

**PERAN DAN FUNGSI *FRONTLINER* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERBAIK BAGI NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah
Kantor Cabang Tebing Tinggi)**

SKRIPSI MINOR

Oleh:

**ARISKA DWI CHAIRUNISYAH
NIM 54154121**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2018 H/1440 H**

**PERAN DAN FUNGSI *FRONTLINER* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERBAIK BAGI NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah
Kantor Cabang Tebing Tinggi)**

SKRIPSI MINOR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah
Pada Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara**

Oleh:

**ARISKA DWI CHAIRUNISYAH
NIM 54154121**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2018 M/1440 H**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERAN DAN FUNGSI *FRONTLINER* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERBAIK BAGI NASABAH
(Studi Kasus Pada PT BANK SUMUT KANTOR
CABANG SYARIAH TEBING TINGGI)**

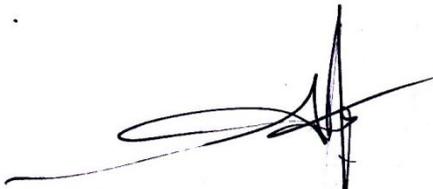
Oleh:

ARISKA DWI CHAIRUNISYAH

NIM 54154121

Menyetujui

PEMBIMBING



Sri Ramadhani, MM
NIP. 197510152005012004

KETUA JURUSAN PRODI D-III
PERBANKAN SYARIAH



Dr. Aliyuddin Abdul Rasvid, LC, MA
NIP. 196506282003021001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul : **“PERAN DAN FUNGSI FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK BAGI NASABAH” (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Cabang Tebing Tinggi).**

Ariska Dwi Chairunisyah, NIM 54154121 Program Studi D-III Perbankan Syariah telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU Medan tanggal 05 November 2018. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

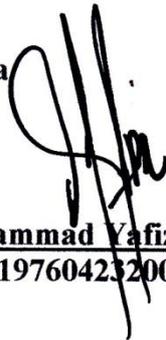
Medan, November 2018

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor

Program Diploma III Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU Medan

Ketua



Muhammad Yafiz, Dr. M. Ag
NIP. 197604232003121002

Sekretaris



Nurbaiti, M. KOM
NIP. 197908082015032001

Anggota

Penguji I



Tri Indah Fadhila Rahma, SE.I M.EI
NIP. 199101292015032008

Penguji II



Sri Ramadhani, MM
NIP. 197510152005012004

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Islam UIN Sumatera Utara



Dr. Andri Soemitra, M.A
NIP. 19760507 200604 1002

IKHTISAR

Penulis mengangkat penelitian yang berjudul “**Peran Dan Fungsi Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah**”, bertujuan untuk mengetahui peran dan fungsi *frontliner* dalam perbankan merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan terutama perbankan.. Jenis penelitian ini merupakan hasil wawancara langsung kepada petugas *customer service* dan *teller* serta nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah melalui pendekatan kualitatif yang akan mendeskripsikan bagaimana cara kerja petugas *customer service* dan *teller* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Pelayanan nasabah yang baik akan menjaga citra baik bank bagi nasabah oleh karena itu pelayanan terbaik harus selalu ditingkatkan karena melalui pelayanan tersebutlah nasabah atau calon nasabah akan percaya kepada kita, seorang *frontliner* (*customer service* dan *teller*) dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank tetap baik di mata nasabah. *Customer service* dan *teller* memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu *customer service* dan *teller* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, untuk itu, seorang *customer service* dan *teller* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan berkualitas akan berkualitas jika setiap petugas *customer service* dan *teller* dibekali oleh pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya. Termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkannya. Dengan demikian berdasarkan penelitian ini diharapkan pada masa yang akan datang PT. Bank Sumut Syariah dapat terus meningkatkan pelayanan terbaik bagi nasabah supaya selalu bertambah nasabahnya. Berdasarkan penelitian penulis. Dapat disimpulkan bahwa peran dan fungsi *frontliner* dalam memberikan pelayanan terbaik adalah pelayanan terbaik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahrabibil'alamin, Yang teristimewa atas kesempurnaan cinta dari Allah SWT, penulis ucapkan terima kasih dan penghormatan setinggi-tingginya kepada Orang tua saya, Ayahanda Sukamto, SE dan Ibunda Tercinta Rismawati, Serta abang dan adik yang begitu tulus dan ikhlas memberikan kasih sayang, do'a, semangat dan pengorbanan baik secara moral maupun materil selama perkuliahan dan penulisan skripsi kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi minor ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu kritik dan saran serta bimbingan yang membangun sangat diharapkan demi penulisan skripsi minor yang lebih baik lagi.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan yang berharga dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih, terutama kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Saidurrahman M.ag selaku rektor UIN Sumatera Utara
2. Bapak Andri Soemitra, MA selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatra Utara.
3. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, LC, MA selaku ketua jurusan D-III Perbankan Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen serta staff dilingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengarahkan, membimbing, memberikan wawasan serta ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
4. Ibu Sri Ramadhani, MM selaku dosen pembimbing skripsi minor yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak arahan dan saran.

5. Bapak Sofyan Arif selaku Pemimpin Cabang PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi yang telah ,memberikan izin magang. Beserta seluruh staff pegawai pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggiyang telah memberikan, mengarahkan serta membimbing penulis ketika kerja praktek (magang).
6. Seluruh sahabat-sahabat terkhusus buat Siti Rahma Hasibuan, Mutia Imanda, Mela Nurwansyah, Wardina dan teman-teman seperjuangan (D-III PS B) terkasih, yang sudah memberikan dukungan serta doa yang terbaik bagi penulis dalam mngerjakan skripsi minor ini.
7. Teman-teman seperjuangan di kelas D-III-B Perbankan Syariah , semoga kedepannya kita sukses dan dapat meraih cita-cita sehingga kita dapat membahagiakan kedua orang tua kita. Dan kita dapat bertemu kembali dengan suasana yang lebih baik lagi. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekuarangan yang disebabkan oleh kelalaian da keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan penulis dalam penyusunan skripsi minor ini. Oleh karena itu, penulis minta maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi yang membaca dan masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Medan, 27 April 2018

Ariska Dwi Chairunisyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
IKHTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Pelayanan Terbaik	9
B. Ciri- Ciri Pelayanan yang baik	11
C. Peran <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> dalam Memberikan Pelayanan Terbaik	16
D. Fungsi <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Ayat-Ayat Alqur'an	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah dan Kegiatan Operasional.....	22
B. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	25
C. Arti Logo PT Bank Sumut	26
D. Produk Perusahaan	27
E. Struktur Organisasi Perusahaan	32

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengertian Peran dan Fungsi Frontliner	40
B. Cara <i>Frontliner</i> Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik	42
C. Mengantisipasi Keluhan Nasabah	43
D. Masalah yang Dihadapi Dalam Melayani Nasabah Pada Transaksi Pembukaan Rekening	46
E. Solusi Dalam Menghadapi <i>Complaint</i> Nasabah	47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	-----------

DOKUMENTASI	53
--------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan nasabah atau sering disebut dengan *customer service* berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah¹. Sedangkan pelayanan nasabah menurut operasional Bank Sumut Syariah adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional di bidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya².

Customer service dan *teller* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

Customer service dan *teller* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer service* dan *teller* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *customer service* dan *teller* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan

¹Kasmir, S.E, MM, *Dasar-Dasar Perbankan*, 2013, Jakarta: Rajawali Press

²Operasional Bank Sumut Syariah, 2010

nasabah. Untuk itu seorang *customer service* dan *teller* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *customer service* dan *teller* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Customer service dan *teller* hakikatnya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tatacara penanganan nasabah yang baik. Dalam hubungan interaksi bisnis ini perlakuan kita terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan. Termasuk menjamin kepercayaan dan kepuasan nasabah. Sebagai ujung tombak, tentunya cara berbicara, pengontrolan emosi, mimik wajah, kesabaran dan wawasan menjadi salah satu kriteria yang diperlukan untuk menjadi *customer service*. karena cukup pentingnya posisi ini berada di depan layar, maka keterampilan sebagai seorang *customer service* dan *teller* pun harus selalu ditingkatkan, misalnya dengan mengikuti beragam pelatihan yang berkaitan dengan manajemen emosi, manajemen, perusahaan maupun ataupun berbagai ilmu yang berkaitan *service* yang dapat dituangkan dalam praktek bertemu nasabah.

Komponen 5C pada *frotliner* (*customer service* dan *teller*) sudah mengetahui bagi mereka karena *customer service* dan *teller* merupakan barisan paling terdepan dalam melakukan pelayanan pada masyarakat oleh sebab itu

customer service dan *teller* harus sudah paham akan prinsip 5C tersebut. Adapun prinsip 5 C yaitu

1. *Character* (karakter)

Pada umumnya menempati urutan pertama dalam 5C untuk menilai kelayakan. Karakter juga dapat diartikan berbagai macam antara lain mempunyai moral yang baik, mencerminkan nilai yang dimiliki oleh nasabah dalam menjaga reputasi, kejujuran, integritas, sopan santun, percaya diri yang tinggi, terhormat, mempunyai kualitas dan sifat baik lainnya.

2. *Capacity* (kemampuan membayar kewajiban)

Kemampuan membayar kewajiban tergantung kapasitas debitur. Dalam kasus ini, walaupun debitur berkeinginan melunasi kewajiban apabila sudah jatuh tempo, namun tidak memiliki kemampuan untuk menghasilkan kas untuk membayar kewajiban.

3. *Capital* (modal)

Modal *equity* debitur sebaiknya dilihat sebagai cadangan. Dalam hal likuidasi, perusahaan harus melakukan likuidasi asset untuk membayar sebagian kewajiban. Modal *equity* terdiri dari modal yang disetorkan pemilik, dan akumulasi dari keuntungan perusahaan.

4. *Conditions* (kondisi)

Adalah kondisi ekonomi di suatu Negara dan kondisi industri, dimana usaha debitur berada. Kondisi ekonomi dan lingkungan berada di luar control langsung dari nasabah, namun bank dapat menilai tingkat fleksibilitas manajemen menghadapi perubahan, apabila terjadikondisi yang kurang menguntungkan.

5. *Collateral* (agunan)

Pada umumnya agunan yang diterima bank melekat pada suatu usaha tertentu dan nilai agunan akan jatuh apabila agunan tersebut menjadi bagian dari bidang usaha nasabah. Biasanya mereka juga tidak ada komitmen untuk memelihara kondisi agunan.

Hal lain yang sering menjadi hambatan agar agunan berfungsi sebagai cadangan pembayaran adalah karena pengikatan agunan tidak dilakukan secara sempurna.

Pelayanan di *Customer Service*

Nama	Waktu yang di butuhkan dalam pelayanan di <i>customer service</i>
1. Arif	5 menit
2. Suci	10 menit
3. Rika	6 menit
4. Tika	7 menit
5. Vika	10 menit
Total rata-rata waktu yang dibutuhkan pada pelayanan <i>customer service</i>	7.6 menit

Sumber : Pengamatan di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Tebing Tinggi, tanggal 13 September 2018, jam 14.20 WIB

Pelayanan di *Teller*

Nama	Waktu yang di butuhkan dalam pelayanan di <i>teller</i>
1. Widya	5 menit
2. Tari	7 menit
3. Nisa	10 menit
4, Faisal	6 menit
5. Anggi	5 menit
Total rata-rata waktu yang dibutuhkan pada pelayanan <i>teller</i>	6.6 Menit

Sumber : Pengamatan di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Tebing Tinggi, tanggal 13 September 2018, jam 14.20 WIB

Pendekatan psikologis yang kurang, komunikasi yang tidak interaktif, ketidakpuasan pelanggan pelayanan adalah suatu pencitraan yang sering terjadi. Hal ini tentu saja harus segera dirubah. Jadi penekanan pada hal ini adalah bahwa *customer Service* dan *teller* tidak sekedar pemenuhan menyangkut pengetahuan semata, tetapi lebih dari itu adalah keterampilan dalam menerapkannya. *Customer Service* dan *Teller* merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. *Customer service* dan *teller* adalah salah satu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melalui alat komunikasi, surat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas operasional dan kepuasan konsumen.

Dari latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengangkat dalam bentuk skripsi minor dengan judul “peran dan fungsi *frontliner* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah”.

B. Identifikasi Masalah

1. Lambatnya proses pelayanan *customer service* dan *teller* dalam melayani nasabah
2. Banyaknya *complaint* nasabah tentang pelayanan *customer service* dan *teller* dalam menjelaskan pengenalan produk bank

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi pembahasan pada *frontliner* yaitu *customer service* dan *teller*.

D. Rumusan Masalah

1. Apa saja peran dan fungsi *customer service* dan *teller* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi ?
2. Bagaimana cara *customer service* dan *teller* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi ?

E. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui peran dan fungsi *customer service* dan *teller* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi

2. Mengetahui bagaimana cara *customer service* dan *teller* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Sebagai media pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam dunia perbankan syariah sekaligus dapat memberikan tambahan pengalaman di bidang tersebut khususnya mengenai peran dan fungsi *customer service* dan *teller* pada PT. Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi

2. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi

Dari hasil tersebut diharapkan dapat memberikan bahan masukan dalam memecahkan masalah tersebut serta memberikan manfaat demi kemajuan dimasa mendatang

3. Bagi Akademisi

Sebagai referensi untuk penelitian yang lebih luas.

G. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penulisan skripsi minor ini terdiri dari beberapa bab sesuai dengan keperluan di tiap babnya dan untuk mempermudah penulis dalam menyelesaikan masalah yang diteliti, penulis menguraikan skripsi minor ini, ke dalam lima bab yang masing-masing setiap subnya adalah sebagai berikut:

Bab I adalah Bab pendahuluan, dalam hal ini diuraikan tentang latar belakamh masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tentang landasan teoritis. Dalam hal ini diuraikan mengenai pengertian pelayanan yang baik, ciri-ciri pelayanan yang baik, peran *customer service* dan *teller* dalam memberikan pelayanan yang baik dan fungsi *customer service* dan *teller*.

Bab III membahas tentang gambaran umum perusahaan. Dalam hal ini diuraikan mengenai sejarah perusahaan dan kegiatan operasional perusahaan, unit usaha syariah, pengertian visi, misi, dan tujuan perusahaan, produk perusahaan, pinjaman (*qard*) dengan gadai emas, jasa-jasa bank, struktur organisasi perusahaan, arti logo PT Bank Sumut.

Daftar pustaka berisikan referensi penulis dakam menyelesaikan skripsi minor ini melalui buku-buku yang ada dan laman yang memuat pembahasan yang penulis tuliskan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan terbaik

Pengertian pelayanan terbaik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan/nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan yang berharap layanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon nasabah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan image perusahaan di mata nasabahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat.

Pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian dari perusahaan. Nasabah intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti dipenuhi keinginan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Pelanggan selalu mau dianggap sebagai raja, sehingga tidak heran ada istilah yang mengatakan bahwa pembeli adalah raja. Maksudnya adalah pelanggan harus dituruti kemauan dan keinginannya secara cepat dan tepat. Sama seperti halnya

dengan raja, biasanya pelanggan yang tahu, tidak mau dibantah atau didebat. Oleh karena itu, petugas harus mampu mengatasi hal ini tanpa mengurangi derajat atau harga diri karyawan perusahaan. Artinya jika ada pelanggan yang bertindak kelewatan atau di luar batas kewajaran maka petugas juga harus mampu untuk mengatasinya. Hal ini disebabkan perilaku pelanggan pelanggan sering berbeda antara satu dengan lainnya.

Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak boleh berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang terbaik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar ini perlu dipatuhi oleh setiap karyawan yang terlibat di perusahaan tersebut tentu saja sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.²

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.

² Etika customer service, Kasmir, SE, MM, cetakan ke-4 Maret 2011, Rajagrafindo Persada, Jakarta, hal. 31-32

B. Ciri- Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab, penuh terhadap pelanggannya.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula³. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

1. Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanannn nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

³ Etika customer service, Kasmir, SE, MM, cetakan ke-4 Maret 2011, Rajagrafindo Persada, Jakarta hal. 33

Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertujuan melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Disamping kualitas pelayanan karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pelanggan menunggu antrian terlalu lama terutama pada saat jam-jam sibuk (misalnya untuk kasir).

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal, menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan

sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang di luar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan.

Begitu juga dengan proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan susah akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat nasabah kesal menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

5. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu berbicara dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan nasabah yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakan nya kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi

jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk secara langsung.

Demikian pula komunikasi lewat telepon atau lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan. Komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.⁴

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutamanya yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Begitu pula dengan pelanggan hotel juga harus dirahasiakan sesuai dengan keinginan nasabah.

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan

⁴ Etika customer service, Kasmir SE, MM, Cetakan ke-4 Maret 2011, Rajagrafindo Persada, Jakarta hal. 36-38

dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempermudah proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan akan terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Akibat ketidakmampuan dalam melayani nasabah akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani nasabah.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lambat akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.

Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah. Termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan.

C. Peran *Customer Service* dan *Teller* dalam Memberikan Pelayanan Terbaik

Customer service memegang peranan penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan calon nasabah agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai cara.

Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.⁵

Lalu siapa saja yang menjadi *customer service*? Pada prinsipnya semua atau seluruh karyawan bank mulai dari *cleaning service*, satpam, sampai kepada direktur utama bank harus bisa menjadi *customer service*. Namun, secara khusus tugas *customer service* ini diemban oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi sebagai *customer service* suatu bank.

Pada prinsipnya peranan *teller* bedanya hanya terletak pada besarnya wewenang yang dimilikinya. Uraian tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terima.
2. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setoran.
3. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel L/C dan lain-lain) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi

⁵ Dasar-dasar Perbankan, Drs, H. Malayu S.P. Hasibuan, cetakan ke-2 Agustus 2002, bumi aksara jakarta hal. 181

4. *Teller* wajib menghitung, menyortir, mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
5. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus mendatangi tanda terima.
6. *Teller* berhak meminta peralatan yang diperlukannya demi kelancaran tugas dan kuasa kasnya.
7. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkannya kepada kuasa kas.
8. *Teller* dengan persetujuan kuasa kas atau pimpinan bank melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada Bank Indonesia.
9. *Teller* harus menerima setoran dari atau pembayaran kepada nasabah.
10. *Teller* harus mengelola, mengadministrasi, mempertanggungjawabkan dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik

D. Fungsi *Customer Service* dan *Teller* Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik

Fungsi *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus jadi tanggung jawabnya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dsaloam arti dapat dilaksanakan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai akhir suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugas nya secara prima.

Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah :

1. Sebagai *Receptionist*

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

2. Sebagai *Deskman*

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 bertransaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayana yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas serta transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai *Salesman*

Sebagai salesman maksudnya *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.

4. 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 nasabah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dapat dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

Fungsi *teller* adalah sebagai berikut :

1. Untuk mempercepat pelayanan penerimaan dan atau pembayaran uang tunai arin dan kepada nasabah bank
2. Untuk meningkatkan profesionalisme, efektivitas, dan kemandirian karyawan *teller* dalam melaksanakan tugasnya.
3. Untuk mempertegas dan memperbesar tanggung jawab karyawan *teller*.
4. Untuk meningkatkan semangat dan prestasi kerja karyawan *teller*.
5. Untuk men gurangi birokrasi dalam pelayanan nasabah bank.
6. Untuk mengurangi jumlah karyawan *teller* bank.
7. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada bank bersangkutan.
8. Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan mempermudah penacarian kesalahan jika ada kesalahan karena pembangunan pekerjaann telah jelas.

Q.S Al-Ma'idah : 1

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Q.S Al-Qashash :26

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ ۗ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Artinya: Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

Q.S Al-Baqarah : 280

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui

Q.S Al-Ma'idah : 2

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

الْمَشَقَّةُ تَجْلِبُ التَّيْسِيرَ

“Kesulitan dapat menarik kemudahan.”

الْحَاجَةُ قَدْ تَنْزِلُ مَنزِلَةَ الضَّرُورَةِ

“Keperluan dapat menduduki posisi darurat.” Q.S Al-Ma'idah : 2

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah dan Kegiatan Operasional Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan PT. Bank Sumut

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) Didirikan pada tanggal 04 November 1961 dalam bentuk perseroan terbatas dan diubah menjadi Bank Umum Milik Pemerintah (BUMD) berdasarkan UU No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Namun tanggal 16 April 1999 dengan Perda No. 2/1999 bentuk badan hukum diubah menjadi PT Bank Sumut.⁶

PT. Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/ kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT. Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai Bank Umum sebagai dengan maksud UU No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998.⁷

Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas pada banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan asset karena kerugian akibat kredit macet. Oleh karena itu pemerintah menganggap PT. Bank Sumut dalam

⁷Gambaran Umum Perusahaan [www. Bank Sumut.Com/Profil. Html](http://www.BankSumut.Com/Profil.Html), (Diakses Pada Tanggal 29 April 2018

⁸Ibid

menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukkan PT. Bank Sumut ke dalam bank yang direkapitalisasi.⁷

2. Unit Usaha Syariah

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama di kalangan stakeholder PT Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998. Dampak krisis yang melanda Indonesia disegala bidang pada tahun 1997 termasuk dibidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan asset karena kerugian akibat kredit macet.

Oleh karena itu pemerintah menganggap PT Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan PT Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukkan PT Bank Sumut ke dalam bank yang direkapitalisasi.⁹

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT Bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

⁹Ibid

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram.

Tentunya fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil *survey* yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.¹⁰

Atas dasar ini dan komitmen PT Bank Sumut terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan sesuai izin dari BI No. 6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 oktober 2004. Bank Sumut Unit Syariah merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan izin pembukaan Kantor Cabang Syariah Medan dan Padang Sidempuan No.5//142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT Bank Sumut Syariah, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.¹¹

PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah didukung oleh sistem operasional⁸ perbankan yang disebut OLIB'S Syariah. Dalam menjalankan operasional

¹⁰ Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

¹¹Ibid

perbankan sehari-hari PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah menggunakan sistem operasional perbankan yang menguat pada prinsip syariah.

Pada sistem operasi Bank Sumut Unit Usaha Syariah pemilik dana menanamkan uangnya di Bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan dalam bentuk modal usaha, dengan perjanjian keuntungan telah disepakati.

B. Visi, Misi, Dan Tujuan Perusahaan

Adapun visi dan misi PT Bank Sumut Syariah:

a. Visi

Visi dari PT Bank Sumut adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah daeri segala bidang serta sebagi salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.¹²

b. Misi

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.¹³

c. *Statement* Budaya Perusahaan

Memberikan pelayanan terbaik

¹²Operasional Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi, (Diakses Pada Tanggal 17 Mei 2018)

¹³Operasional Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi, (Diakses Pada Tanggal 17 Mei 2018)

d. Nilai (Budaya) Perusahaan

Terpercaya: Bersikap jujur, handal, dan dapat dipercaya. Memiliki karakter dan etika yang baik.

Energik: Bersemangat tinggi, disiplin, selalu berpenampilan rapi dan menarik. Berpikir positif, kreatif dan inovatif untuk keputusan nasabah.

Ramah: Bertingkah laku sopan dan santun. Senantiasa siap membantu dan melayani nasabah.

Bersahabat: Memperhatikan dan menjaga hubungan dengan nasabah. Memberikan solusi yang paling menguntungkan.

Aman: Menjaga rahasia perusahaan dan nasabah sesuai dengan ketentuan. Menjamin kecepatan layanan yang memuaskan dan tidak melakukan kesalahan dalam transaksi.

Integritas Tinggi: Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan menjalankan ajaran agama. Berakhlak mulia, jujur, menjunjung kode etik profesi dan memiliki visi untuk maju.

Komitmen: Senantiasa menepati janji yang telah diucapkan. Bertanggung jawab atas seluruh tugas, pekerjaan dan tindakan.

C. Arti Logo PT Bank SUMUT

Kata kunci dari logo PT Bank Sumut adalah sinergy yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik,berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan terbaik. Pada bentuk logo bank sumut menggambarkan

dua elemen yaitu dalam bentuk huruf “U” yang saling terkait bersinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal SUMUT.¹⁹

Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara bank sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi bank sumut “menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong ekonomi daerah disegala bidang serta dalam satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Warna oranye sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru, yang sportif dan profesional sebagaimana misi bank sumut “Memberikan Pelayanan Terbaik”.

Jenis huruf *Palatino Bold* sederhana dan mudah dibaca. Penulisan “Bank” dengan huruf kecil dan “SUMUT” dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

D. Produk Perusahaan

1. Penghimpun Dana (*Funding*)

a. Tabungan Wadiah

Tabungan marwah (*martabe wadiah*) merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip yad-dhamanah yang merupakan titipan murni dengan seizin milik dana (*sahibul mal*), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank dapat mendukung sektor riil, dengan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik

¹⁴Operasional Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi, (Diakses Pada Tanggal 18 Mei 2018)

setiap saat oleh pemilik dana. Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) menjamin pengembalian dana titipan s/d Rp. 100.000.000.

b. Tabungan Makbul

Tabungan makbul adalah produk tabungan khusus PT Bank Sumut sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

Persyaratan :

1. Penabung adalah perorangan yang berniat menunaikan ibadah haji dalam bentuk tabungan.
2. Mengisi formulir permohonan dengan melengkapi kartu identitas diri.
3. Pembukaan rekening hanya dapat dilakukan pada unit kantor PT Bank Sumut yang berlokasi sesuai dengan alamat domisili yang tertera pada kartu identitas diri penabung.
4. Setoran awal sebesar Rp. 1.000.000.
5. Setoran berikutnya minimal sebesar Rp. 100.000.
6. Penabung tidak dapat melakukan penarikan diri tabungan kecuali dalam rangka penutupan tabungan.
7. Penutupan tabungan hanya dapat dilakukan atas permintaan penabung atau penabung meninggal dunia dan saldo tabungan seluruhnya dikembalikan tanpa dikebakkan biaya administrasi.
8. Penabung yang telah memiliki nomor porsi dan termasuk kuota haji tahun berjalan harus melunasi kekurangan setoran biaya penyelenggara ibadah haji.

c. Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *Marhamah* (*martabe* bagi hasil *mudharabah*) merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*sahibul mal*) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan islah yang telah disepakati.

d. Deposito Ibadah

Prinsipnya sama dengan tabungan *marhamah*, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

e. Simpanan Giro *Wadiah*

Merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *wadiah yad ad-dhamanah* (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

2. Penyaluran Dana (*Lending*)

Adapun produk PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah yang bersifat menyalurkan dana adalah :

1. Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah merupakan akad jual beli atas barang dengan harga yang disepakati diawal dimana bank menyebutkan harga pembelian dan margin yang diperoleh bank. Bank dapat mensyaratkan pembeli untuk membayar uang muka (*urbun*). Nasabah membayar kepada bank menurut harga yang diperjanjikan dan harga/pemabayaran tidak berubah selama jangka waktu yang telah disepakati. Produk pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan usaha seperti modal kerja dan investasi. Namun dapat juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi (*murabahah* untuk konsumtif dan pemilikan rumah tinggal).

2. Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerjasama antara bank sebagai pemilik (*sahibul mal*) dengan nasabah sebagai pengelola dana (*mudharib*). Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad. Pembiayaan mudharabah dapat dimanfaatkan datkan untuk nasabah yang membutuhkan dana segar secara cepat untuk membiayai proyek/pekerjaan/ usaha. Bank tidak ikut serta dalam pengelolaan usaha nasabah, tetapi memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha nasabah.

3. Pembiayaan *Musyarakah*

Musyarakah adalah penanaman dari pemilik/dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana/ modal berdasarkan bagian dana/modal

masing-masing. Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam aqad.

3. Pinjaman (*Qardh*) Dengan Gadai Emas

Pinjaman *qardh* dengan gadai emas adalah fasilitas pinjaman dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang digadaikan, bank mengenakan biaya sewa.

4. Jasa-jasa Bank

Adapun jasa yang ditawarkan PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut :

a. Kiriman Uang (*transfer*)

Yaitu suatu jasa bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga (ijab dan qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip wakalah.

b. Kliring

Adalah tata cara perhitungan hutang-piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga antara bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan hutang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat dan aman landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

c. *Inkaso* (jasa tagih)

Inkaso adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan atau yang ditentukan (tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut, dengan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

d. Bank Garansi

Yaitu pemberian janji bank (penjamin) kepada pihak lain (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi bank kepada pihak lain tersebut, apabila nasabah tersebut cedera janji. Bank garansi menggunakan prinsip kafalah al-nualaqah. Dalam aplikasinya pada PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah, bank memberikan garansi bank untuk kontraktor yaitu jaminan penawaran (tender bond), penerimaan uang muka (*advance payment bond*), melaksanakan pekerjaan (*performance bond*), pemeliharaan (*maintance/retention bond*).¹¹

E. Struktur Organisasi Perusahaan

1. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pemimpin perusahaan. Struktur organisasi juga dapat memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam organisasi dengan jelas. Disini pemimpin sekaligus sebagai salah satu pengambil keputusan dibebani tugas berat yaitu harus memikirkan kemajuan perusahaan dan juga pelayanan kepada masyarakat, untuk itu pimpinan membagi tugasnya kepada bawahannya agar semua tugas dapat berjalan dengan baik.

Seperti yang kita ketahui bahwa struktur organisasi bukanlah merupakan tujuan tetapi alat untuk mencapai tujuan. Dengan adanya struktur organisasi pada suatu perusahaan maka pembagian tugas dan wewenang dalam perusahaan dapat terlihat jelas. Serta untuk menjalin terhadap tujuan yang direncanakan.

Dalam struktur organisasi PT Bank SUMUT Syariah Cabang Tebing Tinggi sumber wewenangnya berasal dari pimpinan Cabang yang selanjutnya didelegasikan kepada pegawainya.

2. Fungsi Kantor Cabang

1. Menyelenggarakan kegiatan usaha perbankan berupa penghimpunan dana, penyaluran kredit dan jasa-jasa perbankan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Melaksanakan fungsinya sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Tugas dan Wewenang Masing-masing Jabatan

Dari struktur organisasi tersebut kita dapat melihat pembagian tugas masing-masing sebagai berikut :

a. Tugas Pemimpin Cabang

1. Mengarahkan, merencanakan, dan mengontrol proses dan operasional cabang untuk mencapai target bisnis kepuasan nasabah :
 - a. Kegiatan penghimpun dana, penyaluran kredit, pemasaran jasa-jasa bank dan pemasaran layanan syariah sesuai rencana kerja bank.
 - b. Kegiatan administrasi kredit, pengelolaan likuiditas, penyelesaian kredit non lancar, membantu laporan dan kearsiapan sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Kepatuhan pejabat dan pegawai terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur di lingkungan kantor cabang.
 - d. Pelaksanaan tata kelola perusahaan *good corporate government* (gcg)

- e. Pelaksanaan standar pelayanan bank sumut oleh pejabat dan pegawai di lingkungan kantor cabang.
 - f. Penggunaan teknologi informasi oleh pejabat dan pegawai di lingkungan Kantor Cabang.
2. Mengajukan rencana anggaran, investasi-investasi Kantor Cabang untuk dituangkan kedalam kerja kantor cabang untuk dituangkan kedalam Rencana Kerja Anggran Tahunan Bank.
 3. Menyusun progam kerja kantor cabang dalam upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasinya.
 4. Menindaklanjuti hasil temuan dan rekomendasi dari kontrol intern atau Satuan Pemeriksaan Intern (SPI) atau pemerikaa eksternal serta melaporkan tindakan.
 5. Memeriksa setiap proses pengambilan keputusan dan memeriksa risiko-risiko yang diambil atas setiap keputusan dalam batas toleransi yang tidak merugikan bank baik saatr ini maupun di masa yang akan datang.
 6. Meminimalisir setiap potensi risiko yang mungkin terjadi pada setiap kegiatan operasional, kredit, likuiditas, pasar dan risiko lainnya.
 7. Melaporkan setiap risiko yang mungkin terjadi pada setiap kegiatan kantor cabang.

8. Memantau, memastikan serta melaporkan setiap transaksi yang di kategorikan transaksi uang tunai (*cash transaction*) dan transaksi keuangan mencurigakan (*suspecious transaction*).
9. Melakukan evaluasi atas kinerja Kantor Cabang.
10. Mengelola dana Pemerintah Daerah, dan menjaga agar tidak beralih ke Bank lain.
11. Mengelola dan mengamankan kunci penyimpanan uang dan surat berharga atau surat barang aguan.
12. Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutusab kredit atas permohonan kredit yang diajukan.
13. Mengadakan rapat yang bersifat koordinasi, bimbingan, pengarahan, transfer of knowledge dan sosialisasi ketentuan maupun produk baru secara periodik dalam rangka peningkatan kinerja, pengetahuan dan pelayanan.
14. Memberikan saran atau pertimbangan kepada semua staff dan pegawai tentang langkah-langkah yang perlu diambil dalam bidang tugasnya.
15. Melakukan koordinasi kerja dengan unit kerja di kantor cabang maupun unit kerja di bawah kantor cabang lainnya.
16. Mewakili Bank dalam mengadakan hubungan atau kerjasama dengan pihak lain yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi kantor cabang.
17. Membuat laporan terkait operasional bank sesuai ketentuan berlaku.
18. Melaksanakan tugas lainnya sesuai fungsi dan aktivitas kantor cabang.

b. Wakil Pimpinan Cabang

1. Memberikan sasaran-sasaran dan pertimbangan-pertimbangan kepada pimpinan cabang.
2. Membantu pimpinan cabang dalam membimbing dan megawasi seluruh pekerjaan karyawan dilingkungan kerja.

c. Customer Service

1. Melayani nasabah dan menetrima keluhan dari nasabah.
2. Melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
3. Menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah.
4. Memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.

d. Teller

1. Melayani nasabah yang akan menarik dan menyetor uang.
2. Menerima dan memberi uang tunai untuk dan dari rekening nasabah.
3. Melayani setoran kliring, inkaso, pemindahbukuan dan penerimaan permohonan kiriman uang.
4. Menjual dan membeli valuta asing.
5. Berhati-hati dalam penerimaan uang tunai dari uang palsu.

e. Back Office

1. Membuat laporan data transaksi nasabah dan menganalisa data nasabah.
2. Memverifikasi transaksi keuangan yang dilakukan oleh teller.

3. Menganalisa angsuran pembiayaan.
4. Mensurvei agunan bagi nasabah yang ingin melakukan pembiayaan.
5. Melakukan pencairan.
6. Mengatur BBCAT (Barang-Barang Cetak dan Alat Tulis).
7. Membuat surat dan nota-nota.
8. Mengkoordinir clerk.
9. Membuat daftar kehadiran dan uang makan pegawai.
10. Mencari SID(Sistem Informasi Debitur).

f. Clerk

1. Menerima berkas pembiayaan yang telah terealisasi dan menjilidnya.
2. Mengagendakan surat-surat masuk dan keluar.

g. Security

1. Menjaga keamanan dan kedisiplinan nasabah yang datang ke Bank.
2. Menyusun nomor antrian nasabah.
3. Membantu teller untuk melayani dan mengarahkan nasabah.

h. Supir

1. Membantu pegawai dalam melaksanakan transaksi pembiayaan nasabah.

i. Cleaning Service

1. Menjaga kebersihan dan kerapian kantor.
2. Melayani pegawai dan pekerja di perusahaan.

4. Jumlah Tenaga Kerja, Jam Kerja, dan Fasilitas

a. Jumlah Tenaga Kerja dan Jam Kerja

Pada perusahaan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi terdiri dari dua bagian, yaitu tenaga kerja tetap dan tenaga kerja ahli daya.

Jumlah dari tenaga kerja tetap pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi ini adalah berjumlah 17 orang, yaitu terdiri dari :

1. Pimpinan Cabang (1 orang)
2. Wakil Pimpinan Cabang (1 orang)
3. *Teller* (1 orang)
4. *Back Office* :
 - Pinsi LAP (3 orang)
 - Pinsi Operasional (3 orang)
 - Pinsi Penyelamatan Pembiayaan (2 orang)
 - Pinsi Marketing (3 orang)
 - Pinsi pelayanan Nasabah (2 orang)

Untuk Tenaga Kerja Ahli Daya(TKAD) berjumlah 11 orang, yaitu terdiri dari :

- *Clerk* (1 orang)
- *Security* (4 orang)
- Supir (4 orang)
- *Cleaning Service* (2 orang)

Kemudian mengenai jam kerja dari pegawai maupun Tenaga Kerja Ahli Daya (TKAD) lamanya maksimal 8 jam, dimulai dari jam 8 pagi s/d jam 17.00. Khusus untuk pegawai tetap jika pulang diatas jam 5 maka dihitung jam kerja lembur.

b. Sistem Pengupahan dan Fasilitas

Sistem pengupahan pada perusahaan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi adalah tiap bulan. Cara perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$Gaji\ Pokok = \frac{Gaji\ Pokok + 30\% (Gaji\ Pokok)}{Jumlah\ hari\ kerja} \times Jumlah\ Kehadiran$$

Kemudian gaji pokok yang didapat dipotong langsung untuk biaya IDP, Jamsostek, Korpri, Zakat sebesar 2,5%, THT, dan iuran koperasi jika pegawai atau karyawan tersebut ikut anggota koperasi.

Selain gaji pokok, untuk pegawai tetap menadapatkan beberapa fasilitas. Fasilitas yang didapat pegawai tetap pada perusahaan ini, yaitu :

- Uang Makan
- Uang Lembur
- Uang Baju
- Uang THR
- Uang BAT
- Uang Bankes
- Uang Duka
- Uang STJ
- Uang Pendidikan
- Klaim Perobatan

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengertian Peran dan Fungsi Frontliner

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Yaitu seperangkat tingkah laku yang sesuai diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system. Peran dipengaruhi oleh keadaan social baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran dan status tidak dapat dipisahkan tidak ada peran tanpa kedudukan atau status, begitu pula tidak ada status tanpa peran. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang dijalankan dalam pergaulan dan hidupnya di masyarakat. Peran menentukan apa yang diperbuat seseorang bagi masyarakat. Peran juga menentukan kesempatan-kesempatan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peran diatur oleh norma-norma yang berlaku.¹

Peran lebih menunjukkan pada penyesuaian diri dan sebagai proses. Peran yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal antara lain :

- Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang di dalam masyarakat
- Peran adalah sesuatu yang dilakukan seseorang dalam masyarakat
- Peran juga merupakan perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Fungsi adalah untuk melakukan komunikasi antara individu ataupun antar kelompok, fungsi *customer service* yaitu :

- Penerima tamu

- Komunikator, dengan cara memberikan sebuah informasi dan kemudahan kepada nasabah yang membutuhkan bantuan
- Memberikan sebuah informasi produk bank
- Bertugas untuk melayani pembukuan dan penutupan rekening nasabah
- *Handling complaint*, untuk melayani segala bentuk *complaint* dari nasabah
- Bertugas untuk melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa atau produk (transfer, inkaso, pemindah buku tabungan, dan lain-lain)
- Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan

Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap harinya mereka yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini menuntut seorang *teller* wajib berpenampilan yang sempurna setiap saat guna pada saat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

- Seorang *teller* wajib datang tepat waktu sesuai jam masuk, dan memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik, seperti alat hitung, computer dan perlengkapan lainnya
- Bersikap ramah terhadap semua nasabah, selalu member salam atau *breeting* dan member salam ucapan terima kasih
- Menjaga penampilan sesuai dengan standar bank seperti cara berpakaian, rambut rapi, dan menggunakan ID *card* bank dan lain sebagainya
- Setiap melakukan setor dan tarik tunai seorang teller wajib melakukan sebuah perhitungan uang nasabah\
- Melakukan sebuah transaksi pembayaran non tunai kepada nasabah yang betransaksi dan melakukan update data transaksi di system computer

- Wajib untuk memberikan slip kwitansi kepada nasabah yang bertransaksi dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan
- Bertanggung jawab atas kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas yang diterimanya.

Kedua posisi dan jabatan di atas adalah bagian dari *frontliner* karena fungsi dari *frontliner* sendiri yaitu menjadi garda depan dari sebuah perbankan yang berhubungan langsung dengan nasabah, seorang *frontliner* diwajibkan untuk memberikan kesan yang menarik setiap waktu, seorang *frontliner* juga dituntut untuk bisa memberikan kesan yang terbaik kepada pelanggan, mempunyai sebuah kemampuan inovatif kepada nasabah, berpenampilan yang baik dan menarik, bisa bekerjasama dengan tim ataupun bekerja sendiri, mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas.

B. Cara Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik

Menurut Iqbal, petugas *customer service* PT Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi, bahwa bank dan cara frontliner dalam memberikan pelayanan terbaik yaitu dengan cara yang sudah ditetapkan oleh PT Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi petugas *customer service* harus bisa mematuhi peraturan tersebut yaitu dengan cara senyum, salam, dan ramah kepada nasabah, adanya rasa empati kepada nasabah dan selalu cepat dalam menanggapi keluhan nasabah. Petugas *customer service* harus paham dan teliti apa yang diinginkan nasabah selama masa transaksi berlangsung dari awal hingga akhir, oleh karena itu *customer service* harus selalu memperhatikan nasabah dengan menanyakan

keadaan nasabahnya. Karena hal tersebut dapat menimbulkan rasa kepercayaan kepada *customer service* dan menjaga citra bank kepada nasabah.¹⁰

Pelaksanaan antara petugas *customer service* dan nasabah harus sesuai dengan rencana yang disusun untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah agar tidak menimbulkan *complaint* yang dapat menyebabkan kegiatan perusahaan terganggu, perlu dilakukan analisa secara teknis dan teoritis. Analisa tersebut berfungsi sebagai pertimbangan pelayanan itu sendiri supaya teratur dan terarah. Dengan adanya analisa tersebut diharapkan risiko pelayanan dapat diminimalisir disebabkan ketidaknyamanan nasabah terhadap *customer service*. Dan *customer service* pun dapat memenuhi sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku.

B. Mengantisipasi Keluhan Nasabah

Dalam menanggapi keluhan nasabah petugas *customer service* harus cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan tersebut. Karena dengan cara tersebut nasabah yakin dan memberikan kepercayaan penuh terhadap *customer service*, keluhan nasabah yang harus diantisipasi *customer service* yaitu tentang lambatnya proses pembukaan rekening tabungan yang sudah dilakukan pada beberapa waktu yang lalu oleh karena itu *customer service* harus meminimalisir keluhan tersebut dan harus menepati janji apabila sudah berjanji dengan nasabah. *Customer service* pun harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan.¹¹

¹⁰ Iqbal, Selaku Petugas Customer Service PT Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi, Wawancara Pribadi pada tanggal 21 Mei 2018

¹¹ Iqbal, Selaku Petugas Customer Service Cabang Syariah Tebing Tinggi, Wawancara Pribadi Pada Tanggal 21 Mei 2018

³ Ibid

Bagian yang penting dalam menanggapi keluhan dengan cepat dan profesional yaitu berikan kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan mereka secepat mungkin. Petugas *customer service* harus proaktif dalam pencarian masalah. Kedua, saat nasabah selesai menyampaikan keluhan ualangi poin-poin utama untuk memberitahu mereka bahwa petugas telah memahami masalah tersebut. Ketiga, jangan menentang keluhan nasabah, itu akan berakibat petugas ingin menyangkal semua yang nasabah katakan, sebaliknya beritahu nasabah bahwa petugas memahami masalah mereka tanpa menyetujui atau membenarkan pernyataan mereka. Selanjutnya, petugas harus mengidentifikasi akar masalah pelanggan. seringkali, masalahnya bukan pada harga, produk, atau layanan tetapi pada sikap negatif karyawan saat menghadapi pelanggan. Setelah itu hubungkan pelanggan dengan orang lain jika diperlukan. Petugas *customer service* tidak bisa selamanya mengatasi keluhan nasabah secara langsung, jika hal ini segeralah hubungkan mereka dengan seseorang yang bisa membantu misalnya manager atau kepala *customer service*, agar komunikasi lancar dan mempermudah penyelesaian masalah.³

Setelah mendengarkan complaint dari nasabah dan keadaan semakin mereda, cobalah untuk menawarkan beberapa solusi. Jangan pernah melakukan sanggahan terhadap complaint nasabah untuk membela diri anda. Coba diskusikan bersama permasalahan yang sedang menimpa nasabah, carilah solusi bersama agar tidak merugikan kedua pihak sangat penting untuk menjaga citra bank di mata nasabah dan kualitas layanan bank sehingga nasabah tetap percaya terhadap bank. Bersikap ramah dan jangan terlalu kaku, sikap ramah sangat membantu anda

dalam menghadapi nasabah terkadang petugas *customer service* sangat monoton dan kaku dalam menghadapi nasabah. Sehingga hal ini membuat konsumen merasa tidak dihargai. Jika anda langsung menghadapi complaint nasabah, maka bersikaplah ramah agar mereka nyaman dahulu.

Berikan simpati kepada nasabah, setelah memberikan tanggapan nasabah atas keluhannya berikan simpati atau pujian dengan memberikan ucapan terima kasih atas kontribusi dan kepeduliannya nasabah terhadap perusahaan, secara tidak langsung emosional nasabah akan redah dan mereka merasa didengarkan. Jadikan keluhan yang masuk sebagai intropeksi diri, terkadang meskipun menyakitkan tetapi akan meberikan kontribusi positif untuk meningkatkan kualitas perusahaan di kemudian hari. Selanjtnya, catat semua complaint nasabah. Petugas *customer service* harus mencatat semua complaint dari nasabah hal ini sangat berpengaruh untuk perusahaan. Dengan mencatat semua keluhan nasabah petugas bisa menjadikan itu sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah khusus pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi dari banyaknya pengalaman mengatasi complaint, petugas akan sewmakin mudah dalam memberikan solusi dan meningkatkan kepuasan para nasabah.⁴

C. Masalah yang Dihadapi Dalam Melayani Nasabah Pada Transaksi Pembukaan Rekening

Masalah dalam pembukaan rekening nasabah harus mengisi formulir yang telah disediakan bank dan nasabah harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan dan berlaku pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi,

seperti E-KTP dan Kartu Keluarga(jika diperlukan) tetapi ada saja masalah yang harus dihipi ketika hendak membuka rekening yaitu :

1. Ingin buka rekening bank tapi KTP tidak E-KTP

sudah sejak lama pemerintah menganjurkan mengganti KTP biasa menjadi E-KTP selain bentuknya lebih keren dan awet kelebihan E-KTP juga berlaku seumur hidup. Tapi tak bisa dipungkiri banyak orangn yang KTP-nya masih lama mereka malas mengganti KTP karena beberapa alasan. Diantaranya KTP lama belum habis masa berlakunya. Untuk buka rekening saat ini banyak bank yang menolak KTP jenis ini.

2. Ingin buka rekening bank tapi alamat domisili tidak sesuai dengan alamat yang tertera di KTP

E-KTP bisa berlaku secara nasional tetapi unyuk membuka rekening bank kenyataannya tidak seperti itu. Cobalah perhatikan bagian atas dari E-KTP pada bagian atas tertera daerah mana KTP diterbitkan.

3. Ingin buka rekening tapi harus ada NPWP

Saat ini persyaratan membuka rekening bank ada yang harus pakai NPWP jika tidak ada maka nasabah tidak bisa membuka rekening.

D. Solusi Dalam Menghadapi Complaint Nasabah

Petugas *customer service* harus mencari tahu solusi dan menanyakan apa complaint nasabah yang dilakukan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi ada dua yaitu :

1. Melakukan analisa sebelum menghadapi complaint nasabah yaitu pelaksanaan analisa yang akurat terhadap data nasabah yang ada di bank, bank harus melakukan pemantauan terhadap complaint tersebut.
2. Menanyakan dan meningkatkan kualitas layanan agar nasabah tetap percaya kepada bank.

Q.S Al-Ma'idah : 1

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

1. Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. [388] Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

Q.S Al-Qashash :26

قَالَتْ إِحَدُنَهُمَا يَتَأْتِبِ اسْتَعْجِرُهُ ۗ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَعَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

26. salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

Q.S Al-Baqarah : 280

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

280. dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.

Q.S Al-Ma'idah : 2

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

3. Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

Kaidah Fiqh :

الأصل في المعاملات الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها.

“Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”

المشقة تجلب التيسير

“Kesulitan dapat menarik kemudahan.”

الحاجة قد تنزل منزلة الضرورة

“Keperluan dapat menduduki posisi darurat.” Q.S Al-Ma'idah : 2

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ^ط وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ^ج وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ

اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٢﴾

⁵ Himpunan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional, Cetakan Ketiga Edisi Revisi 2006, CV. Gaung Persada

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa peran dan fungsi *frontliner* dalam memberikan pelayanan terbaik adalah pelayanan terbaik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan/nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan yang berharap layanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon nasabah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan image perusahaan di mata nasabahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat.

Pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian dari perusahaan. Nasabah intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti dipenuhi keinginan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Petugas *customer service* harus mencari tahu solusi dan menanyakan apa *complaint* nasabah yang dilakukan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi ada dua yaitu :

4. Melakukan analisa sebelum menghadapi *complaint* nasabah yaitu pelaksanaan analisa yang akurat terhadap data nasabah yang ada di bank, bank harus melakukan pemantauan terhadap *complaint* tersebut.
5. Menanyakan dan meningkatkan kualitas layanan agar nasabah tetap percaya kepada bank.

B. Saran

Bagi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Tebing Tinggi lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan bagi nasabah, guna untuk memperkecil risiko yang mungkin akan muncul dikemudian hari. Perlu juga dihindari dalam agar dalam menganalisa keluhan nasabah hendaknya tidak dilakukan sendiri berfungsi untuk menghindari timbulnya penilaian yang tidak objektif terhadap nasabah.

Bagi penulis sendiri, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan praktek di kemudian hari serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis.

Bagi pihak lain, dapat digunakan untuk menambah pengetahuan, wawasan dan juga sebagai bahan tambahan yang sejenis.

Daftar Pustaka

1. Adiwarmarman, A. K. (2005). *Islamic Banking*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
2. H. M. Ichwan, S., & Hasanuddin. (2006). *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*. Jakarta: CV. Gaung Persada.
3. Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
4. Isnaini. (2013). *Panduan Praktis Praktikum SPSS*. Medan: IAIN perss.
5. Kasmir. (2010). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
6. Kasmir. (2013). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Perss.
7. Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajagrafindo Persada .
8. Malayu. (2011). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
9. Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
10. Nurul, H., & Heikal, M. (2010). *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
11. Sigit, W., & Sujana, I. (2006). *Kamus Perbankan*. Bandung: CV. Pustaka Grafika.
12. Soemitra, A. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
13. Tarigan, A. A. (2002). *Ekonomi dan Bank Syariah pada Millenium ketiga*. Medan: IAIN Press.

DOKUMENTASI







RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Rantau Prapat pada tanggal 09 November 1997 putri dari pasangan suami-istri, Ayahanda Sukamto,SE dan Ibunda Rismawati

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Negeri 117870 Kebun Teluk Panji pada tahun 2010, tingkat SLTP di SMP Negeri 3 Kota Tebing Tinggi pada tahun 2013, dan tingkat SLTA di SMA Swasta Ir. H. Djuanda Kota Tebing Tinggi pada tahun 2015, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan mulai tahun 2015.