Data																				
5	Bimbingan Skripsi																				
6	Sidang Skripsi																				

**C. Defenisi Operasional**

- Standart Pelayanan adalah pedoman bank yang ditetapkan bagi pimpinan dan pegawai bank syariah dalam menjalankan tugas baik dalam hal sikap, bertindak dan berkomunikasi.
- Standart layanan memiliki 6 dasar-dasar yang harus dilakukan yaitu : keramahan, kecepatan, kenyamanan, pengetahuan produk, penampilan diri, dan penanganan keluhan nasabah.
- Front Office* adalah salah satu bagian di dalam bank syariah yang diwajibkan untuk menerapkan pelayanan, salah satunya yaitu Customer Service dan Teller.
- Pelayanan prima (*Service Excellent*) yang dimana merupakan suatu pelayanan terbaik dari petugas untuk nasabah agar nasabah mendapatkan kepuasan dan hubungan antara nasabah dan bank dapat terus berjalan. Pelayanan Prima juga dapat mempertahankan serta memenangkan persaingan antar bank. Berkembang atau tidaknya suatu bank tergantung pada nasabah oleh karena itu Bank syariah harus mengetahui sifat nasabah, dan bagaimana sikap melayani nasabah.
- Pelayanan prima memiliki teori konsep A3 yaitu Attitude (Sikap), Attencion (perhatian), dan Action (tindakan).
- Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank atau orang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.

#### **D. Jenis Data**

Terdapat 2 jenis data yaitu data Primer dan data Sekunder

1. Data primer (utama) adalah data yang diambil dari kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai serta dicatat melalui catatan tertulis atau pengambilan foto.<sup>66</sup> Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dari responden.
2. Data sekunder (kedua) adalah data yang sudah tersedia berupa buku-buku dari perpustakaan, majalah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.<sup>67</sup> Data sekunder yang akan diperoleh pada penelitian ini adalah data dari pustaka berupa buku-buku dan dokumen pribadi dari lokasi penelitian berupa sejarah perusahaan, lokasi, dan juga data data lain yang diperlukan untuk penelitian ini.

#### **E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.<sup>68</sup> Ada dua cara dalam membedakan tipe wawancara yaitu secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan karena informasi yang akan diperlukan penelitian sudah pasti. Dalam melakukan wawancara ini peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bersifat lebih luas

---

<sup>66</sup>Lexy j. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Rosda, 2012), h. 157.

<sup>67</sup>*Ibid*, h.159.

<sup>68</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*.(Bsdung : Alfabeta, 1999), h.130.

dan terbuka. Dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur karena dalam melakukan wawancara ini dilakukan secara alamiah untuk menggali ide dan gagasan informan secara terbuka dan tidak menggunakan pedoman wawancara.<sup>69</sup>

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk menelusuri data historis. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara karena hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen.<sup>70</sup>

## F. Teknik Analisis Data

Pada hakikatnya , analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode/tanda, dan mengatagorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan focus atau masalah yang ingin dijawab. Analisis data kualitatif sesungguhnya sudah dimulai saat peneliti mulai mengumpulkan data, dengan cara memilah mana data yang sesungguhnya penting atau tidak. Ukuran penting atau tidaknya mengacu pada kontribusi data tersebut pada upaya menjawab fokus penelitian. Didalam penelitian lapangan bisa saja terjadi perubahan fokus penelitian karena peneliti memperoleh data yang sangat menarik. Hal ini bisa dilakukan karena perjalanan penelitian kualitatif bersifat siklus sehingga fokus yang sudah di desain sejak awal bisa berubah ditengah jalan karena peneliti menemukan data yang sangat penting, yang sebelumnya tidak terbayangkan. Untuk bisa menentukan kebermaknaan data atau informasi diperlukan pengertian yang mendalam ,kecerdikan, kreativitas, kepekaan konseptual, pengalaman, dan keahlian peneliti.<sup>71</sup>

Analisis data juga merupakan proses pencarian dan menyusun secara sistematis hasil wawancara,catatan-catatan, dan dokumentasi dengan cara

---

<sup>69</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek* (Malang : Bumi Aksara, 2013), h. 160-163.

<sup>70</sup>*Ibid*, h. 176-177.

<sup>71</sup>*Ibid*, h. 209-210.

mengorganisasikannya kedalam kategori, dan mengaturnya kedalam unit-unit, mensintesiskannya, menyusun kedalam pola-pola, memilih apa yang penting dan apa yang dipelajari, memutuskan apa yang akan dipaparkan dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami diri sendiri dan orang lain (pembaca laporan penelitian).<sup>72</sup>

Proses Analisis Data yang akan dilakukan :

Proses Analisis Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Analisis Data Model Miles dan Huberman yang mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu :

#### 1. Reduksi Data

Data yang akan diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara rinci dan teliti. Karena semakin lama peneliti ke lapangan, maka semakin banyak pula data yang akan diperoleh. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana diketahui reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Sebenarnya bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak pada waktu penelitiannya, memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo. Reduksi data berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun.<sup>73</sup>

#### 2. Penyajian Data

---

<sup>72</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek* (Malang : Bumi Aksara, 2013), h. 210.

<sup>73</sup> Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta : UIP, 1992), h. 16.

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah menyajikan data. Penyajian data yaitu proses penyajian dari sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian-penyajian tersebut meliputi uraian singkat, grafik, jaringan, jenis matriks atau bagan yang dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seseorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis menurut saran yang dikisahkan oleh penyaji sebagai sesuatu yang mungkin berguna.<sup>74</sup>

### 3. Menarik kesimpulan / *Verifikasi*

Langkah ketiga setelah penyajian data adalah Menarik kesimpulan. kesimpulan / *Verifikasi* yaitu hasil penelitian yang menjawab focus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif, objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.<sup>75</sup>

Kesimpulan awal yang dikemukakan mungkin masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah

---

<sup>74</sup>Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta : UIP, 1992), h 17-18.

<sup>75</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek* (Malang : Bumi Aksara, 2013), h. 212.

yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 252-253.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum PT. Bank BRISyariah

###### a. Sejarah PT. Bank BRISyariah

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan berdasarkan izin Bank Indonesia tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi sekaligus mengubah kegiatan usahanya dari sebuah bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam.<sup>77</sup>

Posisi PT. Bank BRISyariah semakin kokoh ketika pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan kemudian melebur ke dalam PT Bank BRISyariah berlaku efektif tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan akta dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah. Saham PT Bank BRISyariah dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Yayasan Kesejahteraan Pekerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.<sup>78</sup>

Mencanangkan visi untuk menjadi bank ritel modern, PT Bank BRISyariah melakukan berbagai strategi pengembangan dan penjualan produk-produk inovatif sesuai kebutuhan nasabah. Kantor cabang yang

---

<sup>77</sup>.BRISyariah, "Sejarah PT.Bank BRI Syariah" didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=sejarah](http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

<sup>78</sup>. *Ibid*

representatif dibuka di berbagai kota besar dan strategis di seluruh Indonesia demi memberikan layanan yang mudah dijangkau nasabah.<sup>79</sup>



**Gambar IV.1. Logo BRI Syariah**

Logo PT Bank BRISyariah dengan pendar cahaya benar-benar menjadi acuan perusahaan dalam mengembangkan usahanya sehingga PT Bank BRISyariah menjadi bank yang dituju karena dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah.<sup>80</sup>

Sejak tahun 2010 PT Bank BRISyariah berhasil mendudukkan diri sebagai bank syariah ketiga terbesar dari sisi aset di Indonesia. Karim Consulting Indonesia memberikan penghargaan Islamic Finance Award kepada PT Bank BRISyariah sebagai The 3<sup>rd</sup> Rank Full Fledged Sharia Bank in Indonesia pada tahun 2010. Dari institusi yang sama, pada tahun 2011 PT Bank BRISyariah memperoleh penghargaan sebagai The 2<sup>nd</sup> Rank The Most Expansive Islamic Bank. Dalam tahun 2012, Museum Rekor Dunia – Indonesia memberikan 2 penghargaan yaitu sebagai Bank Syariah Pertama yang Memiliki Layanan Mobile Banking di 4 Toko Online dan sebagai Philantrophy Pertama di Indonesia yang Menggunakan ATM dalam Penyaluran Kepada Binaan. Penghargaan lain diberikan oleh Majalah SWA yaitu penghargaan Indonesia Original Brands 2012 untuk kategori produk bank syariah dan Inventure Award 2013 sebagai The Indonesia Middle Class Brand Champion 2013 untuk kategori Tabungan Haji. Berbagai penghargaan lain juga diterima PT Bank BRISyariah

---

<sup>79</sup>*Ibid*

<sup>80</sup>*Ibid*

sebagai bukti eksistensi perusahaan yang diperhitungkan dalam kancan perbankan nasional syariah.<sup>81</sup>

Secara konsisten PT Bank BRISyariah terus mengembangkan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha perusahaan. Salah satunya adalah membangun kerjasama strategis dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dalam bentuk memanfaatkan jaringan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. untuk membangun kantor layanan syariah perusahaan yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana masyarakat. Pada tahun 2013, PT Bank BRISyariah merintis usaha dalam upaya meningkatkan status bank sebagai bank devisa untuk direalisasikan pada tahun 2014 sesuai izin Bank Indonesia No.15/2272/Dpbs.<sup>82</sup>

#### **b. Visi dan Misi BRI Syariah**

##### 1) Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan - finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.<sup>83</sup>

##### 2) Misi

- a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.<sup>84</sup>

---

<sup>81</sup>*Ibid*

<sup>82</sup>*Ibid*

<sup>83</sup>.BRISyariah, "Visi dan Misi PT.Bank BRI Syariah" didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=visi-misi](http://www.brisyariah.co.id/?q=visi-misi) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

<sup>84</sup>*Ibid*

### **c. Budaya Kerja BRI Syariah**

#### 1) Tawakal

Optimisme yang diawali dengan doa yang bersungguh-sungguh yang dimanifestasikan dengan berusaha serta bekerja secara bersungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas apapun kinerja yang dicapai.<sup>85</sup>

#### **Do's :**

- a) Mengawali setiap kegiatan dengan berdoa.
- b) Bersyukur atas kinerja yang dicapai.
- c) Melakukan perencanaan kerja yang jelas, sistimatis dan dapat diukur.
- d) Memiliki semangat dan dorongan untuk selalu belajar dan meningkatkan kemampuan diri agar menjadi lebih baik.
- e) Senang berbagi dengan sesama karyawan.
- f) Senang membantu rekan kerja dan anak buah untuk mencapai tujuan bersama.
- g) Bekerja secara teliti
- h) Tangguh dan gigih mengatasi hambatan dan masalah<sup>86</sup>

#### **Dont's :**

- a) Lalai berdoa
- b) Suka pamer
- c) Banyak mengeluh
- d) Bekerja tanpa perencanaan
- e) Bekerja tanpa pertimbangan yang dalam
- f) Bersikap malas
- g) Pelit berbagi dengan sesama karyawan
- h) Tidak bersedia membantu rekan kerja yang sedang dalam kesulitan
- i) Ceroboh

---

<sup>85</sup>Company Profile PT. BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan

<sup>86</sup>*Ibid*

j) Mudah menyerah<sup>87</sup>

2) Integritas

Kesesuaian dan konsistensi antara perkataan dan perbuatan dalam menerapkan nilai-nilai, etika, kebijakan dan peraturan perusahaan serta senantiasa memegang teguh etika profesi dan etika bisnis, bahkan dalam situasi sulit sekalipun.<sup>88</sup>

**Do's :**

- a) Jujur dan dapat dipercaya
- b) Dapat diandalkan
- c) Selalu menepati janji
- d) Secara konsisten bekerja dengan baik dengan atau tanpa pengawasan
- e) Berani menyampaikan kebenaran secara etis
- f) Berani mengakui kekurangan diri
- g) Menjalankan ketentuan, etika profesi dan etika bisnis dengan baik<sup>89</sup>

**Dont's :**

- a) Berbohong
- b) Berbuat curang
- c) Ingkar janji
- d) Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan
- e) Menghindar untuk menyampaikan kebenaran demi kepentingan pribadi
- f) Keras kepala
- g) Selalu mencari alasan untuk menutupi kesalahan yang dilakukan
- h) Bertindak tanpa aturan dan etika<sup>90</sup>

3) Profesional

---

<sup>87</sup>*Ibid*

<sup>88</sup>*Ibid*

<sup>89</sup>*Ibid*

<sup>90</sup>*Ibid*

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai standar teknis dan etika yang ditetapkan<sup>91</sup>

**Do's :**

- a) Bekerja dengan standar terbaik
- b) Selalu berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri secara terus menerus
- c) Menjaga rahasia perusahaan
- d) Bekerja secara fokus dan sepenuh hati dengan disiplin tinggi
- e) Berani mengambil keputusan
- f) Menghargai atasan, rekan kerja dan anak buah
- g) Selalu berupaya menemukan dan mengembangkan gagasan-gagasan baru agar perusahaan memiliki daya saing tinggi<sup>92</sup>

**Dont's :**

- a) Bekerja tanpa arah
  - b) Bekerja tanpa standar yang jelas
  - c) Teledor
  - d) Ragu-ragu mengambil tindakan
  - e) Mudah berpuas diri atas pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
  - f) Senang merendahkan dan mendiskreditkan orang lain
  - g) Menolak ide-ide baru yang diperlukan bagi kemajuan<sup>93</sup>
- 4) Antusias

Bersembangat atau memiliki dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.<sup>94</sup>

**Do's :**

- a) Selalu bersemangat dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik

---

<sup>91</sup>*Ibid*

<sup>92</sup>*Ibid*

<sup>93</sup>*Ibid*

<sup>94</sup>*Ibid*

- b) Berusaha menggunakan berbagai cara terbaik demi pencapaian sasaran kerja perusahaan secara optimal
- c) Menyikapi teguran atau kritik sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik
- d) Produktif dalam bekerja dengan tetap mengedepankan efektifitas dan efisiensi kerja
- e) Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri
- f) Secara maksimal mendayagunakan sarana dan prasarana yang ada demi pencapaian kinerja terbaik perusahaan.<sup>95</sup>

**Dont's :**

- a) Menunda pekerjaan
  - b) Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas
  - c) Bersikap tidak acuh dan asal-asalan
  - d) Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran atau kritik
  - e) Tidak mempedulikan kualitas kerja
  - f) Bersikap santai
  - g) Menelantarkan sarana dan prasarana perusahaan.<sup>96</sup>
- 5) Berorientasi Bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang bisnis serta selalu berpikir dan berbuat untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan.<sup>97</sup>

**Do's :**

- a) Berorientasi pada keuntungan perusahaan dengan tetap berlandaskan etika bisnis
- b) Menguasai pengetahuan mengenai produk perusahaan
- c) Kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan

---

<sup>95</sup>*Ibid*

<sup>96</sup>*Ibid*

<sup>97</sup>*Ibid*

- d) Menerapkan prinsip-prinsip Prudential Banking dan manajemen risiko yang sehat
- e) Menyatu dengan pasar
- f) Proaktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan
- g) Sadar biaya.<sup>98</sup>

**Dont's :**

- a) Berbisnis tanpa perhitungan
  - b) Tidak memiliki pengetahuan mengenai produk-produk perusahaan
  - c) Enggan berkreasi dan berinovasi
  - d) Mengabaikan prinsip-prinsip Prudential Banking dan manajemen risiko
  - e) Tidak peduli dengan pasar
  - f) Apatis
  - g) Boros.<sup>99</sup>
- 6) Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan bertujuan memuaskan nasabah eksternal dan internal perusahaan.<sup>100</sup>

**Do's :**

- a) Memperlakukan nasabah dengan ramah dan sopan.
- b) Memberikan layanan yang cepat.
- c) Memberikan layanan yang melebihi harapan.
- d) Mudah dihubungi dan tanggap.
- e) Berkomitmen terhadap janji yang diberikan.
- f) Bertindak sebagai pendengar yang baik.
- g) Berperilaku menyenangkan sehingga dapat menciptakan suasana nyaman bagi nasabah.
- h) Menjaga kebersihan dan kerapian kantor.<sup>101</sup>

---

<sup>98</sup>*Ibid*

<sup>99</sup>*Ibid*

<sup>100</sup>*Ibid*

<sup>101</sup>*Ibid*



**Dont's :**

- a) Berlaku tidak ramah dan tidak sopan terhadap nasabah.
- b) Memberikan layanan yang tidak istimewa.
- c) Kurang tanggap.
- d) Tidak peduli terhadap keadaan nasabah.
- e) Tidak memberikan perhatian terhadap situasi lingkungan.
- f) Ingkar janji.<sup>102</sup>

**7) Penghargaan Terhadap Sumber Daya Manusia**

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia yang berkualitas serta memperlakukannya dengan baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.<sup>103</sup>

**Do's :**

- a) Memberikan penghargaan atas kinerja baik dan memberikan hukuman atau sanksi atas kinerja buruk.
- b) Konsisten melaksanakan program pengembangan kompetensi.
- c) Berkomitmen mengembangkan ketrampilan kepemimpinan yang berkualitas.
- d) Melaksanakan program pengembangan karir yang terbuka dan adil.
- e) Menciptakan lingkungan kerja yang menyehatkan, bermartabat serta dapat menunjang pencapaian kinerja optimal individu dan Kelompok.
- f) Membangun kerjasama dan rasa saling memiliki.
- g) Mendorong peningkatan kesejahteraan karyawan secara berkesinambungan.

---

<sup>102</sup>*Ibid*

<sup>103</sup>*Ibid*

h) Berlaku adil dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi.<sup>104</sup>

**Dont's :**

- a) Tidak ada konsekuensi apapun baik atas kinerja baik maupun buruk.
- b) Mengabaikan pengembangan kepemimpinan yang handal.
- c) Menjalankan program pengembangan sumber daya manusia tanpa arah.
- d) Tidak membangun lingkungan kerja yang menunjang pencapaian sasaran kerja.
- e) Bersikap pilih kasih dan diskriminatif dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi.<sup>105</sup>

**d. Tujuan Berdiri BRI Syariah**

Adapun tujuan berdiri BRI Syariah yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional<sup>106</sup>, antara lain melalui:
  - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.
  - b) Meningkatkan kesempatan kerja.
  - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak.<sup>107</sup>
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.<sup>108</sup>

---

<sup>104</sup> *Ibid*

<sup>105</sup> *Ibid*

<sup>106</sup> BRISyariah, "Tujuan berdiri PT.Bank BRI Syariah" didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=tujuan-berdiri](http://www.brisyariah.co.id/?q=tujuan-berdiri) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

<sup>107</sup> *Ibid*

<sup>108</sup> *Ibid*

- 3) Mengembangkan lembaga bank dan system Perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga Perbankan ke daerah-daerah terpencil.<sup>109</sup>
- 4) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.<sup>110</sup>

**e. Produk-produk BRI Syariah**

1) Produk Penghimpunan Dana

a) Tabungan Faedah

Merupakan simpanan dana pihak ketiga yang diperuntukkan bagi Nasabah individu. Sebagai bentuk kepemilikan rekening, Nasabah Tabungan Faedah BRISyariah iB segmen individu diberikan buku tabungan dan kartu ATM.<sup>111</sup>

Beragam FAEDAH (fasilitas serba mudah)

1. Ringan setoran awal Rp. 100.000,-
2. Gratis biaya administrasi bulanan
3. Gratis biaya Kartu ATM Bulanan
4. Biaya tarik tunai murah di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima
5. Biaya transfer murah atas jaringan ATM BRI, Bersama & Prima
6. Biaya Cek Saldo murah di jaringan ATM BRI, Bersama & Prima
7. Biaya debit prima murah

---

<sup>109</sup> *Ibid*

<sup>110</sup> *Ibid*

<sup>111</sup> BRISyariah, “Tabungan PT.Bank BRI Syariah” didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-brisyariah](http://www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-brisyariah) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

Biaya :

1. Biaya Penutupan Rekening Rp.25.000,-
2. Saldo minimum Rp. 50.000,-
3. Biaya dibawah saldo minimum Rp. 12.500,-<sup>112</sup>

b) Tabungan Impian

Merupakan Produk simpanan berjangka dari BRISyariah dan menggunakan akad mudharabah muthlaqah yang tujuannya bagi nasabah perorangan yang dirancang untuk mengwujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan.<sup>113</sup>

Fasilitas Tabungan Impian

1. Mendapatkan buku tabungan dan sertifikat asuransi
2. Setoran awal Rp 50.000
3. Minimum setoran bulannya Rp 50.000 dari kelipatan
4. Jangka waktu 12-240 bulan ( kelipatan 12bulan) atau hingga usia penabung saat jatuh tempo maks. 65 tahun
5. Dana ditarik melalui rek.induk saat jatuh tempo.
6. Pemotongan zakat otomatis,
7. Tidak dapat merubah jangka waktu,nilai,setoran rutin bulanan.<sup>114</sup>

c) Tabungan Haji

Merupakan tabungan investasi dari BRISyariah dengan prinsip bagi hasil (*Mudharabah al-Muthlaqoh*) untuk Calon Jemaah Haji

---

<sup>112</sup> *Ibid*

<sup>113</sup> BRISyariah, “Tabungan Impian PT.Bank BRI Syariah” didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-impian-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-impian-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

<sup>114</sup> *Ibid*

dalam memenuhi kebutuhan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)<sup>115</sup>

#### Fitur Produk

1. Tabungan perorangan yang digunakan mendaftar haji.
2. Menggunakan akad Mudharabah (sistem bagi hasil sebagai metode kompensasi).
3. Memperoleh buku tabungan.
4. Tidak terikat jangka waktu menabung
5. Online dengan SISKOHAT (didaftarkan jika saldo > Rp 25 Juta)
6. GRATIS asuransi jiwa dan kecelakaan
7. Tidak dapat ditarik sewaktu-waktu
8. Memperoleh souvenir Haji saat pelunasan (Pria → Ihram; Wanita → Mukena).
9. Setoran dapat dilakukan melalui channel perbankan yang tersedia (seperti ATM, overbooking, transfer dll).<sup>116</sup>

#### d) Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul maal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (Automatic Roll Over) dan Bilyet Deposito.<sup>117</sup> Persyaratan yang harus di siapkan adalah :

Rekening Atas nama perorangan

1. Minimal saldo pembukaan Rp.2.500.000,-

---

<sup>115</sup> BRISyariah, “Tabungan Haji PT.Bank BRI Syariah” didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-haji-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-haji-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

<sup>116</sup> *Ibid*

<sup>117</sup> BRISyariah, “Deposito PT.Bank BRI Syariah” didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=deposito-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=deposito-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

2. Menyerahkan fotokopi identitas diri atau kuasanya (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku.
3. Dalam hal pembukaan dan/atau klausul pembukaan rekening lainnya dikuasakan maka harus disertakan surat kuasa asli yang ditandatangani oleh pemberi kuasa dan pemegang kuasa di atas meterai yang cukup.
4. Dokumen atau persyaratan lain sesuai yang diatur dalam Kebijakan Umum Operasi maupun Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening.

Rekening atas nama perusahaan

1. Minimal saldo pembukaan Rp.2.500.000,-
2. Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) yang masih berlaku dari pengurus badan usaha atau kuasanya.
3. Dalam hal pembukaan dan/atau klausul pembukaan rekening lainnya dikuasakan oleh pengurus maka harus disertakan surat kuasa asli yang ditandatangani oleh pemberi kuasa dan pemegang kuasa di atas meterai yang cukup.
4. Menyerahkan persetujuan para pengurus berwenang sesuai Anggaran Dasar bahwa penabung dapat bertindak untuk dan atas nama perusahaan dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan demikian, tanda tangan pengurus yang mewakili harus dicantumkan dalam Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT).
5. Menyerahkan fotokopi Akta Pendirian/Anggaran Dasar Perusahaan beserta perubahannya (jika ada), serta pengesahan Departemen Kehakiman.
6. Menyerahkan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan sejenisnya.
7. Menyerahkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

8. Dokumen atau persyaratan lain sesuai yang diatur dalam Kebijakan Umum Operasi maupun Syarat dan Ketentuan Umum Pembukaan Rekening.<sup>118</sup>

e) Giro BRISyariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (wadi'ah yad dhamanah) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro. Keuntungan dan fasilitas yang diberikan berupa Online real time di seluruh kantor BRISyariah dan Laporan dana berupa rekening Koran setiap bulannya. Persyaratan yang diberikan oleh produk ini adalah Setoran awal Rp. 2.500.000,- (Perorangan) dan Rp. 5.000.000,- (Perusahaan), Biaya saldo minimal Rp. 20.000,-, serta Saldo mengendap minimal Rp. 500.000,-.<sup>119</sup>

2) Produk Pembiayaan Dana

a) KKB BRISyariah iB

KKB BRISyariah iB merupakan produk jual-beli yang menggunakan system murabahah, dengan akad jual beli barang dengan menyatakakn harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual (fixed margin). Manfaat yang diberikan dengan menggunakan produk ini adalah system syariah, jangka waktu maksimal 5 tahun, cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu serta bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo. Produk ini dilaunching

---

<sup>118</sup> *Ibid*

<sup>119</sup> BRISyariah, "Giro PT.Bank BRI Syariah" didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=giro-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=giro-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

bertujuan untuk pembelian mobil baru, second, take over atau pengalihan pembiayaan KKB dari pembiayaan lain.<sup>120</sup>

#### Persyaratan Umum Nasabah

1. WNI
2. Karyawan tetap dengan pengalaman kerja minimal 2 tahun
3. Profesional dengan pengalaman praktek minimal 2 tahun
4. Usia minimal pada saat pembiayaan diberikan adalah 21 tahun dan maksimal usia pensiun untuk karyawan atau 65 tahun untuk professional
5. Tidak termasuk dalam Daftar Pembiayaan Bermasalah
6. Memenuhi persyaratan sebagai pemegang polis Asuransi Jiwa
7. Memiliki atau bersedia membuka rekening tabungan pada Bank BRI SYARIAH

#### Persyaratan Dokumen Nasabah

Karyawan dengan penghasilan tetap

- a. Kartu Tanda Pengenal (KTP)
- b. Kartu Keluarga dan Surat Nikah
- c. Slip Gaji terakhir atau Surat Keterangan Gaji
- d. Rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
- e. NPWP pribadi untuk pembiayaan diatas Rp.50 juta

#### Profesional

- a. Profesional
  - b. Kartu Tanda Pengenal (KTP)
  - c. Kartu Keluarga dan Surat Nikah
  - d. Rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
  - e. Izin praktek yang masih berlaku
  - f. NPWP pribadi untuk pembiayaan diatas Rp.50 juta
- Plafon Pembiayaan : Minimal Rp.25.000.000,-  
MaksimalRp.1.000.000.000,-<sup>121</sup>

---

<sup>120</sup> BRISyariah, "KKB PT.Bank BRI Syariah" didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=kkb-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=kkb-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).



b) KPR BRISyariah iB

Merupakan Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan. Manfaat produk ini yaitu Skim pembiayaan adalah jual beli (MURABAHAH), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*), Uang muka ringan, Jangka waktu maksimal 15 tahun, Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu, serta Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu.<sup>122</sup>

Tujuan dari produk ini adalah :

Pembelian Property, terdiri dari pembelian sbb :

1. Rumah ready stock atau dalam proses pembangunan oleh developer (indent)
2. Rumah Bekas/Second
3. Rumah Toko (Ruko) dengan syarat tertentu
4. Rumah kantor (Rukan) dengan syarat tertentu
5. Apartemen strata title dengan syarat tertentu
6. Tanah dengan luas tertentu dan status tanah milik developer atau non developer

Pembangunan/Renovasi Rumah :

1. Bahan bangunan untuk pembangunan
2. Bahan bangunan untuk perbaikan/renovasi

Take Over/Pengalihan Pembiayaan KPR, terdiri dari :

Take Over dari Lembaga Keuangan Konvensional

---

<sup>121</sup> *Ibid*

<sup>122</sup> BRISyariah, "KPR PT.Bank BRI Syariah" didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=kpr-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=kpr-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

Adapun syarat dan ketentuan yang berlaku dalam produk ini adalah :

1. Persyaratan Umum Nasabah

- a. WNI
- b. Karyawan tetap dengan pengalaman kerja minimal 2 tahun
- c. Wiraswasta dengan pengalaman usaha minimal 3 tahun
- d. Profesional dengan pengalaman praktek minimal 2 tahun
- e. Usia minimal pada saat pembiayaan diberikan adalah 21 tahun dan maksimal usia pensiun untuk karyawan atau 65 tahun untuk wiraswasta dan profesional
- f. Tidak termasuk dalam Daftar Pembiayaan Bermasalah
- g. Memenuhi persyaratan sebagai pemegang polis Asuransi Jiwa
- h. Memiliki atau bersedia membuka rekening tabungan pada Bank BRI SYARIAH

2. Persyaratan Dokumen Nasabah

Karyawan dengan penghasilan tetap

- a. Kartu Tanda Pengenal (KTP)
- b. Kartu Keluarga dan Surat Nikah
- c. Slip Gaji terakhir atau Surat Keterangan Gaji
- d. Rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
- e. NPWP pribadi untuk pembiayaan diatas Rp.50 juta

Wiraswasta

- a. Kartu Tanda Pengenal (KTP)
- b. Kartu Keluarga dan Surat Nikah
- c. Rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
- d. Laporan Keuangan 2 tahun terakhir
- e. Legalitas Usaha (Akte pendirian berikut perubahan terakhir, TDP, SIUP, NPWP)

- f. NPWP pribadi untuk pembiayaan diatas Rp.50 juta Profesional
  - a. Kartu Tanda Pengenal (KTP)
  - b. Kartu Keluarga dan Surat Nikah
  - c. Rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir
  - d. Izin praktek yang masih berlaku
  - e. NPWP pribadi untuk pembiayaan diatas Rp.50 juta
- 3. Persyaratan Jaminan
  - a. Sertifikat Tanah (SHGB dan SHM)
  - b. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - c. PBB terakhir
- 4. Plafon Pembiayaan, Minimal Rp.25.000.000,-Maksimal Rp.3.500.000.000,-<sup>123</sup>

c) Pembiayaan Mikro / KTA Syariah

Seperti halnya KTA Syariah lainnya yaitu dari Bank BNI Syariah, Mandiri Syariah.KTA Syariah Bank BRI juga memberikan kemudahan kredit pinjaman tanpa agunan kepada nasabahnya.Kredit tanpa agunan merupakan pinjaman lunak untuk staff pegawai atau karyawan perusahaan. Pinjaman tanpa Jaminan ini biasa disebut dengan KTA atau Kredit Tanpa Agunan.<sup>124</sup>

Ada 3 jenis produk Micro BRI Syariah yaitu :

Produk Kredit | Plafond (pinjaman) | Tenor (jangka waktu)

1. Mikro | 25iB 5-25 juta | 6-36
2. Mikro | 75iB 5-75 juta | 6-60\*
3. Mikro | 500iB >75-500 juta | 6-60\*

Persyaratan Pengajuan Pinjaman KTA BRI Syariah sama dengan bank lain yaitu :

---

<sup>123</sup> *Ibid*

<sup>124</sup> BRISyariah, “KTA PT.Bank BRI Syariah” didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=kta-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=kta-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

1. Menyerahkan Fotocopy Identitas berupa KTP Calon Nasabah & Pasangan
2. Menyerahkan Copy Kartu Keluarga & Akta Nikah
3. Apabila sudah cerai atau meninggal, harap menyertakan juga akta cerai/surat kematian Pasangan
4. Menunjukkan dan Menyerahkan copy Surat Izin Usaha atau Surat Keterangan Usaha yang sedang berjalan.<sup>125</sup>

d) Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRISyariah iB

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRISyariah iB merupakan layanan pinjaman (*qardh*) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji, dengan pengembalian yang ringan dan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya, sehingga Anda leluasa dalam mewujudkan niat menuju *Baitullah*. Manfaat Solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke *Baitullah* karena pembiayaan sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan oleh BRI Syariah adalah Pembiayaan pengurusan ibadah Haji maksimal Rp 23 juta per orang dan juga dapat untuk anggota keluarga lain dengan maksimal 6 orang, Pilihan jangka waktu pengembalian yang fleksibel (3, 6, 12, 18, 24, 30, dan 36 bulan), Pelunasan pinjaman secara sekaligus saat jatuh tempo, Gratis asuransi jiwa sampai dengan usia 60 tahun serta *Online* dengan Kementerian Agama RI (SISKOHAT & Switching BPIH).<sup>126</sup>

e) Gadai BRISyariah iB

Gadai BRISyariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana

---

<sup>125</sup> *Ibid*

<sup>126</sup> BRISyariah, "Pembiayaan Haji PT.Bank BRI Syariah" didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=pembiayaan-haji-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=pembiayaan-haji-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman Anda. Manfaat Pilihan tepat, penuh manfaat serta lebih berkah karena pembiayaan sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan adalah Persyaratan mudah dan proses cepat, Jenis emas yang dapat digadaikan : perhiasan ataupun emas batangan (LM atau lokal), Nilai pinjaman 90% dari nilai taksir barang, Biaya administrasi ringan dan terjangkau berdasarkan berat emas, Biaya simpan & pemeliharaan per 10 harian dibayar pada saat pelunasan pinjaman, Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang 2 kali, Fleksibilitas dalam pelunasan sesuai kemampuan, Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo tanpa biaya penalty, Penyimpanan yang aman dan berasuransi syariah serta Mendapat Sertifikat Gadai Syariah (SGS) sebagai bukti Gadai.<sup>127</sup>

### 3) Jasa Layanan (*Services*)

#### a) ATM

Dengan Kartu ATM BRISyariah, Anda mudah melakukan beragam transaksi perbankan di ATM BRISyariah serta di puluhan ribu jaringan ATM BRI, ATM Bersama maupun ATM Prima di seluruh Indonesia.<sup>128</sup>

Berbagai layanan perbankan yang dapat dilakukan melalui mesin ATM BRISyariah :

1. Informasi saldo
2. Penarikan tunai
3. Ganti PIN
4. ke rekening di BRISyariah maupun bank lainnya

---

<sup>127</sup> BRISyariah, “Gadai PT.Bank BRI Syariah” didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=gadai-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=gadai-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

<sup>128</sup> BRISyariah, “ATM PT.Bank BRI Syariah” didapat dari [www.brisyariah.co.id/?q=atm-brisyariah-ib](http://www.brisyariah.co.id/?q=atm-brisyariah-ib) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).

5. Pembayaran tagihan : Telkom PSTN, Telkomvision, internet Speedy, telco pascabayar (Flexi, Kartu HALO, XL, AXIS, esia, smartfren), PLN (pascabayar, non tagihan listrik)
6. Pembayaran pembelian : telco prabayar (Telkomsel SIMPATI, Kartu AS, XL, Axis, esia, Smartfren), PLN prabayar/token
7. Pembayaran zakat, infaq, shadaqah, wakaf dan qurban  
Kartu ATM BRISyariah juga berfungsi sebagai kartu debit untuk membayar belanja Anda tanpa perlu menggunakan uang tunai di seluruh *merchant* berlogo Debit Prima, Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan Bank , Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.<sup>129</sup>

## **B. Pembahasan**

### **a. Analisis Pelaksanaan Standart Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan**

Bank BRI Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang peduli dengan sebuah pelayanan yang baik. karena Hal ini telah terlihat dengan dilaksanakannya suatu Standart pelayanan yang digunakan oleh PT.Bank BRI Syariah Khususnya Kantor Cabang Medan sebagai tolak ukur serta pedoman dalam melayani nasabah setiap hari. Sehingga Standart Pelayanan di PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan menjadi salah satu acuan penelitian bagi penulis.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 36 tahun 2012 menjelaskan bahwa Standart Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>130</sup>

---

<sup>129</sup> *Ibid*

<sup>130</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 36 tahun 2012, *Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standart Pelayanan*.

Menurut Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, tentang Standart Pelayanan adalah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam melayani nasabah atau pelanggan.<sup>131</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat dianalisis bahwa kedua pengertian tentang Standart Pelayanan mempunyai makna yang sama, dan apabila Standart Pelayanan telah dilakukan oleh lembaga keuangan sebagai tolak ukur serta pedoman untuk melayani nasabah atau masyarakat maka pelayanan di lembaga keuangan tersebut akan menjadi berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan juga dapat menjadi acuan penilaian atas kualitas pelayanan. Begitu juga dengan Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan yang telah menerapkan standart pelayanan untuk melayani nasabahnya.

Standart pelayanan yang baik juga memiliki dasar-dasar yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah. Supaya pelayanan menjadi berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Adapun dasar- dasar Standart Pelayanan terhadap nasabah yang dikutip penulis dari buku dan pustaka yaitu sebagai berikut :

a. Keramahan

Keramahan adalah perilaku atau sikap sopan santun dan hormat dalam bersikap untuk melayani nasabah serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.<sup>132</sup>

b. Kecepatan

Kecepatan adalah ketepatan waktu yang dibutuhkan untuk melayani.<sup>133</sup>

c. Kenyamanan

Kenyamanan adalah suatu ungkapan perasaan dari seseorang yang berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan

---

<sup>131</sup> Lefy Rahmadhany, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

<sup>132</sup> Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 228.

<sup>133</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h. 128.

menjangkau, tempat parkir kendaraan, kebersihan, ketersediaan informasi dan layanan.<sup>134</sup>

d. Pengetahuan produk

Pengetahuan produk adalah menguasai secara penuh produk dan jasa perbankan, minimal sesuai dengan job desk dan fungsi jabatan yang digunakan untuk melayani nasabah perbankan.<sup>135</sup>

e. Penampilan diri

Penampilan diri adalah Petugas harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Petugas juga harus berpakaian bersih tidak kumal dan baju lengan panjang yang benar-benar memikat konsumen (nasabah). Biasanya petugas diberikan pakaian seragam.<sup>136</sup>

f. Penanganan keluhan nasabah.

Penanganan keluhan nasabah adalah memberikan bimbingan spesifik dalam masalah keluhan secara efektif, untuk membantu menenangkan pelanggan (nasabah) yang kecewa serta memberikan solusi yang dianggap adil dan memuaskan kepada pelanggan (nasabah).<sup>137</sup>

Dasar-dasar standart pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan adalah berpakaian yang sopan, berpenampilan rapi, bersih, dan percaya diri, kebersihan area pelayanan, tata ruang yang rapi, bersikap akrab, penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama saat melayani, tenang, sopan, hormat, tekun mendengarkan setiap pembicaraan, dan berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, tunjukkan kemampuan, tidak menyela atau memotong pembicaraan, mampu

---

<sup>134</sup>*Ibid*, h. 129.

<sup>135</sup>Sabri Simabur, "Pengantar Standart Layanan Perbankan" didapat dari <http://sabisimabur.blogspot.in/2016/01/?m1> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Desember 2016).

<sup>136</sup>Kasmir, *manajemen perbankan* (Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010), h. 228.

<sup>137</sup>Christopher Lovelock, et al, *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia* (Jakarta : Erlangga, 2013), h.127.



meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, dan sanggup menangani masalah yang di alami nasabah.<sup>138</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat dianalisis bahwa adanya keterkaitan dari kedua dasar-dasar Standart Pelayanan diatas dan menurut hasil penelitian, penulis menambahkan satu poin kedalam dasar-dasar Standart Pelayanan, yaitu etika berkomunikasi, karena dalam melayani nasabah wajib memiliki etika yang baik dalam berkomunikasi dengan nasabah agar nasabah merasa di hargai. Maka penulis menjelaskan kembali bahwa dasar-dasar Standart Pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan adalah sebagai berikut :

- a. Berpakaian sopan, berpenampilan rapi, bersih, dan percaya diri, berkaitan dengan penampilan diri.
- b. kebersihan area pelayanan, tata ruang yang rapi, berkaitan dengan kenyamanan.
- c. Bersikap akrab, penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama saat melayani, tenang, sopan, hormat, tekun mendengarkan setiap pembicaraan, dan berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, berkaitan dengan keramahan.
- d. Tunjukkan kemampuan dan mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, berkaitan dengan kecepatan dan pengetahuan produk.
- e. Sanggup menangani masalah yang di alami nasabah, berkaitan dengan penanganan keluhan nasabah.
- f. Tidak menyela atau memotong pembicaraan, berkaitan dengan etika berkomunikasi yang baik dengan nasabah.

Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan Dalam melaksanakan Standart Pelayanan, mewajibkan kepada karyawan/ti BRISyariah khususnya Frontliner yang saat berhadapan dengan nasabah, pertama harus mengucapkan salam, berpenampilan rapi, murah senyum, bersikap sopan, serta sikap antusias

---

<sup>138</sup> Lefy Rahmadhany, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

untuk melayani nasabah. yang intinya setiap sikap harus menunjukkan sikap yang ramah serta ekspresi wajah yang nyaman dipandang, selalu menjadi pendengar yang baik saat nasabah berbicara, memahami informasi mengenai produk-produk BRI Syariah dengan melatih kemampuan diri setiap hari. Kebersihan tempat juga perlu dijaga dengan membudayakan membuang sampah pada tempatnya agar tempat pelayanan senantiasa bersih dan wangi, serta cepat tanggap dan perhatian dalam menangani nasabah baik dalam hal penyeteroran maupun keluhan.<sup>139</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dianalisis bahwa dalam melaksanakan Standart Pelayanan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan mewajibkan kepada karyawan/ti khususnya pada bagian Frontliner yang setiap harinya berhadapan langsung dengan nasabah, untuk memperhatikan penampilan diri, antusias, sikap sopan, hormat dan etika berkomunikasi yang baik dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasa senang dan nyaman dalam berhubungan dengan Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan. Karyawan/ti juga wajib memahami informasi mengenai produk-produk yang ada di BRI Syariah agar dapat meyakinkan nasabah dalam memilih produk-produk yang ada di BRI Syariah, mempunyai kesadaran diri dalam menjaga kebersihan, dan berusaha dengan sebaik mungkin menangani kebutuhan nasabah dalam segala hal yang mencakup tentang layanan perbankan, sehingga berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang ada pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.parman Medan. Sebagai bukti nyata, menurut pengalaman dan pendapat Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan tentang kualitas Standart Pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah Khususnya Cabang Medan yaitu Sangat baik, sebab dari pertama saya membuat rekening di BRISyariah Cabang Medan sampai sekarang pelayanannya sangat berkualitas dan memuaskan dan tidak ada membedakan nasabah, semua sama-sama dilayani dengan baik, karyawan/ti nya juga sopan, baik, cepat, ramah dan pakaiannya juga sesuai dengan syariah,

---

<sup>139</sup> Lefy Rahmadhany, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

lokasinya bersih, wangi dan nyaman serta tempat antiran tellernya juga kita nasabah diberikan tempat duduk yang nyaman.<sup>140</sup>

Berdasarkan pengalaman dan pendapat nasabah diatas dapat dianalisis bahwa, nasabah tersebut menjadi buktikan nyata bahwa standart pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan sangat memuaskan setiap nasabahnya.

**b. Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A3 Terhadap Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan**

Bank BRI Syariah sangat menekankan kepada setiap individu karyawan/ti agar melayani dengan sepenuh hati, dan memberikan pelayanan terbaiknya untuk melayani nasabah setiap hari yang sebagaimana dilihat dari budaya kerja Bank BRI Syariah yang telah tersusun menjadi sebuah aturan bagi setiap karyawan/ti Bank BRI Syariah dalam mencapai suatu pelayanan yang prima.

Menurut Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan terbaik setiap individu karyawan/ti yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya.<sup>141</sup>

berdasarkan pengertian diatas dapat dianalisis bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang mencakup suatu perusahaan atau individu karyawan/ti untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah agar nasabah merasa puas, dan hubungan antara nasabah sebagai konsumen dengan karyawan/ti perbankan sebagai pelayan akan terus-menerus terjalin dengan baik, serta menumbuhkan loyalitas nasabah terhadap bank karena nasabah adalah pihak yang menduduki urutan paling utama dalam dunia perbankan.

Didalam melakukan pelayanan prima, Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan menggunakan konsep A3 yang meliputi Attitude (sikap), Attention (perhatian), dan Action (tindakan).<sup>142</sup> Dan yang menjadi subjek

---

<sup>140</sup> Rizki Dwi Ananda, Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan , wawancara di Medan, tanggal 27 Maret 2017.

<sup>141</sup> Nurhafiza Sitorus, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

<sup>142</sup> Nurhafiza Sitorus, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

penelitian penulis adalah bagian Frontliner, dimana merekalah yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah sehingga setiap hari selalu bertatap muka dengan nasabah dan melayani nasabah dengan pelayanan prima. Maka oleh sebab itu penulis telah mewawancarai sebagian karyawan Frontliner untuk mengetahui penerapan pelayanan prima dalam konsep A3 pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan.

Pelayanan Prima dengan konsep A3 adalah sebagai berikut :

d. *Attitude* (Sikap)

*Attitude* yaitu sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen (nasabah), maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen (nasabah) wajib menggunakan bahasa yang sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai raja.<sup>143</sup>

Menurut Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, Dalam memberikan pelayanan berdasarkan *Attitude* (sikap), maka karyawan/ti harus selalu ramah, sopan santun dan selalu senyum dalam melayani nasabah.<sup>144</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat dianalisis bahwa dalam memberikan pelayanan prima berdasarkan *attitude* (sikap), Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, mewajibkan karyawan/ti khususnya Frontliner untuk bersikap ramah, sabar, sopan dan santun dalam melayani nasabah agar nasabah merasa senang akan pelayanan karyawan/ti BRI Syariah, serta cekatan dalam menangani keluhan yang dialami nasabah sehingga timbul rasa percaya nasabah akan pelayanan pada Bank BRI Syariah Khususnya Wilayah Medan.

e. *Attention* (Perhatian)

---

<sup>143</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h.117.

<sup>144</sup> Nurhafiza Sitorus, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

*Attention* yaitu tindakan untuk memerhatikan keinginan konsumen (nasabah) serta focus dalam menciptakan kepuasan konsumen (nasabah).<sup>145</sup>

Menurut Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, Dalam memberikan pelayanan berdasarkan *Attention* (Perhatian), maka karyawan/ti selalu berusaha memberikan perhatian penuh terhadap nasabah dan memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah dengan mengenali produk yang ada di BRI Syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah dan selalu menjalin hubungan yang baik dengan nasabah secara terus menerus.<sup>146</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat dianalisis bahwa dalam memberikan pelayanan prima berdasarkan *Attention* (perhatian), Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan menekankan kepada karyawan/ti khususnya pada bagian Frontliner untuk memerhatikan keinginan serta kebutuhan dan keperluan nasabah dalam hal pengenalan dan pemahaman terhadap produk-produk BRI Syariah sehingga nasabah paham dan yakin dalam memilih produk apa yang akan dipakai. Maka sebab itu karyawan/ti harus terlatih untuk menguasai semua informasi mengenai produk-produk BRI Syariah.

f. *Action* (Tindakan)

*Action* yaitu Proses mewujudkan apa yang diharapkan oleh pelanggan (nasabah), dan hendaknya *Action* dapat memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.<sup>147</sup>

Menurut Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, Dalam memberikan pelayanan berdasarkan *Action* (tindakan), maka karyawan/ti selalu memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam segala hal meliputi transaksi setor kirim,

---

<sup>145</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h.118.

<sup>146</sup> Lefy Rahmadhany, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

<sup>147</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* ( Yogyakarta : Gava Media, 2014), h.119.

memecahkan masalah nasabah dan keluhan. Serta dalam memberikan informasi juga karyawan/ti tidak boleh memilih milih nasabah yang akan dilayani serta bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.<sup>148</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat dianalisis bahwa dalam memberikan pelayanan prima berdasarkan Action (tindakan), Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan mewajibkan karyawan/ti khususnya pada bagian Frontliner untuk mewujudkan harapan nasabahnya yang meliputi tindakan cepat, tepat, tanggap dan hemat dalam segala hal yang mencakup kegiatan perbankan seperti transaksi setor-tarik-kirim, penanganan keluhan nasabah, serta dalam memberikan informasi layanan mengenai produk-produk yang ada di BRI Syariah. Dan dengan melakukan pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (aktion) maka Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan telah memberikan keuntungan bagi nasabah terutama dalam hal waktu.

Adapun pengalaman nasabah tentang penerapan pelayanan prima dalam konsep A3 di Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan adalah sebagai berikut :

Setiap saya datang dan ingin menabung di Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, saya selalu mendapatkan kesan yang bagus pada saat masuk ke Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, dimana petugas satpam langsung cepat membukakan pintu dan mengucapkan salam kepada saya serta bertanya, “ada yang bisa saya bantu ?” itu menjadi nilai yang bagus bagi saya dalam hal sikap, perhatian, dan tindakan karena sebagai nasabah, saya merasa di hargai. Dan Karyawan/ti teller, CS juga demikian selalu memberikan salam serta memperkenalkan diri mereka dengan sopan, menyelesaikan transaksi saya dengan cepat dan tepat waktu. Lalu kemarin juga saya sempat mendapatkan keluhan soal transfer uang yang belum masuk ke rekening saya,

---

<sup>148</sup> Lefy Rahmadhany, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

saya langsung melaporkan kepada Bank BRIS melalui via telpon dan saya di tangani dengan cepat oleh karyawan CS nya yang langsung memohon maaf atas ketidak nyamanan serta menanyakan apa masalah dan keluhan saya, dan mereka secepat mungkin mencek dan menyelesaikan keluhan tersebut, dan dalam waktu kurang dari 24 jam masalah dan keluhan saya telah selesai diatasi.<sup>149</sup>

Berdasarkan pengalaman dan penilaian nasabah diatas sudah membuktikan bahwa semua penerapan pelayanan prima dalam konsep A3 tersebut sudah di laksanakan Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan dengan baik dan telah dituangkan kedalam budaya kerja pada Bank BRI Syariah, akan tetapi semua berawal dari individu karyawan/ti itu sendiri.

Penulis menegaskan kembali bahwa Standart pelayanan dan pelayanan prima itu berbeda akan tetapi saling berhubungan karena standart pelayanan adalah suatu tolak ukur yang di jadikan sebagai pedoman yang mencakup keseluruhan untuk penyelenggaraan suatu pelayanan yang telah di atur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 36 tahun 2012, *TentangPetunjuk TeknisPenyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standart Pelayanan*. Sedangkan pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dari suatu individu atau perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang unggul dan berbeda dari yang lain.

---

<sup>149</sup> Rizki Dwi Ananda, Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan , wawancara di Medan, tanggal 27 Maret 2017.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai “Analisis Standart Pelayanan terhadap Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Lembaga keuangan yang di dasari dengan Standart Pelayanan sebagai tolak ukur serta pedoman untuk melayani nasabahnya akan memiliki dampak baik sebab pelayanan di lembaga keuangan tersebut akan menjadi berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Karena Standart Pelayanan telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 36 tahun 2012, maka diwajibkan bagi Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan dan lembaga keuangan lainnya untuk mempedomani Standart Pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.
2. Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan mempunyai suatu budaya kerja yang tersusun menjadi sebuah aturan yaitu tawakal, integritas, profesional, antusias, berorientasi bisnis, kepuasan pelanggan, dan penghargaan terhadap sumber daya manusia. Dari semua aturan tersebut bertujuan untuk menghasilkan suatu pelayanan yang prima. Dan dalam mempertahankan nasabah, Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan memiliki konsep pelayanan prima A3 yang terdiri atas tiga variabel yaitu (sikap, perhatian, dan tindakan) yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan nasabah. Dengan demikian nasabah akan terus bertahan dalam menggunakan produk-produk yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan.
3. Dari pengalaman dan pendapat nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan dapat dilihat bahwa Standart pelayanan dan



Pelayanan Prima dalam Konsep A3 pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan sangat baik dan dapat memuaskan nasabahnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan Hasil penelitian, penulis ingin memberi saran untuk PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan :

1. Pelayanan yang dapat mempertahankan dan meningkatkan nasabah sebaiknya tetap dipertahankan oleh Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan. Karena nasabah mempunyai peranan penting dalam kesuksesan di dunia perbankan.
2. Selalu berpedoman dengan Standart Pelayanan, karena dapat menjadikan pelayanan Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan menjadi berkualitas, cepat, dan terukur.
3. Selalu mengingat konsep A3 dalam melayani nasabah setiap hari, Khususnya pada bagian Frontliner yang sering berhadapan langsung dengan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifuddin, Moh. *Managerial Skill*. Jakarta : MagnaScript Publishing, 2011.
- Antonio, Muhammad Syafii . *Bank Syariah Wacana Ulama Dan Cendekiawan*. Jakarta: Tazkia Institute, 1999.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Jakarta : Rajawali Pers, 2013.
- Azwar, Juliandi, et al. *Metodologi penelitian bisnis konsep dan aplikasi*. medan:UMSU press, 2014.
- Bitar, “Pengertian, tugas, Jabatan, dan Syarat Menjadi Frontliner Beserta Fungsi Secara Lengkap” didapat dari <http://www.gurupendidikan.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Desember 2016).
- BRISyariah, “Account Resmi Facebook BRISyariah,” dalam <https://mobile.facebook.com/BRISyariah/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 23 Desember 2016).
- BRISyariah, “Sejarah, Visi dan Misi, Tujuan Berdiri, dan Produk –Produk PT. Bank BRI Syariah ” didapat dari [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Maret 2017).
- Company Profile PT. BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Semarang : PT Karya Toha Putra, 1999.
- Fatwa DSN-MUI No. 62/DSN-MUI/XII/2007
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*. Malang : Bumi Aksara, 2013.
- Gregorius Chandra dan Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.
- Hermawan, Agus. *Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: PT.Erlangga, 2012
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2010.
- Kasmir. *manajemen perbankan*. Jakarta: PT. raja grafindo persada, 2010.
- Lovelock, Christopher, et al. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UIP, 1992.
- Moleong, Lexy j. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda, 2012.

Muhamad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta : Raja Grafindo Persada, 2014.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 36 tahun 2012, *Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standart Pelayanan*.

Ridwan, “Kualitas Pelayanan dalam Islam,” didapat dari <https://ridwan202.wordpress.com/> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 18 Januari 2017).

Simabur, Sabri , “Pengantar Standart Layanan Perbankan” didapat dari <http://sabisimabur.blogspot.in/2016/01/?m1> [home page on-line]: internet (diakses tanggal 27 Desember 2016).

Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001.

Soenarno, Adi. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi, 2006.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta, 1999.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Wawancara :

Lefy Rahmadhany , Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017.

Nurhafiza Sitorus, Customer Service Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan, wawancara di Medan, tanggal 23 Maret 2017

Rizki Dwi Ananda, Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan , wawancara di Medan, tanggal 27 Maret 2017.

Produk-Produk Bank BRI Syariah :

The advertisement is a vertical banner for the 'Tabungan Impian BRISyariah iB' product. It features a blue header with the product name and the BRI Syariah logo. Below the header is an orange band with the slogan 'Wujudkan Impian Dengan Terencana'. The main body of the ad shows a man and a young girl standing on a grassy field, looking up at several colorful thought bubbles containing icons for education, science, and technology. A large, empty rounded rectangle is positioned on the left side of the ad, intended for a QR code or additional information. The bottom of the ad is a dark blue footer containing contact information and the slogan 'Bersama Wujudkan Harapan Bersama'.

**Tabungan Impian BRISyariah iB**

syariah

Wujudkan Impian Dengan Terencana

syariah

Utak utangan tak ada tabung

14000000 500-789  
www.brisyariah.co.id

Bersama Wujudkan Harapan Bersama

iB

# Tabungan Haji BRISyariah iB



Mewujudkan langkah terbaik  
dalam menyempurnakan ibadah



callBRIS 500-789  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

@BRISyariah  
f BRISyariah

Bersama Wujudkan Harapan Bersama





syariah



## PRODUK PENDANAAN

### 1. Tabungan BRISyariah iB

Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan dan lembaga/badan hukum yang menggunakan prinsip titipan

#### Fasilitas:

- ▶ Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara Online
- ▶ Setoran awal hanya dengan Rp. 50.000,-
- ▶ Setoran berikutnya minimal Rp. 10.000,-
- ▶ Saldo Minimum Rp. 25.000,-
- ▶ Bebas biaya penarikan tunai dan cek saldo di ATM BRI, ATM Bersama, dan ATM Prima di seluruh Indonesia
- ▶ Bebas biaya administrasi bulanan
- ▶ Bebas biaya administrasi kartu ATM BRISyariah
- ▶ Mendapatkan bonus sesuai kebijakan bank

### 2. Tabungan Haji iB (Mudharabah)

Tabungan Haji iB merupakan tabungan investasi dari BRISyariah bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil

#### Fasilitas:

- ▶ Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online
- ▶ Bebas Biaya administrasi
- ▶ Gratis Asuransi Jiwa
- ▶ Setoran awal minimal Rp. 50.000,-
- ▶ Bagi hasil yang kompetitif
- ▶ Online dengan SSKOHAT

### 3. Giro iB

Dana Anda kami kelola berdasarkan prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro

#### Fasilitas :

- ▶ Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online
- ▶ Buku cek dan bilyet giro sebagai media penarikan
- ▶ Mendapatkan bonus sesuai kebijakan bank

Kantor Cabang BRISyariah Malang  
Jl. Kawi No. 37 Malang (depan MCG)  
Telp. (0341) 347 925 Fax. (0341) 347 926

### 4. Deposito iB

Deposito iB adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil. Hasil investasi Anda tak hanya menguntungkan, juga akan membawa berkah.

#### Fasilitas

- ▶ Tersedia pilihan jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan
- ▶ Bagi hasil yang kompetitif
- ▶ Dapat diperpanjang secara otomatis (ARO) dengan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan pada saat diperpanjang
- ▶ Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan
- ▶ Penempatan deposito minimal Rp. 2.500.000,-

## PRODUK PEMBIAYAAN

### 5. Dana Talangan Haji iB

Dana Talangan Haji iB BRISyariah merupakan layanan pinjaman (qardh) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji

#### Fasilitas :

- ▶ Dana Talangan Haji maksimum Rp. 18 juta/orang dan juga dapat untuk anggota keluarga lain dengan maksimal 6 orang
- ▶ Pilihan jangka waktu pengembalian yang fleksibel (3,6,12,18,24,30,dan 36 bulan)
- ▶ Pelunasan pinjaman secara sekaligus saat jatuh tempo
- ▶ Gratis asuransi jiwa sampai dengan usia 60 tahun
- ▶ Online dengan SSKOHAT

### 6. Gadaai iB

Gadaai iB BRISyariah kini hadir sebagai solusi terbaik untuk memperoleh dana tunai dan investasi. Prosesnya cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketenteraman Anda.

#### Fasilitas :

- ▶ Nilai pinjaman mak. 90% untuk perhiasan dan s/d 93% untuk logam mulia
- ▶ Biaya administrasi dan biaya sewa berdasarkan berat emas
- ▶ Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang
- ▶ Fleksibilitas dalam pelunasan dan tanpa biaya penalty
- ▶ Mendapat Sertifikat Gadaai Syariah dan berasuransi syariah

### 7. KPR iB

Memberikan kemudahan untuk pembelian rumah, apartemen, ruko, tanah kavling, pembangunan serta renovasi dengan pembiayaan yang sesuai syariah.

#### Fasilitas :

- ▶ Persyaratan mudah, proses cepat dan biaya administrasi terjangkau
- ▶ Uang muka ringan dan margin kompetitif
- ▶ angsuran tetap sepanjang jangka waktu pembiayaan (hingga 15 tahun)

Jaringan ATM










**TABUNGAN FAËDAH**  
BRISyariah iB

**SETORAN AWAL RINGAN**

**GRATIS** Biaya Administrasi Bulanan Tabungan & Kartu ATM \*

**BIAYA TRANSAKSI MURAH**

**SUBSIDI 50%** Biaya Tarik Tunai, Cek Saldo, Transfer di Jaringan ATM \*\*

ATM BRI PRIMA ATM BERSAMA

**TRANSAKSI** Dapat dilakukan di Kantor Layanan Syariah Bank BRI

**SUBSIDI 50%** Biaya Debit PRIMA \*\*

**LAYANAN e-CHANNEL** Canggih & Lengkap

Berlaku mulai 6 Mei 2015:

- \* Saldo minimum Tabungan Rp 50.000,-. Biaya administrasi jika saldo dibawah minimum Rp 12.500,-/bulan
- \*\* Gratis biaya transaksi di jaringan ATM BRISyariah.
- Subsidi 50% biaya transaksi di jaringan ATM Bank BRI, ATM Bersama, ATM Prima, dan Debit Prima berlaku untuk saldo sebelum transaksi  $\geq$  Rp 500.000,-
- Jika saldo sebelum transaksi kurang dari Rp 500.000,- maka akan dikenakan tarif normal di jaringan ATM Bank BRI, ATM Bersama, ATM Prima dan Debit Prima.

BRI Syariah terdaftar dan diawasi oleh 



**callBRIS 1500-789**  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

**f** BRI Syariah  
**@BRISyariah**



# KPR BRISyariah iB



Miliki rumah idaman untuk berbagi kebaikan  
dengan keluarga Anda



callBRIS 500-789  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

Bersama Wujudkan Harapan Bersama





Kebersamaan Karyawan/ti Frontliner dan Back Office Bank BRI Syariah Kantor Cabang S.Parman Medan.



Customer Service Bank BRI Syariah Saat Melayani Nasabah



Wawancara dengan Customer Service Bank BRI Syariah Kotor Cabang S.Parman Medan



Nasabah Bank BRI Syariah Bapak Rizki Dwi Ananda

