

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN  
(Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

**MIEFTA SYAFIRA DEVI  
NIM. 1617203028**

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Miefta Syafira Devi  
NIM : 1617203028  
Jenjang : DIII  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Semester : DIII MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
(MPS)/VI  
Judul : PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MANAJEMEN KOMPLAIN di BNI SYARIAH  
KC PURWOKERTO BANYUMAS  
(studi kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)

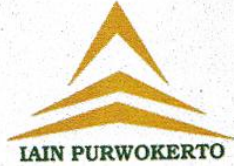
Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Purwokerto, 20 Juni 2019

Saya yang menyatakan



Miefta Syafira Devi  
NIM. 1617203028



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

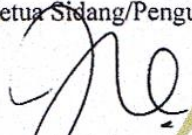
**PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul

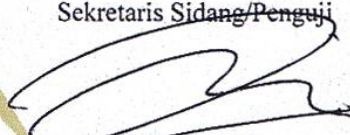
**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN  
(Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)**

Yang disusun oleh Saudari Miefta Syafira Devi (NIM. 1617203028) Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu**, tanggal **11 September 2019** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam Ilmu Manajemen Perbankan Syariah oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

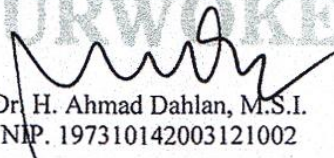
Ketua Sidang/Penguji

  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 197309212002121004

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Sulasih, M.Si.  
NIDN. 061908002

Pembimbing/Penguji


  
Dr. H. Ahmad Dahlan, M.S.I.  
NIP. 197310142003121002



Purwokerto, 18 September 2019

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan

  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 197309212002121004

## **NOTA DINAS PEMBIMBING**

Kepada Yth  
Dekan FEBI IAIN

Purwokerto

Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penyusunan tugas akhir dari Miefta Syafira Devi, NIM : 1617203028 yang berjudul:

**“PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN  
(Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)”**.

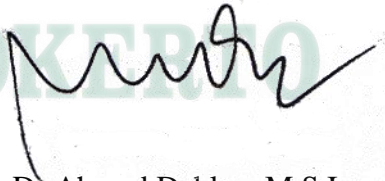
Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Purwokerto, 09 Juli 2019

Pembimbing

IAIN PURWOKERTO

  
Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I  
NIP. 197310142003121002

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN  
(Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)**

**Miefta Syafira Devi  
Nim.1617203028**

**Program Studi D III Manajemen Perbankan Syari'ah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam manajemen komplain di BNI Syariah KC Purwokerto. Banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh BNI Syariah KC Purwokerto membuat nasabah tertarik untuk menggunakan layanan fasilitas tersebut, namun tidak jarang nasabah menemukan kesulitan pada saat menggunakan fasilitas yang didapatkan. Salah satunya yaitu kegagalan dalam bertransaksi yang mengakibatkan saldo terdebit pada saat melakukan penarikan atau transfer. Nasabah yang mengalami hal seperti ini tentu saja akan melakukan pengaduan kepada Bank. Pelayanan pengaduan ini tentunya akan di tangani oleh seorang *customer service* yang berperan penting dalam melayani pengaduan nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian jenis lapangan ( *field reaserch* ) , yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung yang dilakukan dilokasi penelitian mengadakan pengamatan tentang fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Pengumpulan data penelitian dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan metode analisis dengan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan *customer service* memiliki peran penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena customer service menjadi perantara antara Bank dengan nasabah, *customer service* juga berperan penting dalam menjaga emosi nasabah agar nasabah tersebut tetap menjadi nasabah yang loyal. Selain itu kelebihan dan kekurangan *customer service* di BNI Syariah KC Purwokerto juga sangat mempengaruhi citra Bank namun dalam penelitian tidak ditemukan kekurangan yang dapat mempengaruhi citra BNI Syariah KC Purwokerto di mata masyarakat.

**Kata Kunci : *Customer service*, Manajemen Komplain.**

**ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN COMPLAINT MANAGEMENT**  
(Case  
(Study at BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)

**Miefta Syafira Devi**  
**Nim.1617203028**

**Syari'ah Banking Management Diploma 3th Program Of**  
**Economics Faculty of Islam and Business**  
**The State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto**

**ABSTRACT**

The purpose of this study was conducted to find out how the role of customer service in management complaints at BNI Syariah KC Purwokerto. The many facilities offered by BNI Syariah KC Purwokerto make customers interested in using the facility's services, but it is not uncommon for customers to find difficulties when using the facilities obtained. One of them is failure in the transaction which results in a debit balance when making a withdrawal or transfer. Customers who experience something like this of course will make a complaint to the Bank. This complaint service will certainly be handled by a customer service who plays an important role in serving customer complaints.

This research is a field reaserch, which is by conducting research directly conducted at the research location to make observations about phenomena in a scientific setting. Collecting research data using observation, interviews and documentation, while the method of analysis is descriptive qualitative.

The results of the study show that customer service has an important role in managing complaints from customers because customer service is an intermediary between the Bank and customers, customer service also plays an important role in maintaining customer emotions so that these customers remain loyal customers. In addition, the advantages and disadvantages of customer service at BNI Syariah KC Purwokerto also greatly affect the image of the Bank, but there are no shortcomings in the research that can affect the image of BNI Syariah KC Purwokerto in the eyes of the public.

**Keywords:** Customer service, Complaint Management.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu*

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penyusun bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tetap tumpahrukan keharibaan Nabi Muhammad SAW, semua keluarganya, para sahabatnya serta para pengikutnya yang senantiasa dalam ketaatan, kesabaran, dan keikhlasan dalam menjalankan syari'at yang dibawa oleh beliau hingga akhir zaman.

Penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusun selama proses penelitian serta penyusunan tugas akhir ini, antara lain:

1. Dr. Moh. Roqib, M.Ag, Rektor IAIN Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag, Wakil Rektor I IAIN Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag, Wakil Rektor II IAIN Purwokerto.
4. Dr. H. Sukhan Chakim, S.Ag, M.M, Wakil Rektor III IAIN Purwokerto.
5. Bapak Dr. H. Jamal Abdul Aziz. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
6. Yoiz Shafwa S, SP., M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
7. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I, Dosen Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini, semoga kesabaran dan kebaikannya dalam membimbing penyusun mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.
8. Segenap Dosen dan Staf Karyawan IAIN Purwokerto yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penyelesaian studi penyusun dengan berbagai ilmu pengetahuan,
9. BNI Syariah KC Purwokerto tempat penyusun melakukan penelitian.
10. Nurfi Majidi, Pimpinan Kantor Cabang BNI Syariah KC Purwokerto.
11. Segenap Karyawan BNI Syariah KC Purwokerto.

12. Orangtua penyusun, Agus Supriyono, S.E dan Tri Sukaesih yang senantiasa mencurahkan cinta dan kasih sayang, doa juga pengorbanan yang tiada henti-hentinya untuk penyusun.
13. Ibnu Zuhud, S.E yang senantiasa selalu mengingatkan penyelesaian tugas akhir penyusun dengan sabar.
14. Teman-teman Komunitas Teater Didik IAIN Purwokerto.
15. Teman-teman MPS A IAIN Purwokerto angkatan 2016.
16. Teman-teman UKM dan UKK IAIN Purwokerto.
17. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Tiada kata yang dapat penyusun ungkapkan untuk menyampaikan rasa terima kasih, melainkan hanya iringan do'a semoga semua amal baiknya diterima dan diridhai Allah SWT. *Amîn*.

penyusun menyadari tugas akhir ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu penyusun harapkan. Akhirnya penyusun hanya bisa berdo'a mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penyusun dan bagi pembaca pada umumnya. *Amîn*.

Purwokerto, 09 Juli 2019



**Miefta Syafira Devi**  
NIM. 1617203028

IAIN PURWOKERTO



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/ 1987 dan Nomor: 0543b/U/ 1987.

### Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	Za	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	w
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	,	apostrof
ي	ya'	y'	ye

### Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### Ta' Marbūṭah di akhir kata Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- b. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan *ḥarakat*, *fathah* atau *kasrah* atau *ḍammah* ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
------------	---------	----------------------

### Vokal Pendek

— /	<i>fathah</i>	ditulis	A
— /	<i>kasrah</i>	ditulis	I
—	<i>ḍammah</i>	ditulis	U

### Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	ī
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Ḍammah + wa>wu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

### Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis	Ai <i>bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	ditulis	Au <i>qaul</i>

### Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأشكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### Kata Sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan *l* (el) nya.

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

### penyusunan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

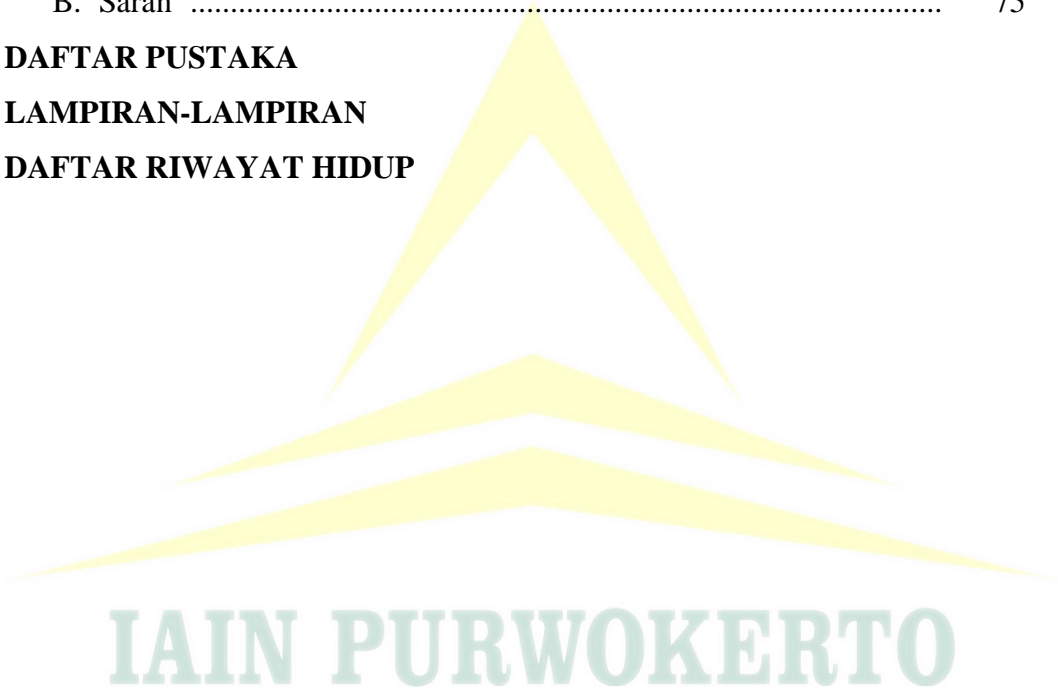
ذوى الفروض	Ditulis	<i>Z awī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian Tugas Akhir.....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	8
F. Sistematika penyusunan .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
A. <i>Customer Service</i> .....	11
1. Pengertian <i>Custome Service</i> .....	11
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	12
B. Manajemen Komplain.....	
1. Definisi Manajemen Komplain .....	20
2. Unsur-unsur Manajemen .....	21
3. Fungsi dan Proses Manajemen .....	22
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum BNI Syariah KC Purwokerto.....	28
1. Sejarah Singkat BNI Syariah KC Purwokerto.....	28
2. Visi dan misi budaya kerja BNI Syariah kc Purwokerto.....	29
B. Produk BNI Syariah .....	30

1. Produk Pendanaan .....	30
2. Produk Pembiayaan .....	43
C. Struktur Organisasi .....	64
D. Fungsi dan Tugas Bagian Bank Syariah BNI Syariah .....	64
E. Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Manajemen Komplain .....	66
F. Kelebihan dan Kelemahan <i>customer service</i> BNI Syariah KC Purwokerto.....	71
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Peristilahan hukum tentang perbankan dan bank telah dituangkan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pengertian perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>1</sup>

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.<sup>2</sup>

Seperti yang kita ketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah

---

<sup>1</sup>Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Malang: UIN Malang Press, 2009). hlm. 111.

<sup>2</sup>Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm 3-4.

mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.<sup>3</sup>

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting perannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *customer service*. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama di mata konsumen.

Pelayanan nasabah atau *customer service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Pada umumnya unit *customer service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *customer service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.<sup>4</sup>

Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk-produk, maupun operasional bank ataupun nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service*. Dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani dan *me-manage* keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Dari proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm 5.

<sup>4</sup>Dyan Kusuma, 2010, *Peranan customer service dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, dan nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak.

Oleh sebab itu, layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.<sup>5</sup>

Berdasarkan data yang penyusun dapatkan, BNI Syariah KC Purwokerto berhasil menjadi 10 besar Target Layanan Cabang Nasional, hal tersebut didorong dengan adanya faktor sumber daya manusia yang memadai, fasilitas kantor yang mencukupi serta sistem bank yang sangat baik, dibuktikan dengan banyaknya anugerah penghargaan yang diberikan kepada BNI Syariah. Dengan demikian BNI Syariah KC Purwokerto telah membuktikan bahwa layanan yang ada di BNI Syariah KC Purwokerto sangatlah optimal. Tidak sampai disitu, untuk meningkatkan layanan bagi masyarakat Purwokerto BNI Syariah KC Purwokerto melakukan relokasi dari Jl. Jendral Soedirman No 689 Purwokerto Timur ke Jl. Jend. Soedirman Jl. Kauman Lama No.626, Kauman Lama, Purwokerto Lor, Kec. Purwokerto Tim, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114 yang sangat strategis.

Adanya keluhan atau komplain dari nasabah adalah wajar bagi setiap perusahaan, namun keluhan atau komplain tersebut dapat teratasi dengan baik karena *Customer Service* BNI Syariah KC Purwokerto dibekali dengan pelatihan, dengan adanya pelatihan di harapkan *customer service* mampu melayani dengan baik sesuai dengan bekal pelatihan dan SOP Perusahaan. Sehingga tidak ada keluhan atau komplain dari nasabah yang tidak dapat

---

<sup>5</sup>Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 157.



diatasi yang mengakibatkan nasabah tersebut berpaling dari BNI Syariah KC Purwokerto dengan rasa kecewa.<sup>6</sup>

Sikap seperti diatas menunjukkan bahwa seorang *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto memiliki sikap Manajemen diri yang baik atas komplain dari nasabah. Manajemen seorang *customer service* itu sendiri muncul ketika seseorang dapat dan mampu untuk mengendalikan emosi ketika menghadapi nasabah dengan sifat dan karakter yang berbeda-beda. Pada hal ini seorang *customer service* tidak boleh melakukan hal dan kegiatan yang membuat nasabah merasa tidak nyaman.

Pada saat pelaksanaan PKL (Magang) di BNI Syariah KC Purwokerto, penyusun beberapa kali menjumpai ada nasabah yang mengajukan komplain, mulai dari masalah Kartu ATM tertelan serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai. Dan setelah itu, pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah *customer service*. Penanganan komplain yang dilakukan oleh *customer service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah. Untuk itu, berdasarkan latar belakang diatas, maka judul dari Tugas Akhir ini adalah “Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (studi kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana *Customer Service* BNI Syariah KC Purwokerto berperan dalam menangani komplain Nasabah BNI Syariah KC Purwokerto?
2. Bagaimana kekuatan dan kelemahan *customer service* di BNI Syariah KC Purwokerto dalam menangani komplain Nasabah?

Dengan adanya batasan masalah, maka pembahasan yang akan dipaparkan penyusun akan menjadi terarah, sehingga sesuai dengan tujuan penyusunan tugas akhir ini.

---

<sup>6</sup>Hasil Wawancara dengan Fitri Arum Sari, Customer Service BNI Syariah KC Purwokerto

### C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penyusunan Laporan dari Tugas Akhir adalah untuk mengetahui bagaimana Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain di BNI Syariah KC Purwokerto. Dalam hal ini, penyusun mencoba untuk menganalisis antara teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan praktek yang terjadi di lembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di BNI Syariah KC Purwokerto. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penyusun sendiri dan untuk pembaca pada umumnya.

Selain itu, tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui peranan yang dilakukan seorang *customer service* dalam manajemen komplain, khususnya di BNI Syariah KC Purwokerto.

#### 2. Bagi Bank

Bagi BNI Syariah KC Purwokerto, hasil penelitian ini dapat dipakai untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan serta dapat mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh signifikan dalam membentuk manajemen pelayanan yang baik.

#### 3. Bagi Akademisi

Hasil kajian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perbankan syariah dan dapat dijadikan acuan konsep dalam upaya pengembangan perbankan syariah yang selanjutnya.

#### 4. Bagi Pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi bacaan Laporan Tugas Akhir bagi adik tingkat kedepannya dan menjadi wacana

yang baik yang dapat menambah wawasan dan ilmu bagi para pembaca, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah.

## E. Metode Penelitian Tugas Akhir

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini peneliti langsung terjun ke tempat penelitian, dengan subjek BNI Syariah KC Purwokerto.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian :

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Jl. Jenderal Sudirman Jl. Kauman Lama No.626, Kauman Lama, Purwokerto Lor, Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114

#### b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian di mulai pada Januari sampai dengan Maret 2019.

### 3. Data dan Sumber Data

Untuk menyelesaikan proposal ini dan menyelesaikan masalah tersebut, penyusun memperoleh sumber data dari:

#### a. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>7</sup> Data yang diambil yaitu dari BNI Syariah KC Purwokerto.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh pihak lain.<sup>8</sup> Data sekunder dalam

<sup>7</sup>Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm.91.

<sup>8</sup> Ervan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Gava Media,2007), hlm.20

penelitian ini adalah skripsi, tugas akhir dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan penyusun antara lain:

##### a. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.<sup>9</sup> Peneliti melakukan wawancara dengan *customer service* bernama Rivaldi Gama Pranata dan karyawan lain serta Nasabah BNI Syariah KC Purwokerto yaitu Wahyu, untuk mendapatkan informasi mengenai peranan *customer service* dalam manajemen komplain serta tingkat kepuasan nasabah.

##### b. Observasi

Teknik observasi merupakan teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data secara kualitatif dengan melihat, mendengarkan, atau merasakan informasi yang ada secara langsung.<sup>10</sup> Peneliti melakukan penelitian langsung di BNI Syariah KC Purwokerto untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

##### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, foto, agenda dan sebagainya. Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang kantor, tugas pokok dan tata kerja, struktur organisasi, presentasi serta data lain yang mendukung.

---

<sup>9</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.126.

<sup>10</sup>Albi anggito dan Johan Setiawan, S.PD, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 110.

## 5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subyek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari subyek yang diteliti. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>11</sup> Data-data yang diperoleh kemudian penyusun analisa dengan mengaitkan antara manajemen komplain oleh *customer service* dengan implikasi terhadap nasabah BNI Syariah KC Purwokerto.

## F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka mempunyai arti peninjauan kembali pustaka-pustaka yang terkait (*review of related literature*). Sesuai dengan arti tersebut, tinjauan pustaka berfungsi sebagai peninjauan kembali (*review*) pustaka (laporan penelitian dan sebagainya) tentang masalah yang berkaitan.

Pada Tugas Akhir ini, penyusun mengambil tinjauan pustaka dari:

No	Judul Skripsi / Tugas Akhir	Persamaan	Perbedaan
1.	Tugas Akhir dari Gidion Adi Nugraha dengan judul “Manajemen Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) Di PT BPRS	Membahas tentang Pelayanan <i>Front Liner</i>	penyusun lebih menitik beratkan pada pelayanan <i>customer service</i>
	Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas” tahun 2016 IAIN Purwokerto		
2.	Tugas Akhir dari Rizka Ashari dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia”	Membahas tentang Pelayanan <i>Front Liner</i>	Didalam TA Rizka membahas upaya dalam menjaga kepuasan nasabah, sedangkan penyusun membahas tentang

<sup>11</sup>Sugiyono, *Metode*, hlm.147.

	tahun 2016 IAIN Purwokerto.		menejemen komplain seorang <i>customer service</i>
3.	Tugas Akhir dari Moh. Mulki Fathuloh dengan judul “Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bprs Mitra Perwira Purbalingga” tahun 2017 IAIN Purwokerto	Membahas tentang pelayanan kepada nasabah	Pada TA Moh. Mulki Fathuloh Membahas tentang pelayanan kepada nasabah dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito, sedangkan penyusun membahas tentang pelayanan <i>customer service</i> dalam manajemen komplain
4	Tugas Akhir dari Laras Ayu Wulandari dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Oleh <i>customer service</i> di BNI Syariah Purwokerto”	Membahas tentang Pelayanan Prima <i>customer service</i> .	Pada TA Laras Ayu Wulandari Membahas tentang pelayanan dalam mencapai kepuasan nasabah, sedangkan penyusun membahas tentang pelayanan <i>customer service</i> dalam menghadapi komplain dari nasabah
5	Tugas Akhir dari Kiki Fahmawati dengan judul “Strategi Pelayanan Prima oleh <i>Frontliner</i> Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bprs Formes Yogyakarta” tahun 2018 IAIN Purwokerto	Membahas tentang Pelayanan Prima.	Membahas tentang Pelayanan prima untuk mencapai kepuasan nasabah sedangkan penyusun membahas tentang pelayanan <i>customer service</i>

Dari beberapa penelitian diatas penyusun melihat bahwa penelitian yang dilakukan berbeda dalam beberapa hal yaitu :

1. Lokasi lapangan, penyusun mengambil lokasi penelitian di BNI Syariah KC Purwokerto.

2. Secara umum penelitian yang di lakukan adalah fokus pada Manajemen Komplain nasabah sedangkan diatas dalam meningkatkan pelayanan prima *customer service* atau *front liner*.

#### **G. Sistematika Penyusunan**

Secara keseluruhan, Tugas akhir ini secara sistematis terbagi menjadi lima bab dan diuraikan dalam beberapa sub bab :

**BAB I PENDAHULUAN**, pada bagian ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penyusunan tugas akhir.

**BAB II TELAAH PUSTAKA**, dalam bab ini menjelaskan materi-materi tentang *customer service* dan Manajemen Komplain.

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**, menguraikan gambaran umum tentang BNI Syariah KC Purwokerto. Analisis peranan customer service dalam complaint manajemen, kelebihan dan kekurangan customer service di BNI Syariah KC Purwokerto.

**BAB IV PENUTUP**, merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

**IAIN PURWOKERTO**

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### A. *Customer Service*

##### 1. *Pengertian Custome Service*

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan diri nasabahnya. Karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, pelayanan dan keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah adalah *customer service (CS)*.<sup>12</sup>

Pelayan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, *custome service, teller* atau kasir maupun *public relation*. Namun, istilah *customer cervice* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya ada bagian khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.<sup>13</sup>

Unuk menjadi seorang *customer service* bank, diperlukan beberapa persyaratan khusus. Artinya, rekrutmen dan seleksi karyawan pun jelas berbeda dengan bagian lainnya. Sebelum bekerja, *customer service* juga perlu diberikan pelatihan khusus untuk bekal sebelum menjalankan tugasnya. Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Oleh karena itu tidak sembarang orang dapat menjadi *customer service*.

---

<sup>12</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm.201.

<sup>13</sup>Kasmir, *Etika customer service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.179.



Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi nasabah. *customer service* harus pandai mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.<sup>14</sup>

## 2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dikerjakan. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin, kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas *customer service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.<sup>15</sup> Dalam praktiknya *customer service* mempunyai fungsi sebagai berikut :

### a. Sebagai Resepsionis

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

### b. Sebagai Deskman

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi aplikasi seperti formulir, slip atau

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).hlm.180.

<sup>15</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005).hlm.202.

lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.<sup>16</sup>

c. Sebagai Salesman

Artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

e. Sebagai Komunikator

*customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan infoemasi tentang segala sesuatu yang hubugannya antara bank dengan nasabah. *customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.<sup>17</sup>

Pada penelitian di BNI Syariah KC Purwokerto dapat diambil kesimpulan bahwa *customer service* yang ada di tempat peneliti melakukan penelitiannya melaksanakan tugas dan fungsi sebagai *customer service* dengan baik dibuktikan dengan pelayanan yang ramah, sopan, sabar dan tanggap dalam melayani keluhan nasabah. Serta dapat menerangkan kepada nasabah prodak dan aplikasi yang dimiliki bank. Tidak sampai disitu, dalam tugas dan fungsinya sebagai komunikator *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto juga sangat jelas dalam menyampaikan keluhan nasabah kepada pihak bank dan sebaliknya.

<sup>16</sup>Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).hlm.182.

<sup>17</sup>Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).hlm.183.

### 3. Syarat Seorang *Customer Service*

Berikut syarat seorang *customer service* :

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang di emban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan.

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service*. Adapun syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut.

#### a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula dengan ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita adalah 160cm dan laki-laki 165cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. Jangan melebihi berat normal yang ideal. *customer service* yang kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula dengan *customer service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi.

Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan. *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohani.

#### b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan

menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa yang dilakukan.

Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa. *customer service* juga harus mempunyai rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service*.

c. Persyaratan Kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, energik, gesit dan lemah lembut melayani nasabah. Selain itu juga harus mempunyai jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor yang tinggi dan selalu ingin maju.

Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak mudah terpancing untuk berbuat atau berkata kasar kepada nasabah. Selain itu *customer service* juga harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk tidak berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

d. Persyaratan Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu *customer service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan.

Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *customer service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *customer service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan

lingkungan. *customer service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>18</sup>

#### 4. Dasar - Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami seorang *customer service*

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik atau jika petugas diberikan seragam maka harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum

Dalam melayani nasabah *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri tinggi. Petugas juga harus bersikap ramah dan murah senyum ketika melayani setiap nasabah

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang maka petugas harus segera berdiri dan menyapa, apabila memang sudah bertemu sebelumnya maka sebutkan nama nasabah, namun jika belum mengenal cukup dengan sebutan Bapak atau Ibu.

d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah

---

<sup>18</sup>Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 193-196

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa indonesia yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah untuk dipahami oleh nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah

Dalam melayani nasabah jangan terlihat bahwa seorang *customer service* loyo atau tidak semangat.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara menyampaikan keluhannya usahakan jangan memotong pembicaraan atau menyela. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran kepada nasabah dan apabila terjadi sesuatu jangan berdebat.<sup>19</sup>

## 5. Sikap Melayani Nasabah

Apabila dasar-dasar sebagai customer service sudah di pahami maka selanjutnya yaitu langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah :

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya petugas customer service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan atau hanya sekedar mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini seorang customer service harus bisa menyimak dengan baik dan berusaha memahami keinginan nasabah.

- b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya customer service dengar dan menyimak tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang kurang sopan.

---

<sup>19</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Pranata Media,2005),hlm.204-206

c. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara jangan menyela pembicaraan atau memotong pembicaraan nasabah, usahakan nasabah benar-benar selesai mengungkapkan pendapatnya atau keluhannya.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah bisa dilakukan pada saat nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian customer service jangan muah marah terhadap nasabah usahakan tetap tenang dan sabar dalam melayani.<sup>20</sup>

## 6. Ciri - Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang terbaik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik :

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin di layani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling di perhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki, udara di dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk menunggu antrian.

b. Karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga tergantung pada karyawan atau petugas yang melayaninya. Disamping itu customer service juga dituntut untuk cepat tanggap, pandai bicara dan menyenangkan. Untuk itu sebelum menjadi customer service harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

---

<sup>20</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Pranada Media,2005). hlm. 208-209

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas customer service harus mampu melayani dengan baik, nasabah akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab atas pekerjaannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah petugas harus melakukan sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama saja dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu petugas harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.<sup>21</sup>

## **B. Manajemen Komplain**

### **1. Definisi Manajemen**

Manajemen menurut para ahli :

a. Harold Koontz dan Cyril O'donnel

Menejemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian menejer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian.

b. George R. Terry

Menejemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

---

<sup>21</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Pranada Media,2005). hlm. 209-211



c. James F. Stoner

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

d. Robbins dan Coulter

Manajemen sebagai suatu proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

e. Plunket *et al*

Manajemen merupakan satu atau lebih menejer yang secara individu maupun bersama-sama menyusun dan mencapai tujuan organisasi dengan melakukan fungsi-fungsi terkait (perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan) dan koordinasi berbagai sumber daya (informasi material uang dan orang).

Dalam pengertian lain manajer adalah suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu atau sebelumnya. Manajemen juga mengatur hal yang dikelola agar tercapai hasil yang memuaskan. Dengan demikian istilah manajemen mengacu pada upaya-upaya untuk menggerakkan organisasi melalui implementasi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.<sup>22</sup>

## 2. Definisi Komplain

Pengertian Komplain secara sederhana, komplain bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, website,

---

<sup>22</sup>Amirullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm.4-5.

kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan *customer exit survey*.<sup>23</sup> Perilaku keluhan konsumen (*consumer complaint behaviour*) adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian. Komplain (complaint) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun dari konsumen. Komplain pada umumnya dipresepsikan sebagai kesalahan, masalah stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya. Komplain merupakan bagian dari proses purnabeli. Prosesnya berawal ketika konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi.

Manajemen Komplain merupakan sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. komplain yang diajukan pelanggan ini kemudian akan di tindak lanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak pelayanan dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Secara sederhana, komplain bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan *customer exit survey*.<sup>24</sup>

### 3. Unsur-unsur Manajemen

Dalam proses manajemen tentu ada unsur-unsur yang baik itu merupakan unsur pokok ataupun unsur alat-alat atau sarana untuk menunjangnya. Alat sarana merupakan syarat suatu organisasi atau perusahaan untuk dapat mencapai hasil yang ditetapkan. Alat atau sarana tersebut ada 6M yaitu :

---

<sup>23</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset,2014), hlm.446.

<sup>24</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset,2014),hlm. 446.

a. *Men* (orang)

Merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi atau perusahaan. Dalam manajemen faktor manusia menjadi faktor utama dan yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan.

b. *Money* (uang)

Merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan.

c. *Materials* (materi)

Merupakan unsur yang sangat dibutuhkan pula dalam sebuah organisasi. Unsur ini dapat terdiri dari bahan dan produk jadi.

d. *Markets* (pasar)

Tempat terahir dimana organisasi menyebarluaskan atau memasarkan produknya.

e. *Machines* (mesin)

Mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang besar serta menciptakan efisiensi kerja.

f. *Method* (cara)

Penetapan cara pelaksanaan kerja pada suatu organisasi.<sup>25</sup>

#### 4. Fungsi dan Proses Manajemen

Menacu pada makna manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya, maka fungsi kegunaan daripada manajemen adalah untuk menggapai tujuan yang diinginkan tersebut secara efektif dan efisien.

Efektif mengacu pada keterwujudan tujuan sesuai dengan perencanaan. Sedangkan Efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Atas dasar inilah maka, dalam proses manajemen harus benar-benar mempertimbangkan dua aspek tersebut. Yaitu bagaimana suatu kegiatan dilakukan dengan seefektif dan seefisien mungkin.

Ada banyak hal yang harus dilakukan dalam proses manajemen seiring dengan perbedaan definisi yang dikemukakan para ahli manajemen yaitu :

a. Perencanaan

Perencanaan diartikan sebagai suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan tersebut.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses pemberian perintah, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu atau kelompok untuk menerapkan rencana.

c. Pengarahan

Pengarahan adalah proses untuk menumbuhkan semangat pada karyawan agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

d. Pengendalian

Pengendalian yang dimaksud adalah untuk melihat apakah kegiatan organisasi sudah sesuai dengan rencana sebelumnya.<sup>26</sup>

Perusahaan yang memberikan perhatian kepada pelanggannya akan mendapatkan banyak keuntungan yang tidak disadari. Ikatan emosional pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan dan produk yang ditawarkan menjadikan loyalitas nasabah lebih tinggi. Oleh karena itu, perusahaan dihadapkan pada tantangan membangun kepercayaan pelanggan kepada perusahaan melalui *customer service*.

---

<sup>26</sup> Amirullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm8-9.

Terdapat 8 tahap agar pelanggan menjadi loyal:

- a. *Suspect*, adalah semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan.
- b. *Prospect*, adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan tertentu dan mempunyai kemampuan untuk melakukan pembelian.
- c. *Disqualified prospect*, adalah orang yang mengetahui barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kemampuan dan keinginan untuk membeli barang atau jasa tersebut.
- d. *First time customer*, adalah konsumen yang membeli barang atau jasa pertama kali.
- e. *Repeat customer*, adalah konsumen yang telah melakukan suatu produk atau jasa dari perusahaan lebih dari satu kali.
- f. *Client*, adalah konsumen yang membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan yang mereka butuhkan.
- g. *Advocate*, adalah *client* yang membeli seluruh barang atau jasa yang dibutuhkan atau ditawarkan, serta melakukan pembelian secara teratur.
- h. *Partner*, adalah bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dengan perusahaan.<sup>27</sup>

Dengan mengetahui apa yang nasabah harapkan, *customer service* dapat mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai proses komplain dan cara-cara pemecahannya secara cepat dan adil. Yang diharapkan nasabah ketika mereka melakukan komplain adalah sebagai berikut:

- a. Diperlakukan dengan hormat dan respek (adanya pengakuan dari perusahaan atau orang yang menerima komplain bahwa urusan mereka penting).
- b. Disebut atau dipanggil dengan panggilan yang sopan dan tatakrama yang tulus.

---

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 3-4.

- c. Berbicara dengan seorang yang mewakili perusahaan, yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan masalah dengan cepat.
- d. Komplain ditanggapi dengan serius.
- e. Menerima penjelasan yang masuk akal tentang bagaimana masalah seperti yang dihadapinya dapat terjadi.
- f. Dihubungi kembali bila dijanjikan.
- g. Diberi laporan kemajuan jika masalah tersebut tidak bisa diselesaikan ditempat.
- h. Diberikan pilihan untuk menyelesaikan masalah.
- i. Meminta permintaan maaf yang tulus ketika kesalahan terjadi.
- j. Diyakinkan bahwa masalah tersebut tidak akan terulang lagi.<sup>28</sup>

Dengan mengenal komplain pelanggan perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara untuk menyelesaikan masalah yang ada. Jika cara penyelesaiannya tidak dapat memuaskan para pelanggan, pelanggan akan merasa kecewa dan kemungkinan besar pelanggan akan pergi meninggalkan perusahaan. Sebab sebab nasabah kabur:

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan
- b. Produk yang tidak baik atau tidak lengkap
- c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu
- d. Biaya yang relatif mahal
- e. Lokasi sulit dijangkau<sup>29</sup>

Karyawan perlu membuat agar nasabah betah berurusan dengan perusahaan dengan cara sebagai berikut:

- a. Karyawan harus menarik, baik dari segi penampilan, gaya bicara, maupun gerak-geriknya sehingga tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap kepada keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah.
- c. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, tenang, dan nyaman sehingga begitu nasabah masuk dapat merasakannya.

---

<sup>28</sup> Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 92-93.

<sup>29</sup> Kasmir, *Etika Customer service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 58- 60.

- d. Menyediakan brosur yang lengkap sehingga mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.
- e. Keragaman dan kelengkapan produk juga dapat membuat nasabah betah berhubungan dengan perusahaan.<sup>30</sup>

Setelah perusahaan dapat mengenal komplain nasabah dengan baik tentunya perusahaan harus menangani komplain tersebut. Jika perusahaan tidak dapat menangani komplain nasabah dengan baik maka nasabah akan kabur dari perusahaan dan berpindah ke perusahaan lain hal ini akan mengurangi pendapatan pada perusahaan, selain itu kemungkinan besar nasabah akan membagi ceritanya kepada orang lain dan dapat merugikan perusahaan. Karena sudah kehilangan nasabah lama dan akan kehilangan calon nasabah yang baru, maka sangat di perlukan adanya cara untuk menangani komplain nasabah dengan pelayanan yang baik. Ada empat aspek menangani keluhan, yaitu:

- a. Empati terhadap pelanggan yang marah
- b. Kecepatan dalam menangani keluhan
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.<sup>31</sup>

Dalam menghadapi suatu keluhan dari nasabah, dibutuhkan penanganan keluhan yang efektif. Berikut ini adalah beberapa cara penanganan keluhan yang efektif:

**Cara menanggapi keluhan :**

- a. Berikan kesempatan kepada pelanggan mengutarakan kekecewaannya.
- b. Mendengarkan keluhan secara seksama.
- c. Ulangi keluhan itu dan dapatkan pemahaman bahwa Anda telah mendengarkannya dengan tepat.
- d. Tunjukkan rasa empati pada pelanggan bahwa Anda mengerti akan kekecewaannya.
- e. Mintalah maaf untuk situasi tersebut.

---

<sup>30</sup> Kasmir, *Etika Customer service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 61- 62.

<sup>31</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), hlm. 166-167.

f. Nyatakan siap handal membantu.

**2. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan agar nasabah tidak kecewa.**

- a. Selalu bersikap ramah dan memberikan senyum dengan tulus.
- b. Tidak memberikan janji atau harapan di luar kemampuan
- c. Tetap menjaga sikap sopan santun dan tidak emosi.
- d. Bangga dengan produk dan layanan yang dimiliki perusahaan, serta nama baik perusahaan.





### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Gambaran Umum BNI Syariah KC Purwokerto**

###### **1. Sejarah Singkat BNI Syariah KC Purwokerto**

Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai bank yang pertama secara resmi dimiliki negara RI, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagai segmentasinya, mulai dari bank terapung, bank sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan bank bocah khusus anak-anak. Seiring dengan bertambah usianya yang ke 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semangat “tak henti berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “*value*” pada setiap karyawannya.

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama bank negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan identitas perusahaan tahun 1988.<sup>32</sup> Dari tahun ke tahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya. Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep dual system banking, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1999,

---

<sup>32</sup> <http://www.bni.co.id> Diakses pada tanggal 30 Juni 2019, pukul 21.55 WIB.

Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang sebagai berikut :

- a. Tepatnya tanggal 29 april 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial yakni : Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin
- b. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka kantor cabang syariah yang di fokuskan ke kota-kota besar indonesia yakni : Jakarta, Padang, Makasar dan Bandung
- c. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang di Medan dan Palembang
- d. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan load bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota jepara BNI Syariah membuka kantor cabang pembantu syariah Jepara
- e. Pada bulan Agustus dan September 2004 BNI Syariah membuka layanan prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman.

dari awal beroperasi hingga kini, BNI Syariah menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Disamping itu komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.<sup>33</sup>

## **2. Visi dan misi budaya kerja BNI Syariah kc Purwokerto**

### **a. Visi**

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

---

<sup>33</sup> <http://www.bnisyariah.tripod.com/profil.html>. Diakses pada tanggal 30 Juni 2019, pukul 21.58 WIB

b. Misi

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

Amanah

- a) jujur dan menepati janji
- b) Bertanggung jawab
- c) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
- d) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
- e) Melayani melebihi harapan

Jamaah

- 1) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif
- 2) Membangun sinergi yang profesional
- 3) Membagi pengetahuan yang bermanfaat
- 4) Memahami keterkaitan proses kerja
- 5) Memperkuat kepemimpinan yang efektif

## B. Produk BNI Syariah KC Purwokerto

### Produk Pendanaan

#### 1. BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat

dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

Manfaat :

- a. Giro dapat dibuka atas nama perorangan maupun perusahaan.
- b. Tersedia dalam pilihan mata uang, yaitu Rupiah dan US Dollar.
- c. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Fasilitas :

- a. Buku Cek dan Bilyet Giro khusus mata uang Rupiah.
- b. Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM (bagi Nasabah Giro Perorangan).
- c. Layanan Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking, dan Phone Banking (transaksi non-finansial).
- d. Intercity *Clearing* untuk kemudahan penarikan cek atau bilyet giro dari bank-bank di seluruh Indonesia.
- e. Laporan rekening koran dikirimkan setiap bulan.
- f. Cetak rekening koran sesuai permintaan nasabah dikenakan biaya Rp1.000 per lembar.
- g. *Automatic Transfer System Online (Sweep Account Online)*:

Untuk pendebitan secara otomatis rekening tabungan/giro lainnya milik nasabah apabila terjadi transaksi penarikan pada rekening giro, namun saldo giro tersebut tidak cukup. (Fasilitas pendebitan otomatis ini tidak berlaku untuk transaksi yang menggunakan e-channel).

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Memiliki identitas diri (KTP) untuk WNI.
- b. Memiliki Passport dan Kartu Izin Menetap Permanen/ Sementara (KITAP/ KITAS/ KIMS) untuk WNA.
- c. Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- d. Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Bank Indonesia.
- e. Mengisi formulir perjanjian BNI Giro iB Hasanah dan melakukan setoran awal.

Tabel 1 Ketentuan setoran awal BNI Giro iB Hasanah

Akad	Mudharabah		Wadiah	
	IDR (Rp)	USD (\$)	IDR (Rp)	USD (\$)
Nasabah Giro Dalam Negeri				
Perorangan	1.000.000	500	500.000	250
Perusahaan	10.000.000	1.000	1.000.000	250
Bank Dalam Negeri (non koresponden)	10.000.000	1.000	2.000.000	0
Pemerintah	0	0	0	0
Nasabah Giro Luar Negeri				
Perorangan	5.000.000	5.000	5.000.000	2.500
Perusahaan	25.000.000	5.000	5.000.000	4.500

Tabel 2 Pemenuhan Kelengkapan Identitas

Memenuhi kelengkapan identitas sebagai berikut :

Identitas	Perusahaan	Perorangan	Keterangan
KTP/Paspor	√	√	Warga Negara Indonesia (WNI)
KIM/KITAS	√	√	
NPWP	√	√	
Akte Pendirian Perusahaan	√		
Surat Referensi	√	√	

## 2. BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

Fasilitas :

- a. Bilyet Deposito.
- b. Terdapat pilihan mata uang Rupiah dan US Dollar.
- c. Terdapat pilihan jangka waktu : 1,3,6,12 bulan.

Manfaat :

- a. Dapat atas nama perorangan maupun perusahaan.
- b. Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah pokok investasi (kapitalisasi).
- c. Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- d. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
- e. Nisbah bagi hasil Deposito lebih tinggi dari nisbah tabungan.

Tabel 3 Nisbah Bagi Hasil Deposito

	Nasabah	Bank
1 bulan	46%	54%
3 bulan	47%	53%
6 bulan	49%	51%
12 bulan	50%	50%

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor) untuk Nasabah Perorangan.
- b. Legalitas Perusahaan untuk Nasabah Perusahaan.
- c. Setoran awal minimal Rp 1.000.000,-/ USD 1.000.

Biaya : Biaya Materai.<sup>34</sup>

### 3. BNI Tabungan iB Hasanah

<sup>34</sup> Dokumen BNI Syariah KC Purwokerto

#### 4. BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD.

Keunggulan :

- a. Dapat dibuka untuk perorangan dan non perorangan.
- b. Buku Tabungan.
- c. E-Banking (SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking, Mobile Banking).

Tabel 4 Biaya Tabungan BNI Dollar iB Hasanah

Biaya – biaya	Wadiah	Mudharabah
Setoran awal	50 USD	
Saldo minimum	50 USD	
Minimum setoran selanjutnya	1 USD	
Pengelolaan rekening	0 USD	1 USD
Dibawah saldo minimum	0 USD	2 USD
Penutupan rekening	5 USD	5 USD
Ganti buku	Rp. 1.500,-	

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Menunjukkan identitas diri (KTP) untuk WNI dan Passport serta KIMS/KITAS untuk WNA yang masih berlaku.
- b. Menunjukkan NPWP.
- c. Menandatangani ketentuan pembukaan rekening iB Dollar di atas materai.
- d. Melakukan setoran awal.

## 5. BNI SimPel iB Hasanah

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Fasilitas :

- a. Buku Tabungan.
- b. Kartu ATM/Debit yang disebut Simpel iB Card.
- c. Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/ Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*.
- d. E-Banking (ATM, SMS Banking, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo)).

Keunggulan :

- a. Simpel iB Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant yang menggunakan EDC berlogo GPN di seluruh Indonesia.
- b. Nama anak tertera pada buku Tabungan dan Simpel iB Card.
- c. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
- d. SMS notifikasi ke HP Orangtua.

Tabel 5 BNI SimPel iB Hasanah

Pengelolaan Rekening	Bebas
Biaya Tutup Rekening	Rp 1.000,-
Biaya Konversi ke Tabungan iB Hasanah	Bebas
Biaya Pembuatan Kartu ATM	Bebas
Biaya Administrasi	Bebas

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kerjasama Antar Sekolah dan Bank.
- b. Pembukaan rekening dilakukan oleh Orang Tua/Wali.



- c. Kartu Pelajar/Paspor/Akte Kelahiran.
- d. Kartu Identitas Asli (KTP) Orang Tua/Wali.
- e. Kartu Keluarga (bila tidak serumah dengan Orang Tua/Wali).
- f. Setoran awal minimal Rp 1.000,-.

#### **6. BNI Baitullah iB Hasanah**

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

Fasilitas :

- a. Kartu Haji dan Umroh Indonesia.
- b. Buku Tabungan.
- c. Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah.
- d. Dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji melalui SISKOHAT.
- e. Terdapat pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar.

Manfaat :

- a. Membantu Nasabah dalam merencanakan ibadah haji dan umrah.
- b. Memudahkan Nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena sistem BNI Syariah telah terhubung langsung dengan sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah.
- c. Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
- d. Bebas biaya penutupan rekening (khusus tabungan rupiah).
- e. Fasilitas asuransi kecelakaan diri untuk nasabah tabungan Baitullah mudharabah IDR dengan saldo di atas Rp. 5.000.000,

Tabel 6 Nisbah akad Mudharabah

	<b>Nasabah</b>	<b>Bank</b>
Rupiah	10%	90%
USD	5%	95%

Tabel 7 Biaya (Rupiah)

<b>Biaya</b>	<b>Wadiah</b>	<b>Mudharabah</b>
Pengelolaan Rekening	Rp. 0,-	
Tutup Rekening	Rp. 0,-	
Saldo Minimum	Rp. 1,000,000,-	Rp. 5,000,000,-

Tabel 8 Biaya (US Dollar)

<b>Biaya :</b>	<b>Wadiah</b>	<b>Mudharabah</b>
Pengelolaan Rekening	USD 0,-	
Tutup Rekening	USD 5,-	
Saldo Minimum	USD 5,-	USD 50,-

Persyaratan :

- 1) Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- 2) Setoran awal minimal :

Tabel 9 Setoran Awal Minimal

<b>Wadiah</b>	<b>Mudharabah</b>
Rp 100,000,-	Rp 500,000,-
USD 5,-	USD 50,-

## 7. BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Keunggulan :

- a. Mobile Banking dan Phone Banking). Zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard diseluruh dunia.
- b. Zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/ BNI) dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI).
- c. Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.
- d. Perlindungan Asuransi Jiwa (untuk akad Mudharabah)
- e. Fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu.
- f. Fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking
- g. Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail.
- h. Layanan antrian prioritas dikantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zamrud Card.
- i. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
- j. Pre-embossed Hasanah Card Platinum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Mendapatkan Special Birthday Gift.
- l. Mendapatkan Special Event Invitation.

Fasilitas :

- a. Buku Tabungan
- b. Hasanah Debit GPN atau Zamrud Card
- c. E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking)

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- b. Setoran awal minimal Rp. 25.000.000,-.
- c. Memiliki dana minimal Rp. 250.000.000,-.

Tabel 11 Nisah Tabungan BNI Prima iB Hasanah

Nasabah	Bank
23%	77%

Tabel 12 Biaya Tabungan BNI Prima iB Hasanah

Saldo Minimum dalam 1 CIF	Rp. 250.000.000,-.
Biaya di bawah saldo minimum	Rp. 200.000,-.
Biaya Pengelolaan Rekening	Rp. 11.000,-.
Biaya Penutupan Rekening *	Rp. 100.000,-.
Biaya Pembuatan Kartu	Rp. 20.000,-.

\*) atas permintaan nasabah.

## 8. BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

Fasilitas :

- a. Buku Tabungan.
- b. Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card.
- c. Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*.
- d. E-Banking (ATM, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo)).

Manfaat :

- a. Tunas Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant yang menggunakan EDC berlogo GPN di seluruh Indonesia.
- b. Nama anak tertera pada buku Tabungan dan Tunas Card.

- c. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
- d. SMS notifikasi ke HP Orangtua.
- e. Desain Tunas Card yang menarik dan dapat dipersonalisasi \*).

Tabel 12 Biaya Tabungan BNI Tunas iB Hasanah

Pengelolaan Rekening	Bebas.
Biaya tutup rekening atas permintaan nasabah	Rp. 25.000.-
Biaya konversi ke Tabungan iB Hasanah	Bebas.
Biaya pembuatan kartu ATM	Bebas.

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kartu Pelajar/Paspor/Akte Kelahiran.
- b. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor) Orang Tua/Wali.
- c. Kartu Keluarga (bila tidak serumah dengan orangtua/wali).
- d. Setoran awal minimal Rp 100,000,-.

#### 9. BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

Fasilitas :

1. Buku Tabungan.
2. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Gold.
3. E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone banking).

Manfaat :

- a. Detail mutasi transaksi pada buku tabungan.
- b. BNI Syariah Card Gold sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- c. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.

- d. Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.
- e. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-.
- f. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Tabel 13 Biaya BNI Bisnis iB Hasanah

Saldo Minimum	Rp. 5.000.000,-.
Biaya di bawah saldo minimum	Rp. 50.000,-.
Biaya Pengelolaan Rekening	Rp. 11.000,-/bulan. (untuk Wadiah tidak ada biaya)
Biaya Penutupan Rekening	Rp. 100.000,- (Mudharabah) dan Rp.50.000,- (Wadiah).
Biaya Pembuatan Kartu ATM (chip)	Rp 15.000,-.
Biaya Penggantian Buku	Rp 1.500,-.

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- b. Setoran awal minimal Rp. 5.000.000,-.

#### 10. BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

Fasilitas :

- a. Buku Tabungan.
- b. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.
- c. E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).

Keunggulan :

- a. Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo Master Card di seluruh dunia.
- b. Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
- c. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-.

- d. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Tabel 14 Biaya Tabungan BNI iB Hasanah

	Wadiah	Mudharabah
Pengelolaan Rekening per bulan	Rp 0,-	Rp 7,500,-
Tutup Rekening	Rp 20.000,-	Rp 10,000,-
Saldo Minimum	Rp 20.000,-	Rp 100,000,-
Biaya Dibawah Saldo Minimum	Rp 0,-	Rp 10,000,-
Pembuatan Kartu ATM (chip)	Rp 10,000,-	

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- b. Setoran awal minimal Rp. 100.000,-.

#### 11. BNI Tapenas iB Hasanah

BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad **Mudharabah** untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

Fasilitas :

- a. Buku Tabungan.
- b. Autodebet untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah.
- c. Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun.

Manfaat :

- a. Bagi hasil lebih tinggi.
- b. Setoran tetap bulanan minimal Rp.100.000,- s/d Rp. 5.000.000,-.
- c. Asuransi otomatis bebas premi.

Biaya :

- a. Pengelolaan Rekening Rp 500,-/bulan.
- b. Penutupan Rekening Rp 50.000,-.

Persyaratan dan Tata Cara :

- a. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- b. Setoran awal minimal Rp. 100.000,-.
- c. Mempunyai Rekening Afiliasi di Bank BNI Syariah.

## **12. BNI TabunganKu iB Hasanah**

BNI TabunganKu iB Hasanah ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

Fasilitas :

- a. Buku Tabungan.
- b. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.
- c. E-Banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).

Keunggulan :

- a. Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- b. Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
- c. Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-.
- d. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Persyaratan :

- a. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- b. Setoran awal minimal Rp. 20.000,-.
- c. Pembuatan kartu ATM (chip) Rp. 10.000,-



## Produk Pembiayaan

### 1. Konsumer

#### a. BNI Griya iB Hasanah

BNI Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

Keunggulan :

- 1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Maksimum Pembiayaan sd Rp. 25 Milyar.
- 3) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran.
- 4) Jangka waktu sd 20 tahun untuk nasabah fixed-income.
- 5) Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan.
- 6) Harga jual tetap tidak berubah sampai lunas.
- 7) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Akad : Murabahah, Musyarakah Mutanaqisah.

Persyaratan :

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI)
- 2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pensiun pembiayaan harus lunas.
- 3) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun.
- 4) Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

b. BNI Multiguna iB Hasanah

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

Keunggulan :

- 1) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Minimal pembiayaan Rp. 50 juta dan maksimum Rp. 2 Milyar.
- 3) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun.
- 4) Uang muka ringan.
- 5) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
- 6) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Akad :

- 1) Murabahah atau Ijarah Multijasa.
- 2) Hawalah

Persyaratan :

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI)
- 2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- 3) Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
- 4) Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

Ketentuan Biaya :

- 1) Asuransi : Jiwa dan kerugian.
- 2) Notaris, Materai, dll : sesuai ketentuan yang berlaku.

c. BNI Oto iB Hasanah

BNI Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.

Keunggulan :

- 1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Minimal pembiayaan Rp.5 Juta dan maksimum Rp.1 Milyar.
- 3) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.
- 4) Uang muka ringan.
- 5) Harga Jual tetap tidak berubah sampai lunas.
- 6) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Akad : Murabahah.

Persyaratan :

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI)
- 2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pembiayaan lunas berusia maksimal 60 tahun.
- 3) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun.
- 4) Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Ketentuan Biaya :

- 1) Asuransi : Jiwa dan Kerugian Notaris, Meterai, dll : Sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Biaya sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

d. BNI Emas iB Hasanah

BNI Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

Keunggulan :

- 1) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT ANTAM.
- 2) Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas.
- 3) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Margin kompetitif.
- 5) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis.
- 6) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.
- 7) Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000,-.

Dokumen yang Dibutuhkan :

- 1) Formulir Permohonan Pembiayaan.
- 2) Fotocopy KTP.
- 3) Fotocopy NPWP (untuk pembiayaan di atas Rp. 50.000.000,-).
- 4) Fotocopy Kartu Identitas Pegawai (untuk pegawai).

Persyaratan :

- 1) Berstatus sebagai pegawai aktif/profesional/pengusaha/lainnya.
- 2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- 3) Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.

e. BNI CCF iB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

Keunggulan :

- 1) Memberi kemudahan kepada nasabah yang mempunyai Simpanan Rupiah ataupun Valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara cepat.
- 2) Maksimum pembiayaan sebesar 95% (untuk Simpanan Rupiah) dan 60% (untuk Simpanan Valas USD) dari jumlah nominal Deposito/Tabungan/Giro atas nama yang dijamin.

- 3) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.
- 4) Maksimal jangka waktu selama 3 (tiga) tahun.

Akad :

- 1) Murabahah.
- 2) Ijarah Multijasa.

Persyaratan :

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI)
- 2) Mengisi Formulir Permohonan.
- 3) Menyerahkan agunan atas nama berupa Deposito, Giro, dan/atau Tabungan BNI Syariah.

f. BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

Keunggulan :

- 1) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/mertua, suami/istri, dan anak-anak.
- 3) Maksimum pembiayaan Rp. 200 juta.
- 4) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah payroll BNI atau BNI Syariah.
- 5) Tanpa agunan untuk nasabah payroll BNI Syariah.
- 6) Uang muka ringan.
- 7) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
- 8) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Akad : Ijarah Multijasa.

Persyaratan :

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI)
- 2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- 3) Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
- 4) Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

Ketentuan Biaya : Biaya Asuransi, Biaya Administrasi, Notaris, Materai, dll: sesuai ketentuan yang berlaku.

## 2. Mikro

### a. Mikro 2 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta.

Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan.

Tujuan : Pembiayaan pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

Persyaratan : Fotokopi KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan.

### b. Mikro 3 iB Hasanah

Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta.

Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan\*).

Tujuan : Pembiayaan Pembelian barang modal kerja, Investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).

Persyaratan : Fotokopi KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan.

## 3. Korporasi

### a. BNI Syariah Multifinance

Pembiayaan kepada Multifinance adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada Multifinance untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

Keunggulan :

- 1) Maksimum Total Plafond kepada Multifinance s/d Rp. 75 Milyar.
- 2) Maksimum plafond kerjasama ke perusahaan pembiayaan ditetapkan atas dasar proyeksi kebutuhan penyaluran pembiayaan ke end user.
- 3) Jangka waktu penarikan plafond Pembiayaan 1 (satu) tahun.
- 4) Jangka waktu akad pembiayaan ke Multifinance sesuai jangka waktu pembiayaan ke end user maksimal 7 tahun sejak penandatanganan akad.

Akad: Dibuatkan plafond pembiayaan dan akad Musyarakah/Murabahah.

Persyaratan Perusahaan Multifinance :

- 1) Berbadan hukum dan telah beroperasi komersial selama sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun kecuali yang telah menjadi nasabah BNI Syariah.
- 2) Mempunyai legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (SIUP, TDP, NPWP, Ijin MENKEU, dan lain-lain sesuai perijinan multifinance yang berlaku).
- 3) Telah menjadi nasabah simpanan dan atau nasabah pembiayaan di BNI Syariah atau Bank lain minimal 6 bulan.
- 4) Memiliki kinerja usaha yang terbukti baik selama 3 (tiga) tahun terakhir.
- 5) Kredibilitas manajemen baik (pengalaman, integritas pendidikan, struktur organisasi, dan succession planning/kaderisasi).
- 6) Menyampaikan Laporan Keuangan Audited 3 (tiga) tahun terakhir.
- 7) Mempunyai hasil penilaian informasi Bank Indonesia dengan kolektibilitas Lancar.
- 8) Memiliki perangkat analisa dan akad pembiayaan yang berdasarkan prinsip syariah.

Biaya-Biaya :

- 1) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 2) Biaya penyimpanan BPKB : Minimal Rp. 15.000,- per BPKB sekali pungut s/d pembiayaan lunas.

3) Biaya akta notariil sesuai ketentuan yg berlaku.

b. BNI Syariah Linkage Program

Pembiayaan Kerjasama Linkage Program iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk diteruskan ke end user (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

Manfaat :

1) Bagi Lembaga Pendamping :

- a) Mendapatkan kepastian pembiayaan kepada mitra binaannya.
- b) Mendapatkan ujarah/fee dari LKS.

2) Bagi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) :

- a) Membantu meningkatkan pemberdayaan Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia sebagai Lembaga Keuangan Mikro.
- b) Menjadi sumber pendanaan tambahan bagi Lembaga Keuangan Syariah (funding).
- c) Meningkatkan kepercayaan BNI Syariah kepada LKS.
- d) Mempercepat pemerataan penyaluran dana syariah kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam hal membantu mengentaskan kemiskinan.

Persyaratan LKS :

- a) Perusahaan berbadan hukum dan telah beroperasi komersial selama sekurang-kurangnya 3 tahun.
- b) Menyampaikan laporan keuangan selama 3 tahun terakhir. (Pada laporan keuangan tahun terakhir, LKS membukukan keuntungan (laba) dan jenis laporan keuangan adalah audited untuk fasilitas kredit > 5 M).



- c) Pengurus, pemilik dan Lembaga Keuangan tidak tergolong dalam daftar Black List serta tidak tercatat dalam daftar pembiayaan bermasalah di Bank Indonesia.
- d) Menyerahkan copy NPWP an. perusahaan dan pengurus.
- e) Fotokopi KTP (identitas diri) pengurus.

Akad pembiayaan ke LKS adalah Mudharabah/Musyarakah sedangkan akad pembiayaan dari LKS ke end user sesuai dengan kebutuhan (Murabahah, Mudharabah, Musyarakah, Ijarah).

Jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan LKS maksimal selama 3 (tiga) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.

Tarif bagi hasil/margin : Nisbah bagi hasil ke LKS mengacu pada tarif pembiayaan yang berlaku di BNI Syariah, sedangkan tarif ke end user ditentukan oleh LKS namun setinggi-tingginya tidak melebihi 30% p.a.

c. BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

Persyaratan Kopkar/kopeg :

- 1) Koperasi telah beroperasi komersial selama sekurang-kurangnya 3 tahun.
- 2) Mempunyai legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (Anggaran Dasar berikut seluruh perubahannya, Pengesahan dari Departemen Koperasi, SIUP, dan TDP sesuai dengan ketentuan yang berlaku).
- 3) Telah menjadi nasabah BNI Syariah atau Bank lain minimal selama 6 bulan.
- 4) Kredibilitas manajemen baik (pengalaman, integritas, pendidikan, struktur organisasi dan succession planning /kaderisasi).

- 5) Pengurus, pemilik dan Lembaga Keuangan (Koperasi dan instansi/perusahaan) tidak tergolong dalam Black List serta tidak tercatat dalam daftar kredit bermasalah di Bank Indonesia.
- 6) Menyampaikan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

Akad pembiayaan ke kopkar/kopeg adalah mudharabah sedangkan akad pembiayaan dari kopkar/kopeg ke end user adalah murabahah. Jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan kopkar/kopeg maksimal selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.

Tarif bagi hasil/margin dan biaya administrasi :

- 1) Nisbah bagi hasil ke kopkar/kopeg mengacu pada tarif pembiayaan yang berlaku di BNI Syariah, sedangkan tarif margin ke end user ditentukan oleh kopkar/kopeg namun setinggi-tingginya tidak melebihi 30% p.a.
- 2) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.

d. BNI Syariah Usaha Besar

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah. Akad pembiayaan yang dapat digunakan adalah Murabahah, Mudharabah, dan Musyarakah. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah valuta asing US\$ (United State Dollar).

Keunggulan

- 1) Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (duapuluh lima ribu dollar Amerika Serikat).
- 3) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.
- 4) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.

#### Syarat Penerima Pembiayaan

- 1) Memiliki Legalitas Usaha Lengkap.
  - 2) NPWP, Laporan Keuangan, dan SPT Tahunan PPh.
  - 3) Pengalaman dibidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
  - 4) Menyampaikan fotocopy rekening bank selama 6 (enam) bulan terakhir.
  - 5) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia serta tidak tercatat sebagai nasabah pembiayaan macet/bermasalah.
  - 6) Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku.
- e. BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing. Akad Pembiayaan Valas iB Hasanah yang dapat digunakan disesuaikan dengan kebutuhan calon nasabah pembiayaan. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah US\$ (United State Dollar), Singapura Dollar, Euro, dan valuta asing lainnya.

#### Keunggulan :

- 1) Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaannya.
- 3) Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (dua puluh lima ribu dollar Amerika Serikat).
- 4) Pembayaran angsuran Pembiayaan Valas iB Hasanah (pokok dan margin/bagi hasil) dilakukan dalam mata uang yang sama dengan mata uang pembiayaan yang diberikan atau dalam matauang rupiah equivalent dengan angsuran pembiayaan pada kurs yang berlaku saat itu.
- 5) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor
- 6) Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.
- 7) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.

Syarat Penerima Pembiayaan :

- 1) Memiliki Legalitas Usaha lengkap.
- 2) NPWP, Laporan Keuangan, dan SPT Tahunan PPh.
- 3) Pengalaman dibidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- 4) Menyampaikan fotocopy rekening bank selama 6 (enam) bulan terakhir.
- 5) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia serta tidak tercatat sebagai nasabah pembiayaan macet/bermasalah.
- 6) Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku.

#### **4. BNI Syariah Ekspor**

Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/preshipment) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

Pembiayaan Investasi Ekspor dapat diberikan kepada eksportir apabila setelah masa trial run/beroperasi, minimal 50% hasil produksinya diekspor, dengan ketentuan selama masa pembangunan fasilitas Pembiayaan Investasi diperlakukan sebagai Pembiayaan Non Ekspor.

Biaya Administrasi : ringan sesuai ketentuan yang berlaku. Asuransi : Kerugian. Notaris, Meterai, dll : Sesuai ketentuan yang berlaku. \*Biaya sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Jenis-jenis Bentuk Pembiayaan Ekspor iB Hasanah dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

- a. Pembiayaan Ekspor iB Hasanah untuk pembiayaan pra-pengapalan (Pre Shipment).
- b. Pembiayaan Ekspor iB Hasanah untuk pembiayaan Pasca Pengapalan (Post Shipment).

Sesuai sifatnya Pembiayaan Ekspor iB Hasanah pra pengapalan dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. Pembiayaan Murabahah/Musyarakah Ekspor, yaitu fasilitas Pembiayaan Ekspor iB Hasanah untuk membiayai kegiatan ekspor berdasarkan suatu rencana tertentu biasanya dalam waktu periode satu tahun.
- b. Pembiayaan Ekspor iB Hasanah/Transaksional, yaitu fasilitas pembiayaan ekspor untuk membiayai suatu transaksi ekspor tertentu atau bersifat transaksional (Transactie Financiering).

Persyaratan Murabahah/Musyarakah Ekspor :

- a. Bagi nasabah pembiayaan eksportir baru yang belum mempunyai performance ekspor, fasilitas Murabahah/Musyarakah tahun pertama diberikan dalam bentuk fasilitas Murabahah/Mudharabah/Musyarakah Non Ekspor dan pada saat review berikutnya baru dapat dipertimbangkan untuk dapat diberikan fasilitas Murabahah/Musyarakah Ekspor.
- b. Untuk nasabah ataupun nasabah pembiayaan baru yang mempunyai performance ekspor lebih dari 1 (satu) tahun dan aktivitas ekspornya disalurkan melalui BNI Syariah, dapat dipertimbangkan langsung untuk diberikan fasilitas Pembiayaan Ekspor iB Hasanah.

## **5. BNI Syariah Onshore**

Pembiayaan Onshore iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).

Akad pembiayaan yang dapat digunakan adalah Murabahah, Mudharabah, dan Musyarakah. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah valuta asing US\$ (United State Dollar).

Keunggulan

- a. Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (dua puluh lima ribu dollar Amerika Serikat).

- c. Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.
- d. Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.

Syarat Penerima Pembiayaan :

- a. Memiliki Legalitas Usaha Lengkap.
- b. NPWP, Laporan Keuangan, dan SPT Tahunan PPh.
- c. Pengalaman dibidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- d. Menyampaikan fotocopy rekening bank selama 6 (enam) bulan terakhir.
- e. Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia serta tidak tercatat sebagai nasabah pembiayaan macet/bermasalah.
- f. Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku.

#### **6. BNI Syariah Sindikasi**

Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiaya suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

Tujuan :

- a. Untuk membantu nasabah pembiayaan yang membutuhkan fasilitas pembiayaan dalam jumlah besar, yang sulit dibiayai oleh suatu Bank,
- b. Untuk membagi risiko (spreading risk),
- c. Untuk mengatasi masalah BMPK (Batas Maksimum Pemberian Kredit / Pembiayaan) baik kepada nasabah pembiayaan Group maupun Non Group,
- d. Untuk meningkatkan profit dan fee based income.

Ciri-ciri :

- a. Jumlah pembiayaan biasanya meliputi jumlah besar.
- b. Jangka waktu pembiayaan biasanya berjangka menengah atau berjangka panjang.
- c. Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah selalu diberikan oleh lebih dari satu pemberi pembiayaan sebagai peserta sindikasi pembiayaan.

- d. Tanggung jawab dari peserta sindikasi tidak bersifat tanggung renteng dimana masing-masing peserta sindikasi hanya bertanggung jawab untuk bagian jumlah pembiayaan yang menjadi komitmennya.
- e. Kepada nasabah pembiayaan berlaku hanya satu tingkat margin/bagi hasil.
- f. Kepada nasabah pembiayaan berlaku hanya satu akad pembiayaan dengan yang telah disetujui para partisipan.
- g. Ditunjuk salah satu partisipan sebagai Agent (misalnya Facility Agent dan/atau Security Agent) yang mengadministrasikan Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah.
- h. Seluruh partisipan harus Bank yang berprinsip Syariah. Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah dapat dilakukan dengan Bank konvensional apabila akad dan perhitungan margin bagi hasil didudukkan dalam akad pembiayaan tersendiri.

Pihak-pihak yang terlibat :

- a. Arranger yang bertindak mengatur syarat dan ketentuan-ketentuan yang akan diberlakukan dan menawarkan kepada Lembaga Keuangan untuk ikut berpartisipasi dalam Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah.
- b. Ada satu arranger, maka lead bank bertindak pula sebagai arranger. Facility Agent adalah pihak yang mengadministrasikan penggunaan Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah setelah Akad Pembiayaan (AP) sindikasi ditandatangani oleh nasabah Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah dan bank-bank peserta sindikasi.
- c. Security Agent adalah pihak yang ditunjuk oleh bank-bank peserta sindikasi untuk bertanggung jawab atas penyelesaian pengikatan agunan pengadministrasian dan penyimpanan dokumen-dokumen agunan Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah.
- d. Underwriter (jika diperlukan) yang menjamin pemberian pembiayaan kepada nasabah pembiayaan s/d jumlah tertentu sebagaimana yang dijanjikan (dapat fully committed atau partially committed).

- e. Lead Bank adalah Bank yang ditunjuk sebagai koordinator para arranger. Dalam hal ini dapat pula terjadi jika hanya ada satu arranger, maka lead bank bertindak pula sebagai arranger.

## 7. Usaha Kecil dan Menengah

### a. BNI Syariah Wirausaha

Wirausaha iB Hasanah (WUS) adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Keunggulan :

- 1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 (tujuh) tahun.
- 3) Plafond pembiayaan minimal Rp. 50 Juta dan maksimum Rp.1 (satu) Milyar.
- 4) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Akad :

- 1) Murabahah.
- 2) Musyarakah.
- 3) Mudharabah.

Syarat Permohonan Pembiayaan :

- 1) Warga Negara Indonesia.
- 2) Pengalaman dibidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- 3) Identitas diri (Kartu Keluarga (KK) dan KTP).
- 4) Legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (SIUP, TDP, HO dan SITU) atau.
- 5) Surat keterangan berusaha dari kelurahan/kecamatan khusus untuk pembiayaan sampai dengan Rp.150 Juta.
- 6) Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku.



- 7) NPWP (perorangan/perusahaan).
  - 8) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia serta tidak tercatat sebagai nasabah pembiayaan macet/bermasalah.
  - 9) Menyampaikan fotocopy rekening bank selama 6 (enam) bulan terakhir (bila ada).
- b. BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

#### Keunggulan

- 1) Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaannya.
- 3) Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (duapuluh lima ribu dollar Amerika Serikat).
- 4) Pembayaran angsuran Pembiayaan Valas iB Hasanah (pokok dan margin/bagi hasil) dilakukan dalam mata uang yang sama dengan mata uang pembiayaan yang diberikan atau dalam mata uang rupiah equivalent dengan angsuran pembiayaan pada kurs yang berlaku saat itu.
- 5) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

#### Akad

Akad Pembiayaan Valas iB Hasanah yang dapat digunakan disesuaikan dengan kebutuhan calon nasabah pembiayaan.

#### Jenis Valuta

Jenis valuta yang dapat diberikan adalah US\$ (United State Dollar), Singapura Dollar, Euro, dan valuta asing lainnya.

#### Syarat Penerima Pembiayaan

- 1) Memiliki Legalitas Usaha lengkap.
- 2) NPWP, Laporan Keuangan, dan SPT Tahunan PPh.

- 3) Pengalaman dibidang usaha minimal 2 (dua) tahun.
- 4) Menyampaikan fotocopy rekening bank selama 6 (enam) bulan terakhir.
- 5) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia serta tidak tercatat sebagai nasabah pembiayaan macet/bermasalah.
- 6) Bukti kepemilikan agunan yang sah dan masih berlaku.

Biaya Administrasi

Biaya administrasi ringan

c. BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola executing kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke end user/pegawai.

Persyaratan Kopkar/kopeg :

- 1) Koperasi telah beroperasi komersial selama sekurang-kurangnya 3 tahun.
- 2) Mempunyai legalitas usaha lengkap dan masih berlaku (Anggaran Dasar berikut seluruh perubahannya, Pengesahan dari Departemen Koperasi, SIUP, dan TDP sesuai dengan ketentuan yang berlaku).
- 3) Telah menjadi nasabah BNI Syariah atau Bank lain minimal selama 6 bulan.
- 4) Kredibilitas manajemen baik (pengalaman, integritas, pendidikan, struktur organisasi dan succession planning / kaderisasi).
- 5) Pengurus, pemilik dan Lembaga Keuangan (Koperasi dan instansi/perusahaan) tidak tergolong dalam Black List serta tidak tercatat dalam daftar kredit bermasalah di Bank Indonesia.
- 6) Menyampaikan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

Akad Pembiayaan :

Akad pembiayaan ke kopkar/kopeg adalah mudharabah sedangkan akad pembiayaan dari kopkar/kopeg ke end user adalah murabahah.

#### Jangka waktu Perjanjian Kerjasama :

Jangka waktu Perjanjian Kerjasama antara BNI Syariah dan kopkar/kopeg maksimal selama 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang setelah dilakukan evaluasi.

#### Tarif bagi hasil/margin dan biaya administrasi :

- 1) Nisbah bagi hasil ke kopkar/kopeg mengacu pada tarif pembiayaan yang berlaku di BNI Syariah, sedangkan tarif margin ke end user ditentukan oleh kopkar/kopeg namun setinggi-tingginya tidak melebihi 30% p.a.
- 2) Biaya administrasi ringan sesuai ketentuan yang berlaku.

#### d. BNI Syariah Dealer iB Hasanah

Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya.

#### Manfaat

##### Bagi Dealer :

- 1) Membantu meningkatkan penjualan kendaraan bermotor dengan cara penyaluran pembiayaan kendaraan bermotor yang dibiayai oleh Bank.
- 2) Memberikan alternatif lain dari adanya larangan pembiayaan oleh dealer kepada end user.

##### Bagi end user:

- 1) Meringankan cara pembayaran sekaligus menjadi berbentuk angsuran.
- 2) Memiliki penjamin baik dalam hal rekomendasi maupun avalis apabila kesulitan membayar.

#### Jangka Waktu Kerjasama

Jangka waktu kerjasama antara Dealer dan BNI Syariah ditetapkan selama 3 tahun sejak penandatanganan Perjanjian Kerjasama dan dapat diperpanjang.

#### Tugas Dealer

- 1) Merekomendasikan nasabah yang layak untuk diberikan pembiayaan oleh pihak Bank.
- 2) Mengumpulkan legal dokumen nasabah yang dibutuhkan oleh Bank cfm ketentuan.
- 3) Bertanggung jawab terhadap kebenaran data/dokumen nasabah dan bersedia melakukan verifikasi ulang bersama pihak BNI Syariah terhadap kebenaran data dimaksud.

#### Persyaratan Dealer

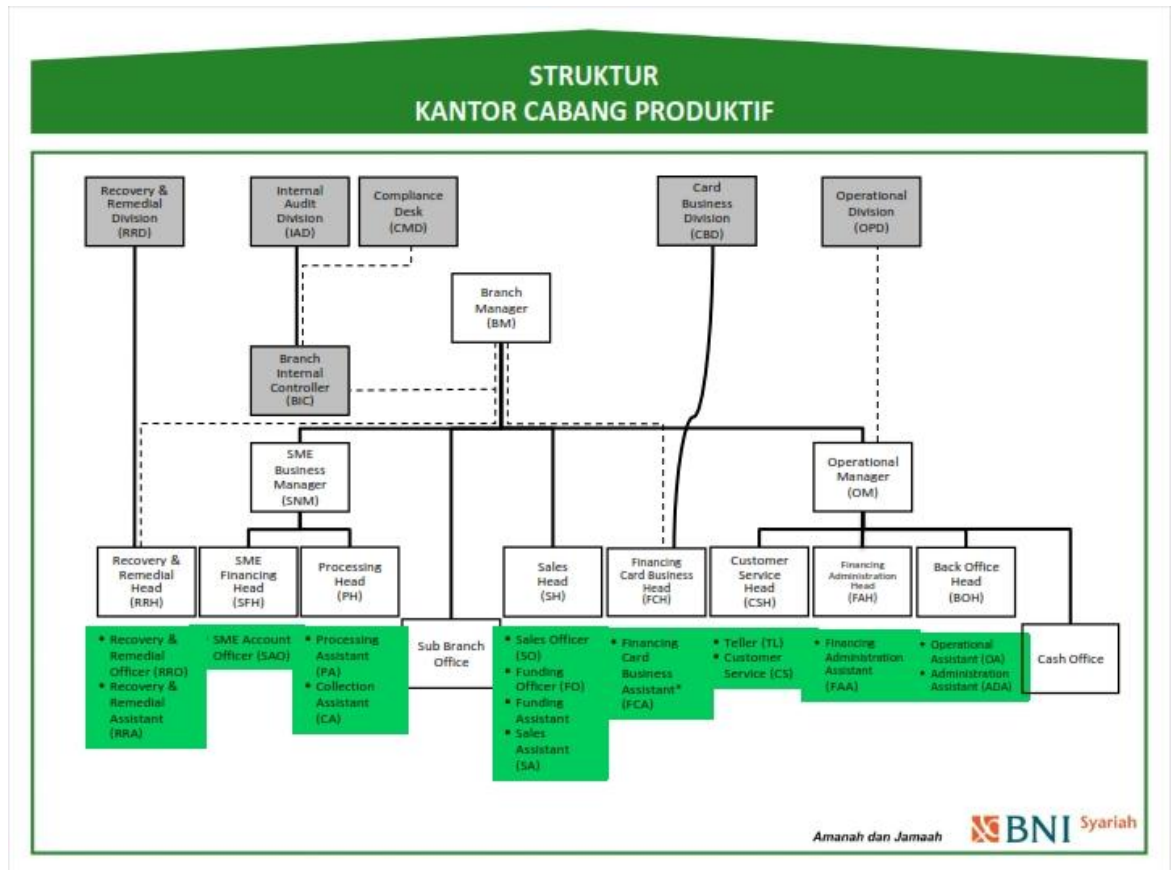
- 1) Merupakan Main Dealer dari Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) atau Dealer resmi yang memiliki Surat Penunjukan Dealer dari Main Dealer/ATPM.
- 2) Memiliki legalitas usaha dan perijinan yang lengkap serta masih berlaku.
- 3) Telah beroperasi minimal selama 3 tahun.
- 4) Memiliki track record yang baik dan tidak termasuk daftar hitam BI.
- 5) Menyerahkan surat pernyataan untuk menyerahkan asli BPKB kendaraan kepada Bank<sup>35</sup>

IAIN PURWOKERTO

---

<sup>35</sup> Dokumen BNI Syariah KC Purwokerto

### C. Struktur Organisasi BNI Syariah KC Purwokerto



Kedudukan tertinggi dalam bentuk usaha Perseroan Terbatas (PT) adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), yang terdiri dari para pemegang saham, yang kemudian membentuk Dewan Komisaris untuk mengawasi Operasional Perusahaan serta menunjuk Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk mengawasi kesesuaian produk dengan ketentuan syariah. Dalam hal pengelolaan operasional, para pemegang saham melimpahkan wewenangnya kepada direksi untuk menjalankan dan mengembangkan perusahaan sesuai dengan tujuan dan bidang usaha perusahaan.

### D. Fungsi dan Tugas Bagian Bank Syariah BNI Syariah

#### 1. *Pemimpin Cabang*

Adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor

cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional

**2. *Operation Manager***

Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada diluar aspek bisnis

**3. *Funding Officer***

Melakukan proses marketing atau produk *funding* untuk segmen konsumen atau tabungan perorangan

**4. *Branch Operation Supervisor***

- a. Mengkoordinir kegiatan pelayanan dan transaksi operasional teller dan *costumer service*) sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaian untuk mencapai *service excellent*
- b. Memberikan dukungan kepada Operation Manager, Pimpinan Cabang, dan semua Grup BRIS
- c. Membina dan melatih teller dan Costumer Service agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar
- d. Mengelola operasional teller dan Costumer Service serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi beijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan *front office*

**5. *Teller***

- a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*
- b. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi teller.
- c. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja
- d. Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah

**6. *Costumer Service***

- a. Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya

- b. Sebagai Tugas yang menerima dan menanggapi keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaian
- c. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerjaterutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur dan area banking hall
- d. Memahami produk layanan yang diberikan yang terkait tentang produk bank
- e. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya
- f. Memberikan layanan prima dan sebaik mungkin, memberikan salam dan senyum kepada nasabah

#### 7. *Sales*

Mengarahkan sasaran mana dan kepada siapa produk akan ditawarkan dan memotivasi calon pelanggan agar ia bertindak dengan suatu cara yang dikehendaki olehnya yaitu membeli.

- a. Melaksanakan kegiatan penjualan melalui telepon terhadap target konsumen secara sistematis serta melengkapi laporan kegiatan untuk setiap hubungan yang dilakukan
- b. Memelihara semua hasil analisis penjualan yang telah dibuat
- c. Melakukan tindak lanjut setiap kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh peluang usaha pada saat mendatang

#### 8. *Operasional*

Membeli uang dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas, kemudian menjual uang yang berhasil dihimpun dengan cara menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman.<sup>36</sup>

### **E. Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain**

Berbicara mengenai peranan *customer service* dalam melayani nasabah dengan sifat dan perilaku yang berbeda-beda membuat *customer service* harus siap secara fisik maupun mental. Hal ini dilakukan supaya nasabah merasa nyaman dan percaya terhadap bank melalui *customer service* sebagai perantara antara bank

---

<sup>36</sup> Dokumen BNI Syariah KC Purwokerto

dengan nasabah. Pelayanan prima, cepat dan tanggap menjadi kunci utama bank untuk mencapai sukses. Untuk mendapatkan pelayanan yang prima maka seorang karyawan harus mampu memajemen dirinya supaya tidak terbawa suasana dengan keadaan.<sup>37</sup> *Customer service* biasanya di tempatkan di depan atau samping *teller* supaya nasabah dapat menjangkau dengan dekat ketika selesai bertransaksi dengan *teller*. Melayani seorang nasabah dengan kondisi tidak semangat akan mempengaruhi kinerja dan layanan terhadap nasabah, maka dari itu seorang karyawan yang berkerja di bagian *front liner* atau yang sering kita jumpai ketika masuk bank adalah *customer service*.<sup>38</sup>

Pelayanan yang terbaik di BNI Syariah KC Purwokerto membuahkan hasil yang sangat positif untuk citra perusahaan. Pelayanan terbaik selalu di berikan untuk nasabah baru maupun lama, dibuktikan dengan mendapatkan peringkat 5 dengan pelayanan terbaik se-Indonesia. Maka tidak heran bahwa BNI Syariah KC Purwokerto mengalami peningkatan demi peningkatan dalam upaya memberikan fasilitas kenyamanan, inovasi produk dan pelayanan yang diberikan. Anugrah penghargaan ini tidak serta merta diperoleh begitu saja, melainkan ada beberapa aspek yang mendorong keberhasilan ini yaitu :

1. *Time Delivery* (Lama Pelayanan)

Apabila seorang *customer service* atau *front liner* melayani nasabah dengan waktu yang lama maka telah gagal menjadi karyawan yang tanggap dan bekrja cepat, karena seorang *front liner* dituntut untuk dapat menyelesaikan masalah dengan nasabah dengan waktu kurang lebih 1-2menit saja (*teller*) kecuali masalah tersebut mengharuskan *customer service* untuk melakukan input aplikasi. *Time delivery* seorang *customer service* tidak lebih dari 15-20 menit dalam melayani nasabah.

2. Penanganan Komplain

Penanganan komplain dari seorang *customer service* semaksimal mungkin memberikan pengertian dan rasa empati terhadap nasabah.

---

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rivaldi Gama Pernata selaku *customer service*, Pada tanggal 16 Januari 2019.

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nur Tanti Rokhmah selaku *customer service*, Pada tanggal 20 Januari 2019.



Pemberian rasa pengertian dan empati kepada nasabah akan membuat nasabah merasa nyaman, dihargai dan dihormati sehingga dapat mengontrol emosional nasabah.

3. *Mistery Shopper* (Misteri Guest)

Untuk membuktikan apakah *time delivery* dan penanganan komplain dari nasabah ke *customer service* maka pada waktu tertentu kantor pusat BNI Syariah mendatangkan *mistery guest* ke kantor-kantor cabang (orang yang menyamar sebagai nasabah). tugas dari seorang *mistery guest* ini adalah menilai standar operasional kantor, menilai *front liner* (*teller* dan *customer service*) infrastruktur serta kenyamanan kantor.

4. Tes Onlain

Dari hasil tes onlain dapat dilihat bahwa karyawan sudah memahami dan mampu menjalankan SOP perusahaan atau tidak. Dari sinilah perusahaan melihat apakah SDM yang dimiliki sesuai dengan kriteria perusahaan atau tidak.

5. Role Play

*Role play* atau yang sering kita sebut dengan simulasi merupakan suatu metode untuk mengembangkan kemampuan seseorang dalam melakukan tugasnya di suatu perusahaan. *Frontliner* BNI Syariah KC Purwokerto rutin melakukan role play dalam 1 bulan sekali. *Frontliner* BNI Syariah KC Purwokerto melakukan *role play* dengan berganti-ganti peran dalam setiap bulannya, ada yang menjadi *Customer Service*, *teller*, dan nasabah. Dengan adanya pergantian peran dalam melakukan *role play*, maka akan menjadikan *frontliner* memiliki kepribadian yang ramah, selalu menjaga penampilan yang baik, memiliki rasa percaya diri untuk memberikan pelayanan dengan tulus dan tidak ragu-ragu ketika berjumpa dengan nasabah. Pelatihan ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja *frontliner* di BNI Syariah KC Purwokerto yang setiap hari berinteraksi dengan nasabah, agar *frontliner* memahami perilaku nasabah sehingga mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah. Dengan *role play* ini *frontliner* BNI Syariah KC

Purwokerto juga berlatih untuk mencegah nasabah yang hendak menutup rekening.

Hal yang perlu dilakukan oleh seorang *customer service* yang ada di BNI Syariah KC Purwokerto ketika sedang atau dalam melayani seorang nasabah baru atau lama yaitu :

1. Senyum, sapa dan salam

Seorang *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto menerapkan senyum sapa dan salam, ketika nomor antrian menunjukkan nasabah untuk segera datang ke bilik *customer service* maka seorang *customer service* yang dilakukan pertama kali yaitu berdiri dan mengucapkan “assalamualaikum silahkan duduk pak,bu” tidak lupa selalu menunjukkan senyum yang hangat supaya nasabah yang datang merasa senang dengan perlakuan yang seorang *customer service* berikan.<sup>39</sup>

2. Mendengarkan keluhan atau keinginan nasabah

*customer service* adalah pelayan masyarakat yang mengalami atau menemukan suatu kesulitan dalam menggunakan produk perbankan, disinilah peran *customer service* untuk selalu mendengarkan dengan baik keluhan dan masalah yang dialami oleh nasabah. Apabila keluhan atau masalah tersebut sudah dapat ditangani maka *customer service* segera memberitahu nasabah hal apa yang selanjutnya dilakukan.<sup>40</sup>

3. Sabar

Kesabaran seorang *customer service* di uji ketika ada nasabah yang datang tanpa membawa berkas yang lengkap. Biasanya disini nasabah tidak mau disalahkan atas berkas yang ia bawa ke bank, dengan alasan sudah mengantri dan jauh dari rumah akhirnya nasabah menunjukkan sikap yang tidak baik terhadap *customer service*, tidak jarang *customer service* mendapatkan perilaku yang kurang berkenan dari nasabah mulai dari marah dan mengancam akan berhenti menjadi nasabah.

---

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rida selaku *customer service* di BNI Syariah KC Purwokerto, pada tanggal 16 Januari 2019.

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Khansa selaku *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto, pada tanggal 10 Januari 2019.

Atas kejadian inilah seorang customer service harus mempunyai kesabaran dalam menangani sikap dan perilaku nasabah yang berbeda-beda.

#### 4. Ikhlas

Peran yang terakhir dilakukan oleh seorang customer service adalah ikhlas dalam melayani nasabah, karena tanpa ikhlas maka seluruh pekerjaan sebagai pelayan masyarakat akan selalu terasa kurang dan tidak sempurna. Karena berawal dari keikhlasan senyum, sapa, salam, mendengarkan keluhan dengan baik dan kesabaran akan berjalan dengan baik.<sup>41</sup>

Pada saat penanganan komplain dari nasabah, tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *customer service*. Kendala yang sering dijumpai *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto dalam penanganan komplain adalah adanya nasabah yang terburu-buru dan menginginkan uangnya cepat kembali. Hal ini biasanya terjadi jika nasabah yang mengajukan klaim adalah nasabah dengan kategori *high risk* yang terkadang saldo yang terdebit dari rekeningnya karena kegagalan transaksi nominalnya cukup besar. Akan tetapi petugas *customer service* sangat memaklumi dan sangat berempati kepada nasabah tersebut dan meyakinkan bahwa saldo direkeningnya akan secepatnya kembali.<sup>42</sup> Kemudian komplain atau keluhan yang sering dijumpai adalah masalah kegagalan transaksi, semisal nasabah transaksi Via M-Banking atau ATM transfer ke orang lain atau antar bank namun transaksi gagal dan uang di ATM tidak keluar tapi saldo terdebit dan ada juga nasabah yang datang tidak membawa dokumen yang sesuai dengan syarat dan ketentuan perusahaan kemudian nasabah tersebut tidak dapat mengontrol emosinya. Yang dilakukan pertamakali ketika menghadapi komplain nasabah yang seperti ini adalah memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai sistem bank. Karena hal semacam ini bisa saja terjadi ketika mesin ATM sedang *offline* atau memang mesinnya eror. Tapi apabila memang betul-betul terjadi maka pihak bank pasti akan mengembalikan

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rivaldi Gama Pranata selaku customer service, pada tanggal 23 januari 2019.

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rivaldi Gama Pernata selaku customer service BNI Syariah KC Purwokerto

jumlah saldo yang terdebit apabila sudah terbukti ada kegagalan dalam bertransaksi. Dalam memberikan pemahaman *customer service* harus selalu senyum, memberikan pemahaman yang jelas dan jangan memunculkan tingkah laku atau bahasa tubuh yang membuat nasabah menjadi tidak nyaman. Apabila komplain terjadi karena masalah kartu ATM yang tertelan maka nasabah cukup datang ke Bank dengan membawa buku tabungan, KTP dan matrai 6000 serta tidak dipungut biaya apapun. Dalam melayani pengaduan BNI Syariah KC Purwokerto menyediakan layanan pengaduan online melalui telepon di 1500045 24jam. Layanan ini mempermudah nasabah yang tidak mempunyai waktu banyak dan jarak lokasi dari rumah ke Bank jauh sehingga mempermudah waktu dan tenaga nasabah.<sup>43</sup>

Adanya komplain atau keluhan diatas berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara penyusun dengan *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto dari hasil pengamatan dan observasi masih terdapat beberapa nasabah yang masih menyembunyikan emosinya, namun dengan pengertian dan pemahaman yang diberikan mampu menjaga agar nasabah tersebut tidak pindah ke yang lain.

#### **F. Kelebihan dan Kelemahan *Customer Service* BNI Syariah KC Purwokerto**

Kelemahan dan kelebihan menjadi seorang pelayan masyarakat atau *customer service* di lihat dari bagaimana seorang *customer service* melayani nasabah yang datang dengan membawa keluhan atau masalah yang dihadapi serta di lihat dari tingkat kepuasan nasabah. Dari hasil observasi di kantor BNI Syariah KC Purwokerto peneliti mengambil kesimpulan bahwa terdapat banyak kelebihan yang dimiliki oleh *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto antara lain :

Kelebihan *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto

1. Ramah terhadap nasabah baru maupun lama
2. Sopan dalam berpakaian sesuai dengan keyakinan Bank yaitu syari

---

<sup>43</sup>Hasil wawancara dengan Rivaldi Gama *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto, pada Senin, 21 Januari 2019. Pukul 14.55 WIB

3. Murah senyum
4. Cepat dan tanggap dalam mengerjakan pekerjaan
5. Teliti dalam segala pekerjaan
6. Memahami segala keinginan dan kebutuhan nasabah

Adapun penyusun menjumpai adanya kelemahan *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto dalam memberikan layanan terkait dengan komplain nasabah, namun kelemahan itu tidak mempengaruhi kualitas layanan dan nilai kepuasan yang didapat oleh nasabah.

Berikut alur pelayanan pengaduan nasabah di BNI Syariah KC Purwokerto :



Dari hasil wawancara dengan Rivaldi Gama Pernata selaku customer service di BNI Syariah KC Purwokerto alur tersebut sudah dilaksanakan dengan baik, dengan melayani semaksimal mungkin, memberi pengertian dan empati kepada nasabah. Pengaduan yang dilakukan oleh nasabah langsung diinput melalui aplikasi pengaduan untuk diteruskan ke pusat jika sifat pengaduannya adalah transaksional. Namun apabila pengaduannya nontransaksional maka

cukup dilakukan dengan *case by case* atau secara langsung dan saat itu juga. BNI Syariah KC Purwokerto juga menyediakan jasa pelayanan pengaduan nasabah 24jam di 1500046, pelayanan pengaduan ini dikhususkan untuk nasabah yang sibuk dan tidak mempunyai banyak waktu untuk mengantri dibank, sehingga nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga.<sup>44</sup>



---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan Rivaldi Gama Pranata selaku customer service di BNI Syariah KC Purwokerto, pada tanggal 25 Januari 2019 pukul 12.32 WIB.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada penjelasan bab-bab sebelumnya tentang peranan *customer service* dalam manajemen komplain di BNI Syariah KC Purwokerto, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Peranan *customer service* dalam manajemen komplain adalah sebagai perantara nasabah kepada pihak bank untuk mengajukan keluhan atau masalah supaya nasabah mendapatkan jawaban atas keluhan tersebut. Pada dasarnya *customer service* memegang peranan penting dalam melayani nasabah karena pelayanan yang diberikan *customer service* dapat mempengaruhi kualitas penilaian terhadap bank.

Adapun peranan yang dilakukan seorang *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto dalam menangani nasabah yang melakukan komplain :

- a. Ikut prihatin dan berempati terhadap masalah yang dialami nasabah
  - b. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi yang dialami
  - c. Memberikan arahan kepada nasabah agar nasabah mau menceritakan keluhannya
  - d. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim
  - e. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya pasti akan kembali
2. Komplain Manajemen yang dilakukan *customer service* tentu akan berpengaruh terhadap nasabah BNI Syariah KC Purwokerto :

- a. Kepuasan nasabah

Nasabah merasa puas karena keluhan dan masalah yang dihadapinya terselesaikan melalui *customer service*. Selain itu nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh *customer service* sebagai pendengar yang baik atas keluhan yang di ceritakan. Hal tersebut terbukti pada saat observasi langsung terlihat *customer service* memberikan pelayanan terhadap nasabahnya dengan baik agar

memberikan kepuasan terhadap nasabah. Hal tersebut juga dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Wahyu yang menyatakan bahwa pelayanan BNI Syariah KC Purwokerto memuaskan.

b. Loyalitas nasabah

Nasabah yang pernah memberikan sikap kurang baik terhadap masalah yang di hadapi tetap loyal dan menjadi nasabah setia BNI Syariah KC Purwokerto karena pelayanan yang diberikan oleh *customer service* selalu dengan ikhlas

c. Citra BNI Syariah KC Purwokerto

Adanya komplain atau keluhan dari nasabah terkait masalah masalah yang dihadapi pada dasarnya tidak mempengaruhi citra Bank, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap Bank. Justru dengan adanya keluhan dari nasabah dan Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank BNI Syariah KC Purwokerto karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah.

Tidak terpengaruhnya citra bank akibat komplain atau keluhan nasabah juga dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap BNI Syariah KC Purwokerto sebelum dan sesudah adanya keluhan, serta masalah dari nasabah ini tidak sampai menjadi konsumsi publik ataupun dimuat di media massa.

IAIN PURWOKERTO

## B. Saran

1. BNI Syariah KC Purwokerto sebaiknya menyediakan kotak untuk menampung kritik dan saran dari nasabah serta menyediakan form mengenai kepuasan nasabah bagi nasabah yang keluhannya sudah selesai ditangani, untuk mengukur seberapa baik kinerja Bank yang selama ini sudah dilakukan, serta untuk memotivasi agar penanganan klaim atau masalah selanjutnya bisa diatasi dengan lebih baik lagi.
2. Sebaiknya petugas *customer service* BNI Syariah KC Purwokerto terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan nasabah untuk



lebih meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas dari nasabah serta agar citra dan nama baik BNI Syariah KC Purwokerto lebih terjaga.

3. Sebaiknya BNI Syariah KC Purwokerto lebih memperkuat sistem jaringan ATM-nya sehingga kegagalan transaksi dapat diminimalisir, juga untuk lebih meningkatkan rasa nyaman bagi nasabah yang menggunakan fasilitas Kartu ATM atau Debit



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Albi anggito dan Johan Setiawan, S.PD, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Amirullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Dokumen BNI Syariah KC Purwokerto.
- Dyan Kusuma, *Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.
- Ervan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Gava Media, 2007.
- Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006.
- Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Hasil Wawancara dengan Fitri Arum Sari, *Customer Service BNI Syariah KC Purwokerto* pada 9 Januari 2019 pukul 12.45 WIB.
- Hasil wawancara dengan Rida *Customer Service* di BNI Syariah KC Purwokerto, pada tanggal 16 Januari 2019.
- Hasil wawancara dengan Khansa selaku *Customer Service* BNI Syariah KC Purwokerto, pada tanggal 10 Januari 2019.
- Hasil wawancara dengan Rivaldi Gama Pernata *Customer Service*, Pada tanggal 16 Januari 2019.
- Hasil wawancara dengan Nur Tanti Rokhmah *Customer Service*, Pada tanggal 20 Januari 2019.

Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu Nasabah BNI Syariah KC Purwokerto.

<http://www.bni.co.id/id-id/tentangkami/sejarah.aspx>. Diakses pada tanggal 30 Juni 2019, pukul 21.55 WIB.

<http://www.bnisyariah.tripod.com/profil.html>. Diakses pada tanggal 30 Juni 2019, pukul 21.58 WIB.

Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* Malang: UIN Malang Press, 2009.

John C. Mowen, Michael Minor, *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2002.

Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, 2005.

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2008.

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

IAIN PURWOKERTO