

**PENILAIAN KINERJA TELLER DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH
(Pada Bank Republik Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu
Majapahit Semarang)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (Amd) dalam Ilmu Perbankan Syariah

Disusun oleh:

ULFATUZ ZAHRO'

NIM. 1705015056

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2020**

H. Muchammad Fauzi, SE., MM.

NIP 19730217 200604 1 001

Jl. Karangrejo Tengah IX/ 1 Gajahmungkur Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) Eksemplar
Hal : Pengajuan Naskah Tugas Akhir
An. Sdri Ulfatuz Zahro`

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

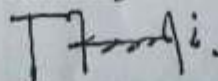
Disampaikan dengan hormat, setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : Ulfatuz Zahro`
NIM : 1705015056
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul : Penilaian Kinerja Teller dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut untuk dapat dimunaqasahkan. Dengan harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Semarang, 26 Juni 2020
Menyetujui,
Pembimbing



H. Muchammad Fauzi, SE., MM.
19730217 200604 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUNLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NERGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi.walisongo.ac.id - Email: febrwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Ulfatuz Zahro*

NIM : 1705015056

Judul : "Penilaian Kinerja Teller dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah
(Pada Bank Republik Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit
Semarang)".

Telah di Munaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Walisongo Semarang, dinyatakan lulus pada tanggal: 10 Juni 2020.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah
tahun akademik 2019/2020.

Semarang, 10 Juni 2020

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Dr. Ali Murtadho, M. Ag.
NIP. 19710830 199803 1 003

Muchammad Fauzi, S.E., M.M.
NIP. 19730217 200604 1 001

Penguji I

Penguji II



Arif Efendi, S.E., M. Sc.
NIP. 19850526 201503 1 002

Drs. H. Hasyim Syarbani, M.M.
NIP. 19570913 198203 1 002

Pembimbing

Muchammad Fauzi, S.E., M.M.
NIP. 19730217 200604 1 001

MOTTO

Berusahalah untuk menjadi yang terbaik,
tetapi jangan pernah berpikir bahwa dirimulah yang terbaik.

(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala nikmat yang telah Allah berikan kepada saya, akhirnya Tugas Akhir ini telah selesai pada waktu yang telah ditentukan dan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yth. Bapak dan Ibu (Kasmidi dan Sholekhah) kedua orang tua kami yang telah memberikan semangat dan motivasi dengan kasih dan sayangnya agar saya bisa menyelesaikan studi ini dengan baik.
2. Dzikrulloh, orang yang selalu memberikan motivasi serta nasihat.
3. Sahabat (Kiki, Furi, Salsa, Ike, Isna, Elsa, Fitriana) yang senantiasa memberikan dukungan dan saling menyemangati untuk terus optimis.
4. Yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu segenap keluarga D3 Perbankan Syariah 2017.
5. Serta segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang banyak memberikan masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

DEKLARASI

Penulis menyatakan dengan tulus dan rasa jujur bahwa Tugas Akhir ini murni hasil penelitian sendiri dan orisinalitasnya dapat dipertanggung jawabkan. Semua pemikiran dan kalimat yang ada dalam tulisan ini mutlak dari pemikiran penulis sendiri, kecuali informasi referensi yang dibuat kajian dan bahan dalam rujukan.

Semarang, 24 Juni 2020

Deklarator

Ulfatuz Zahro'

ABSTRAKSI

BRI Syariah KCP Majapahit merupakan badan atau lembaga keuangan yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah islam. Dalam bank, peran *teller* sangat penting karena berkaitan langsung dengan nasabah dan pelayanannya dianggap mampu mempengaruhi minat *teller* terhadap bank. Pelayanan tersebut sangat menentukan kepuasan nasabah yang nantinya akan menjadi tolak ukur bagi perusahaan. Seperti yang telah dijelaskan, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui : “Bagaimana kinerja *teller* di BRI Syariah KCP Majapahit serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *teller* dan bagaimana sikap *teller* saat menghadapi nasabah yang mempunyai karakter berbeda-beda di BRI Syariah KCP Majapahit.

Penelitian yang dilakukan di BRI Syariah KCP Majapahit tepatnya di Jalan Brigjen Sudiarto No. 234 Semarang dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi, wawancara serta dokumentasi.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa BRI Syariah KCP Majapahit mempunyai sistem SMK (Sitem Manajemen Kerja) yang berguna untuk menilai kinerja *teller*. Dari sistem penilaian SMK nantinya akan diperoleh nilai kecakapan *teller*. Sehingga *teller* tersebut dapat memberikan pelayanan yang prima. Nilai sistem SMK diberikan oleh pimpinan atau supervisor dengan melihat kesesuaian SOP yang berlaku dengan kinerja *teller* yang ada di lapangan. *Teller* yang dituntut untuk mampu memahami nasabah yang memiliki sikap yang berbeda-beda agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Kata kunci : Penilaian Kinerja, *Teller*, Sikap

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Yang diberi judul “Penilaian Kinerja *Teller* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank Republik Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit” yang dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang sudah membantu dalam memberikan saran serta membimbing penulis yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Muhammad Saefullah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Turmudi, SH., M.Ag selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah.
4. H. Muchammad Fauzi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak H. Johan Arifin, S. Ag. M.M selaku Wali Dosen.
6. Moch. Arif Rahman selaku pimpinan, Ibu Heni Yuniari selaku Teller serta seluruh karyawan di BRI Syariah KCP Majapahit.
7. Orang tua (Bapak Kasmidi dan Ibu Sholekhah) yang saya cintai serta selalu memberikan dukungan moral dan finansial serta kasih sayang yang tidak terbatas.
8. Kepada Dzikrulloh dan Kakaknya yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan keluarga D3 PBSB angkatan 2017 yang memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis mengucapkan terima kasih semoga amal mereka mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, tetapi semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua khususnya untuk penulis.

Semarang, 24 Juni 2020

Penulis

Ulfatuz Zahro'

DAFTAR.ISI

HALAMAN JUDUL PENELITIAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pengertian Bank Syariah.....	12
B. Teller	
1. Pengertian Teller.....	14
2. Tugas Teller.....	15
3. Tanggung jawab Teller	16
4. Wewenang Teller.....	16

C. Pengertian Nasabah.....	17
D. Pengertian Penilaian Kinerja	17
E. Kualitas Pelayanan.....	20
F. Sikap	23
BAB III	GAMBARAN UMUM BRI SYARIAH KCP
	MAJAPAHIT
	24
A. Sejarah BRI Syariah KCP Majapahit.....	24
B. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Majapahit	25
C. Budaya Kerja BRI Syariah KCP Majapahit	26
D. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Majapahit	26
E. Tugas Masing-Masing Jabatan di BRI Syariah KCP Majapahit	28
F. Produk-Produk BRI Syariah KCP Majapahit.....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....
	45
A. Penilaian Pimpinan BRI Syariah KCP Majapahit Serta Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Teller.....	45
B. Sikap Teller Menghadapi Nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit	52
BAB V	PENUTUP
	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.1	Sistem SMK.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia Bank Syariah pertama kali didirikan pada tahun 1992 dengan nama Bank Muamallat Indonesia (BMI). Perbankan syariah di Indonesia terus berkembang, tetapi jika diukur perkembangannya dengan negara-negara muslim lainnya memang sedikit terlambat. Dalam perkembangannya di Indonesia perbankan syariah tidak membutuhkan waktu lama untuk mampu berkembang serta mampu menunjukkan kemajuan yang signifikan dimasyarakat hingga pada saat ini dengan didukung oleh mayoritas penduduk Indonesia yaitu muslim sehingga perbankan syariah dapat langsung memiliki peluang pasar sendiri.

Dalam pendiriannya PT. Bank BRI Syariah, Tbk tidak lepas dari kerjasama antara PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) dengan Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 kemudian disahkan oleh Bank Indonesia dengan dikeluarkannya surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008. Dengan prinsip syariah pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank Syariah resmi memulai kegiatan operasinya sebagai salah satunya bank yang berjalan dengan prinsip Islam (syariah).¹

Aktifitas operasional dari Bank BRI syariah semakin kokoh setelah penandatanganan akta Bank BRI (Persero), menyatakan kesetujuannya bergabung menjadi satu dengan Bank BRI syariah yang di tandatangi oleh Sofyan Basir sebagai Direktur PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) dengan Vantie Rahardjo sebagai Direktur Utama Bank BRI syariah pada tanggal 1 Januari 2009. Persetujuan ini berlaku pada tanggal 1 Januari 2009.

BRI Syariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah dan mempunyai keinginan dimana akan menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, yang

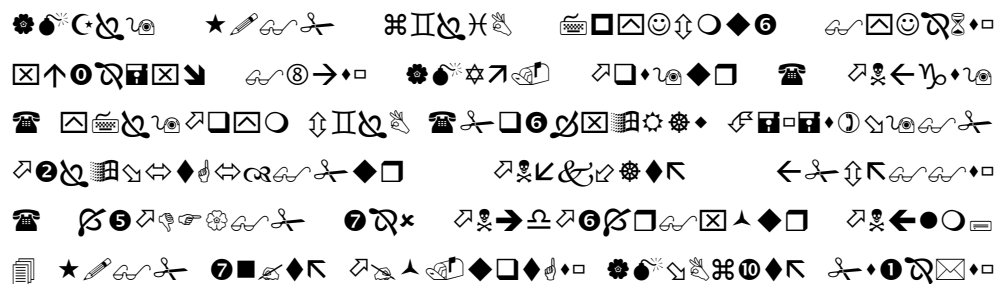
¹ Adiwarman Karim, Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010, h. 25.

berkomitmen untuk produk serta layanan yang menentramkan, terus tumbuh secara positif dan memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah.²

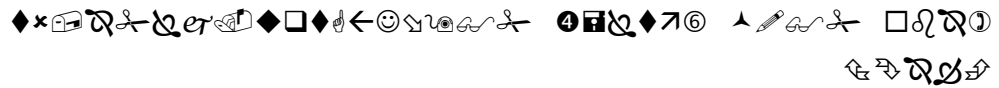
Dalam mengembangkan bisnisnya Bank BRI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Majapahit yang berada di Jalan Brigjend Sudiarto No. 234. Kantor cabang ini diresmikan pada tanggal 14 April 2010 dan langsung beroperasi pada tanggal yang sama dipimpin oleh Bapak Edi Gunawan dan saat ini dipimpin oleh Moch. Arif Rahman menunjukkan kemajuan didukung pelayanan teller yang kompeten di buktikan dengan ramainya oleh nasabah setiap hari.

Sebagai bagian dari Bank pelayanan teller di anggap sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah dengan minat terhadap suatu Bank. Dengan teller memberikan pelayanan yang prima seorang nasabah akan memberikan suatu kesan (tolak ukur). Pelayanan akan menjadikan tolak ukur seorang nasabah akan merasakan kepuasan pelayanan maupun kurang dalam pelayanan di perusahaan atau Bank.

Seorang teller senantiasa dapat memberikan pelayanan yang baik agar mendapatkan nilai tambah dimata nasabah. Dengan nilai tambah tersebut dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah, pelayanan yang cepat, tepat dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh teller merupakan dampak positif bagi bank tersebut. Dalil yang berkaitan dengan pelayanan sebagaimana yang terkandung dalam QS. Al-Imron Ayat 159 yang berbunyi:



² Profil BRI Syariah



Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah terhadap mereka, sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu memanfaatkanlah mereka dan mohonkan ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Makna kandungun ayat dari Al-Qur'an Surat Al Imron Ayat 159 yaitu:

1. Bersikap lemah lembut. Seorang pemimpin harus mampu bersikap lemah lembut serta bertutur kata yang baik (tidak keras kepala), dalam melakukan musyawarah. Sehingga mitra kerja ataupun nasabah tidak akan pergi.
2. Memberi maaf dan membuka lembaran baru. Dengan musyawarah disini bisa dilakukan dalam keadaan pikiran jernih adapun saat memaafkan akan menghapus bekas luka akibat perlakuan dari orang lain yang dinilai tidak wajar. Sedangkan dalam bermusyawarah harus menyiapkan mental untuk selalu bersedia memberikan maaf dan nantinya akan membuka lembaran baru.
3. Berserah diri kepada Allah. Setelah adanya musyawarah yang dilakukan sudah selesai, maka sebaiknya sikap yang harus dilakukan adalah melaksanakan hasil musyawarah dan berserah diri kepada Allah. Hal ini dikarenakan bahwa Allah menyukai orang-orang yang berserah diri kepada-Nya.

Di dalam pelayanan BRI Syariah KCP Majapahit seorang teller harus mempunyai prinsip pasti oke (professional, antusias, penghargaan teradap sdm, tawakkal, integritas, berorientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan). Saat

melayani nasabah secara langsung teller harus melayani dengan cepat, aman dan sesuai dengan SOP yang ada dalam perusahaan tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa teller mempunyai peranan yang sangat penting bagi Bank BRIS KCP Majapahit. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian yang ingin diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah “Penilaian (pelayanan) Kinerja Teller Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasaba pada Bank Republik Indonesia KCP Majapahit”.

B. Rumusan Masalah

Melihat pentingnya penilaian kinerja *teller* di Bank Republik Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit, maka penulis merumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas di tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana Pimpinan Cabang Pembantu Majapahit melakukan penilaian kinerja *teller* serta Apakah faktor yang mempengaruhi kinerja *teller* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah di Bank BRI Syariah KCP Majapahit Semarang
2. Bagaimana sikap *teller* menghadapi nasabah di Bank BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja *teller* di BRI Syariah KCP Majapahit Kab. Semarang serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *teller* dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit.

- b. Untuk mengetahui bagaimana cara teller menghadapi nasabah yang memiliki karakter atau kepentingan yang berbeda-beda BRI Syariah KCP Majapahit

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

- 1) Untuk memenuhi syarat sebelum lulus dalam program pendidikan Diploma III UIN Walisongo prodi Perbankan Syariah.
- 2) Untuk meningkatkan pengetahuan praktikum berkaitan dengan ilmu pengetahuan yang diperoleh ditempat magang.
- 3) Memberikan pengetahuan dan informasi dari dunia praktis yang sangat berguna untuk disinkronkan dengan pengetahuan teori yang didapat saat dibangku kuliah.
- 4) Sebagai sarana untuk dapat berpikir secara sistematis agar mampu mengidentifikasi, menganalisis, merumuskan masalah dan mencari alternatif pemecahan pada suatu masalah.
- 5) Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan penulis sebagai bekal apabila sudah terjun langsung dalam dunia pekerjaan.

b. Bagi UIN Walisongo Semarang

- 1) Untuk memperkenalkan program Diploma III yang terdapat di UIN Walisongo khususnya Perbankan syariah ke masyarakat
- 2) Menambah referensi untuk UIN Walisongo Semarang khususnya bagi mahasiswa yang akan menyusun Tugas Akhir.

c. Bagi Lembaga

Sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan dalam penilaian kinerja teller yang ada di BRI Syariah KCP Majapahit.

D. Tinjauan Pustaka

Seperti yang telah di kemukakan di latar belakang masalah maka dilakukan berbagai kajian terhadap pustaka-pustaka yang sudah ada atau karya-karya yang memiliki hubungan dengan topik yang akan diteliti untuk mendukung dari penelitian ini.

Di dalam skripsi Siti Nurul Fajri Jurusan Pendidikan Ekonomi tahun 2012 yang diberi berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Teller Bank terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang*". Skripsi ini membahas tentang kualitas layanan *teller* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang. Kualitas layanan *Teller* yang dipengaruhi oleh tiga variabel yaitu ketanggapan, keberadaan dan profesionalisme. Dengan tiga variabel tersebut kualitas jasa sangat mempengaruhi kepuasan nasabah Simpedes dalam menggunakan jasa perbankan. Kepuasan nasabah dapat digunakan bank sebagai tolak ukur kemajuan bank, untuk memperbaiki mutu pelayanan bank agar lebih baik dan mempunyai dampak yang positif bagi bank. Sedangkan dalam penelitian ini lebih memfokuskan sikap dan kinerja *teller* yang menghadapi karakter atau kepentingan nasabah yang berbeda-beda.³

Skripsi Wakhidatul Ardiyah Jurusan Perbankan Syariah tahun 2019 yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Haji terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak*". skripsi ini membahas tingkat kepuasan seorang nasabah dalam produk tabunagn haji yang meliputi kualitas pelayanan seta kualitas produk yang berada di Bank BRI Syariah KCP Demak. Sedangkan dalam penelitian yang diteliti ini, lebih memfokuskan pada penilaian pimpinan terhadap

³ Siti Nurul Fajri, "*Pengaruh Kualitas Layanan Teller Bank terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes BRI Unit Cabang Magelang*", Skripsi. Diakses pad tanggal 23 Februari 2020 pukul 14.00 WIB.

kinerja teller sehingga tidak ada kesamaan dalam segi objek maupun lokasi penelitian.⁴

Tugas akhir Dian Ratnasari Fakultas Bisnis dan Manajemen tahun 2012 yang diberi judul “*Tinjauan Penilaian Kinerja Karyawan pada Sub Kepegawian di Inspektorat Provinsi Jawa Barat*” penelitian tugas akhir ini membahas bagaimana penilaian kinerja karyawan pada sub kepagaiwaan yang ada di inspektorat provinsi jawa barat. Dalam penelitian yang dilakukan Dian Ratnasari menggunakan teori yaitu, *rating scale* dan *critical incident method* dimana penelitian yang meliputi kejujuran, tanggung jawab, ketaatan, kerjasama, prestasi, kesetiaan, prakarsaa dan kpemeinpinan. Adapum solusi yang bisa diselesaiakn dalam permasalahan penelitian yaitu dengan melakukan pembenahan, perhatian serta pembinaan yang dilakukan seorang pemimpin kepada karyawan yang berada di inspektorat provinsi jawabarat.⁵

Skripsi Fery Sujarwo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2016 yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Nasabah Bank Muamalat Salatiga*”. Skripsi ini membahas tentang kualitas pelayanam yang diberikan pegawai *teller* yang ada di bank mamalat Salatiga, menunjukkan hasil *Tangibles*, *Reability*, *Resonsiviness*, *Assurance* dan *Empaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variaabel assuranc yang mempunyai pengaruh kecil sehingga perlu adanya pembenahan kualitas pelayanan teller.⁶

Skripsi Fajar Arif Wibowo Fakultas Ekonomi tahun 2014 yang berjudul “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan*”.

⁴ Wakhidatul Ardiyah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungam Haji terhadap Kepuasan Nasabh pada BRI Syariah KCP Demak*”. Skripsi. Diakses pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 19.20 WIB.

⁵ Dian Ratnasari, “*Tinajuam Penilaian Kinerja Karyawan pada SUB Kepegawaian di Inspektorat Provinsii Jawa Barat*”, Laporan Tugas akhir. Diakses pada tanggal 30 Februari pukul 13.15 WIB.

⁶ Fery Sujarwo, “*Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Nasabah Bank Muamalat Salatiga*”, Skripsi. Diakses pada tanggal 1 Maret 2020 pukul 20.15 WIB.

Skripsi ini membahas tentang kualitas pelayanan *teller* yang ada di Bank BRI Unit Pleret terhadap lima dimensi kualitas pelayanan.⁷

E. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah kualitatif (*field study research*). Karena sesuai dengan objek penelitian yang di amati yaitu Bank Bri Syariah KCP Majapahit.⁸

2. Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan data yang di dapatkan langsung dari sumber pertama Seperti wawancara.⁹ Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan pihak pimpinan cabang dan karyawan BRI Syariah KCP Majapahit mengenai penilaian kinerja teller dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit .

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh dari sumber penelitiannya.¹⁰ Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri atas data kearsipan dan laporan-laporan, dokumen serta diperoleh dari buku-buku yang terkait dengan kinerja teller serta dapat membantu dalam penelitian ini.

⁷ Fajar Arif Wibowo, "Evaluasi Kinerja Pelayanan bank Berbasis Kualitas Pelayanan". Skripsi. Diakses pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 19.15 WIB.

⁸ Jusuf Soewadji, MA, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012, h. 5.

⁹ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode dan Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, h.30.

¹⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997, h.92.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya.¹¹ Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini seperti pengamatan teller, kinerjanya dan lain sebagainya yang diperoleh dari BRI Syariah KCP Majapahit.

b. Wawancara

Peneliti dalam metode wawancara ini adalah dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada Bapak Moch. Arif Rahman selaku pimpinan cabang dan Ibu Heni Yuniari selaku teller di BRI Syariah KCP Majapahit terkait Penilaian Kinerja Teller dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit.¹²

c. Dokumentasi

Peneliti dalam melakukan penelitiannya mencoba mengumpulkan data tentang keadaan BRI Syariah KCP Majapahit baik gambar, laporan-laporan serta juga dapat berbentuk catatan kecil.¹³ Dokumentasi dalam hal ini penulis mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, notulen untuk memperkuat bukti Laporan Tugas Akhir yang berkaitan tentang penilaian teller dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit.

4. Subjek dan Obyek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah penilaian kinerja *teller* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit. Sedangkan obyek penelitian ini adalah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Penulis memilih penelitian di BRI

¹¹ M.Burhan Bungiz, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005, h. 133.

¹² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian....*, h. 125.

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2009. h. 226-240

Syariah Majapahit karena selalu ramai dengan nasabah setiap harinya dan belum ada yang menyinggung kinerja teller yang ada di BRIS KCP Majapahit.

5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian berada di BRI Syariah KCP Majapahit Semarang, tepatnya di Jalan Brigjend Sudiarto No.234 Semarang. Adapun waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dimulai pada tanggal 13 Januari sampai dengan tanggal 13 Maret 2020 berjumlah 60 hari.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdapat 5 (lima) bab yang terdiri beberapa sub bab yang dapat diuraikan kembali. Sistematika penulisan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal dirinci menjadi beberapa halaman. Di halaman pertama judul, halaman pengesahan, halaman motto, serta daftar isi.

2. Bagian Isi

Dalam bagian isi di kelompokkan menjadi beberapa sub bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Di BAB I dijelaskan latar belakang dari penelitian ini dan rumusan masalah yang akan diangkat serta manfaat tujuan penelitian untuk memperkuat serta mendukung penelitian di lakukan tinjauan terhadap pustaka-pustaka terdahulu, serta metode yang akan di gunakan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Untuk mendukung dari penelitian, dalam bab ini di uraikan teori-teori untuk memperkuat dari penelitian

ini. Landasan teori sering disebut juga kerangka teori.

BAB III : BRI SYARIAH KCP MAJAPAHIT SEMARANG

Di BAB III akan dijelaskan gambaran umum dari objek penelitian yang akan diamati seperti halnya visi, misi, nilai –nilai yang baik dalam objek yang ada, serta produk-produk di Bank BRI Syariah KCP Majapahit.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan yang diangkat dalam bab ini yaitu penilaian kinerja teller dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah dengan berdasarkan teori yang relevan.

BAB V : PENUTUP

Bab V berisi kesimpulan dari penelitian serta saran.

DAFTAR PUSTAKA

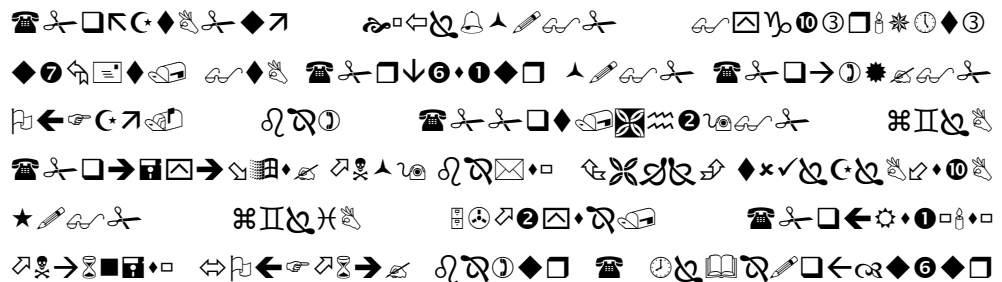
LAMPIRAN

BAB II
LANDASAN TEORI

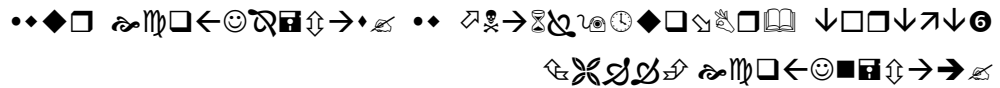
A. Pengertian Bank Syariah

Bank Islam dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan Pasal 1 tidak didefinisikan secara rinci. Namun dapat ditarik pengertian bahwa lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembayaran dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Perbankan yang dalam operasionalnya tidak menggunakan bunga, tetapi operasional serta jenis produk yang dipakai dalam Bank Syariah berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW.

Menurut Antonio dan Perwaatmadja ada dua pengertian yang membedakan Bank Islam dan Bank yang operasionalnya dengan syariat islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah islam. Sedangkan bank yang operasionalnya dengan syariat islam adalah bank yang menggunakan aturan saat operasionalnya dan merujuk kepada ketentuan-ketentuan yang ada di dalam Al-qur'an dan Hadist. Adapun ketentuan syariah islam meliputi: aturan bermuamalah itu dijauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.¹⁴ Sudah dijelaskan riba dalam segala bentuknya dilarang dalam ayat Al-Qur'an tentang pelanggaran riba yang terakhir yaitu surat Al-Baqarah ayat 278-279:



¹⁴ Karnaen Perwaatmadja dan M. Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1992, h. 1



Artinya. : *Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman. Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).*

Dari ayat tersebut dapat dijelaskan bahwa, Allah menghadapkan firman-Nya kepada orang-orang yang mukmin dan memerintahkan mereka agar bertaqwa kepada-Nya dengan meninggalkan muamalah-muamalah didalam yang mengandung riba yang mereka kerjakan sebelumnya. Jika mereka tidak melaksanakannya, maka mereka telah memerangi Allah dan Rosul-Nya. Ayat ini menjelaskan bahwa adanya ancaman dan peringatan yang tega terhadap orang-orang yang masih saja melaksanakan perbuatannya itu setelah adanya peringatan. Dengan meninggalkan sisa riba dan lebih mendekati diri kepada-Nya, maka Allah tidak menganiaya karena sudah mengambil bunga darinya, tidak pula dianiaya karena harta pokoknya sudah dikembalikan tanpa adanya tambahan atau pengurangan nominal dan dilakukan sudah sesuai dengan apa adanya.

Asas yang digunakan dalam Bank Syariah adalah asas kemitraan, transparansi, keadilan dan universal. Pada operasional Bank Syariah menggunakan konsep bagi hasil dan tidak menerapkan bunga. Karena pendapatan atau penggunaan dana yang diperoleh bukan dari hasil bunga atau dikenal dengan riba yang diharamkan. Bank syariah tidak membedakan secara tegas antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa. Di samping itu, bank syariah juga dapat menjalankan kegiatan usaha untuk memperoleh imbalan atas jasa perbankan lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.¹⁵

¹⁵ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2004, h.5

B. Pengertian *Teller*

Teller merupakan petugas bank yang bertanggungjawab terhadap lalu lintas uang tunai maupun non tunai. *Teller* biasanya dikenal dengan kasir merupakan bagian yang berkaitan langsung dengan masalah keuangan. Transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer ataupun pemindahbukuan. Setiap hari, teller harus melakukan pembukuan dan penutupan kas. Serta bertugas membuatnya, merencanakan kebutuhan kas harian, mencatat semua transaksi kas dan juga merekapnya dalam catatan uang keluar dan masuk. (Dokumen BRIS, 2020: 9).¹⁶

Teller merupakan seorang karyawan yang bekerja di frontline bankinghall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah. Bentuk transaksi penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai dalam melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.¹⁷ Teller bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat; tanda tangan teller diperlukan sebagai tanda sahnya suatu dokumen transaksi pada lembaga keuangan yang pada umumnya bekerja di belakang gerai pada bank besar yang telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas masing-masing misalnya seorang teller memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah. Adapun fungsi teller memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan. Uang tunai, pemindahbukuan atau penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing).¹⁸

¹⁶ Wawancara dengan Heni Yuniari, Teller di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang tanggal 9 Maret, 14.00 WIB

¹⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014, h. 3.

¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola ...*, h. 5.

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank, maka seorang teller harus mengetahui tentang fungsi, tanggung jawab dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Berikut penjelasan tentang tugas dan tanggung jawab seorang teller pada sebuah bank:

1. Tugas *teller*

- a) Memproses pelaksanaan transaksi tunai dan non tunai termasuk surat-surat dengan batas kewenangannya dari nasabah.
- b) Mempercayai keabsahan dan keaslian dari uang tunai dan surat berharga.
- c) Mengetahui kecocokan jumlah fisik uang dngan catatan saat bertransaksi.
- d) Melakukan pembukuan dan validasi sesuai dengan catatan transaksi.
- e) Bertanggungjawab terhadap kerahasiaan password.
- f) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
- g) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator atau Bank Indonesia.
- h) Bertanggungjawab terhadap keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tandatangan nasabah.
- i) Mempersiapkan uang tunai pda ATM ysng dikelola dibawah outlet bank.
- j) Menyakini keabsahan dan keaslian dari spesimen tanda tangan nasabah pada bank dan formulir transaksi penarikan antar cabang.
- k) Memeriksa identitas nasabah yang benar.
- l) Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*.

2. Tanggungjawab *teller*

- a) Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat.

- b) Bertanggungjawab atas kerahasiaan bank dan nasabah.
- c) Bertanggungjawab terhadap kebersihan dan kerapian ruang kerja.
- d) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller* seperti User-ID, password, anak kunci cash box dan laci.
- e) Mematuhi peraturan yang ada dalam perusahaan.

3. Wewenang *teller*

Berdasarkan tugas dan fungsi *teller* yang sudah dijelaskan diatas, bahwa *teller* memiliki wewenang yang diembannya. Wewenang merupakan bentuk nyata dari tugas khusus yang diselesaikannya dengan baik seperti: pekerjaan yang harus diselesaikan dihari yang sama dan tidak ada yang tergantung atau dipending. Adapun wewenang teller adalah sebagai berikut:

- a) Memproses penerimaan setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah sesuai dengan permintaan .
- b) Nasabah melakukan pembayaran transaksi yang dilakukan oleh teller sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- c) Melakukan pemrosesan penukaran uang dari nasabah.
- d) Mencocokkan data nasabah yang ada di formulir dengan kebijakan ataupun sitem yang berlaku

Terkait dengan tugas dan tanggungjawab *teller* yang tidak diperbolehkan melakukan aktifitas-aktifitas seorang *teller* saat berada diluar tugas dan tanggungjawabnya. Contohnya: memakai suatu rekeneng pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, misalnya: jika adanya selisih dan keperluan lainnya. Kemudian kalau tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dibank artinya tidak boleh menerima ataupun memproses transaksi titpan dari nasabah.¹⁹

C. Pengertian Nasabah

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), Mengelola ..., h. 5-7

Pengertian nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Bahwa nasabah adalah pihak atau orang yang memakai jasa bank nasabah dikelompokkan menjadi menjadi dua yaitu nasabah penyimpanan dan nasabah nasabah debitur. Nasabah penyimpanan adalah nasabah atau seseorang yang melakukan penyimpanan dananya dibank dan melakukan perjanjian dengan bank. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas berdasarkan akad atau berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²⁰ Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah dalam penelitian ini adalah orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputarakan melalui bank.

D. Pengertian Penilaian Kinerja

Job performance atau sering disebut dengan kinerja yaitu hasil ataupun capaian yang telah dilakukan seorang karyawan disebuah perusahaan ataupun di organisasi. Baik secara kuantitatif maupun kualitatif yang sesuai dengan sistem ataupun peraturan yang berlaku atas tugas, tanggung jawab yang diembannya untuk mensukseskan tujuan dari sebuah perusahaan ataupun organisasi.

Berikut ini definisi kinerja menurut para ahli:

1. Menurut Soedarmayanti menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan atau merupakan perpaduan dari hasil kerja dan kompetensi.
2. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang sudah dicapai oleh

²⁰ Soegeng Wahyoedi Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*, Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019, h. 19.

pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²¹

3. Menurut John Whitmore kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. Kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pemeran umum keterampilan.

Penilaian kinerja adalah evaluasi terhadap kinerja karyawan yang digunakan untuk menilai dan mengetahui kemampuan dari seorang karyawan dengan mengerjakan pekerjaannya sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan berkembangnya suatu perusahaan pastinya ada pengaruh dari kinerja karyawan yang optimal. Karyawan yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Adapun dalil yang berkaitan kinerja sebagaimana yang terkandung dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahqaaf ayat 19 yang berbunyi:



Artinya: *Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan.*

Dari ayat diatas dapat dijelaskan bahwa Allah akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seorang karyawan melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi perusahaan, maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari pekerjaannya dan akan memberikan keuntungan bagi perusahaannya.

²¹ Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Ke-2, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2002. hal 67.

Dalam melakukan penentuan penilaian kinerja terdapat unsur-unsur yang harus diperhatikan pada saat memberikan gambaran mengenai tingkat efektifitas penilaian kinerja.²² Menurut Tohard, (2020) adanya unsur-unsur yang dinilai dalam kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kesetiaan (Loyalitas).
- 2) Prestasi.
- 3) Tanggungjawab.
- 4) Ketaatan.
- 5) Kejujuran.
- 6) Prakarsa.
- 7) Kepemimpinan.

Menurut Sunyoto yang dikutip oleh A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2010:16). Tujuan penilaian kinerja yang ada harus jelas dan tegas, agar lebih bermanfaat yang diperoleh untuk karyawan. Berikut tujuan dari penilaian kinerja adalah sebagai berikut.²³

- a) Meningkatkan kepercayaan terhadap karyawan.
- b) Mencatat dan mengakui hasil kerja karyawan. Dengan begitu, mereka tau akan kemampuannya sampai dimana dan bisa membuat karyawan lebih meningkatkan kemampuannya lagi.
- c) Meningkatkan kepedulian terhadap semua karyawan dengan memberikan peluang untuk mendiskusikan pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d) Mendefinisikan sasaran untuk masa depan, sehingga karyawan termotivasi untu ikut berpartisipasi sesuai dengan potensi masing-masing.

²² Dian Ratnasari, "Tinjauan Penilaian Kinerja pada SUB Kepegawaian di Inspektorat Provinsi Jawa Barat", *Tugas Akhir, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama Bandung*, h. 16.

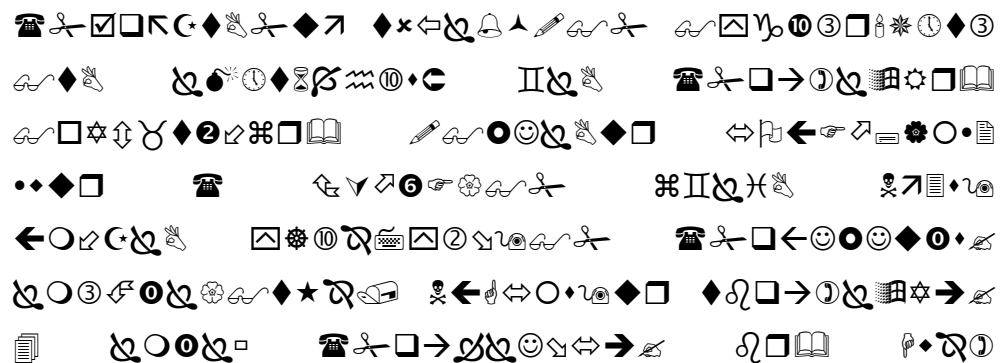
²³ Dian Ratnasari, "Tinjauan ..., h. 17.

- e) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang tidak diubah.

E. Kualitas Pelayanan

Sebagian besar mengatakan bahwa jasa adalah sesuatu aktifitas yang tiadk berwujud, tidak dapat diraba tetapi dapat di diidentifikasi dan dilaksanakan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan konsumen.²⁴ Penampilan produk merupakan bagian terpenting dalam meraih keunggulan agar tetap berkesinambungan. Keunggulan dari sebuah produk jasa dapat dilihat dari kualitas serta keunikan yang ditonjolkan dalam jasa yang diberikan kepada nasabah. Kualitas pelayanan adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik.²⁵ Pekerjaan karyawan merupakan kunci dari kualitas untuk menciptakan nilai dan kepuasan dari nasabah.

Di dalam islam telah diajarkan, jika kita ingin mmberikan pelayanan yang berkualitas baik hendaknya kita memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada orang lain. Adapun dalil yang terkandung dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 adalah sebagai berikut:



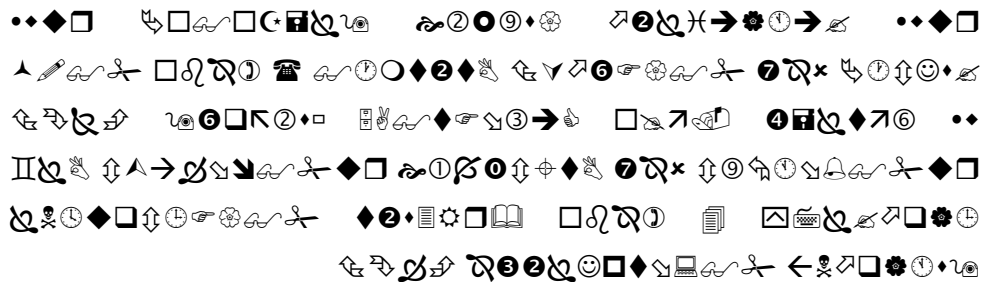
²⁴ Wakhidatul Ardiyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Taungan Haji terhadap Keuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak”, *Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo*, h. 20.

²⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011, h. 228.



Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.*

Jadi *teller* dalam memberikan pelayanan agar berkualitas bukan dilihat dari melayani nasabah saja tetapi pelayanan juga dilihat dari mengerti, memahami dan merasakan keinginan dari nasabah. Di anjurkan dalam islam untuk bersikap *profesional* yaitu bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang sudah menjadi tanggungjawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan sebagaimana yang akan dijelaskan didalam Al-Qur'an Surat Luqman ayat 18-19:



Artinya: *Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan di bumi dengan angkuh. Sungguh, Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri. Dan sederhanakanlah dalam berjalan dan lunakanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.*

Dari ayat diatas dapat dijelaskan bahwa seseorang harus memiliki sifat lemah lembut. Itu juga yang diterapkan dalam dunia bisnis seperti halnya bank. Karyawan atau seorang pegawai harus memiliki sifat lemah lembut,

baik dalam perkataan maupun dalam bertindak. Agar nasabah merasakan ketentraman, kenyamanan dalam melakukan transaksi maupun kepentingan yang berkaitan dengan pelayanan bank. Seorang teller juga harus membuang rasa dengki atau amarah jika ingin mencapai semua itu.

Semakin banyak nasabah jika ingin melakukan transaksi berhubungan dengan bank, maka nasabah menginginkan adanya kepuasan dari pelayanan yang sudah diberikan oleh bank. Tingkatan dalam kepuasan nasabah ada dalam lima hal pokok yang bisa digerakkan oleh bank sebagai berikut:

1) *Tangibles* atau wujud nyata

Merupakan bukti langsung atau konkret yang perusahaan miliki dan karyawan bank yang ada didalamnya dengan menunjukkan keberadaannya kepada nasabah. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana dalam perusahaan menunjukkan bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang akan terlihat langsung oleh nasabah. Oleh karena itu bukti fisik harus menarik dan modern. Wujud nyata yang diberikan perusahaan meliputi: gedung, perlengkapan kantor, kendaraan operasional, sarana komunikasi, serta bukti fisik lainnya.

2) *Responsivitas* atau kehandalan

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Perlunya pimpinan memberikan motivasi untuk mendukung pelayanan kepada nasabah tanpa terkecuali. Kemampuan yang dapat dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, tepat waktu dan tidak ada kesalahan.

3) *Assurance* atau jaminan.

Dalam melakukan transaksi nasabah akan memilih bertransaksi kepada orang yang benar dan tepat sasaran. Jaminan yang harus karyawan miliki meliputi: pengetahuan yang dimiliki, sopan santun karyawan, komunikasi yang baik sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah.

4) *Responsiveness* atau daya tanggap.

Daya tanggap yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan nasabahnya. Nasabah yang akan melakukan transaksi mengharapkan keberadaannya yang diakui oleh karyawan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa nasabah mengharapkan respon yang baik saat bertransaksi.

5) *Empathy* atau kemampuan

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian tulus yang diberikan kepada nasabah agar memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah secara tepat dan cepat. Kepuasan pelanggan pada dasarnya ada hubungannya dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya..²⁶

F. SIKAP

Sikap atau *attitude* merupakan keadaan dimana orang mudah dipengaruhi untuk merespon dorongan dari lingkungan. Sikap dapat timbul karena faktor genetik, keingintahuan yang berhubungan dengan objek. Sikap sering kali menunjukkan respon menolak atau menerima kepada objek yang ada didepannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa sikap adalah kondisi mental serta keadaan untuk merencanakan respon terhadap suatu objek, melalui pengenalan baik secara langsung atau dinamis.²⁷

²⁶ Fajar Arif Wibowo, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan: Studi kasus terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit Pleret", *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 2014, h. 14-15.

²⁷ Jurnal Kajian Ekonomi Islam Vol.3 No.1 2018. Analisis Sikap Nasabah terhadap Perbankan Syariah di Sumatra Barat, Roni Andespa, UIN Imam Bonjol, h.115

BAB III

GAMBARAN UMUM YANG MENJADI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah BRI Syariah KCP Majapahit

Berdirinya Bank BRI Syariah tidak terlepas hubungan kerjasama dengan Bank Jasa Arta tanggal 19 Desember 2007, kemudian disahkan oleh Bank Indonesia dengan dikeluarkannya surat nomor 10/67/KEP.GBI/DPG/2008. Dengan menggunakan prinsip syariah pada tanggal 17 November 2008 PT Bank BRI Syariah resmi dalam memulai kegiatan operasinya sebagai salah satu Bank yang berjalan sesuai dengan prinsip islam (Syariah).

Aktifitas dari Bank BRI Syariah semakin kuat setelah adanya penandatanganan akta Bank BRI (Persero), menyatakan kesetujuannya bergabung menjadi satu dengan Bank BRI Syariah yang ditandatangani oleh Sofyan Basir sebagai Direktur PT. Bank Republik Indonesia (Persero), dengan Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama Bank BRI Syariah pada tanggal 1 Januari 2009. Persetujuan ini berlaku pada tanggal 1 Januari 2009.

Di dalam BRI Syariah, adanya logo atau lambang penting sekali dalam perusahaan karena digunakan untuk simbol yang memberi penjelasan tentang identitas perusahaan. Adapun logo atau lambang BRI Syariah adalah adanya pendar cahaya dibagian atas tulisan BRI Syariah, yang mempunyai makna yang terkandung dalam logo tersebut. Logo yang digunakan ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern seperti sekarang ini. Kombinasi warna biru dan putih yang digunakan menciptakan bahwa BRI Syariah masih memiliki benang merah dengan PT. BRI (Persero), Tbk.,

Dengan hadirnya BRI Syariah ditengah masyarakat sebagai bank ritel modern dengan adanya layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk kehidupan yang lebih bermakna. Karena bank ini menawarkan dan melayani produk sesuai dengan harapan nasabah sesuai dengan prinsip islam.

PT. Bank BRI Syariah ingin mengoptimalkan dan memperluas target pemasarannya, maka dari itu membuka cabang baru yang salah satunya berada di kota Semarang yaitu BRI Syariah KCP Majapahit. Cabang ini didirikan pada tanggal 14 April 2010 dan langsung beroperasi yang dipimpin Edi Gunawan tepatnya di Jl. Brigjen Sudiarto No. 234 salah satu cabangnya adalah Bank.BRI.Syariah.KCP Majapahit Semarang.

B. Visi dan Misi Bank BRI Syariah

Bank BRI Syariah KCP Majapahit memiliki visi dan misi sebagai dasar untuk melayani nasabah guna mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut visi dan misi Bank BRI Syariah KCP Majapahit.

Visi Bank BRI Syariah KCP Majapahit sebagai berikut: Menjadikan bisnis mikro syariah yang menguntungkan dengan ragam produk dan Istiqomah untuk memuaskan nasabah.

Misi Bank BRI Syariah KCP Majapahit sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan mikro terbaik dengan didukung SDI yang profesional, teknologi yang handal, penerapan GCG serta berlandaskan prinsip syariah.
2. Memberikan keuntungan dan kontribusi yang positif kepada masyarakat, perusahaan, karyawan serta pihak yang berkepentingan..
3. Meningkatkan kesejahteraan dan mendorong pertumbuhan pengusaha mikro yang sehat untuk mendukung pertumbuhan perekonomian nasional.

Setiap perusahaan pastinya mempunyai konsep yang mengatur kepercayaan, proses berpikir serta perilaku karyawan yang didasarkan pada prinsip suatu organisasi. Oleh karena itu, di Bank BRI Syariah mempunyai budaya kerja sebagai berikut:

NILAI-NILAI BUDAYA: PASTI OKE

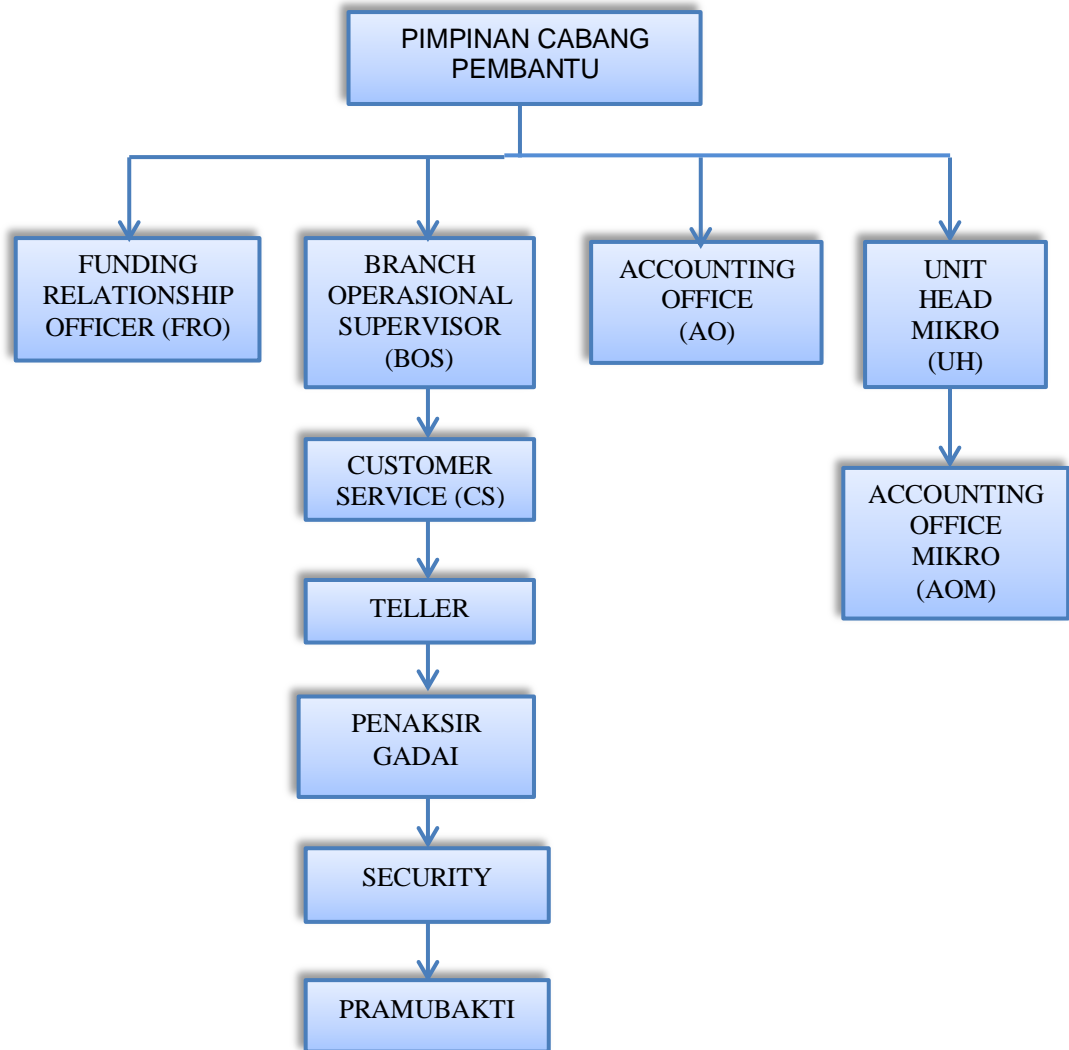
1. Profesional: Kesungguhan dalam melakukan tugas.
2. Antusias: Semangat pada setiap aktivitas kerja.
3. Penghargaan Terhadap SDM: Menempatkan dan menghargai karyawan.
4. Tawakkal: Optimisme yang diawali dengan doa.
5. Integritas: Kesesuaian antara kata dan perbuatan.
6. BerOrientasi Bisnis: Tanggap terhadap perubahan dan peluang.
7. KEpuasan Pelanggan: Kesadaran bertujuan memuaskan pelanggan.

C. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Majapahit

Di dalam semua perusahaan, terutama perusahaan yang melayani jasa keuangan dalam hal ini PT. Bank BRI Syariah KCP Majapahit Semarang mempunyai sebuah organisasi bank, baik dalam organisasi perusahaan yang bertujuan untuk menggambarkan batasan-batasan tugas, wewenang dan tanggungjawab antar setiap bagian dengan memiliki tujuan bersama.

Adapun uraian tugas, wewenang dan tanggungjawab yang tertera pada gambar struktur organisasi di PT. Bank BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1 Struktur Organisasi



Karyawan serta Jabatan di Bank BRI Syariah KCP Majapahit:

1. PINCAPEM : Moch. Arif Rahman
2. FRO (Funding Relationship Officer): Riza Kemala Putri Hapsari
3. BOS (Branch Operasional Supervisor): Arif Lukman Hakim
4. Unit Head Mikro: Agus Prayitno

5. Customer Service: Anisa Ristiyani
6. Teller: Heni Yuniari
7. Penaksir Gadai: Arifin Yekti Swaranto
8. Accounting Officer:
 - a. Hanif Kurniawan
 - b. Briyan Herzitama
 - c. Ully Fikri Winniati
 - d. Sapto Eko Andriyasworo
9. Accounting Officer Mikro:
 - a. Anggraeni Agustina
 - b. Tony Wahyudi
 - c. Romy Kristanto
 - d. M.Nurul Hidayat
 - e. Ahmad Agus Salim
 - f. Anjas Megantara
10. Satpam:
 - a. Suprpto
 - b. Agus
11. Pramubakti: Suyadi

D. Penjabaran Tugas Masing-Masing Bagian

Tugas masing-masing posisi jabatan dalam organisasi perusahaan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit sebagai berikut:

1. Pincapem
 - a. Melaksanakan pertanggungjawaban terhadap operasional dan finansial di KCP.
 - b. Melaksanakan misi KCP secara keseluruhan.
 - c. Pelaksanaan sistem dan prosedur yang dikelola.
 - d. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.

- e. Mempunyai tanggungjawab atas pelaksanaan dari tugas pokok, fungsi maupun kegiatan dalam perusahaan.
2. FRO (*Funding Relationship Officer*)
- a. Memperkenalkan produk bank (tabungan, giro, deposito) kepada calon nasabah.
 - b. Melayani pembukaan rekening.
 - c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah bertujuan agar nasabah tetap berinvestasi dibank.
 - d. Mencari dan mempengaruhi nasabah agar bersedia untuk melakukan top-up.
 - e. Melihat dan memantau produk bank apa saja yang sudah terjual.
 - f. Menindaklanjuti produk yang sudah dibeli nasabah.
 - g. Melaporkan semua aktifitas yang sudah dijalankan.
 - h. Menjalankan tugas tambahan dari atasan.
 - i. Melakukan pendekatan dengan nasabah secara rutin bertujuan agar nasabah tetap royal kepada bank.
3. BOS (*Branch Operasional Supervisor*)
- a. Melakukan penyerasian terhadap pelaksanaan operasional bank di KC atau KCP. Layanan yang diberikan dapat berupa: tepat waktu, dan akurat.
 - b. Saling menyampaikan support kepada Manajer Operasi dan Pincapem serta semua karyawan, berupa:
 - 1) Memfasilitasi layanan kas, pembukaan/ penutupan rekening, transfer, RTGS, dan pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu.
 - 2) Melaksanakan layanan operasional karena tidak terdapat *open item* dengan jangka waktu lama yang dilakukan di KC atau KCP.
 - 3) Menjadi Informan di dalam KC atau KCP.
 - 4) Menjalin kerjasama dan komunikasi yang efisien didalam KC atau KCP.

4. CS (*Customer Service*).

- a. Menyampaikan penjelasan yang baik kepada nasabah terhadap produk maupun layanan yang ada di bank.
- b. Melayani nasabah pada saat pembukaan dan penutupan rekening agar sesuai dengan aturan *Service Level Agreement* agar memenuhi pelayanan yang unggul.
- c. Memberikan dukungan kepada Supervisor Branch Operation, Operation Manajer, dan Pincapem berupa:
 - 1) Memproses layanan operasional pada saat pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya dengan akurat, tepat waktu, sopan dan ramah.
 - 2) Sebagai informan dalam layanan operasional dan produk bank.
 - 3) Menjadi bagian dari team operation yang solid, agar dapat bekerjasama serta berkomunikasi dengan efektif dan efisien.

5. *Teller*

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah yang mau melakukan transaksi setor, penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai dengan aturam dan SLA (*Service Level Agreement*) ysng ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- b. Memberikan dukngan kepada BOS, Pincapem, berupa:
 - 1) Memproses layanan operasional pembukan dan penutuan rekening serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di teller dngan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu serta konsisten.
 - 2) Menjadi informan dalam pelayanan operasional tunai maupun non tunai.
 - 3) Menjadi bagiam dari *team operation* ysng dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektiif dan efisien.

6. Penaksir Gadai.

- a. Membantu dalam pencapaian target gadai di cabang pembantu termasuk target pendapatan biaya administrasi dan pendapatan sewa tempat.
 - b. Melayani nasabah melalui kegiatan penaksiran barang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perusahaan yang berlaku.
 - c. Melakukan verifikasi pengisian data nasabah yang tercantum di Aplikasi Gadai Syariah.
 - d. Melakukan taksiran barang jaminan dan nilai pinjaman gadai sesuai dengan limit dan kewenangannya.
 - e. Melakukan perhitungan seluruh kewajiban yang harus dibayar oleh nasabah.
 - f. Bertanggungjawab atas keamanan dan keutuhan barang jaminan yang telah ditaksirnya.
 - g. Mengadministrasikan penggunaan sertifikat gadai syariah secara tertib.
7. AO (Accounting Officer)
- a. Menghimpun dana (Funding).
 - 1) Mencari atau menghubungi nasabah potensial.
 - 2) Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada nasabah.
 - b. Menyalurkan dana (Lending).
 - 1) Bertanggungjawab dalam menyalurkan dan bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang dinilai produktif.
 - 2) Mencari nasabah potensial yang bisa diberikan fasilitas dalam bentuk pembiayaan.
 - 3) Bertanggungjawab atas kelancaran dalam pengembalian dana yang telah disalurkan kepada nasabah.
 - 4) Melakukan penagihan, pengawasan, pembinaan yang telah diberikan fasilitas dalam bentuk pembiayaan dari bank.
8. UH (Unit Head) Mikro.

- a. Memonitoring dalam proses pencairan maupun penagihan semua AOM dibawahnya.
 - b. Melakukan evaluasi teradap AOM dalam proses pencairan maupun saat penagihan.
 - c. Memuat laporan Hot Prospek untuk dilaporkan kepada Kantor Cabang.
 - d. Wajib melakukan beriefing pagi hari dan sore hari.
 - e. Berhak menegur AOM jika target kurang dari 80%.
 - f. Berhak memberikan Surat Peringatan kepada AOM apabila dalam 3 bulan berturut-turut tidak ada pencairan sama skali.
9. AOM (Accounting OfficerMikro)
- a. Mensosialisasikan tentng produk-produk perusahaan kepada masyarakat untuk dijadikan sebagai nasabah.
 - b. Kemudian untuk ysng mendapat nasabah yang pembiayaan macet harus dapat menarik dari nasabah sekecil mungkin resiko kerugian bagi perusahaan.
10. Satpam
- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
 - b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
 - c. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah yang mencurigakan.
 - d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
 - e. Memberikan pentujuk dan arahan dengan baik, jika ada masalah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
11. Pramubakti
- A. Kebersiahan kantor
 - 1) Memastikan keadaan kantor pada pagi hari dalam keadaan bersih dan rapi.

- 2) Merapikan dan membersihkan ruangan termasuk meja kerja, kursi, serta rak lemari.
- 3) Membersihkan kamar kecil atau kamar mandi setiap harinya.

B. Kebutuhan Kantor

- 1) Memperhatikan kebutuhan dapur atau alat-alat kebersihan kantor dan melaporkan kebagian administrasi jika ada kekurangan.
- 2) Membantu pembelian barang-barang kebutuhan kantor secara rutin setiap bulannya.
- 3) Menyiapkan dan mengantarkan minuman bagi tamu atau karyawan sesuai permintaan baik sehari-hari maupun pada acara khusus pelatihan atau pertemuan.

C. Administrasi

- 1) Membantu kebutuhan administrasi staff seperti fotokopi dan pekerjaan administrasi ringan sesuai dengan permintaan.
- 2) Membantu memproses pengiriman atau pengantaran dokumen kantor sesuai instruksi dari bagian administrasi.

E. **Produk-produk yang ada di BRI Syariah KCP Majapahit**

BRI Syariah KCP Majapahit banyak mengeluarkan produk-produk handal yang berkarakter syariah. Berikut merupakan produk-produk yang ada di BRI Syariah KCP Majapahit :

A. Produk Pendanaan

1. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Salah satu produk tabungan yang ada di Bank BRI Syariah KCP Majapahit adalah Tabungan Faedah BRI Syariah. Dalam produk ini akad yang digunakan yaitu Wadiah Yad Dhamanah dengan dilengkapi dengan fasilitas seperti Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking. Dana yang disimpan nasabah bisa diambil kapanpun tanpa adanya imbalan yang diberikan.

- a) Manfaat dari produk ini:

Mendapatkan rasa ketenangan dan kenyamanan dalam menggunakan produk ini karena pengelolaan dananya sesuai dengan syariah.

- b) Fasilitas: (1) Diikut sertakan dalam rencana penjamin pemerintah. (2) transaksi bisa dilakukan disemua jaringan kantor BRI Syariah. (3) Tersedianya FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah): Gratis administrasi, Gratis kartu ATM, Tarik tunai murah, Biaya transfer murah, Biaya cek saldo murah, Biaya debit prima murah. (4) Mudah melakukan beragam transaksi dengan kartu ATM BRI Syariah. (5) Berbagai layanan perbankan yang dapat dilakukan melalui mesin ATM BRI Syariah. Meliputi: Informasi saldo, Tarik tunai, Ganti pin, Pembayaran, dan lain-lain. (6) Kartu ATM BRI Syariah juga berfungsi sebagai kartu kredit.
- c) Syarat dan Ketentuannya:
 - 1) Fotokopi KTP.
 - 2) Fotokopi NPWP (bagi yang punya).
 - 3) Setoran awal minimal Rp 100.000,-

2. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Produk selanjutnya dalam tabungan ini yaitu produk simpanan yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Akad yang digunakan dalam produk ini yaitu menggunakan akad Mudarabah Muthlaqah yang di kelola secara aman dan bersih.

- a) Fasilitas atauKeunggulan: (1) Setoran awal minimal Rp 50.000, (2) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,- (3) Gratis biaya administrasi bulanan. (4) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan. (5) Adanya layanan online yang menggunakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu

(SISKOHAT). (6) Tersedia pilihan Ibadah Haji Regular dan Haji Khusus.

b) Syarat dan ketentuan: (1) Fotokopi KTP. (2) Fotokopi NPWP.

3. Tabungan Haji BRI Syariah iB untuk anak.

Ibadah untuk menunaikan ibadah haji adalah sebuah kewajiban bagi umat muslim yang sudah mampu. Namun, saat ini banyak dari masyarakat Indonesia yang cukup sulit untuk ibadah haji karena waktu tunggu yang terlampaui lama. Masa tunggu keberangkatan haji regular bisa berkisar 15-20 tahun.

a. Fitur produk: (1) setoran awalan minimal Rp 50.000,- (2) Berikutnya minimal Rp 10.000,- (3) Tidak ada administrasi. (4) Mendapatkan bagi hasil (5) Mendapatkan asuransi jiwa (6) Mendapatkan buku tabungan. (7) Anak berusia diatas 12 tahun akan didaftarkan ke Siskohat.

b. Syarat dan ketentuan:

1) Melampirkan fotokopi KTP (orang tua dari anak).

2) Melampirkan fotokopi KK (untuk pembukaan bagi anak-anak).

4. Tabungan Impian BRI Syariah iB

Merupakan tabungan untuk nasabah (perorangan) yang menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah atau prinsip bagi hasil. Tabungan ini merupakan simpanan yang mempunyai jangka waktu dengan tujuan untuk mewujudkan impian dari nasabahnya dengan pengelolaan dananya sesuai prinsip syariah. Impian nasabahnya seperti: Belanja, Pendidikan dan Liburan dengan terencana memakai mekanisme auto debet setoran rutin bulanan.

- a. Keunggulan dari tabungan ini: (1) Mendapatkan buku tabungan. (2) Gratis asuransi.
- b. Fitur dari tabungan ini: (1) Setoran awal minimal Rp 50.000,- (2) Setoran awal rutin bulanan minimal Rp 50.000,- (3) Tidak dapat kartu ATM. (4) Mempunyai tabungan yang digunakan untuk rekening induk. (5) Tidak adanya administrasi. (6) Gratis premi asuransi. (7) Biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo sebesar Rp 50.000,-
- c. Syarat dan ketentuan:
 - 1) Fotokopi KTP.
 - 2) Fotokopi NPWP.
 - 3) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB sebagai rekening induk.

5. Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah iB.

Tabungan simpel adalah tabungan yang ditujukan bagi siswa untuk mengedukasi keuangan dengan menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah. Persyaratan yang mudah, sederhana serta tersedianya fitur menarik berguna untuk mendorong siswa agar menabung sejak usia dini.

- a. Manfaat: (1) Bagi Siswa; Untuk edukasi keuangan bagi siswa, agar mendorong budaya gemar menabung sejak usia masih kecil. (2) Bagi Orangtua; mengajarkan arti kemandirian pada saat mengelola keuangan dan orang tua lebih mudah untuk mengontrol keuangan dari siswa. (3) Bagi Sekolah; Menumbuhkan budaya menabung di sekolah, Sarana sistem pembayaran dan pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien dilingkungan sekolah.

- b. Fitur: (1) Setoran awal minimal Rp.1.000,- (2) saldomengendap minimal Rp.1.000,- (3) Limit penarikan Rp.500.000,- perhari (4) Mendapatkan kartu ATM.

6. Deposito BRI Syariah iB

Merupakan produk investasi yang dapat digunakan untuk jangka panjang dengan memberikan keuntungan yang ideal bagi perusahaan maupun perorangan. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah akad Mudharabah Muthlaqah. Jangka waktu pengambilan produk ini mulai dari 1, 3, 6, 12 bulan.

- a. Syarat dan ketentuan: (1) Mempunyai tabungan. (2) Untuk nasabah perorangan (Fotokopi KTP dan Fotokopi NPWP). (3) Untuk nasabah Perusahaan/ Badan Hukum (Fotokopi KTP, Fotokopi Akte Pendiriian perusahaan beserta perubahan).

7. Giro BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanaan.yang menerapkan prinsip titipanatau memakaiakad Wadiah Yad Dhamannah denga adanya kemudahan saat penarikan di Cek/ Bilyet Giro.

- a. Manfaat: (1) Mudah..digunakan saat bertransaksi. (2) Transaksi bisa dilakukan di jaringan yang sama. (3) Dana yang sewaktu-waktu bisa diambil. (4) Tidak mendapat buku tabungan dan kartu ATM. (5) Adanya sistem yang sudah secara otomatis memotong zakat.
- b. Syarat dan ketentuannya: (1) Perorangsn. (2) Fotokopi KTP yang masih berlaku. (3) Fotokop NPWP Perusahaan/ Badan Hukum. (4) Fotokopi KTP. (5) Fotokopi Akte Pendirian Perusahaan.

B. Produk.Pembiayaan

1. Gadai Emas BRI Syariah iB

Gadai emas merupakan pinjaman yang menggadaikan barang seperti emas di bank, dimana emas yang sudah diagunkan nantinya akan disimpan dan dirawat oleh pihak bank dengan membayar tambahan biaya untuk penyimpanan dan perawatan atas emas tersebut.

- a. Fitur: (1) Mudah, lebih aman dan berkah. (2) Cepat, jika ada masalah berhubungan dengan keuangan. (3) BRI Syariah bangga dengan adanya layanan gadai berguna untuk seseorang yang sedang membutuhkan dana tunai .
- b. Keuntungan: (1) Proses lebih cepat, aman, nyaman, karena sesuai syariah. (2) Syarat yang digunakan mudah. (3) Maksimal waktu yang dibutuhkan saat peminjaman adalah 120 hari dan bisa untuk diperpanjang. (4) Tempat untuk menyimpan gadai yang aman dan ada asuransi. (5) Terjangkaunya biaya untuk administrasi serta untuk sewa tempat.
- c. Syarat dan ketentuan: (1) Emas dengan minimal 2 gram. (2) Mempunyai KTP. (3) Mengisi formulir aplikasi gadai syariah. (4) Adanya biaya tambahan, jika waktu peminjaman sudah melebihi batas waktu maksimal yaitu 4 bulan. (5) Biayan pelunasan dibayar diakhir pinjaman gadai. (6) Nasabah menandatangani akad berkaitan dengan gadai agar nantinya dapat dipastikan keabsahannya.

2. KKB BRI Syariah iB

Salah satu produk pembiayaan untuk pembelian mobil baru, pembelian mobil second dan take over di BRI Syariah biasanya dikenal dengan KKB BRI Syariah. Produk ini menggunakan akad murabahah, dimana mengikutkan harga yang di peroleh dan keuntungan (margin) yang sudah disepakati oleh pihak Bank dan Nasabah.

3. KPR BRI Syariah iB

KPR adalah produk pembiayaan bertujuan untuk mewujudkan impian nasabah dengan memiliki rumah idaman sendiri. Dalam produk KPR ini biasanya menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah). Untuk pembayarannya sendiri bisa dilakukan dengan cara mengangsur dan jumlah uang yang akan diangsur sudah ditetapkan diawal dan akan di bayar setiap bulannya. Berbagai keperluan yang dapat dipenuhi melalui KPR BRI Syariah iB diantaranya: pembelian rumah, apartemen, ruko, tanah kavling, pembangunan, take over.

4. KMF BRI Syariah iB

KMF adalah produk pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah dan menggunakan akad pembelian barang yang menggunakan akad murabahah wal wakalah. Sedangkan untuk paket jasa menggunakan akad ijarah wal wakalah.

- a. Manfaat: (1) Pembelian barang dan jasa konsumtif antara lain: perlengkapan rumah tangga, elektronik, kendaraan bermotor dan barang konsumtif lainnya. (2) Paket jasa yang dibiayai BRI Syariah antara lain: paket wisata muslim, paket jasa kesehatan, dan paket jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. (3) Take over pembiayaan multiguna dari bank konvensional.
- b. Fitur: (1) Plafon sampai dengan Rp 500.000.000,- (2) Tidak ada uang muka (3) Batas maksimal sampai 15 tahun.
- c. Syarat dan ketentuan: (1) WNI (Warga Negara Indonesia). (2) Karyawan yang ditempatkan sebelumnya minimal 2 tahun dari perusahaan dengan memiliki reputasi baik, serta memiliki penghasilan tetap. (3) Perusahaan tempat nasabah bekerja harus bekerjasama EmBP dengan BRI Syariah. (4)

Fotokopi KTP dari pemohon. (5) Fotokopi KK. (6) Fotokopi NPWP Pribadi. (7) Asli SK Pengangkatan. (8) Fotokopi rekening tabungan. (10) Asli SK Terakhir. (11) Slip Gaji/ Surat Keterangan Penghasilan.

5. EmBP BRI Syariah iB

Suatu produk untuk memenuhi kebutuhan khususnya dari pegawai atau karyawan dari perusahaan swasta/ instansi pemerintah yang bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam program kesejahteraan karyawan (EmBP), produk ini digunakan untuk berbagai keperluan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan kesejahteraan/ pegawai (EmBP).

6. Pembiayaan Umroh BRI Syariah iB

Pembiayaan Umroh BRI Syariah hadir untuk membantu menyempurnakan niat beribadah dan berziarah ke Baitullah dengan mudah, tenang dan nyaman.

- a. Fitur: (1) Tenor sampai 36 bulan. (2) Plafon pembiayaan Rp 10.000.000 sampai dengan Rp 150.000.000. (3) Dapat diangsur. (4) 1 orang nasabah bisa mengajukan pembiayaan umroh untuk 5 paket umroh.
- b. Syarat dan ketentuan: (1) Usia minimal 21 tahun atau telah menikah dengan maksimal usia 65 tahun (2) mendapatkan persetujuan dari pasangan jika pembiayaannya diatas Rp 50.000.000,- (3) Mempunyai jaminan. (4) Karyawan tetap. (5) Fotokopi KTP pemohon dan pasangan. (6) Fotokopi KK. (7) Fotokopi Surat Nikah. (8) Fotokopi NPWP jika pembiayaannya diatas Rp 50.000.000,-. (9) Fotokopi rekening tabungan. (10) Surat Asli Keterangan Perusahaan. (11) Surat Keterangan Penghasilan/ Slip Gaji.

7. Pembiayaan Mikro BRI Syariah

Adalah pembiayaan BRI Syariah dengan menggunakan akad murabahah dimana akad jual beli barang dilakukan dengan menyertakan harga perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan usaha kecil dengan proses cepat, syarat mudah, margin rendah, pinjaman sampai dengan Rp 200.000.000,- dengan syarat dan ketentuan berlaku.

i. Pembiayaan Mikro 25 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan diibawah 25 juta.

Syarat dan ketentuannya:

- a) Fotokopi KTP.
- b) Fotokopi KK.
- c) Surat Ijin Usaha.
- d) Limit Pembiayaan Rp 5 juta s.d Rp 25 juta.
- e) Tenor Pembiayaan dalam tempo 3 sampai 12 bulan.

ii. Pembiayaan Mikro 75 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan antara 25 juta sampai dengan 75 juta.

Syarat dan Ketentuannya:

- a) Fotokopi KTP.
- b) Fotokopi KK.
- c) Surat Ijin Usaha/ Surat Keterangan Usaha.
- d) Limit Pembiayaan Rp 25 juta s.d Rp 75 juta.
- e) Tenor Pembiayaan dalam tempo 3 sampai 36 bulan (modal kerja) dan dalam tempo 6 sampai 60 bulan (investasi).
- f) Jaminan/ Agunan yang digunakan seperti: kios, kendaraan bermotor, tanah dan bangunan deposito BRI Syariah.

g) Dokumen Agunan yang bisa digunakan seperti: SHM, BPKB, SHGB.

iii. Pembiayaan Mikro 200 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan lebih dari 75 juta sampai dengan 200 juta.

Syarat dan ketentuannya:

- a) Fotokopi KTP.
- b) Fotokopi KK.
- c) Surat Ijin Usaha/ Surat Keterangan Usaha.
- d) Limit pembiayaan lebih dari 75 juta s.d 200 juta.
- e) Tenor Pembiayaan dalam tempo 6 sampai dengan 60 bulan.
- f) Dokumen Agunan yang bisa digunakan seperti: SHM, SHGB, SHMSRS, BPKB, Gadai Deposit.

iv. KUR

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan sampai dengan 25 juta yang pembiayaannya diberikan oleh pemerintah melalui perbankan kepada UMKM.

Syarat dan Ketentuannya:

- a) Fotokopi KTP.
- b) Fotokopi KK.
- c) Surat ijin Usaha/ Surat Keterangan Usaha.
- d) Limit Pembiayaan sampai dengan 25 juta.
- e) Tenor Pembiayaan dalam tempo 6 sampai dengan 60 bulan.
- f) Tidak wajib menggunakan agunan.
- g) Sudah aktif usaha minimal 6 bulan.

C. Produk Jasa Layanan

1. Internet Banking BRIS

Salah satu fasilitas layanan transaksi perbankan yang diberikan oleh BRIS adalah Internet Banking. Dalam fasilitas yang diberikan ini mudah, praktis, aman dan nyaman karena dapat diakses secara online dan selama 24 jam.

2. Mobile Banking BRIS

Mobile Banking BRIS adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/ handphone menggunakan media menu pada aplikasi mobile BRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media Short Message Service (SMS) secara aman dan mudah.

3. SMS Banking BRI Syariah

SMS Banking BRI Syariah adalah layanan perbankan 24 jam yang dapat diakses melalui telepon seluler/ handphone dengan menggunakan media Plain Short Message Service (Plain SMS) dari operator telekomunikasi ke Short Dialing Service (SDC) BRIS 3338.

4. Kartu ATM BRI Syariah

Kartu ATM adalah elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang atau melakukan penarikan tunai dari mesin ATM tanpa perlu dilayani oleh seorang teller. Kartu ATM juga bisa dikatakan alat bantu yang dikeluarkan oleh BRIS berbentuk kartu yang secara elektronik dapat digunakan di mesin ATM dan berfungsi sebagai kartu pembayaran (kartu debit).

5. Call BRIS

Call BRIS adalah layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi BRIS melalui telepon.

6. CMS (Cash Management System)

CSM adalah layanan elektronik yang menyajikan layanan berupa transaksi finansial, antara lain transfer antar rekening BRI Syariah atau ke rekening bank lain, pembayaran tagihan hingga sistem laporan pembayaran dan non finansial (seperti: informasi saldo, laporan historis transaksi dan donwload sebagai media penyajiian laporan keuangan).

7. E-payroll BRI Syariah

E-payroll BRIS merupakan layanan dari CSM BRIS yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran gaji secara kolektif.

8. EDC (Elektronik Data Capture).

EDC digunakan sebagai media dalam bertransaksi dengan menggunakan kartu yang berbasis teknologi wireless yang digunakan untuk menerima transaksi pembelian yang ditempatkan dimerchant-merchant sebagaii pengelola mesin yang menggunakan skema kerjasama.²⁸

²⁸ Profil BRI Syariah

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penilaian Pimpinan BRI Syariah KCP Majapahit dan Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Teller

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan berisi prosedur-prosedur operasional yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan atau tindakan dalam organisasi sudah berjalan secara efektif dan efisien.²⁹ Seperti halnya perusahaan atau instansi pemerintah, BRI Syariah juga memiliki Standar Operasional Prosedur yang diajukan acuan semua elemen pegawai. Mulai dari jajaran Pimpinan, karyawan hingga security. Adapun SOP tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Kehadiran

Setiap pegawai harus datang tepat waktu sesuai jam masuk bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan yang dibutuhkan selama bekerja berfungsi dengan baik.

2) Pekerjaan

Semua pegawai diwajibkan menyelesaikan pekerjaan pada hari yang sama. Hal tersebut akan memudahkan pekerjaan keesokan harinya .

3) Cara Berpakaian

a. Memakai Seragam atau Pakaian Dinas.

Seragam adalah pakaian yang diberikan atau yang sudah ditentukan oleh perusahaan untuk dipakai pada hari yang sudah ditentukan perusahaan. Seperti pada hari senin memakai seragam yang ada logo BRIS.

b. Memakai Pakaian Rapi dan Bersih

Dalam berpakaian perlu diperhatikan juga kerapian dan kebersihannya. Dengan berpakaian rapi dan bersih akan menyenangkan orang yang memakainya. Hal ini dapat kita hindari penggunaan pakaian yang terkesan kotor ataupun kusut.

c. Tidak menggunakan Aksesoris

Dalam penggunaan aksesoris, penampilan yang digunakan akan terkesan semakin anggun. Jika aksesoris yang digunakan berlebihan, akan

²⁹ Rudi M. Tambunan, Standar Operating Procedures (SOP), Jakarta, 2008, h. 79

menimbulkan kesan negatif dimata nasabah. Oleh karena itu, ketika ingin menggunakan aksesoris sebaiknya disesuaikan dengan kondisi umum yang digunakan orang. Seperti: gelang, cincin, dan anting.

d. Memakai Celana atau Rok Gelap

Untuk celana atau rok juga perlu diperhatikan agar menghindari kesan kotor dan kumal. Pemakaian rok bisa diserasikan dengan pakaian atasannya dengan warnanya bisa gelap atau sedikit lebih terang dengan di usahakan tidak berlebihan dalam memakainya.

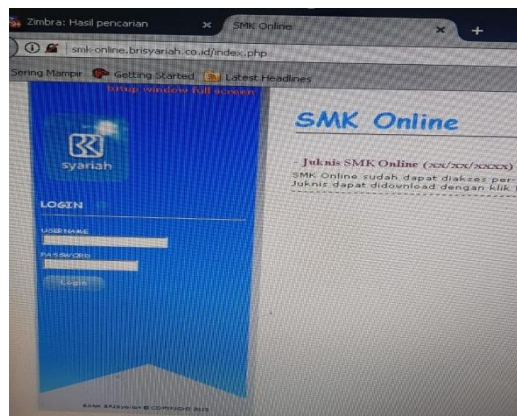
e. Memakai Tanda Pengenal

Dengan adanya tanda pengenal bertujuan memudahkan nasabah menyebut atau memanggil nama yang sudah tertera ditanda pengenal tersebut.

f. Memakai Sepatu dan Kaos Kaki

Guna melengkapi kerapihan, kebersihan dan keserasian dalam berpakaian, pegawai wajib memakai sepatu dan kaos kaki yang serasi dengan pakaiannya. Adapun selama dikantor tidak diperkenankan untuk memakai sandal.³⁰ SOP di BRIS sangat penting sekali karena dengan adanya SOP teller harus mematuhi pedoman perusahaan agar mendapatkan hasil yang maksimal. Hasil tersebut juga perlunya dukungan dari dalam perusahaan. BRI Syariah mengeluarkan SMK (Sistem Manajemen Kerja).

Gambar 4.1 Sistem SMK



Dalam BRI Syariah pimpinan cabang pembantu Majapahit dapat melakukan penilaian terhadap kinerja teller dengan SMK (Sistem Manajemen Kerja) yang

³⁰ Wawancara dengan Moch. Arif Rahman selaku Pincapem di BRI Syariah KCP Majapahit.

dilaporkan tiap tahun dengan adanya evaluasi harian, bulanan dan tahunan dari transaksinya yang sudah sesuai dengan SOP atau tidak. Pimpinan cabang dan supervisor berhak menilai teller dengan skor 1-10. Setiap skor memiliki arti yang berbeda seperti berikut:

1. Skor 6 ke bawah artinya sering melakukan kesalahan. Dimana dalam waktu 1 minggu teller melakukan kesalahan sebanyak 3 kali.
2. Skor 7 sampai 8 artinya jarang melakukan kesalahan. Dimana dalam waktu 1 minggu teller melakukan kesalahan sebanyak 2 kali.
3. Skor 9 sampai 10 artinya tidak pernah ada kesalahan. Dimana dalam waktu 1 minggu teller melakukan kesalahan sebanyak 1 kali atau bahkan tidak pernah ada kesalahan.

Kesalahan yang sering dilakukan oleh teller yaitu datang terlambat, tidak masuk tanpa ijin, kesalahan dalam menginput nominal uang dan nomor rekening saat bertransaksi, kekurangan atau kelebihan dalam bayar nasabah, kekurangan atau kelebihan dalam menerima setoran nasabah, kesalahan pemindahbukuan atau pada saat menginputan, seragam tidak sesuai dengan ketentuan bank. Kesalahan tersebut nantinya akan dievaluasi oleh pimpinan dalam bentuk sanksi teguran secara lisan (mengklarifikasi) kenapa terjadi kesalahan. Jika teller masih melakukan kesalahan, maka pimpinan akan memberikan surat teguran tertulis dengan menunjukkan isi surat tersebut bahwa teller dapat merugikan BRIS dari sisi administrasinya. Selanjutnya jika masih saja melakukan kesalahan akan dapat Surat Peringatan I, Surat Peringatan II, Surat Peringatan III bahkan bisa di PHK. Semua itu memungkinkan jika teller tetap melakukan kesalahan secara terus menerus dan akan diberikan sanksi secara bertahap.³¹

Adapun kriteria penilaian yang dianggap penting dan efektif yang dibutuhkan oleh seorang teller yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan Persiapan sebelum Pelayanan

- a. Mempersiapkan gerai pelayanan.

Meliputi gerai pelayanan yang ditata dengan rapi agar dapat dipastikan kebersihan maupun kerapian saat berada diruangan teller.

- b. Mempersiapkan alat-alat pendukung.

³¹ Wawancara dengan Moch. Arif Rahman selaku Pincapem di BRI Syariah KCP Majapahit.

Yaitu memastikan alat yang digunakan untuk pelayanan agar dapat berfungsi dengan baik (seperti: menyiapkan papan nama, menyiapkan cash box untuk bertransaksi dengan nasabah, memeriksa pin pad, memeriksa stempel dan bak tinta, memeriksa personal komputer dan koneksi jaringan, memeriksa lampu ultraviolet, memeriksa mesin hitung uang, menyiapkan amplop uang, memeriksa alat tellstruk).

- c. Mempersiapkan formulir pelayanan.

Yaitu memastikan tersedianya formulir transaksi setoran dan formulir penarikan.

- d. Menerima modal awal dari pimpinan untuk operasional perusahaan.

Meliputi uang yang diterima dari pimpinan untuk modal awal operasional. Dengan dihitung jumlahnya, apakah ada kesesuaian dari jumlah uang dengan isian setelah itu disamakan dan ditandatangani. Uang yang digunakan untuk modal awal operasional itu nantinya akan disimpan di ruangan teller pada tempat aman.

2. Melayani Nasabah pada saat Bertransaksi.

- a. Menyambut nasabah dengan menyapanya sesuai dengan SOP pelayanan.

Dengan cara senyum, salam, sapa.

Ketika kita tidak melakukan hal sebanyak itu, maka kita dianggap melakukan kesalahan yang setiap saat diawasi oleh supervisor dan pimpinan. Kewajiban itu harus dilaksanakan meskipun dari pihak nasabah tidak merespon ataupun merasa cuek dengan apa yang sudah dilakukan tetapi hal itu wajib dilaksanakan ketika nasabah datang.

- b. Memastikan jenis layanan yang diinginkan nasabah dan dapat dilaksanakan.

Dengan cara menanyakan jenis layanan yang diinginkan kepada nasabah agar tidak terjadinya kesalahpahaman antara nasabah dan teller.

- c. Melayani transaksi penyetoran yang meliputi:

- 1) Lembar setoran yang digunakan dipastikan keabsahannya.

Yaitu lembar yang didapatkan ketika mendatangi bank saat ingin melakukan setoran dan nantinya dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

- 2) Mencocokkan isi yang ada pada formulir setoran agar dipastikan keabsahannya serta dapat dikonfirmasi kembali kepada nasabah.

Ketika ingin melakukan setoran, data yang diberikan oleh nasabah seperti nama nasabah, nomor rekening, penulisan jumlah uang yang akan di setorkan tidak terhapus atau terbaca dengan jelas oleh teller nantinya akan dikonfirmasi kembali agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan setoran dan adanya tandatangan dari kedua belah pihak agar dapat dipastikan keabsahannya.

- 3) Nilai nominal uang yang diterima dari nasabah dicocokkan kembali dengan formulir setoran yang sudah diisi oleh nasabah.

Karena ketika ada kesalahan atau ketidaksesuaian nilai dengan formulir, maka akan menjadi tanggungjawab pihak teller.

- 4) Nilai nominal uang dapat dihitung jumlahnya dengan menggunakan mesin uang ataupun secara manual.

Dengan dihitung kembali maka jumlah uang yang di setorkan sudah cocok ataupun jika terjadi kekurangan atau kelebihan dalam menghitung dapat dikonfirmasi kepada nasabah saat nasabah masih berada di depan gerai teller.

- 5) Kecukupan jumlah uang yang dikonfirmasi kepada nasabah.

Setelah dihitung kembali setoran yang diberikan nasabah, pihak teller mengkonfirmasi kembali kepada nasabah bahwa uang yang diberikan sudah benar dengan formulir setoran.

- 6) Fisik uang diteliti keasliannya.

Agar tidak adanya pemalsuan uang yang masuk dalam bank, jika pihak teller masih menemukan nantinya dapat dilaporkan ke Bank Indonesia.

- 7) Fisik uang nantinya akan disimpan pada tempat penyimpanan yang aman.

Dengan disimpan dengan aman, maka dapat menghindari kekurangan ataupun kehilangan uang yang diterima karena sepenuhnya ruangan tersebut merupakan tanggung jawab teller.

- 8) Transaksi setoran dicatat atau diinput ke sistem.

Setelah menerima uang, maka teller wajib mencatat setoran yang masuk agar tidak adanya selisih atau nantinya dapat menimbulkan kesalahan .

- 9) Lembar setoran akan diberikan validasi dan diserahkan kembali kepada nasabah.

Ketika lembar setoran sudah diterima atau diproses oleh bank melalui teller yang bersangkutan sudah validasi dan dapat dipastikan keabsahannya.

10) Lembar bukti transaksi untuk arsip disimpan ditempatnya.

Ketika adanya audit internal dimana mencari bukti transaksi pada tanggal dan bulan tertentu dapat memudahkan pekerjaan teller dengan bukti transaksi yang sudah disimpannya.

d. Melayani transaksi penarikan yang meliputi:

1) Lembar penarikan yang digunakan dipastikan keabsahannya.

Yaitu lembar yang didapatkan ketika mendatangi bank saat ingin melakukan setoran dan nantinya dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya.

2) Mencocokkan isi yang ada pada formulir penarikan agar dapat dipastikan keabsahannya serta dapat dikonfirmasi kembali kepada nasabah.

Ketika ingin melakukan penarikan, data yang diberikan oleh nasabah seperti nama nasabah, nomor rekening, penulisan jumlah uang yang akan di tarik tidak terhapus atau terbaca dengan jelas oleh teller nantinya akan dikonfirmasi kembali agar tidak terjadi kesalahan dalam penulisan setoran dan adanya tandatangan dari kedua belah pihak agar dapat dipastikan keabsahannya.

3) Data yang sudah selesai agar dapat diinput ke dalam sistem ataupun dapat dicatat transaksinya dengan benar.

Perlunya transaksi yang dicatat agar sesuai dengan data transaksi penarikan sudah seimbang dan benar.

4) Fisik uang disiapkan atau diinput dihadapan nasabahnya.

Dengan diinput dihadapan nasabah, diharapkan tidak ada kecurangan yang dilakukan oleh nasabah ataupun pihak teller jika terjadi jumlah uang yang kurang saat bertransaksi.

5) Fisik uang diserahkan dan dikonfirmasi jumlahnya.

Artinya uang yang diserahkan oleh teller ke nasabah sudah benar jumlahnya.

6) Formulir penarikan disimpan ditempatnya.

Ketika adanya audit internal dimana mencari bukti transaksi pada tanggal dan bulan tertentu dapat memudahkan pekerjaan teller dengan bukti transaksi yang sudah disimpannya.

- 7) Apabila penarikan dilakukan oleh orang yang bukan nasabah atau orang lain, maka harus menunjukkan identitas KTP pemilik simpanan asli.

Dengan menunjukkan KTP bertujuan untuk menyamakan atau memverifikasi tanda tangan yang sudah diberikan kepada teller.

- e. Melayani transaksi pembayaran lainnya.

Teller tidak hanya melakukan transaksi penyetoran dan penarikan saja tetapi teller juga melayani transaksi pembayaran seperti pembayaran untuk pembiayaan, pembayaran uang sekolah, penukaran uang, transfer, menerima simpanan, mencairkan cek.

- f. Menyelesaikan akhir pelayanan:

- 1) Nasabah dapat dikonfirmasi bahwa pelayanan yang diinginkan sudah selesai.

Dengan mengkonfirmasi bahwa pelayanan yang dilakukan sudah selesai, dari pihak nasabah tidak perlu menunggu lama lagi karena transaksi yang diinginkan oleh nasabah sudah selesai.

- 2) Pelayanan diakhiri dengan mengucapkan terima kasih.

Dengan mengucapkan terima kasih berarti kita sudah selesai melakukan kewajiban yang sudah dilaksanakan dan secara tidak langsung diharapkan nasabah dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan setelah bertransaksi.

3. Tugas global layanan akhir hari teller

Setiap akhir hari teller membuat laporan kas dalam bentuk catatan pembukuan teller yang bertujuan untuk mencocokkan uang tunai pada boks teller dengan catatan pembukuan teller sudah seimbang. Kemudian diserahkan kepada supervisor atau pimpinan. Dilanjutkan dengan menata berkas transaksi. Jika ada kekurangan dalam tandatangan dari supervisor atau pimpinan, maka dapat dilengkapi atau meminta tandatangan dari SPV. Karena kelengkapan tandatangan dari SPV adalah bukti keabsahan data dan sebagai bukti penyerahan tugas yang telah selesai. Mencocokkan jumlah uang fisik dengan laporan untuk mencegah adanya selisih. Menyerahkan uang dan laporan kepada supervisor atau pimpinan.

Merapikan tempat kerja dan alat pendukung, harapannya ketika besok berangkat ruang teller sudah bersih kembali. Ketika laporan tersebut tidak terselesaikan pada akhir hari, maka berakibat pada ketidak sesuaiannya dalam laporan dan jumlah uang. Jika SDM tidak mendukung akan menurunkan nilai atau kenyamanan dalam bekerja dan dapat mempengaruhi kinerja teller.³²

Kinerja teller di Bank BRI Syariah KCP Majapahit berdasarkan pengamatan lapangan sejauh ini sudah baik, sudah memenuhi standar kompetensi teller dan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Dengan adanya SOP sangat berpengaruh karena sebagai alat control dan monitoring kinerja teller di Bank BRI Syariah KCP Majapahit.

B. Sikap Teller Menghadapi Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Majapahit Kab. Semarang

Dalam sektor perbankan, peranan nasabah sangatlah penting. Ukuran kemajuan bank adalah jumlah sedikit banyaknya transaksi yang dilakukan nasabah. Semakin banyak nasabah dan transaksi yang dilakukan oleh mereka menjadi tolak ukur kemajuan suatu bank. Setiap pegawai dalam perbankan masing-masing mempunyai peranan peting, tidak terkecuali teller. Teller menjadi ujung tombak kesuksesan transaksi suatu bank dalam kasus ini adalah Bank BRI Syariah, karena tugas teller langsung berhadapan dengan nasabah dalam pelayanan menabung, transfer dan tarik tunai. Untuk itu teller diharapkan mampu mengenali karakter nasabahnya yang berbeda-beda agar dapat memberikan pelayanan secara optimal dan produktif.

Karakter nasabah yang harus dikenali oleh teller adalah sebagai berikut:

1. Nasabah Pendiam

Tipe nasabah ini akan memilih diam daripada berbicara sesuatu hal yang dianggap tidak terlalu penting. Tetapi jika mendapatkan pertanyaan dari teller atau lawan bicaranya akan menjawab seperlunya saja. Sifat ini merupakan keuntungan bagi bank karena dapat menjadi sumber referensi yang bisa dipercaya untuk menambah relasi nasabah. Untuk itu sikap yang dilakukan teller saat berhadapan dengan nasabah yang pendiam bisa memulai pembicaraan terlebih dahulu dengan hal-hal ringan seperti hobi, keluarga.

2. Nasabah Cerewet

³² Wawancara dengan Heni Yuniari, selaku Teller di BRI Syariah KCP Majapahit.

Mesti teller tidak memulai pembicaraan terlebih dahulu tipe nasabah ini biasanya lebih banyak berbicara dan terkadang juga pembicaraannya yang berlebihan. Tidak jarang juga mereka lebih akrab dengan teller karena nasabah ini lebih mudah untuk diajak berbicara.. Oleh karena itulah tipe nasabah cerewet. Sikap teller yang perlu diperhatikan saat berkomunikasi dengan nasabah tipe ini adalah menjadi pendengar yang baik dan membiarkan nasabahnya berbicara. Selanjutnya ikuti alur pembicaraannya pada tahap tertentu yang nantinya dapat dialihkan bahan pembicaraannya sesuai dengan keinginan teller. Kemudian jangan ragu untuk mengatakan, “Bolehkah saya berbicara sekarang?” karena dengan mengatakan hal tersebut nasabah bisa diam sejenak dan mempersilahkan teller untuk berbicara.

3. Nasabah Arogan

Nasabah arogan merupakan tipe nasabah yang sulit untuk menerima pendapat orang lain karena hanya menerima pendapat dari diri sendiri saja. Mereka menganggap bahwa pendapatnya yang paling benar dan tahu akan segala hal. Untuk itu, jika teller tidak mengenali tipe ini maka presentasi yang dilakukan dihadapannya akan selalu gagal. Dalam menghadapi tipe ini, teller memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memahami produk yang diinginkan dengan memberikan informasi mengenai produk tersebut. Kemudian menanyakan kembali atas kejelasan tentang produk tersebut. Tipe nasabah arogan merupakan tipe yang akan merasa senang jika dipuji dengan menggunakan kata-kata yang sopan. Maka dari itu, teller saat menghadapi nasabah ini tidak boleh tersinggung dengan ucapan yang di katakan oleh nasabah tersebut.

4. Nasabah yang Sombong

Tipe nasabah ini dimaknai dengan terlalu berlebihan menghargai diri sendiri, biasanya lebih suka untuk dipuji, tidak mau mendengarkan saran dari orang lain dan tipe ini lebih banyak berbicara. Sebenarnya apa yang dibicarakan juga belum tau akan kebenarannya. Tetapi tipe nasabah ini paling mudah untuk dipengaruhi. Saat menghadapi nasabah ini, yang teller lakukan adalah membiarkan nasabah berbicara dengan sesukanya kemudian memberikan kesan seakan seperti menyetujui dengan tanggapan nasabah tersebut. Selanjutnya memberikan pujian dengan apa yang dipakainya (seperti: memakai perhiasan) dan memberikan rayuan tentang apa yang dibicarakan sebelumnya agar bersedia untuk membeli produk yang ditawarkan oleh teller.

5. Nasabah Hemat

Tipe nasabah ini biasanya terlalu memperhitungkan keuntungan maupun kerugian dalam produk yang akan dibelinya nanti. Tipe ini juga akan memperhitungkan manfaat yang diperoleh barang tersebut. Namun, tipe hemat yang memiliki kecenderungan yang berlebihan. Karena nasabah ini melakukan perhitungan dengan secara rinci dan tidak ada satupun yang akan terlewatkan dalam perhitungannya. Sikap teller dalam menghadapinya dengan mempersiapkan data dan perhitungannya dalam setiap produk secara lengkap yang nantinya akan ditawarkan kepada nasabah yang mempunyai tipe ini.

6. Nasabah Pembanding

Nasabah pembanding biasanya paham tentang produk yang ditawarkan. Nasabah dengan mempunyai tipe ini biasanya paham pada produk yang akan ditawarkan teller dan produk yang ditawarkan oleh pesaing. Oleh karena itu, sikap teller saat menghadapi nasabah harus benar-benar menguasai produk sendiri dan produk dari pesaing. saat menghadapi nasabah ini. Jika tidak paham benar atas produk yang ditawarkan bisa saja nasabah menjatuhkan produk saat nasabah membandingkannya. Dalam hal ini, sikap teller saat menghadapi tipe ini akan mengunggulkan kualitas produk dan menguasai produk agar saat mempresentasikan dapat meyakinkan tipe nasabah ini. Selanjutnya mempelajari produk-produk yang sama dengan pesaing Mencocokkan isi yang ada pada formulir setoran agar dipastikan keabsahannya serta dapat dikonfirmasi kembali kepada nasabah.³³

³³ Wawancara dengan Heni Yuniari, selaku Teller di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai penilaian kinerja teller dalam upaya meningkatkan pelayanan nasabah (pada bank BRI Syariah KCP Majapahit), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pimpinan Cabang Pembantu Majapahit melakukan penilaian kinerja *teller* serta Apakah faktor yang mempengaruhi kinerja *teller* di BRI Syariah KCP Majapahit meliputi kehadiran, pekerjaan, dan cara berpakaian (memakai seragam, memakai pakaian rapi dan bersih, tidak menggunakan aksesoris, memakai celana dan rok gelap, memakai tanda pengenal, serta memakai sepatu dan kaos kaki). Di BRI Syariah KCP Majapahit Semarang mempunyai sistem SMK (Sistem Manajemen Kerja) yang berguna untuk menilai kinerja *teller*, yang berhak menilai adalah pimpinan dan supervisor dengan skor 1-10. Dari sistem penilaian SMK itu nantinya akan diperoleh nilai kecakapan teller. Sehingga *teller* tersebut dapat memberi layanan yang prima.
2. Sikap teller menghadapi nasabah di Bank BRI Syariah KCP Majapahit dengan mengenali karakter nasabah terlebih dahulu yaitu tipe nasabah pendiam, nasabah cerewet, nasabah arogan, nasabah yang sombong, nasabah hemat, nasabah pembanding. *Teller* juga dituntut untuk mampu memahami nasabah yang memiliki karakter yang berbeda-beda agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Karena *teller* memiliki peran yang sangat vital dalam kepuasan nasabah.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, bahwa masih banyak kekurangan serta kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis berharap perlu adanya saran, kritik dan masukan yang nantinya akan dapat dijadikan bahan evaluasi dan dapat menyempurnakan penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, Roni. "Analisis Sikap Nasabah terhadap Perbankan Syariah di Sumatra Barat". Jurnal Kajian Ekonomi Islam Vol. 3. UIN Imam Bonjol. 2018.
- Ardiyah, Wakhidatul. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Haji terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Demak". Skripsi. UIN Walisongo Semarang.
- Asikin, Zainal dan Amirudin. 2003. *Pengantar Metode dan Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Azwar, Saifudin. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bugiz, M. Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Fajri, Siti Nurul. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Teller Bank terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes BRI Unit Cabang Magelang". Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Grafindo Pustaka Utama.
- Karim, Adiwarmanto. 2010. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mangkunegara, Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan: Cetak ke-2*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Perwaatmadja, Karnaen dan M. Syafi'i Antonio. 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: PT. Dana.Bhakti.Wakaf.
- Profil BRI Syariah.
- Ratnasari, Dian. 2012. "Tinjauan Penilaian Kinerja Karyawan pada SUB. Kepegawaian di Inspektorat Provinsi Jawa Barat". Laporan Tugas Akhir Bandung.
- Saparso, Soegeng Wahyoedi. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

- Sujarwoo, Fery 2016 “*Pengaruh Pelayanan Teller terhadap Nasabah Bank Muamalat Salatiga*”. Skripsi. IAIN Salatiga.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: 2008.
- Wawancara dengan Moch. Arif Rahman selaku Pincapem di BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.
- Wawancara dengan Heni Yuniari selaku Teller di BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.
- Wibowo, Fajar Arif. 2014. “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan: Studi kasus terhadap kinerja pelayanan pada bank BRI Unit Pleret*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulfatuz Zahro'
Tempat dan Tanggal Lahir : Demak, 10 Juni 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Asal :Desa Wonosari RT 02 RW 04 Kecamatan Bonang
kabupaten Demak
Nomor HP : 081325121623
Email : ulfazahro4@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri Wonosari : 2005-2011
2. SMP Negeri 2 Bonang : 2011-2014
3. MANU DEMAK : 2014-2017
4. Universitas Islam Negeri Walisongo : 2017-2020