

**TUGAS AKHIR**

**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH  
CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH KCP  
BANDAR JAYA**

Oleh :

**MARGIANTI  
NPM.14123038**



**Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**METRO**

**1438 H/ 2017 M**

**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH  
CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH KCP  
BANDAR JAYA**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya

**Oleh :**

**MARGIANTI  
NPM.14123038**

Pembimbing: Drs.H.Musnad Rozin, MH

**Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**METRO**

**1438 H/ 2017 M**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : **IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH  
CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH  
KCP BANDAR JAYA**

Nama : **MARGIANTI**

NPM : **14123038**

Program : **Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Telah disetujui untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Juni 2017

Pembimbing



**Drs.H.Musnad Rozin, MH**  
**NIP.19540507 198603 1 002**

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

No: B-~~724~~/In.28/FEBI/PP.00.9/...~~07~~/2017

Judul Tugas Akhir: IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH KCP BANDAR JAYA, disusun oleh: MARGIANTI, NPM 14123038, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/12 Juli 2017.

**TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Ketua/Moderator : Drs. Musnad Rozin, MH

Penguji I : Dra. Siti Nurjanah, M.Ag

Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy

Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**

NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH KCP BANDAR JAYA

Oleh :

MARGIANTI

NPM. 14123038

Sebagai lembaga keuangan yang ternama di Bandar Jaya, BNI Syariah ingin selalu menjaga eksistensinya, dengan senantiasa memberikan *service excellence* kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi puas dan loyal. Agar *service excellence* tersebut dapat terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang dapat menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utama. Subjek atau pelaku yang dimaksud adalah seorang *customer service*. BNI Syariah tentunya memiliki standar pelayanan yang harus diterapkan oleh *customer service*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana implementasi *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* BNI Syariah KCP Bandar Jaya dengan menganalisisnya menggunakan standar-standar yang ada. Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi standar *service excellence* terhadap pelayanan yang sebenarnya terjadi di BNI Syariah KCP Bandar Jaya yang dilaksanakan oleh *customer service*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sumber data yang peneliti gunakan adalah sumber data primer, yaitu wawancara dengan Ibu Ika Kusumawardani selaku *Customer Service* dan data sekunder yaitu berasal dari buku.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya maka akan meningkatkan persaingan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan dapat meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitasnya. Pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya harus melihat pelayanan yang baik, harus melihat dari keinginan nasabah, harus melihat dasar-dasar pelayanan, harus melihat sifat-sifat nasabah, dan menerapkan standar Operasional Prosedur.

Kata kunci : *Service Excellence*, *Customer Service*, BNI Syariah KCP Bandar Jaya

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARGIANTI

NPM : 14123038

Program : D-III Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan daftar pustaka.

Metro, Juni 2017

Yang Menyatakan,



**MARGIANTI**  
**14123038**

## MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*”. (Q.S An-Nisa: 58)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qayyum Al-Qur'an Terjemahannya Disertai Transliterasi, (Semarang: PT. Karya Toha Putra), h. 162

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *Alhamdulillahirabbil'alamin*

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maka penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Mujilan dan Ibu Lasemi) yang telah membesarkan dan mendidik, mencurahkan perhatian, kasih sayang, usaha dan doanya dengan tulus untuk keberhasilanku dan segala yang terbaik untukku, dan izinkan aku mengucapkan bahwa aku “sangat sangat” menyayangi kalian.
2. Bapak Drs.H.Musnad Rozin, MH selaku pembimbing tugas akhir yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
3. Sahabat seperjuanganku (Selpi, Cahya, Sifa, Renita, Reni, Yuyun, Maria, Novi) yang telah mewarnai hari-hariku, saling menyemangati dan mengajari, dan saling berbagi senang maupun sedih.
4. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa D3 Perbankan Syariah, khususnya kelas B angkatan 2014 sebagai keluarga baruku yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan inspirasi dan ilmu baru.
5. Almamater IAIN Metro tercinta.



## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr.Wb.**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dan bimbingan kepada umat manusia terhadap kehidupan yang lebih baik serta kepada keluarganya, para sahabatnya, dan umatnya.

*Alhamdulillah* , pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul **“IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH KCP BANDAR JAYA”**. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku ketua Prodi D-III Perbankan Syariah.
4. Bapak Drs.H.Musnad Rozin, MH selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro, semoga ilmu yang didapat peneliti dapat bermanfaat untuk hidup dan masa depan.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

Atas jasa mereka, peneliti sampaikan ucapan terima kasih semoga amal baik mereka mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Pada akhirnya peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya disebabkan oleh pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Maka kritik dan saran konstruktif sangat peneliti harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan peneliti khususnya.

*Wassalamua'alaikum Wr.Wb.*

Metro, Juni 2017

Yang Menyatakan,

**Margianti**  
**14123038**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
HALAMAN ORISINALITAS.....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Metode Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pengertian Implementasi.....	13
B. <i>Service Excellence</i> .....	13
1. Pengertian <i>Service Excellence</i> .....	13
2. Pelayanan Prima Di Perbankan.....	17

3. Tujuan dan Manfaat <i>Service Excellence</i> .....	21
4. Langkah-Langkah <i>Service Excellence</i> .....	23
5. Aspek Dasar Bagi <i>Service Excellence</i> .....	27
6. Kualitas <i>Service Excellence</i> .....	30
C. <i>Customer Service</i> .....	31
1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	31
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	32
3. Tujuan <i>Customer Service</i> .....	34
4. Syarat Seorang <i>Customer Service</i> .....	34

### **BAB III PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah KCP Bandar Jaya.....	36
1. Sejarah BNI Syariah KCP Bandar Jaya .....	36
2. Visi dan Misi .....	37
3. Struktur Organisasi.....	38
4. Susunan Manajemen .....	40
5. Tugas, dan Wewenang Pegawai.....	40
6. Produk-produk BNI Syariah KCP Bandar Jaya .....	47
B. Implementasi <i>service excellence</i> oleh <i>customer service</i> pada bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya .....	53

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan dibidang ekonomi, termasuk perbankan, salah satunya adalah bank syariah karena kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat. Dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>2</sup>

Dewasa ini pengaruh krisis ekonomi global terhadap pertumbuhan ekonomi nasional sudah mulai terasa, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kondisi itu tentu akan berdampak terhadap kinerja perusahaan, termasuk usaha bank baik bank konvensional maupun bank syariah, BPR atau BPRS dan koperasi atau BMT.<sup>3</sup>

Seperti yang diketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak

---

<sup>2</sup> Zubairi Hasan, *Undang-undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), Ed.1-1, h. 260

<sup>3</sup><http://yastipayang.blogspot.co.id/2012/05/dampak-krisis-global-terhadap-perbankan.html?m=1> diakses pada tanggal 01 Mei 2017 pukul 10.00 WIB

dipedulikan dengan anggapan nasabahlah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola pikir seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.<sup>4</sup>

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.<sup>5</sup> Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima (*service excellence*) terhadap para nasabah maupun calon nasabah, sehingga nasabah dan calon nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya akan memunculkan sebuah loyalitas.

BNI Syariah yaitu lembaga keuangan Negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya didalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2005), h. v

<sup>5</sup> Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 3-

yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam.<sup>6</sup> Dalam menjaga eksistensinya BNI Syariah dengan senantiasa memberikan *service excellence* kepada nasabah. Agar *service excellence* tersebut terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang dapat menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utama. Subjek atau pelaku yang dimaksud adalah seorang *customer service*. Bukan *customer service* saja dalam melakukan *service excellence* tetapi mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktornya. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front liner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh BNI Syariah. Agar tercipta sebuah *service excellence* terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan BNI Syariah selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas BNI Syariah adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.<sup>7</sup>

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang

---

<sup>6</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009), h. 6

<sup>7</sup> Kasmir, *Etika Customer*, h. 5

diberikan BNI Syariah kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan informasi bahwa pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* masih kurang dengan standar pelayanan. Ini yang menjadi dasar bahwa tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke BNI lain. Kritikan dan keluhan tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BNI lain karena mereka merasa BNI lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka.<sup>8</sup>

Dalam kegiatan operasionalnya, BNI sudah memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer*, dan *komunikator*.<sup>9</sup> Sumber daya yang dimaksud adalah seorang *customer service*. Tak hanya dibutuhkan seorang *customer service*, namun juga seorang *customer service* yang profesional karena peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik BNI Syariah. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ade Meiliana Sari, selaku *Operational & Service Head* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 01 Februari 2017

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 250-252



didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

Untuk mewujudkan suatu pelayanan prima atau *service excellence*, *customer service* BNI Syariah KCP Bandar Jaya harus benar-benar menerapkan semua standar pelayanan BNI Syariah KCP Bandar Jaya kedalam pelaksanaannya. Namun pada kenyataannya seringkali *customer service* BNI Syariah KCP Bandar Jaya memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada di BNI Syariah KCP Bandar Jaya. Seperti efektifitas *customer service* melayani nasabah pembukaan rekening baru, penutupan rekening, tanya info, dan menghadapi nasabah komplain. *Customer service* belum melaksanakan sesuai standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan oleh BNI Syariah KCP Bandar Jaya .

Menurut Ibu Ranem selaku nasabah Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya, beliau menginginkan pelaksanaan di Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya yang dilakukan oleh *customer service* dilakukan dengan standar atau dasar-dasar pelayanan yang ada, apabila *service excellence* diterapkan dalam aplikasi sehari-hari oleh *customer service* maka saya selaku nasabah dan nasabah lainnya akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ranem selaku nasabah pada tanggal 14 Juli 2017

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK BNI SYARIAH KCP BANDAR JAYA”**.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya”?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Melihat dari rumusan masalah tersebut diatas, peneliti ingin mengetahui implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya.

Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

### **1. Bagi Akademisi**

- a. Menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah ke dalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.
- b. Mengevaluasi dan menyesuaikan metode dan materi kuliah agar lebih relevan dengan dunia kerja.
- c. Memberikan pelajaran berbagai bagi mahasiswa, sehingga memiliki keterampilan dan keahlian mengenai dunia kerja.

## 2. Bagi Praktisi dan Instansi

- a. Mengembangkan kemitraan dan kerja sama melalui kegiatan magang kerja mahasiswa dan pelatihan kerja.
- b. Membina hubungan kemitraan antara BNI Syariah KCP Bandar Jaya dan IAIN Metro.
- c. Memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa.

## 3. Bagi Pembaca

- a. Memberikan ilmu pengetahuan serta acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.
- b. Memberikan wawasan tentang kegiatan BNI Syariah KCP Bandar Jaya di Indonesia.

### **D. Metode Penelitian**

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara berfikir dan berbuat, yang dipersiapkan dengan baik untuk mengadakan penelitian, dan untuk mencapai suatu tujuan penelitian.<sup>11</sup>

#### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan ini pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat ditengah masyarakat.<sup>12</sup> Dalam hal ini peneliti mengadakan penelitian di Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya. Penelitian ini menggambarkan sifat

---

<sup>11</sup> Like Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), h. 20

<sup>12</sup> *Ibid*, h. 32

sesuatu yang langsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Artinya penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta-fakta yang ada, serta penelitian ini berfokus pada usaha untuk mengungkap tentang Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya.

## 2. Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder yang diuraikan sebagai berikut:

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>13</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Ibu Ade Meiliana Sari sebagai *Operational & Service Head*
- 2) Ibu Ika Kusumawardani sebagai *Customer Service*
- 3) Ibu Ranem sebagai nasabah

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>14</sup> Sumber data sekunder diperoleh dari sumber peneliti dengan mempelajari referensi yang memiliki hubungan dengan sasaran penelitian. Baik dari brosur-brosur, situs internet dan bahan acuan

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 376

<sup>14</sup> *Ibid*

lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *service excellence* (pelayanan prima).

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan gabungan dua bentuk penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dalam penelitian kepustakaan penulis mengumpulkan data dengan bantuan buku, dokumen, dan lain-lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Dalam penelitian lapangan peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

#### a. Observasi

Observasi adalah sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu.<sup>15</sup> Dalam observasi ini penulis melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku *customer service* secara sistematis dalam menghadapi nasabah, misalnya menawarkan produk, menjelaskan syarat-syarat permohonan pembiayaan dan hal lain yang dibutuhkan nasabah.

#### b. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>16</sup> Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan

---

<sup>15</sup> Haris Hardiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Group Sebagai Instrumen Penggalian Data Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h.131

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h.376

pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya garis-garis besar permasalahan yang ditanyakan.

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Ibu Ade Meiliana Sari sebagai *Operational & Service Head*, Ibu Ika Kusumawardani sebagai *Customer Service* dan Ibu Ranem sebagai nasabah.

#### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>17</sup>

Dengan metode ini peneliti mendapatkan data yang mencatat diantaranya meliputi sejarah awal mulai berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk BNI Syariah KCP Bandar Jaya, serta konsep *service excellence* (pelayanan prima) yang diterapkan oleh *customer service* dari buku-buku teks, artikel, dan sumber cetak lainnya.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Bagdon adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2002) , h.206

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, h.401

Analisis penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan dari data tersebut, selanjutnya data dicari lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul.

#### **E. Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian tugas akhir ini adalah :

Bagian awal tugas akhir berisi : Halaman Sampul, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Abstrak, Halaman Orisinalitas, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Kata Pengantar, Daftar Isi, Dan Daftar Lampiran.

**BAB I** : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang gambaran mengenai Latar Belakang Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penelitian.

**BAB II** : Landasan Teori

Bagian bab landasan teori ini diawali dengan Pengertian Implementasi, Pengertian *Service Excellence*, Pelayanan Prima di Perbankan, Tujuan dan Manfaat *Service Excellence*, Langkah-langkah *Service Excellence*, Aspek Dasar Bagi *Service Excellence*, Kualitas *Service Excellence*, Pengertian *Customer Service*, Fungsi dan

Tugas *Customer Service*, Tujuan *Customer Service*, Syarat  
Seorang *Customer Service*,

BAB III : Deskripsi Objek Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang penjelasan Sejarah BNI Syariah KCP Bandar Jaya, Visi Dan Misi, Struktur Organisasi, Susunan Manajemen, Fungsi, Tugas dan Wewenang Pegawai, Produk Dari BNI Syariah KCP Bandar Jaya, dan Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya.

BAB IV : Penutup

Bab ini merupakan bab akhir yang mengemukakan Simpulan Dan Saran.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Implementasi**

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pelaksanaan atau penerapan, mengimplementasikan melaksanakan atau menerapkan. Menurut Nurdin Usman implementasi adalah bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>19</sup>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah rencana yang telah dirancang untuk kemudian dijalankan sepenuhnya, implementasi ini tidak hanya aktivitas tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan mengacu pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

#### **B. Service Excellence**

##### **1. Pengertian Service Excellence**

Menurut Philip Kotler pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu

---

<sup>19</sup><http://NurdinUsmankonteksimplementasiberbasiskurikulum.blogspot.co.id> diakses pada tanggal 01 Mei 2017 pukul 10.00 WIB

dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>20</sup>

*Service* merupakan satu hal yang sangat penting dalam dunia bisnis karena *service* merupakan salah satu bentuk penghargaan kepada pelanggan. *Service* juga salah satu pertimbangan seseorang untuk memutuskan membeli produk atau menggunakan jasa dari sebuah perusahaan.<sup>21</sup>

Secara etimologis “pelayanan prima” menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan/atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang sangat baik atau terbaik akan menjadi prima apabila dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).<sup>22</sup>

Pelayanan prima memiliki beberapa pengertian yaitu :

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.

---

<sup>20</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2005), h. 10

<sup>21</sup> Indah, Dalam [http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_service\\_info2009.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_service_info2009.html) diakses pada tanggal 01 Mei 2017 pukul 10.00 WIB

<sup>22</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2016), h. 228

- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- f. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberi rasa puas.
- g. Pelayanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.<sup>23</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *service excellence* adalah upaya untuk memuaskan pelanggan dengan pelayanan yang ramah, tepat, cepat, dan memberikan fasilitas yang terbaik agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.”Kep. MENPAN No.63/2003”, meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

---

<sup>23</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 215

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

e. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>24</sup>

Asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggara pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilain serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan

---

<sup>24</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja...*,h. 238

pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

## **2. Pelayanan Prima di Perbankan**

Pelayanan prima bank telah diatur secara khusus sesuai kebijakan dari pihak perbankan. Prinsip dan prakteknya harus diterapkan secara mutlak, terlebih lagi jika berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam proses pelayanan perbankan yang cenderung personal, diharapkan bahwa gagasan-gagasan tentang pelayanan prima mampu menciptakan situasi yang baik. Berikut pelayanan yang harus dijalankan karyawan bank sebagai berikut:

### **a. Standar Sikap dan Perilaku**

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etiket pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan. Sikap dan perilaku karyawan dalam melayani nasabah tidak dibeda-bedakan, baik untuk nasabah lama maupun nasabah baru. Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang harus dijalankan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan sebagai berikut:

- 1) Jujur dalam bertindak dan bersikap
- 2) Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas
- 3) Selalu murah senyum
- 4) Lemah lembut dan ramah tamah
- 5) Sopan santun tutur kata dan hormat
- 6) Simpatik
- 7) Fleksibel

- 8) Serius
- 9) Memiliki rasa tanggung jawab
- 10) Suka menolong nasabah.<sup>25</sup>

b. Standar Penampilan

Penampilan adalah cara berpakaian dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah. Penampilan seseorang dapat dilihat dari dua sisi yaitu: pertama penampilan yang dilihat nasabah berbentuk fisik karyawan, kedua bukan termasuk fisik tetapi lebih kepada perilaku. Secara umum penampilan prima yang ditampilkan oleh setiap karyawan bank, baik yang berpenampilan fisik maupun non fisik antara lain:

- 1) Wajar
- 2) Cara berpakaian
- 3) Selalu mengucapkan salam
- 4) Selalu bersikap optimis
- 5) Berperilaku yang baik
- 6) Dalam melayani tamu atau nasabah lemah lembut dan sopan santun
- 7) Selalu memberikan perhatian
- 8) Suka membantu<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Kasmir, *Etika Customer*, h.121

<sup>26</sup> *Ibid*, h.130

#### c. Standar Cara Berpakaian

Cara berpakaian artinya cara mengenakan pakaian baik dari segi warna, model maupun aksesoris yang dikenakan dipakaian tersebut. Cara berpakaian yang prima antara lain:

- 1) Menggunakan pakaian dinas (seragam)
- 2) Menggunakan pakaian rapi, bersih, dan necis
- 3) Hindari pakaian yang tidak lazim
- 4) Jangan mengenakan aksesoris yang berlebihan
- 5) Gunakan celana/rok yang gelap
- 6) Gunakan tanda pengenal
- 7) Gunakan sepatu dan kaos kaki<sup>27</sup>

#### d. Standar Cara Berbicara

Cara berbicara adalah cara membuat suasana pembicaraan dengan nasabah sehingga nasabah akan merasa senang untuk mengemukakan segala persoalan. Dalam praktiknya, terdapat beberapa tahap dalam berbicara, yaitu:

- 1) Berbicara pada saat nasabah datang dan mengemukakan persoalannya (pembuka)
- 2) Selama berbicara dengan nasabah
- 3) Pada saat mengakhiri pembicaraan (penutup)

Secara umum etika bicara yang perlu diatur secara baik oleh setiap karyawan bank adalah:

---

<sup>27</sup> *Ibid*, h.141-142

- 1) Biarkan nasabah berbicara terlebih dahulu
- 2) Jangan sekali-kali memotong pembicaraan
- 3) Pada saat nasabah bicara karyawan menyimak
- 4) Tanggapi isi pembicaraan
- 5) Bersikaplah jangan terlalu kaku
- 6) Jangan bersikap kasar dan mengadili nasabah
- 7) Hargai dan berprasangka buruk
- 8) Fokus pembicaraan kepada pokok persoalan.<sup>28</sup>

e. Standar Cara Bertanya

Cara bertanya adalah cara untuk mengajukan pertanyaan kepada nasabah dengan bahasa, nada, dan kalimat yang menyenangkan. Terdapat beberapa jenis pertanyaan yang dapat diajukan kenasabah, antara lain:

- 1) Pertanyaan pembuka yaitu pertanyaan pada saat pertama bertemu dengan nasabah
- 2) Pertanyaan tentang ketidakjelasan masalah nasabah, artinya karyawan harus/bertanya karena masalah atau maksud dan tujuan nasabah ke perusahaan kurang jelas sehingga perlu ditanya ulang
- 3) Pertanyaan basa-basi/selingan, biasanya dilakukan agar nasabah tidak tegang, supaya lebih rileks
- 4) Pertanyaan penutup (menegaskan kembali) dilakukan pada saat semua penjelasan sudah diajukan.

---

<sup>28</sup> *Ibid*,h. 153-154



Dalam praktiknya, ada beberapa cara yang baik untuk bertanya yang baik kepada nasabah yaitu:

- 1) Sikap bertanya
- 2) Pilih waktu bertanya yang tepat
- 3) Berusahalah mengenali nasabah
- 4) Minta izin sebelum bertanya
- 5) Gunakan bahasa yang baik
- 6) Hindari pertanyaan yang tendensius

Standar pelayanan prima merupakan standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan untuk selanjutnya dijalankan oleh semua karyawan perbankan. Dari penjelasan diatas diharapkan karyawan bank dapat menjalankan sesuai dengan standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan dan pelanggan akan tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perbankan.

### **3. Tujuan dan Manfaat Service Excellence**

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima

pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.<sup>29</sup>

Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu :

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
- b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.
- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> *Ibid*, h. 229

<sup>30</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan*, h. 8-11

Sedangkan manfaat dari pelayanan prima yaitu sebagai berikut :

- a. Meningkatkan rasa loyalitas nasabah/public.
- b. Meningkatkan jumlah nasabah utama dan nasabah baru.
- c. Mengurangi jumlah keluhan.
- d. Meningkatkan produktivitas karyawan.
- e. Meningkatkan hubungan baik antar sesama karyawan.

#### **4. Langkah-langkah Service Excellence**

Setelah memaparkan penjelasan tentang pengertian *service excellence* maka harus melihat tentang melayani kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah antara lain :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Kasmir, *Etika Customer*, h. 33-39

Dari penjelasan tentang kepuasan manusia maka harus melihat juga terhadap kebutuhan manusia, kebutuhan manusia (nasabah) adalah keadaan dimana dirasakan tidak ada dalam diri seseorang, seperti kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan nasabah ada dalam diri seseorang seperti kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan nasabah bank adalah sebagai berikut :

- a. Kebutuhan akan produk bank.
- b. Kebutuhan rasa aman berhubungan dengan bank.
- c. Kebutuhan kenyamanan berhubungan dengan bank.
- d. Kebutuhan untuk dihormati dan dihargai.
- e. Kebutuhan untuk persahabatan.
- f. Kebutuhan untuk diberi perhatian.
- g. Kebutuhan status.
- h. Kebutuhan aktualisasi diri.<sup>32</sup>

Pengertian keinginan manusia (nasabah) adalah merupakan kebutuhan yang dibentuk oleh kultur dan kepribadian individu. Contoh keinginan nasabah bank adalah sebagai berikut :

- a. Ingin memperoleh pelayanan yang cepat.
- b. Ingin agar bank dapat menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.
- c. Ingin memperoleh komitmen bank.
- d. Ingin memperoleh pelayanan yang bermutu (cepat dan memuaskan).
- e. Ingin memperoleh kepuasan.
- f. Ingin dihargai dan dihormati.

---

<sup>32</sup>*Ibid*, h. 257-259

- g. Ingin memperoleh perhatian.
- h. Ingin memperoleh status.
- i. Ingin memperoleh keuntungan.
- j. Ingin memperoleh keamanan dari setiap transaksi yang berhubungan dengan bank.<sup>33</sup>

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugas haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan nasabah.

Dasar-dasar pelayanan prima perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami sebagai berikut :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
- d. Tegas, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup melayani, permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> *Ibid*, h. 265

Dari penjelasan diatas tentang *customer service* bahwa terdapat sifat-sifat nasabah sebagai berikut :

Pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Selain itu *customer service* harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut adalah sifat-sifat nasabah :

a. Nasabah mau dianggap sebagai raja

Petugas *customer service* 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 batasan-batasan etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau dibedakan atau disinggung

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

diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>35</sup>

## 5. Aspek Dasar Bagi Service Excellence

a. *Ability* (Kemampuan)

Yaitu memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas *product knowledge*), berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri, dan kehumasan (*publict relation*).

b. *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku, sikap, dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi nasabah. Seorang pegawai bank terutama

---

<sup>35</sup> *Ibid*, h. 254-255

yang berada dipetugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi nasabah dengan senyuman.

c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksi kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.

d. *Attention* (Perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. *Action* (Tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, dan kekecewaan bagi nasabah.

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (human), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai atau pekerja perusahaan dengan masyarakat diluar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu



ditetapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah yang berupa :

a. Sikap mental positif

Sikap mental yang positif dari karyawan bank sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah karena sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah. Tujuh perwujudan dari sikap mental positif adalah sebagai berikut :

- 1) Keinginan untuk maju
- 2) Belajar dari orang lain
- 3) Terbuka, menerima ide-ide baru
- 4) Kritis, aktif bertanya, dan diskusi
- 5) Partisipasi dalam kegiatan
- 6) Komitmen mau mencoba sampai sukses
- 7) Cermat, mencatat hal-hal penting

b. Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Seperti yang dikatakan oleh Hermawan Kertajaya bahwa pada dasarnya telah terjadi pergeseran yang cukup berarti dalam dunia pemasaran yaitu dari *product oriented* ke *customer oriented*. Selanjutnya dikatakan bahwa sebenarnya kepuasan nasabah tidak dapat tercapai dengan apabila tidak dipersiapkan terlebih dahulu.

Pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam perusahaan yang pada akhirnya pegawai dapat memberikan

kepuasan yang berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang kepada *stake holder* dan selanjutnya pemilik perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawainya.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah. Untuk dapat lebih mengenali nasabah, perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah antara lain :

- 1) Mempunyai banyak keinginan
- 2) Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas
- 3) Mempunyai harga diri dan gengsi
- 4) Menghargai waktu
- 5) Ingin selalu dilayani<sup>36</sup>

## **6. Kualitas Service Excellence (Pelayanan Prima)**

### **a. Bentuk fisik (*Tangible*)**

Yaitu kemampuan bank dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan atau nasabah. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik bank dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang, dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

---

<sup>36</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar*, h. 215-218

b. Keandalan (*Reability*)

Yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi, dan sopan santun.

e. Empaty (*Empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.<sup>37</sup>

## C. Customer Service

### 1. Pengertian Customer Service

*Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang

---

<sup>37</sup> *Ibid*, h. 221

sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

*Customer service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara marayu para calon nasabah menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. *Customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan customer service bank adalah :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.<sup>38</sup>

## **2. Fungsi dan Tugas Customer Service Bank**

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin. Artinya, dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

---

<sup>38</sup> Kasmir, *Etika Customer*, h. 180-181

- a. Sebagai Resepsionis, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu. Artinya, *customer service* melayani setiap nasabah yang datang ke bank dengan ramah, tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan.
- b. Sebagai Deskman, *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi. Artinya, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu mengisi formulir aplikasi.
- c. Sebagai Salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Artinya, *customer service* menjual produk-produk kepada nasabah BNI Syariah KCP Bandar Jaya. Berusaha membujuk nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama.
- d. Sebagai *Customer Relation Officer*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e. Sebagai Komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> *Ibid*, h. 182-183

### 3. Tujuan Customer Service

Tujuannya adalah demi kepuasan pelanggan, dan agar pelanggan bisa memperoleh kepastian terhadap suatu produk, baik kepastian harga maupun informasi produk. Jadi ada dua hal yang menjadi tujuan utama adanya *customer service*, yaitu melayani pelanggan atau calon pembeli dan membantunya dengan memberikan informasi yang jelas tentang produk.

Sebagai sebuah bentuk kegiatan *customer service* juga memiliki tujuan dalam pelaksanaannya secara nyata, tujuan dari implementasi kegiatan *customer service* adalah sebagai berikut :

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pelanggannya.
- b. Tetap menjaga agar pelanggannya merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
- c. Mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan tersebut.<sup>40</sup>

### 4. Syarat Seorang Customer Service

#### a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik. Ciri tersebut dilihat dari segi wajah, tinggi badan ideal. Selain itu *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat, tidak hanya jiwa tapi rohaninya pun juga harus sehat.

---

<sup>40</sup> <http://serviceprima.blogspot.com/2012/03/pengertian-customer-service.html> diakses pada tanggal 01 Mei 2017 Pukul 10.00 WIB

b. Persyaratan Mental

Seorang *customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah/ emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan Kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik saat bertemu dengan nasabah, sehingga muncul kesan pertama yang mengesankan. Kesan pertama tidak dapat dibuat namun di upayakan dari hati berprilaku sopan, ramah, murah, senyum, bersifat humor jika diperlukan, gesit, enerjik. Mampu mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi maupun terhadap hal-hal negatif, tidak mudah marah, dan gerakan tubuh yang sesuai.

d. Persyaratan Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* harus menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*,h. 260-261

## **BAB III**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi BNI Syariah KCP Bandar Jaya**

##### **1. Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.



Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point. BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.<sup>42</sup>

## **2. Visi Dan Misi PT.BNI Syariah KCP Bandar Jaya**

### **a. Visi**

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

---

<sup>42</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

**b. Misi**

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>43</sup>

**3. Struktur Organisasi PT.BNI Syariah KCP Bandar Jaya<sup>44</sup>**

Struktur organisasi ini dibuat untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang sehat sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

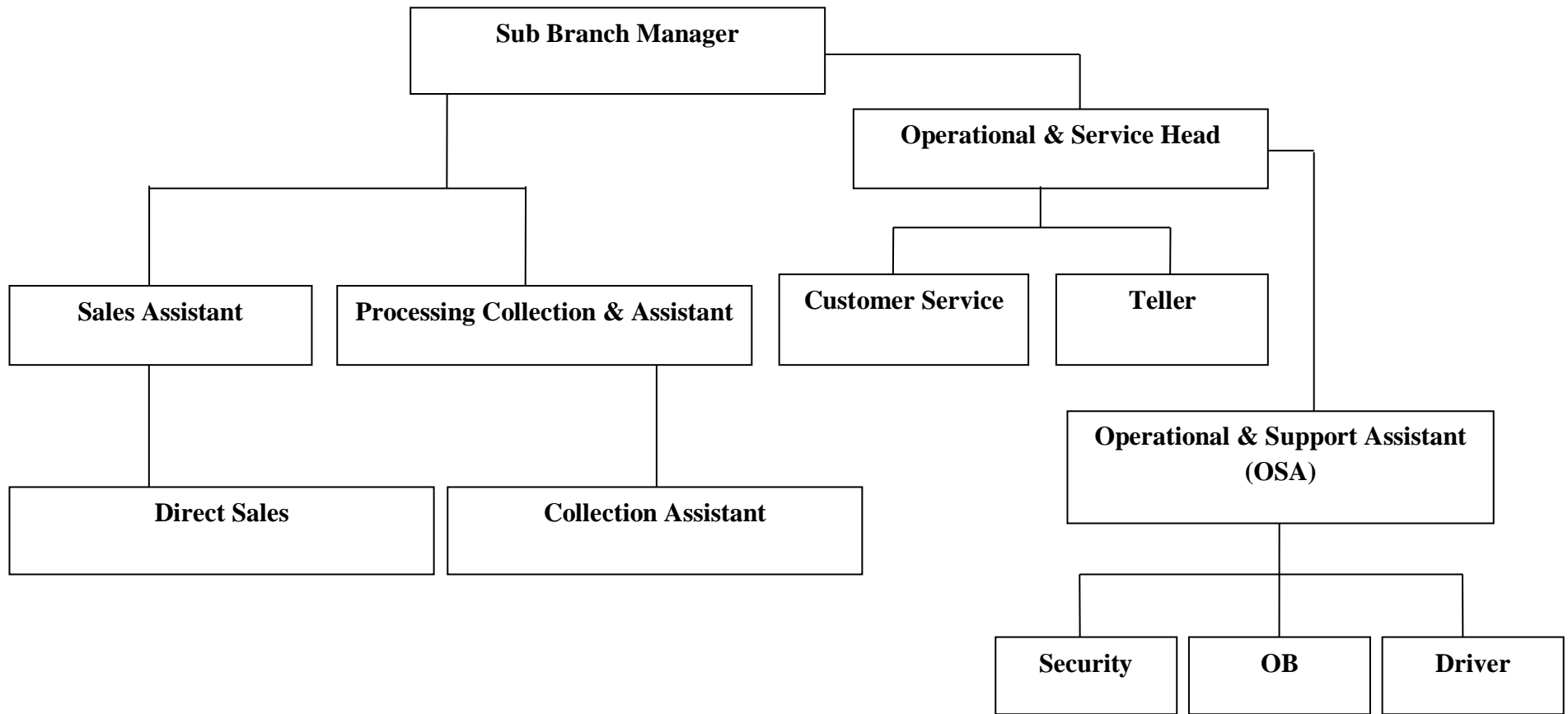
---

<sup>43</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

<sup>44</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ade Meiliana Sari, selaku *Operational and Service Head* di BNI Syariah Bandar Jaya pada tanggal 01 Februari 2017

**Gambar.3.1**

**Struktur Organisasi PT. BNI Syariah KCP Bandar Jaya**



#### **4. Susunan Manajemen BNI Syariah KCP Bandar Jaya**

- a. Sub Branch Manajer : Andri Novia Dananjaya
- b. Operatioanal and Service Haed : Ade Meiliana Sari
- c. Operational & Support Assistant : Dedi Kurniawan
- d. Sales Assistant : Muhammad Andrian
- e. Processing Collection & Assistant : Arif Candra Rahmadan
- f. Direct Sales : Rama Fitro
- g. Collection Assistant : Liando Adi Putra
- h. Customer Service : Ika Kusumawardani
- i. Teller : Repsi Erdiana Nindysari
- j. Security : Syarif Hidayatullah  
: Arpani  
: Hendi
- k. Office Boy : Ujang Jana Komara
- l. Driver : Imam Mustaqim

#### **5. Tugas dan Wewenang Jabatan di PT. BNI Syariah KCP Bandar Jaya**

##### *a. Sub Branch Manager*

Tugas dan Wewenang *Sub Branch Manager* (SBM) antara lain :

- 1) Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu.
- 2) Memimpin operasional pemasaran produk-produk *Commercial Banking & Consumer Banking*.

- 3) Memanfaatkan anggaran yang ada seefisien mungkin dan memastikan agar program dan sistem berjalan secara *cost effective*.
- 4) Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk Cabangnya dan melakukan sosialisasi Rencana Bisnis Bank (RBB) kepada bawahan.
- 5) Menerima prosedur operasional dan lembur kerja pelaporan manajemen resiko dari divisi manajemen risiko mensosialisasikannya dengan karyawan/bawahan dalam groupnya.
- 6) Memonitor pelaksanaan-pelaksanaan prosedur operasional manajemen risiko oleh bawahannya.
- 7) Mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen risiko.
- 8) Berkontribusi dalam Tim Manajemen Krisis (BCP) sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum didalam buku manual/panduan manajemen krisis.
- 9) Melakukan observasi langsung atas kinerja bawahan.
- 10) Melakukan penilaian kinerja secara objektif.

b. *Operational & Service Head*

Tugas dan Wewenang *Operational & Service Head* antara lain :

- 1) Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.

- 2) Mengkoordinasi dan mengontrol perencanaan, pelaporan, dan pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
- 3) Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengontrol arus perusahaan.
- 4) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, dan mengontrol penggunaan anggaran tersebut.
- 5) Merencanakan, mengkoordinasikan pengembangan sistem dan prosedur keuangan dan akuntansi.
- 6) Mengkoordinasikan, melakukan perencanaan dan analisa keuangan untuk dapat memberikan masukan dari sisi keuangan bagi pimpinan perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis.
- 7) Membantu direksi mencari sumber dana diluar tabungan dan deposito.
- 8) Menandatangani cek dan bilyet giro bank sesuai ketentuan yang berlaku.

c. *Operational & Support Assistan*

Adapun tugas dari *Operational & Service Assistant* antara lain :

- 1) Mencetak akad (talangan haji, emas, griya, dan deposito) serta melaksanakan akad.
- 2) Menagih tunggakan nasabah.
- 3) Meregister surat keluar, surat masuk, wakalah, dan ijarah.
- 4) Membuat surat tagihan untuk nasabah.

5) Mengarsipkan akad dan kelengkapan data nasabah.

d. *Sales Assistan*

Tugas dan tanggung jawab *Sales Assistant* antara lain :

- 1) Menawarkan dan menjual produk kepada customer.
- 2) Menginformasikan promo yang sedang berjalan kepada customer.
- 3) Menghitung jumlah stock barang dan bertanggung jawab untuk menjaga kerapihan gudang.
- 4) Membuat laporan penjualan harian dan bulanan.

e. *Processing Collection & Assistan*

Tugas dari *Processing Collection & Assistant* antara lain :

- 1) Menganalisa kemampuan nasabah dalam memperoleh pembiayaan.
- 2) Membuat Call Memo, SKP, dan Penagihan.

f. *Direct Sales*

Tugas dari *Direct Sales* :

- 1) Menjual produk secara langsung kepada konsumen.

g. *Collection Assistant*

Tugas dan tanggung jawab *Collection Assistant* antara lain :

- 1) Melakukan monitoring/penagihan/penarikan unit atas kontrak konsumen yang past due (tertunggak).
- 2) Bertanggung jawab atas bukti setoran yang diterima Staff Adm.Collection.
- 3) Melakukan penagihan atas seluruh bukti setoran yang diterima Staff Adm. Collection tanpa kecuali.

- 4) Harus melakukan penyetoran atas hasil tagihan yang dilakukan baik tunai maupun ngirok kepada Staff Kasir pada sore harinya.
- 5) Membuat laporan harian atas bukti setoran yang diterimanya dan hasil penagihan pada hari itu serta bukti setoran yang tidak tertagih.
- 6) Melaporkan kepada Head Collection atas bukti setoran yang tidak tertagih beserta alasan dan tindakan yang telah diambil.
- 7) Melaporkan secara rutin kepada Head Collection mengenai perkembangan kasus yang dibebankan kepadanya dan input-input atas penyelesaian kasus-kasus yang ditanganinya.
- 8) Mencapai target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

h. *Customer Service (CS)*

Tugas *Customer Service (CS)* antara lain :

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukuan rekening tabungan, giro, pembukuan deposito, permohonan nasabah yang lainnya.
- 2) Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.
- 3) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengambalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 4) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 5) Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.



- 6) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Wewenang *Customer Service* (CS) antara lain :

- 1) Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
- 2) Melakukan penolakan permintaan pembukuan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.
- 3) Melakukan verifikasi tanda tangan consumer.
- 4) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- 5) Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur *intern* Bank.

i. *Teller*

Tugas dan wewenang *teller* antara lain :

- 1) Menerima setoran dari nasabah baik tunai maupun non tunai, kemudian memposting di sistem komputer bank.
- 2) Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
- 3) Memberikan pelayanan transaksi kepada nasabah yang bertransaksi tunai di kantor bank dan melakukan posting di sistem komputer bank.
- 4) Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang secara harian.

j. *Security*

Tugas dan wewenang *security* antara lain :

- 1) Bertanggung jawab menjaga dan mengendalikan keamanan lingkungan kantor dari segala bentuk kejahatan, ancaman keamanan, atau yang membuat keonaran kantor.
- 2) Bertanggung jawab menjaga dan memelihara semua asset yang ada dilingkungan kantor dari ancaman kejahatan.
- 3) Membantu mengontrol dan mematikan semua peralatan kantor.
- 4) Bertanggung jawab mengunci semua pintu saat jam kantor selesai dan membukakan kembali saat jam kerja akan dimulai.

k. *Office Boy*

Tugas dan Wewenang *Office Boy* antara lain :

- 1) Bertanggung jawab menjaga kebersihan lingkungan dan merawat alat-alat dan gedung kantor.
- 2) Melayani perintah yang menjadi kebutuhan kantor atau karyawan.
- 3) Menyediakan minuman untuk tamu dan semua karyawan kantor.

l. *Driver*

Adapun tugas *Driver* antara lain :

- 1) Menjaga kebersihan kendaraan.
- 2) Memeriksa kelengkapan kendaraan seperti rem, accu, oli, dll.
- 3) Loyal dan selalu mengutamakan tugas.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Ade Meiliana Sari, selaku *Operational and Service Head* di BNI Syariah Bandar Jaya pada tanggal 01 Februari 2017

## **6. Produk-Produk BNI Syariah Bandar Jaya**

### **a. Produk Pembiayaan Konsumtif**

#### **1) Multiguna iB Hasanah**

Keunggulan :

- a) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b) Minimal pembiayaan Rp. 50 juta dan maksimum Rp. 2 milyar.
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun.
- d) Uang muka ringan.
- e) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
- f) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

#### **2) Emas iB Hasanah**

Keunggulan :

- a) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT ANTAM.
- b) Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas.
- c) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.
- d) Margin kompetitif.
- e) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis.

f) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.

g) Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000,-.

Persyaratan :

a) Berstatus sebagai pegawai aktif / profesional / pengusaha / lainnya.

b) Pemohon minimal berusia 21 tahun, pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum : 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun), 60 tahun untuk kalangan profesional dan pengusaha.

c) Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.

### 3) Fleksi Umroh iB Hasanah

Keunggulan :

a) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.

b) Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/mertua, suami/istri, dan anak-anak.

c) Maksimum pembiayaan Rp. 20.000.000,-.

d) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk nasabah payroll BNI Syariah.

e) Tanpa agunan untuk nasabah payroll BNI Syariah.

f) Uang muka ringan.

g) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

#### 4) Griya iB Hasanah

Keunggulan :

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai prinsip syariah.
- b) Maksimum pembiayaan 5 milyar.
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran.
- d) Jangka waktu sampai dengan 20 tahun untuk nasabah fixed-income.
- e) Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan.
- f) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
- g) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

#### b. Produk Pembiayaan Produktif

##### 1) Tunas Usaha iB Hasanah

Persyaratan :

- a) Identitas diri (Kartu Keluarga dan KTP).

- b) NPWP (perorangan/perusahaan).
- c) Legalitas usaha apabila ada (SIUP, TDP, dan SIU)
- d) Surat keterangan berusaha dari Kel./Kec. Untuk pembiayaan sampai dengan 150 juta.
- e) Bukti kepemilikan agunan.
- f) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- g) Tidak sedang menikmati pembiayaan produktif.

## 2) Wirausaha iB Hasanah

Persyaratan :

- a) Persyaratan Tunas Usaha iB Hasanah poin 1-3.
- b) Pengalaman dibidang usaha minimal 2 tahun.
- c) Legalitas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (antara lain : pertambangan, konstruksi, kehutanan, dan lain-lain).
- d) Bukti kepemilikan agunan.
- e) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- f) Laporan keuangan satu tahun terakhir.
- g) Fotokopi rekening bank 6 (enam) bulan terakhir (apabila ada).
- h) Surat keterangan berusaha dari Kel./Kec. untuk pembiayaan sampai dengan Rp. 150 juta.

## 3) Usaha Kecil iB Hasanah

Persyaratan :

- a) Persyaratan Tunas Usaha iB Hasanah poin 1-3.

- b) Pengalaman di bidang usaha minimal 2 tahun.
- c) Legalitas perijinan untuk usaha yang mempunyai perijinan khusus (antara lain : pertambangan, konstruksi, kehutanan, dan lain-lain).
- d) Bukti kepemilikan agunan.
- e) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.
- f) Laporan keuangan 2 tahun terakhir.
- g) Fotokopi rekening bank 6 bulan terakhir (apabila ada).

c. Produk Dana

1) Tabungan iB Hasanah

Persyaratan :

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

2) Tabungan iB Prima Hasanah

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor).
- c) Menyerahkan foto copy bukti identitas diri.
- d) Memiliki dana minimal Rp.250.000.000,-
- e) Melakukan setoran awal minimal Rp.10.000.000,-

### 3) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Persyaratan :

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

### 4) Tabungan iB THI Hasanah

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor).
- c) Menyerahkan foto copy bukti identitas diri.
- d) Melakukan setoran awal minimal Rp. 500.000,-

### 5) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Setoran awal minimal Rp. 100.000,-
- c) Menunjukkan asli identitas (KTP/SIM/Paspor).
- d) Menyerahkan foto copy bukti identitas diri.
- e) Memiliki rekening Tabungan Ib Hasanah/ Bisnis Hasanah/ Prima Hasanah sebagai rekening afiliasi.
- f) Setoran tetap bulanan minimal Rp. 100.000,-s/d Rp. 5.000.000,- yang akan didebet setiap tanggal 5.



g) Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut-turut mengalami gagal auto kredit.

6) Giro iB Hasanah

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan bukti dan fotokopi identitas serta setoran awal.
- c) Tidak termasuk dalam daftar Hitam Bank Indonesia.

7) Deposito iB Hasanah

Persyaratan :

- a) Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- b) Menunjukkan bukti identitas dan menyerahkan fotocopy identitas.
- c) Melakukan setoran awal sebesar Rp.1000.000,- untuk rekening Rupiah atau USD 1,000 untuk rekening US Dollar.<sup>46</sup>

**B. Implementasi Service Excellence oleh Customer Service Pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya**

Implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada PT. BNI Syariah KCP Bandar Jaya dilakukan dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan strategi pelayanan yang baik agar para nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* BNI Syariah KCP Bandar Jaya. Standar yang diberikan oleh BNI Syariah KCP

---

<sup>46</sup> Brosur Produk BNI Syariah KCP Bandar Jaya

Bandar Jaya adalah melayani dengan sebaik-baiknya yaitu berpenampilan menarik, rapi, sopan, dan berkompeten dalam menangani nasabah dengan berbagai kebutuhan dan keinginan nasabah yang berbeda-beda, serta *customer service* BNI Syariah KCP Bandar Jaya mampu menjelaskan produk-produk yang ada di BNI Syariah KCP Bandar Jaya. *Customer service* BNI Syariah KCP Bandar Jaya juga harus melayani dengan cepat dan tepat agar mendapatkan hasil yang efektif dan efisien dalam melayani nasabah.

<sup>47</sup>Berdasarkan hasil pengamatan peneliti mengungkapkan bahwa *customer service* dalam melaksanakan pelayanan terkadang tidak menggunakan standar pelayanan prima. Seperti pada saat *customer service* menjelaskan produk-produk perbankan secara terperinci tetapi disini *customer service* tidak menjelaskannya. Pada saat antrian panjang *customer service* terlihat agak gugup dalam menghadapi setiap pertanyaan dari nasabah dan *customer service* tidak melayaninya secara cepat melainkan lamban ini akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Terkadang juga *customer service* dalam berpenampilan terlalu mewah dilihat dari pemakain cincin yang melebihi dari dua titik, gelang, jam tangan, pemakain sepatu yang terlalu tinggi dan pemakaian make up yang terlalu tebal.

Berikut tentang implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada PT. BNI Syariah KCP Bandar Jaya :

---

<sup>47</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ika Kusumawardani, selaku *Customer Service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 01 Februari 2017

## 1. Harus melihat pelayanan yang baik

Dalam hal ini seorang *customer service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya diharapkan bisa melihat atau mengerti tentang pelayanan yang baik bagi nasabahnya. Melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Disini diartikan bahwa puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Terkait dengan melihat pelayanan yang baik yang dilakukan oleh *customer service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya adalah dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedianya personil yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal sejak selesai, mampu berkomunikasi, mampu melayani secara dan tepat, memberikan jaminan kerahasiaan nasabah setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>48</sup>

## 2. Harus melihat dari keinginan nasabah

Pengertian keinginan manusia (nasabah) adalah kebutuhan yang dibentuk oleh kultur dan kepribadian individu. Disini diartikan bahwa setiap nasabah mempunyai kebutuhan dan keinginannya yang berbeda-beda, *customer service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya haruslah memahami karakter dan kebutuhan nasabahnya dalam segala hal yang berkaitan dengan bank. Hal-hal yang sudah dilakukan *customer service* di

---

<sup>48</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ika Kusumawardani, selaku *Customer Service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 01 Februari 2017

BNI Syariah KCP Bandar Jaya yaitu dengan cara memberikan produk-produk yang berkualitas yang ada di BNI Syariah KCP Bandar Jaya, memberikan rasa aman berhubungan dengan pihak bank, memberikan kenyamanan dalam pelayanan yang dilakukan *customer service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya, memberikan perhatian kepada nasabah. Memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan pelayanan yang tepat, cepat dan akurat.

### 3. Harus melihat dasar-dasar pelayanan

Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Upaya yang dilakukan *customer service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya yaitu dengan cara, percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika dikenal, tegas, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya, jangan menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan, jika tidak sanggup melayani, permasalahan yang ada, minta bantuan, bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.<sup>49</sup>

### 4. Harus melihat sifat-sifat nasabah

Pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan keutuhannya, maka seorang

---

<sup>49</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ika Kusumawardani, selaku *Customer Service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 01 Februari 2017

nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Selain itu *customer service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya harus memperlakukan nasabah secara benar. Upaya yang dilakukan *customer service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya sebagai berikut : Dengan cara memperlakukan nasabah sebagai raja, mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, tidak mau dibedakan atau disinggung, dengan cara memberikan perhatian terhadap nasabah.<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti mengamati bahwa *customer service* dalam melakukan pekerjaannya belum sesuai dengan Standard Operating Prosedur (SOP). SOP yang harus dilakukan oleh *customer service* adalah dengan melihat kertas kerja *customer service* yang diberikan oleh bank. SOP Pembukaan Rekening Baru, waktu yang diberikan *customer service* untuk melayani nasabah hingga selesai adalah 25 menit waktu yang dibutuhkan *customer service* untuk melayani nasabah dihitung dari nasabah mengutarakan ingin membuka rekening sampai dengan seluruh proses selesai. Tetapi kenyataannya *customer service* dalam melayani nasabah lebih dari waktu yang telah ditentukan oleh bank. Ini akan mengakibatkan nasabah yang sedang mengantri merasa jenuh menunggu pelayanan yang terlalu lama. SOP Komplain Nasabah, *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah harus menanyakan kronologis kejadian 5W+1 H, tetapi pada kenyataannya *customer service* dalam melayani nasabah hanya menggunakan kata Apa,

---

<sup>50</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ika Kusumawardani, selaku *Customer Service* di BNI Syariah KCP Bandar Jaya pada tanggal 01 Februari 2017

Mengapa, Bagaimana dan waktu melayani nasabah lebih dari 25 menit. SOP Sikap dan Penampilan, sikap yang diberikan customer service sudah sesuai dengan standar operasional prosedur bersikap ramah, sopan, selalu tersenyum saat pelayanan, mengucapkan salam kepada nasabah datang dan pada saat berpamitan, dan penampilan tempat kerja meja rapi dan bersih, harus memakai ID Card dengan foto terjepit dan terbaca serta kesesuaian nama pada papan nama serta menggunakan pin layanan, memakai bedak, lipstik, eye shadow, blush on terlalu tebal dan menor. Untuk mencapai sebuah standar operasional prosedur Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya menginginkan semua karyawan melakukan *role play* (bermain peran) pada saat sore hari. *Role play* adalah salah satu modal pembelajaran yang diarahkan pihak bank pada upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan hubungan manusia terutama menyangkut peserta. Dalam *role play* yang dilakukan BNI Syariah KCP Bandar Jaya yaitu dengan membentuk kelompok-kelompok kecil yang ditunjuk untuk memperagakan berbagai metode pelayanan kepada nasabah, masing-masing anggota berperan sebagai *customer service*, *teller*, satpam dan peran lainnya sebagai nasabah. Kemudian setiap kelompok menyusun dua kursi saling berhadapan misalnya *customer service* dengan nasabah duduk berhadapan dan mulailah percakapan yang tidak direncanakan sebelumnya. Kegunaan metode ini bagi pihak BNI Syariah KCP Bandar Jaya adalah untuk memberikan gambaran yang lebih nyata tentang hal-hal yang dilakukan frontliner di sebuah bank syariah, agar pada saat dihadapkan dengan

nasabah tidak canggung dan bisa maksimal dalam melayani nasabah maupun menangani keluhan nasabah.

*Customer service* dalam melayani nasabah harus mengetahui tentang standar pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Berdasarkan Kep. MENPAN No.63/2003, meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. *Customer service* dalam melayani nasabah harus mengetahui terlebih dahulu mengenai prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh bank. Prosedur pelayanan pada saat nasabah mengajukan permohonan pembiayaan, menghadapi komplain nasabah, pembukaan rekening baru, dan penutupan rekening.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian yang dilakukan *customer service* sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak bank.

c. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya sudah menetapkan biaya pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

d. Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu, mesin foto kopi, komputer belum sesuai standar pelayanan.

e. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk yang telah diterima oleh nasabah pada bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya sudah sesuai ketentuan yang dikeluarkan oleh bank.

f. Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Karyawan bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya bukan dari orang yang mempunyai keahlian dalam dunia perbankan melainkan berasal dari dunia pendidikan, hukum sehingga mereka harus melatih dirinya dalam pemberian pelayanan.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya belum sesuai dengan Standard Operating Prosedur (SOP). Sebagai contoh saat pembukaan rekening baru, berdasarkan SOP waktu yang harus diselesaikan adalah 25 menit, namun realisasinya lebih dari itu. Hal itu terjadi karena jumlah *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya hanya satu sementara nasabah banyak. *Service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya harus dilaksanakan dengan baik, sehingga dapat memberikan kepuasan pada para nasabah secara menyeluruh dan dapat meningkatkan persaingan, semakin baik pelayanan yang diberikan maka dapat akan dapat meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitasnya.

#### **B. Saran**

Saran yang dapat disampaikan peneliti dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut

1. Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya diharapkan dapat menambah karyawan lagi khususnya *customer service* agar pelayanannya berjalan dengan optimal.

2. Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya perlu menambahkan kursi tunggu bagi nasabah saat mengantri sehingga tidak berdiri serta menambahkan kenyamanan nasabah.
3. Seorang *customer service* diharapkan selalu menggunakan pelayanan sesuai standar supaya nasabah akan selalu merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh bank.
4. Perlu adanya sanksi atau teguran saat *customer service* tidak memenuhi standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan oleh BNI Syariah KCP Bandar Jaya.
5. Pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya harus melihat dari berbagai aspek yang diperlukan seperti: pelayanan yang baik, harus melihat dari keinginan nasabah, harus melihat dasar-dasar pelayanan, dan harus melihat sifat-sifat nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Haris Hardiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- <http://Nurdinusmankonteksimplimentasiberbasiskurikulum.blogspot.co.id>  
<http://serviceprima.blogspot.com/2012/03pengertian-customer-service.html>  
<http://yastipayang.blogspot.co.id/2012/05dampak-krisis-global-terhadapperbankan.html?m=1>
- Indah, Dalam <http://carapedia.com/pengertian-definisi-service-info2009.html>
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Like Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mandar Maju, 1996.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*, Jakarta: PT. Prenhallindo, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Renika Cipta, 2002.
- [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2016.
- Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Nomor : B-158a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

Drs. H. Musnad Rozin, MH

di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

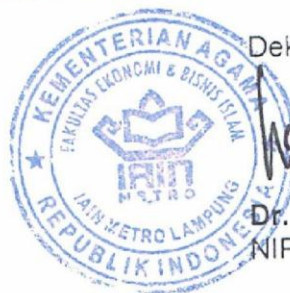
Nama : Margianti  
NPM : 14123038  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
Judul : Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank Bni Syariah Kcp Bandarjaya

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir. Pembimbing mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.  
NIP. 197209232000032002

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*  
PADA BANK BNI SYARIAH KCP BANDAR JAYA  
ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**A. Metode Wawancara**

**1. Operational and Service Head**

- a. Bagaimana sejarah berdirinya bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya?
- b. Bagaimana struktur organisasi bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya?
- c. Bagaimana visi dan misi bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya?
- d. Bagaimana standar penerapan *service excellence* yang dilakukan *customer service* di Bank BNI Syraiah KCP Bandar Jaya sudah memenuhi standar pelayanan?

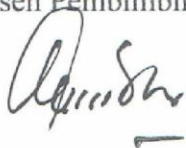
**2. Customer service**

- a. Bagaimana implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya?
- b. Apa saja tugas dan wewenang dari *Customer Service*?

**3. Nasabah**

- a. Menurut Ibu Ranem apakah pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* di Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya sudah memenuhi standar?

Dosen Pembimbing



**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
NIP.19540507 198603 1 002

Metro, Juni 2017  
Mahasiswa Ybs,



**Margianti**  
NPM. 14123038



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.pustaka.metrouniv.ac.id](http://www.pustaka.metrouniv.ac.id); e-mail: [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-780/In.28/S/OT.01/06/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

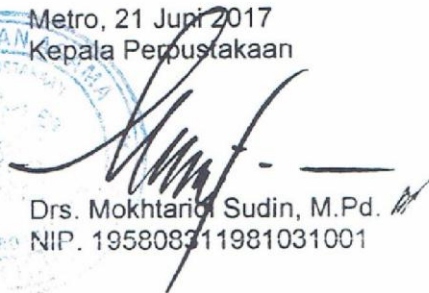
Nama : MARGIANTI  
NPM : 14123038  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 14123038.

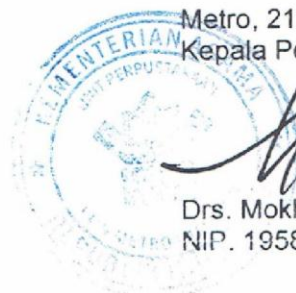
Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 21 Juni 2017  
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001





**OUTLINE**  
**“IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH CUSTOMER  
SERVICE PADA BANK BNI SYARIAH KCP BANDAR JAYA”**

**HALAMAN SAMPUL**  
**HALAMAN JUDUL**  
**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ABSTRAK**  
**HALAMAN ORISINALITAS**  
**MOTTO**  
**HALAMAN PERSEMBAHAN**  
**KATA PENGANTAR**  
**DAFTAR ISI**

**BAB I PENDAHULUAN**

- F. Latar Belakang Masalah
- G. Pertanyaan Penelitian
- H. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- I. Metode Penelitian
  - 1. Jenis dan Manfaat Penelitian
  - 2. Sumber Data
    - a. Sumber Data Primer
    - b. Sumber Data Sekunder
  - 3. Teknik Pengumpulan Data
    - a. Observasi
    - b. Wawancara
    - c. Dokumentasi
  - 4. Teknik Analisis Data

**BAB II LANDASAN TEORI**

- D. Pengertian Implementasi
- E. *Service Excellence*
  - 7. Pengertian *Service Excellence*
  - 8. Pelayanan Prima di Perbankan
  - 9. Tujuan dan Manfaat *Service Excellence*

4. Langkah-Langkah *Service Excellence*
  5. Aspek Dasar Bagi *Service Excellence*
  6. Kualitas *Service Excellence*
- C. *Customer Service*
1. Pengertian *Customer Service*
  2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*
  3. Tujuan *Customer Service*
  4. Syarat Seorang *Customer Service*

### **BAB III PEMBAHASAN**

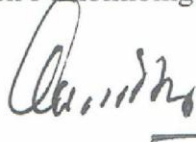
- A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah KCP Bandar Jaya
1. Sejarah BNI Syariah KCP Bandar Jaya
  2. Visi dan Misi
  3. Struktur Organisasi
  4. Susunan Manajemen
  5. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Pegawai
  6. Produk-produk BNI Syariah KCP Bandar Jaya
- B. Implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya

### **BAB IV PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### **DAFTAR PUSTAKA DAFTAR RIWAYAT HIDUP LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Dosen Pembimbing



**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
NIP.19540507 198603 1 002

Metro, Juni 2017  
Mahasiswa Ybs,



**Margianti**  
NPM. 14123038





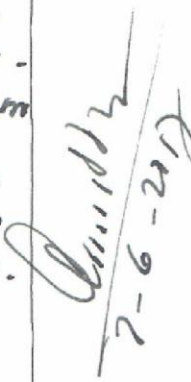
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Margianti**  
NPM : 14123038

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester / TA : VI / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7/6-2017	✓	13/06 I - Pds bab lats be- lakang hora memuat data hasil rra sudi. - Demikian pula - hora memuat th- teri pde alixis sem sngkat . - Pertmpas pndkt ng, hora dibuat. Jedemilis oyor. - manfaat bagi para akademisi, pndkt da institusi: di da- sarkan rok bulu- pedonan atau - sinira ?	 7-6-2017

Dosen Pembimbing I

**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa Ybs,

**Margianti**  
NPM. 14123038



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Margianti**  
NPM : 14123038

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester / TA : VI / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7/6-2017	✓	<p>Prabon pengitias - data primer dan - pengitias data sekunder</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Teknik pengumpul data nya pada di- pembimbingnya lagi :</li><li>- Teknik analisis data nya diurut</li></ul> <p><u>Prab II</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ambil dan tulis teori/ pengitias ringkasan teori pd landasan teori</li><li>- Apa ukurannya pada itu semua itu :</li></ul>	 7-6-2017

Dosen Pembimbing I

**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa Ybs,

**Margianti**  
NPM. 14123038



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Margianti  
NPM : 14123038

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester / TA : VI / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7/6-2017	✓	<p>BNI III</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Omlokas dan usaitas selera singkat, untung sejira bedesi nya PT - BNI special bank nya</li><li>- Omlokas selera baya untung stuktur organisasi BNI special</li><li>- Dampak pada untung tuga &amp; wadung jabatan BNI special su-paya dentumles.</li></ul>	 7-6-2017

Dosen Pembimbing I

**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa Ybs,

**Margianti**  
NPM. 14123038





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : **Margianti**  
NPM : 14123038

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /D-III PBS  
Semester / TA : VI / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 7/6-2017		- Analisis mp supra- sistematis.  Berd IV Kerimpulan dan seras harus seimbang.	 7-6-2017
	Selasa 20/6-2017		Ace pebales. Pe- Campak untuk d- manag republik. Rendings' busines = nya	 20-6-2017

Dosen Pembimbing I

**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa Ybs,

**Margianti**  
NPM. 14123038



## Berhasanah dengan menabung sejak dini



### Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar) iB Hasanah

Produk simpanan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### Persyaratan

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
- Menyerahkan fotokopi Akte Kelahiran/Kartu Pelajar/Kartu Keluarga (bila tidak tinggal serumah dengan orang tua/wali) dan KTP orang tua/wali.
- Melakukan setoran awal minimal Rp 1.000,-
- Pembukaan rekening dilakukan melalui kerjasama antara Sekolah dengan Bank.

#### Fasilitas

- Buku Tabungan atas nama anak.
- Kartu ATM SimPel iB
- Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan standing order.
- ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI.



## Inspirasi Hasanah Anda meraih keluasaan hidup dengan layanan lengkap

### e-Banking

Nikmati berbagai kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan 24 jam melalui fasilitas e-banking yang dapat dipergunakan kapan saja dan dimana saja, serasa memiliki BNI Syariah cabang Anda pribadi.



### SMS Banking

Segera aktifkan fasilitas SMS Banking Anda melalui menu "Registrasi E-Channel" di ATM BNI dengan nomor ponsel pribadi Anda sebagai User Id serta aktifasi transaksi finansial di Kantor Cabang BNI Syariah terdekat.

### Internet Banking

Aktifkan fasilitas Internet Banking Anda dengan menghubungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat dan dapatkan berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa dan lainnya.

### ATM

Hasanah Debit Card berfungsi sebagai kartu ATM / Debit untuk transaksi tunai dan non tunai seperti transaksi belanja, transfer antar bank, pembelian voucher isi ulang dan tiket pesawat serta pembayaran tagihan di lebih dari 14.000 ATM BNI di seluruh Indonesia. Hasanah Debit Card juga berfungsi untuk transaksi tunai pada ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.



## Pembayaran jadi mudah, hidup jadi lebih Hasanah.



Hasanah Payment

### Hasanah Payment

Hasanah Payment (iPay) adalah sistem untuk memenuhi berbagai kebutuhan pembayaran online di masyarakat.

Transaksi dapat dilakukan secara mobile dengan aplikasi android pada smartphone atau menggunakan PC Desktop. Dengan menjadi member, penggunaan iPay dapat dikembangkan menjadi bisnis loket pembayaran online.



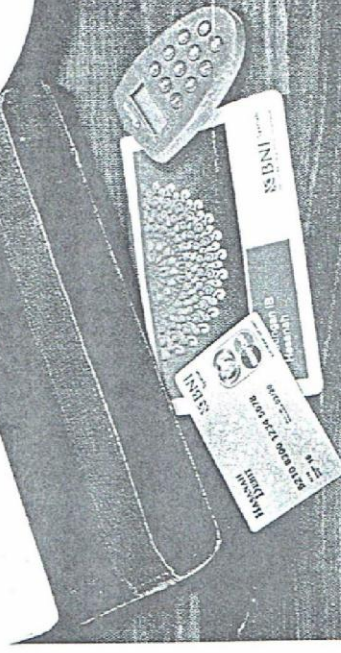
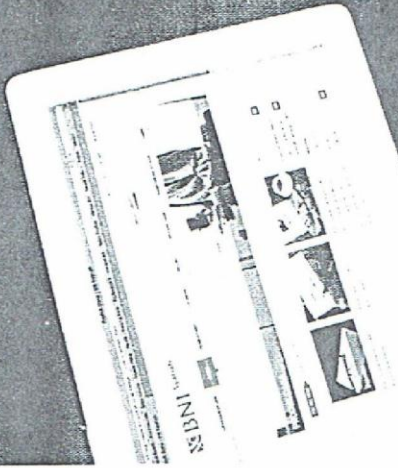
## BNI Syariah

Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah

Informasi lebih lanjut silahkan hubungi



Untuk informasi lebih lanjut, hubungi Layanan Telepon 24 jam BNI Call di (021) 15000 46



## Mudah dan baik adalah Hasanah Dapatkan kebaikan dari Produk Dana Hasanah

Kemudahan transaksi di 299 Outlet BNI Syariah (Reguler dan Mikro), lebih dari 1.700 Kantor BNI dengan layanan Syariah dan lebih dari 14.000 ATM BNI, ditambah ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

Informasi lengkap kunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat atau [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan



PT Bank BNI Syariah



produk dana





## Kini Anda tidak membutuhkan petugas kami

### Tabungan iB Hasanah

Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi e-banking seperti Internet Banking, SMS Banking, dan lain-lain.

#### Persyaratan

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

#### Fasilitas

- Tersedia pilihan dengan akad Mudharabah atau Wadiah.
- Bebas biaya administrasi bulanan untuk akad Wadiah.
- Buku Tabungan.
- Hasanah Debit Silver.
- Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan.
- Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- Dapat dijadikan agunan pembiayaan.



## Bersegera menjadi Tamu Allah

### Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan haji (Reguler/Khusus) & umrah yang dikelola secara Syariah dengan sistem setoran bebas atau bulanan sebagai sarana pembayaran BPHI untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji dalam mata uang Rupiah dan USD.

#### Persyaratan

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- Menunjukkan dokumen asli identitas diri (KTP/Paspor) atau Akte Kelahiran (untuk anak berusia < 17 tahun).
- Melakukan setoran awal minimal Rp.500.000,-/USD 50 (Mudharabah) atau Rp.100.000,-/USD 5 (Wadiah).

#### Fasilitas

- Buku Tabungan.
- AutoKredit untuk setoran bulanan.
- Dapat didaftarkan menjadi calon jamaah haji melalui SISKOHAT.
- Kartu Haji & Umroh Indonesia sebagai kartu ATM/debit yang dapat dipergunakan di Tanah Suci dan Tanah Air.

#### Keunggulan

- Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
- Bebas premi asuransi kecelakaan diri dan biaya penutupan rekening (khusus untuk rekening mata uang Rupiah).
- Lebih mudah mendapatkan nomor porsi haji karena BNI Syariah merupakan Bank Penerima Setoran Biaya Perjalanan Ibadah Haji dan terkoneksi *real time online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama.
- Membantu Nasabah dalam merencanakan Haji dan Umrah.
- Tersedia dalam mata uang Rupiah dan USD.



## Kemudahan transaksi bisnis yang Hasanah

### Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e-banking.

#### Persyaratan

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- Melakukan setoran awal minimal Rp.5.000.000,-.

#### Fasilitas

- Buku Tabungan.
- Hasanah Debit Gold dengan limit transaksi penarikan tunai dan transfer lebih besar.
- *Executive Lounge* di Bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah.
- Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan.
- Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- Dapat dijadikan agunan pembiayaan.



## Menabung untuk memetik masa depan yang Hasanah

### Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi ke orang tua.

#### Persyaratan

- Mengisi formulir aplikasi pembuatan rekening.
- Menyerahkan fotokopi akte kelahiran/Kartu Pelajar anak & KTP orang tua.
- Melakukan setoran awal minimal Rp.100.000,-.

#### Fasilitas

- ATM dan Buku Tabungan atas nama anak dengan maksimal transaksi Rp.500.000,-/hari.
- Layanan transaksi perbankan secara elektronik (e-channel).
- Layanan Notifikasi Transaksi via SMS (SMS Notifikasi) ke orang tua.
- ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI.
- Setoran dapat dilakukan melalui *Cash Deposit Machine* (CDM).
- Bebas biaya administrasi bulanan.



## Niat berHasanah lebih terencana dan menentramkan

### Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan dan bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

#### Persyaratan

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.
- Melakukan Setoran awal minimal Rp.100.000,-.
- Menunjukkan asli identitas diri (KTP/Paspor).
- Memiliki rekening Tabungan iB Hasanah / Bisnis Hasanah / Prima Hasanah sebagai rekening afiliasi.

- Melakukan setoran tetap bulanan minimal Rp.100.000,- s/d Rp.5.000.000,- yang akan debet setiap tanggal 5.
- Rekening akan otomatis ditutup dan saldo dana akan dicairkan ke rekening afiliasi setelah dikurangi biaya administrasi, apabila 3 bulan berturut-turut mengalami gagal autoKredit.

#### Fasilitas

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

#### Keunggulan

- Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun s/d maksimal 18 tahun.
- Bagi hasil lebih tinggi.
- Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp.1 Miliar.
- Manfaat asuransi kesehatan hingga Rp.1.000.000,-/hari/peserta.
- Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan (premi 5%, 10% atau 20% dari setoran bulanan).

#### Simulasi Hasil Investasi

Jangka Waktu	Setoran Bulanan (Rp.000,-)					
	100	250	500	750	1.000	5.000
1	1.231	3.077	6.154	9.230	12.307	61.536
2	2.531	6.327	12.654	18.981	25.309	126.543
3	3.904	9.761	19.522	29.282	39.043	159.217
4	5.355	13.388	26.776	40.165	53.553	267.784
5	6.888	17.220	34.440	51.661	68.881	344.404
6	8.507	21.268	42.537	63.805	85.073	425.367
7	10.218	25.545	51.090	76.635	102.179	510.897
8	12.025	30.063	60.125	90.188	120.250	601.251
9	13.934	34.835	69.670	104.505	139.341	696.703
10	15.951	39.877	79.754	119.631	159.508	797.538
15	27.875	69.686	139.373	209.059	278.746	1.393.728
18	36.767	91.918	183.835	275.753	367.670	1.838.350

Asumsi tingkat bagi hasil ekuivalen 5,5% pa



# FORMULIR PERMOHONAN GRIYA iB HASANAH

## PERMOHONAN PEMBIAYAAN

Jumlah Pembiayaan : Rp. \_\_\_\_\_  
 Jangka Waktu : \_\_\_\_\_ Bulan  
 Jenis Pengajuan : \_\_\_\_\_  
 Tujuan Pembiayaan : \_\_\_\_\_

## INFORMASI PEMOHON

Nama Lengkap : \_\_\_\_\_  
 Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
 Tempat / Tanggal Lahir : \_\_\_\_\_  
 Status :  Menikah  Belum Menikah  Janda / Duda  
 Pendidikan :  S3 / S2  S1 / D3  SMA / SMP  Lainnya  
 Nama Gadis Ibu Kandung : \_\_\_\_\_  
 Nomor KTP : \_\_\_\_\_  
 NPWP : \_\_\_\_\_  
 Alamat KTP : \_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_  
 Alamat Domisili : \_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_  
 Nomor Telepon Rumah : \_\_\_\_\_  
 Nomor Handphone : \_\_\_\_\_  
 Status Tempat Tinggal :  Pribadi  Keluarga  Sewa  Dinas  
 Lama Tinggal di Alamat Ini : \_\_\_\_\_  
 Jumlah Tanggungan : \_\_\_\_\_ Orang

## INFORMASI PEKERJAAN PEMOHON

Jenis Pekerjaan :  PNS  Swasta  BUMN / D  Profesional  
 Wiraswasta  Lainnya / Sebutkan.....  
 Nama Instansi : \_\_\_\_\_  
 Bidang Usaha : \_\_\_\_\_  
 Alamat Instansi : \_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_  
 Jabatan : \_\_\_\_\_  
 Nama Atasan Langsung : \_\_\_\_\_  
 Lama Bekerja : \_\_\_\_\_ Mulai Bekerja Sejak (Tahun)  
 Telepon Kantor : \_\_\_\_\_ ext \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 Email : \_\_\_\_\_

## INFORMASI PEKERJAAN PEMOHON SEBELUMNYA

Jenis Pekerjaan :  PNS  Swasta  BUMN / D  Profesional  
 Wiraswasta  Lainnya / Sebutkan.....  
 Nama Instansi : \_\_\_\_\_  
 Bidang Usaha : \_\_\_\_\_  
 Alamat Instansi : \_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_  
 Jabatan : \_\_\_\_\_  
 Lama Bekerja : \_\_\_\_\_  
 Telepon Kantor : \_\_\_\_\_ ext \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## DATA ISTRI / SUAMI

Nama Istri / Suami : \_\_\_\_\_  
 Jenis Pekerjaan :  PNS  Swasta  BUMN / D  Profesional  
 Wiraswasta  Lainnya / Sebutkan.....  
 Nama Instansi : \_\_\_\_\_  
 Bidang Usaha : \_\_\_\_\_  
 Alamat Instansi : \_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_  
 Jabatan : \_\_\_\_\_  
 Lama Bekerja : \_\_\_\_\_ Mulai Bekerja Sejak (Tahun)  
 Telepon Kantor : \_\_\_\_\_ ext \_\_\_\_\_  
 Nomor Handphone : \_\_\_\_\_

## INFORMASI PEMBIAYAAN / PINJAMAN LAIN

Nama Bank	Jenis Pinjaman	Plafon / Jumlah Pembiayaan	Jatuh Tempo

## INFORMASI REKONING SIMPANAN

Nama Bank	Jenis Pinjaman	Atas Nama	Nomor Rekening

## INFORMASI KEUANGAN

1. Penghasilan Bersih Per-Bulan Pemohon : Rp. \_\_\_\_\_  
 2. Penghasilan Bersih Per-Bulan Pasangan : Rp. \_\_\_\_\_  
 3. Penghasilan Tambahan (Jika Ada) : Rp. \_\_\_\_\_  
 4. Pengeluaran Per-Bulan : Rp. \_\_\_\_\_  
 5. Angsuran Pembiayaan Lainnya : Rp. \_\_\_\_\_  
 6. Sisa Penghasilan (1+2+3-4-5) : Rp. \_\_\_\_\_

## INFORMASI DATA AGUNAN

Jenis Agunan :  T / KSB  TB  Lainnya  
 Lokasi Agunan : \_\_\_\_\_  
 Luas T / KSB / TB : Tanah \_\_\_\_\_ M<sup>2</sup> Bangunan \_\_\_\_\_ M<sup>2</sup>  
 Status Kepemilikan / Sertifikat :  Hak Milik  Hak Guna Bangunan  
 Lainnya / Sebutkan.....  
 Nomor Sertifikat : \_\_\_\_\_  
 Nomor IMB : \_\_\_\_\_  
 Harga Jual / RAB : Rp. \_\_\_\_\_

## INFORMASI KELUARGA DEKAT TIDAK SERUMAH

Nama : \_\_\_\_\_  
 Hubungan : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_ Kode Pos \_\_\_\_\_  
 Telepon Rumah : \_\_\_\_\_  
 Nomor Handphone : \_\_\_\_\_

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan adalah benar. Informasi ini diberikan untuk tujuan permohonan pembiayaan dan dengan ini Saya mengizinkan BNI Syariah untuk mendapatkan dan memeriksa seluruh informasi yang diperlukan. Bersama ini Saya memberi kuasa kepada Bank untuk memotong dari rekening Giro / Tabungan / Deposito Saya di BNI / BNI Syariah guna melunasi angsuran pembiayaan dan atau kewajiban lainnya kepada Bank jika terjadi penundaan pembayaran. Dengan ini pula Saya menyatakan bersedia dan akan patuh pada peraturan dan persyaratan yang ditentukan Bank dan Saya mengetahui bahwa Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan ini tanpa memberitahukan alasannya.

.....  
 Pemohon

.....  
 Istri / Suami Pemohon

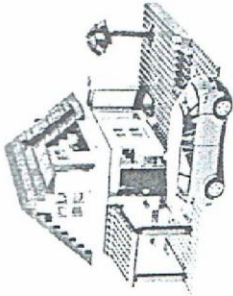
( ) ( )

## FOTO PEMOHON & PASANGAN

--	--



## Wujudkan hunian Hasanah dengan rasa tenteram sesuai Syariah



Kini Anda dapat mewujudkan rumah impian dengan lebih mudah melalui Griya iB Hasanah. Dengan prinsip jual beli (Murabahah), Griya iB Hasanah memberikan pembiayaan pembelian rumah, ruko, kavling siap bangun, pembangunan dan renovasi rumah serta pembelian rumah inden.

### Keunggulan

- Rasa tenteram dan tenang karena dengan pembiayaan Syariah terhindar dari transaksi yang ribawi.
- Selama masa pembiayaan, besarnya angsuran tetap dan tidak berubah sampai lunas.
- Proses persetujuan pembiayaan yang mudah dan relatif cepat.
- Uang muka ringan.
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun.
- Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis.
- Tarif bersaing.

### Persyaratan

- Pemohon minimal berusia 21 tahun, pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum:
  - 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun).
  - 60 tahun untuk pengusaha, profesional.
- Karyawan/wiraswasta/profesional dengan masa kerja minimal 2 tahun.
- Mempunyai penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
- Memenuhi persyaratan berdasarkan penilaian bank.

### Simulasi perhitungan angsuran (asumsi uang muka 10%)

Harga rumah = Rp.250.000.000, maksimum pembiayaan (90%) = Rp. 225.000.000  
 Margin berlaku : asumsi 10% (flat), jangka waktu : 15 tahun.

Pokok pembiayaan + margin = Rp. 225 jt + (Rp.225 jt x 10% x 15 tahun)  
 = Rp. 225 jt + Rp.337,5 jt  
 = Rp. 562,5 jt

Angsuran per bulan = Rp. 562,5 jt : (12 bulan x 15 tahun)  
 = Rp. 3.125.000,-

### Dokumen yang dilengkapi

Dokumen	Pegawai	Pengusaha	Profesional	Cek
Fotocopy KTP pemohon dan suami/istri	✓	✓	✓	
Pasfoto 4x6 cm pemohon dan suami/istri	✓	✓	✓	
Fotocopy surat nikah/cerai/pisah harta (jika pisah harta)	✓	✓	✓	
Fotocopy kartu keluarga	✓	✓	✓	
Fotocopy surat WHI, surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan	✓	✓	✓	
Fotocopy NPWP (pembiayaan di atas Rp.50 juta)	✓	✓	✓	
Fotocopy rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir	✓	✓	✓	
Asli slip gaji terakhir/ surat keterangan penghasilan	✓	✓	✓	
Asli surat keterangan masa kerja dan jabatan terakhir perusahaan	✓	✓	✓	
Neraca dan laba rugi/informasi keuangan 2 tahun terakhir		✓	✓	
Akte perusahaan, STUP dan TDP		✓	✓	
Fotocopy surat ijin praktek profesi			✓	
Dokumen kepemilikan jaminan: - Fotocopy sertifikat & IMB - Surat pesan/penawaran - Fotocopy buku setoran PBB terakhir - Rencana anggaran biaya (RAB)		✓	✓	
Denah lokasi rumah tinggal	✓	✓	✓	



Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah

Informasi lebih lanjut silahkan hubungi



Untuk informasi lebih lanjut, hubungi Layanan Telepon 24 jam BNI Call di (021) 5000 46.



500046  
BNI Call

@BNISyariah



PT Bank BNI Syariah



500046  
BNI Call



PT Bank BNI Syariah



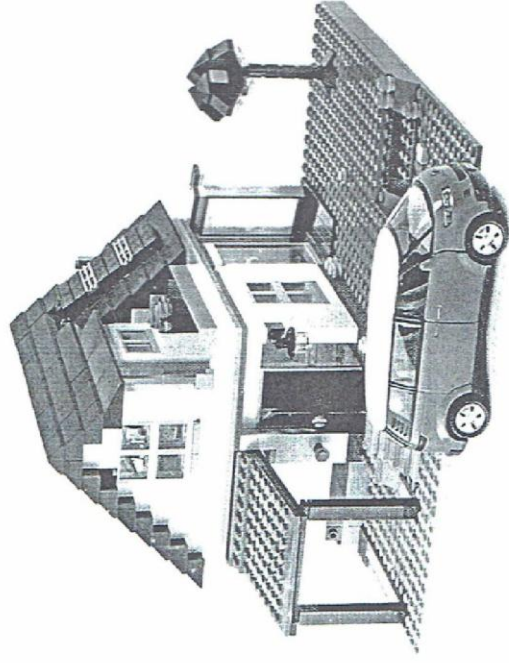
Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah



Angsuran tetap s/d lunas

Uang muka ringan

Proses Cepat



Wujudkan hunian  
Hasanah dengan  
rasa tenteram sesuai  
Syariah

griya iB hasanah

Kemudahan transaksi di 292 Outlet BNI Syariah (Reguler dan Mikro), lebih dari 1.500 Kantor BNI dengan layanan Syariah dan lebih dari 11.000 ATM BNI, ditambah ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

Informasi lengkap kunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat atau [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)  
 BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.



# FORMULIR PERMOHONAN PEMBIAYAAN EMAS IB HASANAH

## PERMOHONAN PEMBIAYAAN

Tujuan Pembiayaan : Pembelian ..... keping Emas Logam Mulia Antam  
seberat @ ..... gr. Total Berat ..... gr.  
Jangka Waktu : ..... Bulan  
Total Pembiayaan : Rp .....  
Uang Muka : Rp .....  
Pembiayaan Bank : Rp .....

## INFORMASI PEMOHON

Nama Lengkap : .....  
Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan  
Tempat / Tanggal Lahir : .....  
Status :  Belum Menikah  Menikah  Janda/Duda  
Pendidikan :  S3/S2  S1/D3  SMA/SMP  Lainnya  
Nama Gadis Ibu Kandung : .....  
Nomor KTP / Paspor : .....  
NPWP : .....  
Alamat KTP : ..... Kode Pos .....  
Alamat Domisili : ..... Kode Pos .....  
Nomor Telepon Rumah : .....  
Nomor Handphone : .....  
Status Tempat Tinggal :  Pribadi  Keluarga  Sewa  Dinas  
Nama Istri / Suami : .....  
Jumlah Tanggungan : ..... Orang

## INFORMASI PEKERJAAN PEMOHON

Jenis Pekerjaan :  PNS  Swasta  BUMN/D  Profesional  
 Wiraswasta  Lainnya  
Nama Instansi : .....  
Bidang Usaha : .....  
Alamat Instansi : ..... Kode Pos .....  
Jabatan : .....  
Lama Bekerja : .....  
Telepon Kantor : .....  
Fax : .....  
Email : .....

## INFORMASI PEKERJAAN PEMOHON SEBELUMNYA

Nama Instansi : .....  
Bidang Usaha : .....  
Alamat Instansi : ..... Kode Pos .....  
Jabatan : .....  
Lama Bekerja : .....  
Telepon Kantor : ..... Fax .....

## INFORMASI PEKERJAAN PASANGAN

Nama Instansi : .....  
Bidang Usaha : .....  
Alamat Instansi : ..... Kode Pos .....  
Jabatan : .....  
Lama Bekerja : .....  
Telepon Kantor : ..... Fax .....

## INFORMASI PEMBIAYAAN / PINJAMAN LAIN

Nama Bank	Jenis Pinjaman	Atas Nama	Nomor Rekening

## INFORMASI REKENING SIMPANAN

Nama Bank	Jenis Simpanan	Atas Nama	Nomor Rekening
	Gir / Tab / Dep		
	Gir / Tab / Dep		
	Gir / Tab / Dep		

## INFORMASI KEUANGAN

1. Penghasilan Bersih Per-Bulan Pemohon : Rp. ....
2. Penghasilan Bersih Per-Bulan Pasangan : Rp. ....
3. Penghasilan Tambahan (jika ada) : Rp. ....
4. Pengeluaran Per-Bulan : Rp. ....
5. Angsuran Pembiayaan Lainnya : Rp. ....
6. Sisa Penghasilan (1 + 2 + 3 - 4 - 5) : Rp. ....

## INFORMASI KELUARGA DEKAT TIDAK SERUMAH

Nama Lengkap : .....  
Hubungan : .....  
Alamat : ..... Kode Pos .....  
Telepon Rumah : .....  
HP : .....

## PERNYATAAN

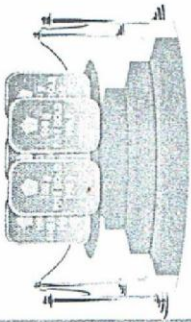
Saya menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan adalah benar. Informasi ini diberikan untuk tujuan permohonan pembiayaan dan dengan ini Saya mengizinkan BNI Syariah untuk mendapatkan dan memeriksa seluruh informasi yang diperlukan. Bersama ini Saya memberi kuasa kepada Bank untuk memotong dari rekening Giro / Tabungan / Deposito Saya di BNI / BNI Syariah guna melunasi angsuran pembiayaan dan atau kewajiban lainnya kepada Bank jika terjadi penundaan pembayaran. Dengan ini pula Saya menyatakan bersedia dan akan patuh pada peraturan dan persyaratan yang ditentukan Bank dan Saya mengetahui bahwa Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan ini tanpa memberitahukan alasannya.

Pemohon

( )



## Petik manfaat Hasanah kepemilikan emas melalui Pembiayaan Emas iB Hasanah



### Pembiayaan Emas iB Hasanah

Salah satu manfaat emas adalah lindung nilai harta Anda. Pembiayaan Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara rutin setiap bulannya.

#### Keunggulan

- Objek pembiayaan berupa logam mulia.
- Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas.
- Margin kompetitif.
- Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis.
- Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.
- Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp.150.000.000,-

#### Persyaratan

- Berstatus sebagai pegawai aktif / profesional / pengusaha.
- Pemohon minimal berusia 21 tahun, pada saat pembiayaan lunas berusia maksimal :
  - 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun).
  - 60 tahun untuk kalangan profesional dan pengusaha.
- Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.
- Mengajukan permohonan melalui pengisian formulir permohonan pembiayaan konsumtif serta wawancara langsung.

#### Dokumen yang Dibutuhkan

- Formulir Permohonan Pembiayaan.
- Fotokopi KTP.
- Fotokopi NPWP (untuk pemohonan Rp.50.000.000,- keatas).
- Fotokopi Kartu Identitas Pegawai (untuk pegawai).

### Simulasi Perhitungan

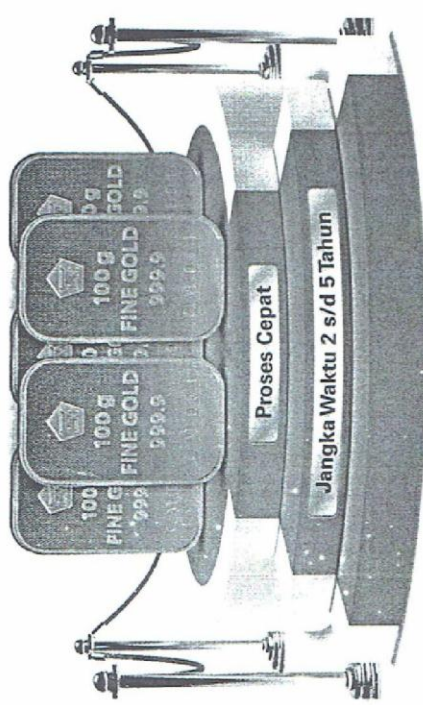
Pembelian Emas Antam 100 gr  
Jangka Waktu Pembiayaan 5 Tahun (60 bulan)

Harga emas	51.000.000
Uang muka disiapkan*)	10.200.000 -
Pembiayaan Bank	40.800.000
Margin*)	18.727.200 +
Harga jual Bank	59.527.200
Angsuran/bulan	992.120

\*) Perhitungan Uang muka dan Margin pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku



Hanya Dengan  
**20**  
ribuan/hari  
Anda Dapat memiliki  
**50gr**  
Emas Logam Mulia



**Petik manfaat Hasanah  
kepemilikan emas  
melalui Pembiayaan  
Emas iB Hasanah**

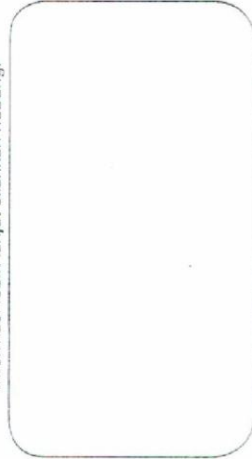
**pembiayaan emas  
iB Hasanah**

Kemudahan transaksi di 292 Outlet BNI Syariah (Reguler dan Mikro), lebih dari 1.500 Kantor BNI dengan layanan Syariah dan lebih dari 11.000 ATM BNI, ditambah ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

Informasi lengkap kunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat atau [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)  
BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

**BNI** Syariah  
Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah

Informasi lebih lanjut silahkan hubungi



500046  
BNI Call

@BNISyariah PT Bank BNI Syariah



Untuk informasi lebih lanjut, hubungi Layanan Telepon 24 jam BNI Call di (021) 5000 46

500046  
BNI Call

@BNISyariah  
PT Bank BNI Syariah

**BNI** Syariah  
Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah



# FORMULIR PERMOHONAN PEMBIAYAAN KONSUMTIF

## PERMOHONAN PEMBIAYAAN

Jumlah Pembiayaan :  Griya  Multiguna  Multijasa  
 Haji  Fleksi  Oto

Tujuan Pembiayaan : .....

Jangka Waktu : ..... Bulan

Total Pembiayaan : Rp. ....

Uang Muka : Rp. ....

Pembiayaan Bank : Rp. ....

## INFORMASI PEMOHON

Nama Lengkap : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Tempat / Tanggal Lahir : .....

Status :  Menikah  Belum Menikah  Janda / Duda

Pendidikan :  S3 / S2  S1 / D3  SMA / SMP  Lainnya

Nama Gadis Ibu Kandung : .....

Nomor KTP : .....

NPWP : .....

Alamat KTP : ..... Kode Pos .....

Alamat Domisili : ..... Kode Pos .....

Nomor Telepon Rumah : .....

Nomor Handphone : .....

Status Tempat Tinggal :  Pribadi  Keluarga  Sewa  Dinas

Lama Tinggal di Alamat Ini : .....

Jumlah Tanggungan : ..... Orang

## INFORMASI PEKERJAAN PEMOHON

Jenis Pekerjaan :  PNS  Swasta  BUMN / D  Profesional  
 Wiraswasta  Lainnya / Sebutkan.....

Nama Instansi : .....

Bidang Usaha : .....

Alamat Instansi : ..... Kode Pos .....

Jabatan : .....

Nama Atasan Langsung : .....

Lama Bekerja : ..... Mulai Bekerja Sejak (Tahun) .....

Telepon Kantor : ..... ext ..... Fax .....

Email : .....

## INFORMASI PEKERJAAN PEMOHON SEBELUMNYA

Jenis Pekerjaan :  PNS  Swasta  BUMN / D  Profesional  
 Wiraswasta  Lainnya / Sebutkan.....

Nama Instansi : .....

Bidang Usaha : .....

Alamat Instansi : ..... Kode Pos .....

Jabatan : .....

Lama Bekerja : .....

Telepon Kantor : ..... ext ..... Fax .....

## DATA ISTRI / SUAMI

Nama Istri / Suami : .....

Jenis Pekerjaan :  PNS  Swasta  BUMN / D  Profesional  
 Wiraswasta  Lainnya / Sebutkan.....

Nama Instansi : .....

Bidang Usaha : .....

Alamat Instansi : ..... Kode Pos .....

Jabatan : .....

Lama Bekerja : ..... Mulai Bekerja Sejak (Tahun) .....

Telepon Kantor : ..... ext .....

Nomor Handphone : .....

## INFORMASI PEMBIAYAAN / PINJAMAN LAIN

Nama Bank	Jenis Pinjaman	Plafon / Jumlah Pembiayaan	Jatuh Tempo

## INFORMASI REKENING SIMPANAN

Nama Bank	Jenis Pinjaman	Atas Nama	Nomor Rekening
	Gir / Tab / Dep		
	Gir / Tab / Dep		
	Gir / Tab / Dep		

## INFORMASI KEUANGAN

1. Penghasilan Bersih Per-Bulan Pemohon : Rp. ....

2. Penghasilan Bersih Per-Bulan Pasangan : Rp. ....

3. Penghasilan Tambahan (Jika Ada) : Rp. ....

4. Pengeluaran Per-Bulan : Rp. ....

5. Angsuran Pembiayaan Lainnya : Rp. ....

6. Sisa Penghasilan (1+2+3-4+5) : Rp. ....

## INFORMASI DATA AGUNAN

Jenis Agunan :  T / KSB  TB  Mobil  Motor  Lainnya

Lokasi Agunan : .....

Luas T / KSB / TB : Tanah ..... M<sup>2</sup> Bangunan ..... M<sup>2</sup>

Merek Kendaraan : ..... Tahun .....

Status Kepemilikan / :  Hak Milik  Hak Guna Bangunan

Sertifikat :  Lainnya / Sebutkan.....

Jenis Dokumen : ..... Nomor .....

Nomor Sertifikat : .....

Nomor IMB : .....

Harga Jual / RAB : Rp. ....

## INFORMASI KELUARGA DEKAT / TIDAK SERUMAH

Nama : .....

Hubungan : .....

Alamat : ..... Kode Pos .....

Telepon : Rumah ..... HP .....

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan adalah benar. Informasi ini diberikan untuk tujuan permohonan pembiayaan dan dengan ini Saya mengizinkan BNI Syariah untuk mendapatkan dan memeriksa seluruh informasi yang diperlukan. Bersama ini Saya memberi kuasa kepada Bank untuk memotong dari rekening Giro / Tabungan / Deposito Saya di BNI / BNI Syariah guna melunasi angsuran pembiayaan dan atau kewajiban lainnya kepada Bank jika terjadi penundaan pembayaran. Dengan ini pula Saya menyatakan bersedia dan akan patuh pada peraturan dan persyaratan yang ditentukan Bank dan Saya mengetahui bahwa Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan ini tanpa memberitahukan alasannya.

.....  
Pemohon

.....  
Istri / Suami Pemohon

( ..... ) ( ..... )

## FOTO PEMOHON & PASANGAN

--	--





## Wujudkan hunian Hasanah dengan rasa tenang dan tenteram, sesuai syariah

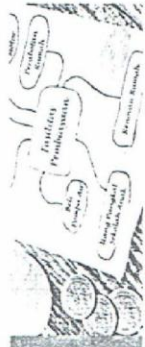
### Griya iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk membeli, membangun, merenovasi rumah / ruko ataupun untuk membeli kavling siap bangun (KSB).

#### Keunggulan

- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun.
- Margin kompetitif.
- Uang muka yang ringan.
- Angsuran tetap sampai dengan lunas.

Syarat Dokumen	Pegawai	Pengusaha	Profesional
01. Fotokopi KTP pemohon dan suami / istri	✓	✓	✓
02. Pasfoto 4x6 cm pemohon dan suami / istri (jika pisah harta)	✓	✓	✓
03. Fotokopi surat nikah / cerai / pisah harta	✓	✓	✓
04. Fotokopi kartu keluarga	✓	✓	✓
05. Fotokopi surat WNI, surat keterangan ganti nama bagi WNI keturunan	✓	✓	✓
06. Fotokopi NPWP (pembiayaan di atas Rp.50 juta)	✓	✓	✓
07. Fotokopi rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir	✓	✓	✓
08. Asli slip gaji terakhir / surat keterangan penghasilan	✓	✓	✓
09. Asli surat keterangan masa kerja dan jabatan terakhir di perusahaan / instansi	✓	✓	✓
10. Neraja dan laba rugi / informasi keuangan 2 tahun terakhir	✓	✓	✓
11. Akte perusahaan, SIUP dan TDP	✓	✓	✓
12. Fotokopi surat ijin praktik profesi	✓	✓	✓
13. Dokumen kepemilikan jaminan: - Fotokopi sertifikat dan foto - Surat pesanan / penawaran - Fotokopi buku setoran PDB terakhir - Rencana anggaran biaya (RAB)	✓	✓	✓
14. Denah lokasi rumah tinggal	✓	✓	✓



## Pembayaran serba guna yang Hasanah dengan syarat mudah dan ringan

### Fleksi iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai / karyawan suatu Perusahaan / Lembaga / Instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa sesuai Syariah Islam

#### Keunggulan

- Maksimal sampai dengan Rp. 100 Juta.
  - Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
  - Margin kompetitif.
  - Angsuran tetap sampai dengan lunas.
- Persyaratan
- Sesuai syarat Griya iB Hasanah, butir 1 s/d 9 untuk Pegawai.

### Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa fixed asset

#### Keunggulan

- Uang muka ringan / tidak dipersyaratkan
- Minimal pembiayaan Rp.25 Juta s/d Rp.2 Milyar.
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun.
- Angsuran tetap sampai dengan lunas.

#### Persyaratan

- Sesuai syarat Griya iB Hasanah, butir 1 s/d 14.

## Kemudahan mewujudkan impian kepemilikan emas yang Hasanah



### Pembayaran Emas iB Hasanah

Kini Anda dapat mewujudkan impian kepemilikan emas melalui Pembiayaan Emas iB Hasanah. Pembiayaan Emas iB Hasanah: merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara rutin / tetap setiap bulannya.

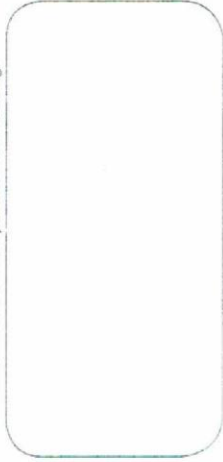
#### Keunggulan

- Objek pembiayaan berupa logam mulia.
- Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan s/d lunas.
- Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis.
- Jangka waktu pembiayaan minimal 2 s/d 5 tahun.
- Maksimal pembiayaan sampai dengan Rp.150.000.000,-
- Margin kompetitif.

#### Persyaratan

- Berstatus sebagai pegawai aktif / profesional / pengusaha.
- Pemohon minimal berusia 21 tahun, pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum :
  - 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun).
  - 60 tahun untuk kalangan profesional dan pengusaha.
- Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.
- Mengajukan permohonan melalui pengisian formulir permohonan pembiayaan konsumtif serta wawancara langsung.
- Fotokopi KTP.
- Fotokopi NPWP (permohonan diatas Rp 50 Juta).
- Kartu Identitas Pegawai (untuk pegawai).

Informasi lebih lanjut silahkan hubungi

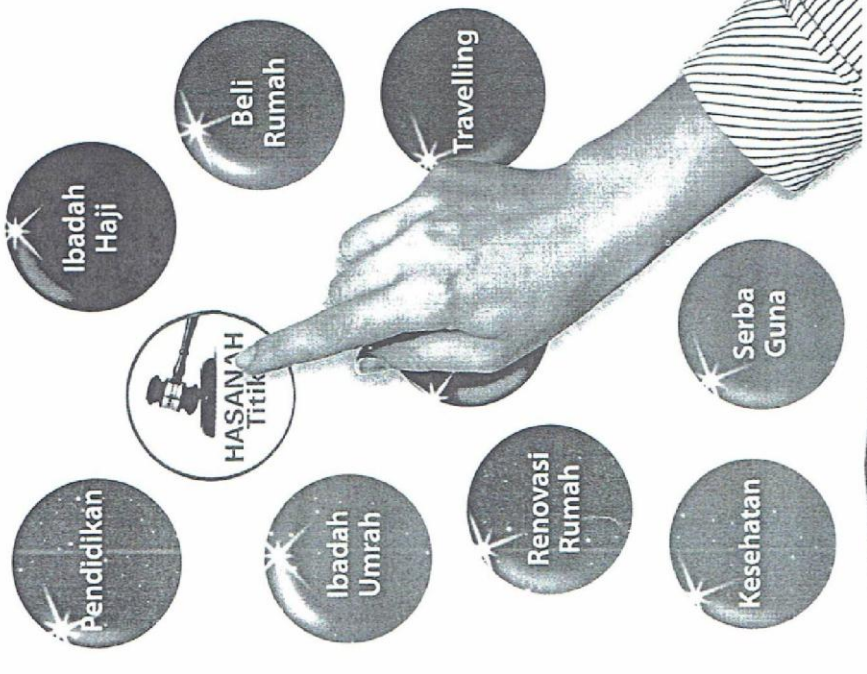


Kemudahan transaksi di 292 Outlet BNI Syariah (Reguler dan Mikro), lebih dari 1.500 Kantor BNI dengan layanan Syariah dan lebih dari 11.000 ATM BNI, ditambah ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima, serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

Informasi lengkap kunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat atau [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)  
BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

produk pembiayaan konsumtif

Kemudahan dan kepastian mewujudkan impian yang Hasanah



500046 BNI/Call

@BNISyariah

PT Bank BNI Syariah

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi Layanan Telepon: 24 jam BNI Call di (021) 5000 46



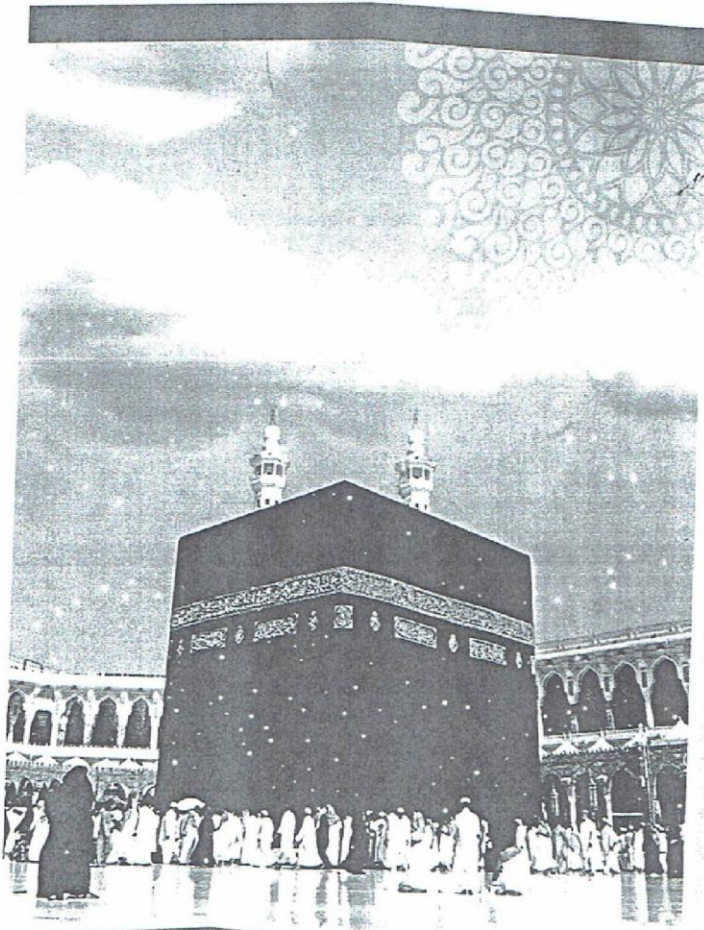
500046 BNI/Call

BNISyariah

PT Bank BNI Syariah  
Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah

BNI Syariah





**Wujudkan  
niat Hasanah Anda  
menuju Baitullah**

**fleksi iB  
hasanah umrah**

Kemudahan transaksi di 300 Outlet BNI Syariah (Reguler dan Mikro), lebih dari 1.700 Kantor BNI dengan layanan Syariah dan lebih dari 14.000 ATM BNI, ditambah ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

Informasi lengkap kunjungi Kantor Cabang BNI Syariah terdekat atau [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

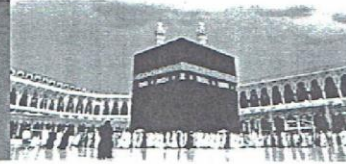
 @BNISyariah  PT Bank BNI Syariah



**BNI** Syariah

Memberikan yang Terbaik. Sesuai Kaidah

## Wujudkan niat Hasanah Anda menuju Baitullah



### Fleksi iB Hasanah Umrah

Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan pembelian manfaat jasa paket perjalanan Ibadah Umrah bekerja sama dengan Biro Perjalanan Umrah.

#### Keunggulan

- Dapat membiayai perjalanan Ibadah Umrah orang tua / mertua, suami / istri dan anak-anak dengan total pembiayaan s/d Rp.200 juta.
- Jangka waktu pembiayaan s/d 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah Payroll BNI / BNI Syariah.
- Angsuran pembiayaan tetap s/d lunas melalui rekening afiliasi di BNI / BNI Syariah.
- Proses mudah.

#### Persyaratan Umum

- Warga Negara Indonesia (WNI).
- Usia minimal 21 tahun.
- Pembiayaan lunas sebelum pensiun.
- Memiliki penghasilan tetap dengan *repayment capacity* sesuai ketentuan.

#### Persyaratan Dokumen, Uang Muka dan Agunan

No.	Dokumen	Fixed Income Dengan Payroll	Fixed Income Tanpa Payroll	Non Fixed Income
1.	KTP Pemohon dan Pasangan*	√	√	√
2.	NPWP	√	√	√
3.	Surat Nikah**	√	√	√
4.	Kartu Keluarga	√	√	√
5.	Slip Gaji	√	√	-
6.	Rekening Simpanan 3 Bulan	√	√	√
7.	Uang Muka	0%	15%	30%
8.	Agunan***	Tidak Ada	Ada	Ada

- \* Untuk permohonan pembiayaan bersama pasangan  
 \*\* Untuk pemohon yang telah menikah,  
 \*\*\* Untuk pembiayaan di atas Rp. 50 Juta

#### Tabel Angsuran

Pembiayaan (Rp. Ribu)	Harga Fleksi Umrah	Jangka Waktu (bulan) dan Angsuran (Rp. Ribu)				
		12	24	36	48	60
15.000	Harga	16.200	17.400	18.600	19.800	21.000
	Angsuran	1.350	725	517	412	350
25.000	Harga	27.000	29.000	31.000	33.000	35.000
	Angsuran	2.250	1.208	861	687	583
50.000	Harga	54.000	58.000	62.000	66.000	70.000
	Angsuran	4.500	2.417	1.722	1.375	1.167
100.000	Harga	108.000	116.000	124.000	132.000	140.000
	Angsuran	9.000	4.833	3.444	2.750	2.333
200.000	Harga	216.000	232.000	248.000	264.000	280.000
	Angsuran	18.000	9.667	6.889	5.500	4.667

Info lebih lanjut hubungi :

## **RIWAYAT HIDUP**



Penulis dilahirkan pada tanggal 14 Desember 1994 di Simpang Agung, Kecamatan Seputih Agung, Kabupaten Lampung Tengah. Putri kelima dari tujuh bersaudara dengan orang tua Bapak Mujilan dan Ibu Lasemi.

Mengenai pendidikan yang ditempuh antara lain:

1. Pendidikan SD Negeri 2 Simpang Agung Tahun Pelajaran 2001 s/d 2008.
2. Pendidikan SMP Negeri 1 Seputih Agung Tahun Pelajaran 2008 s/d 2011.
3. Pendidikan SMA Negeri 1 Seputih Agung Tahun Pelajaran 2011 s/d 2014.
4. Kemudian masuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro tahun pelajaran 2014 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan D3 Perbankan Syariah.