BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BSI

Didalam Industri keuangan syariah dengan Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB. Pada 1 Februari 2021, bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan

BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamin).[43]

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian Izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan.

Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri Persero Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia

[43] https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami

persero Tbk sebesar 25,0%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI saham Syariah 2% dan publik 4,4%.[44]

2. **Visi dan Misi**

   a. Visi

   10 bank Syariah Terbesar Dunia menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

   b. Misi

      1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

      (Melayani >20 Juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

      2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

      Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

      3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

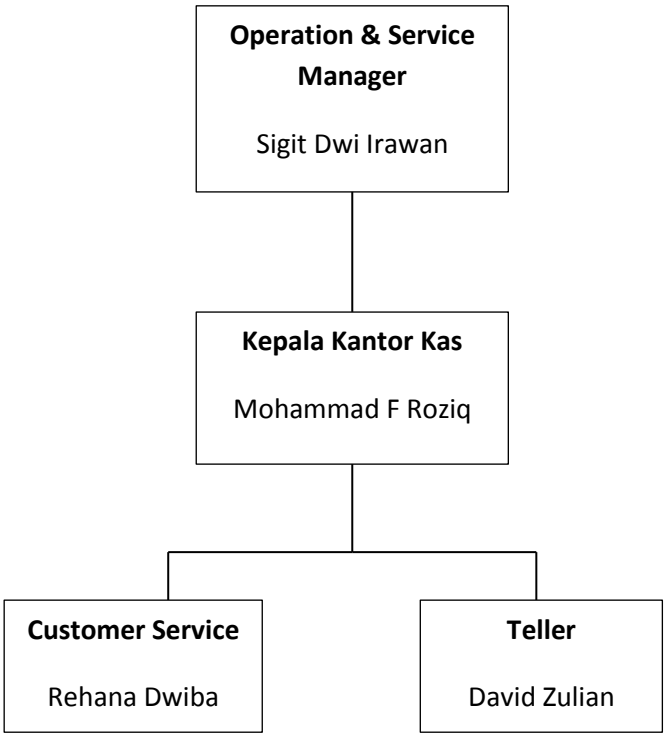
      Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

[44] https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia

3. **Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)**

Tabel 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)



4. **Produk dan Jasa di Bank Rakyat Indonesia**

   a. Produk pendanaan

      1. Tabungan Faedah BRI syariah iB

         Merupakan produk tabungan dengan akad *Wadi'ah* dengan beragam faedah memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan.

      2. Tabungan Faedah Haji BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan dari BRI syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqoh* sesuai prinsip syariah, khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Selain itu Tabungan Haji BRI syariah iB dapat digunakan bagi nasabah untuk merencanakan ibadah umrah.

3. Tabungan faedah Impian BRI syariah iB

   Merupakan tabungan berjangka dari BRI syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan melalui Tabungan Faedah BRI syariah ib sebagai rekening induk. Tabungan ini memiliki fitur yang menarik karena dilengkapi asuransi jiwa.

4. TabunganKu BRI syariah iB

   Tabungan untuk perorangan menggunakan akad Wadi'ah dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

5. Tabungan Faedah Simpanan Pelajar iB

   Tabungan faedah Simpanan Pelajar iB tabungan yang bdiperuntukan bagi siswa yang diterbitkan secara nasional, dengan persyratan mudah dan sederhanan serta fitur yang

menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6. Giro Faedah BRI syariah iB

   Produk simpanan dari BRI syariah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana penarikan dana menggunakan cek, bilyet giro, saranan perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan yang tersedia dalam akad *wadi'ah* maupun *Mudharabah Mutlaqah.*

7. Deposito

   Merupakan produk investasi berjangka dari BRI syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan dengan jangka waktu penempatan 1,3,6 dan 12 bulan.

B. Paparan Data

1. Paparan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

Dalam *customer management process* ukuran sasaran yang dapat dijadikan indikator seperti meningkatkan *kualitas pelayanan, memperkuat selling skill,optimalisasi delivery channnel*, membangun *aliansi strategis,* memperkuat *treasury*, dan *optimilisasi collection*.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut.

Strategi Kualitas pelayanan Bank diberikan kepada nasabah untuk memenuhi harapan nasabah dengan cara menawarkan produk jasa dan pelayanan pada tingkat harga yang dapat diterima oleh nasabah dan menciptakan value bagi setiap nasabah. Menjaga kelangsungan hubungan dengan nasabah yang setia dan terus mengakuisisi nasabah baru dengan berlandaskan kepada konsep kepuasan nasabah akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan pangsa pasar(market share). Dalam menjalankan operasional perusahaan, perna pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar operasional prosedur sebagai acuan kerja.[45]

Dari penjalasan Bapak Roziq bahwasanya Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) strategi yang digunakan yaitu menawarkan produk terhadap nasabah, melayani nasabah menggunakan Standar Operasional Prosedur agar terciptanya nasabah yang loyal.

2. Paparan Tentang Indikator Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

[45] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

Loyalitas menggambarkan perwujudan kesetiaan pelanggan menggunakan secara jangka panjang dalam menggunakan produk maupun lainnya.

Standard loyalitas nasabah yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

a) pembelian seacara teratur tidak berpindah tempat.
b) Pembelian terhadap produk maupun jasa.
c) Menawarkan produk yang lainnya.
d) Kualitas produk sejenis bisa bersaing dari pesaing.

Loyalitasnya nasabah yaitu dengan seringnya menabung di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung, dalam hal menabung jika nasabah tidak bisa untuk datang maka pelayanan dari pihak bank nasabah bisa menghubungi lewat whatsaap, seringnya menggunakan produk jasa yang ada di bank, tidak pernah komplain dalam menggunakan produk jasa maupun pelayanan yang ada di bank.[46]

Dari penjelasan bapak Roziq nasabah loyalitas yang sering bertransaksi dalam hal menabung, maupun menggunakan dalam produk jasa yang lain.

3. Paparan Kualitas Pelayanan pada Penilaian Pelayanan dari Pusat di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

Kualitas pelayanan (*Service Quality)* merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud *(intangiability)*, bervariasi *(Variablity)*,

[46] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

tidak tahan lama *(perishability)*, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan *(inseparibility)*. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut.

Penilaian pelayanan dari kantor pusat mempunyai tantangan tersendiri untuk masing-masing bank biasanya dari kantor pusat ada yang menyamar jadi nasabah, dengan menghubungi lewat nomor kontak nya bank dengan berpura-pura marah komplain untuk melihat bagaimana cara menanggapi terhadap nasabah yang komplain, dan ada juga yang langsung datang ke bank berpura-pura marah komplain dengan merekam semua respon pelayanan yang ada di bank. Kemudian setelah itu diumumkan dan di beri peringatan untuk memperbaiki atau menjaga pelayanannya yang baik jika responnya kurang baik.[47]

Dari penjelasan bapak Roziq ada penilaian dari kantor pusat untuk menilai pelayanan yang diberikan terhadap nasabah sudah sesuai SOP atau belum jika belum maka ada peringatan dari kantor pusat dan bank tersebut akan mengadakan role play seminggu sekali.

4. Paparan jika terjadi hambatan dalam melayani nasabah dan solusinya di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

Etika Pelayanan dalam Islam terdapat lima karakteristik pelayanan dalam islam yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan, antara lain

[47] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

bersikap jujur**,** bertanggung jawab**,** menepati janji**,** melayani dengan rendah hati**,** tidak menipu.

Biasanya dalam masalah atau hambatan dalam pelayanan di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) terjadinya jaringan offline pada saat pembukaan rekening atau dalam transaksi yang lain dan solusinya segera memberikan informasi kepada nasabah dengan tenang dan bahasa yang sopan. Nasabah diberi pengertian untuk ,memahami kondisi tersebut dan meminta nasabah untuk menunggu ± 10 menit biasanya jaringan sudah kembali online, apabila nasabah tidak bersedia menunggu, maka CS atau Teller akan mengajukan jadwal untuk bertemu esok hari atau waktu yang ditentukan untuk kesepakatan bersama[48].

Dari penjelasan bapak Roziq hambatan yang sering dialami dalam melayani nasabah yaitu dengan terjadinya jaringan offline dan untuk solusinya nasabah untuk menunggu ± 10 menitan dan jika nasabah tidak bersedia untuk menunggu pelayanan dari pihak bisa mengajukan jadwal untuk bertemu besok atau membuat kesepakatan bersama.

5. Paparan jika terjadinya nasabah yang komplain dan solusi dari pihak Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

Loyalitas nasabah yang mempengaruhi adalah kualitas jasa dan kualitas pelayanan. Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intrangible, variabel, inseparable, dan perishable,* konsumen umumnya menggunakan beberapa faktor berikut:

a) Bukti fisik *(tangible),* kualitas fisik, SDM dan fasilitas komunikasi

[48] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

b) Kehandalan *(reliability)*, yakni pelayanan yangmembantu pelanggan dengan respon yang ahli.

c) Daya tanggap *(responsibility)*, yakni pelayanan yangmembantu pelanggan dengan respon yang cepat

d) Jaminan *(assurance)*, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

e) Empati *(empathy)*, perhatian terhadap pelanggan.

Nasabah yang komplain biasanya terjadinya pada persilisihan dalam saldo dan cara mengatasinya pelayanan dari pihak bank harus bersikap tenang dan menguasai diri. Tunjukan sikap terbaik dalam melayani nasabah. Mungkin nasabah menjadi emosi karena terjadi kerugian financial nasabah yang disebabkan karena kesalahan atau kelalaian dari bank. Jika pihak nasabah tetap emosi maka dari pihak bank juga akan melawan dengan memberi penjelasan.[49]

Dari penjelasan Bapak Roziq jika terjadinya nasabah yang komplain dengan sikap emosi marah-marah maka pihak bank akan berempati terlebih dahulu dan jika nasabah tetap emosi maka pihak bank juga akan melawan dan memberi penjelasan.

6. Paparan indikator sikap,skill, penampilan dalam pelayanan *security, teller, CS* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

[49] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kuallitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelanggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Security

Sikap security luar berdiri tegap, senyum, posisi dekat dengan teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan, antusias, mengawasi area parkir, teras, gedung dan ATM, menunjukan dan mengarahkan ke Customer service apabila mengalami permasalahan dengan ATM atau mesin ATM, satpam dalam banking hall berdiri tegap, tersenyum, tutur kata, intonasi ekspresi wajah (Smiling face) dan posisi dekat teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, berada di dekat nomor antrian, berada di kursi tunggu nasabah dan area antrian customer service dan teller, membuka pintu untuk nasabah dengan sopan, membantu memberikan nomer antrian, mengarahkan atau menjelaskan tempat yang dituju, mengawasi banking hall, membuka pintu nasabah yang telah selesai dari banking hall, melayani nasabah sesuai dengan script dan standar layanan.

Penampilan Rambut tertata rapi (tidak lebih dari 5 cm) tidak diwarnai, Atribut memakai borgol dan pentungan / sangkur, Senjata Tidak terlalu ketat, baju dalaman tidak terlihat dan rapi, Pakaian Menggunaklan badge, dasi dan Id Card sesuai ketentuan, Badge, dasi & Id Menjaga kebersihan badan (tidak bau badan), Card Kebersihan memakai KOPEL/ikat pinggang berwarna hitam dengan kepala gesper dari logam berwarna kuning, sepatu PDH hitam.[50]

Skill scurity di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) harus bisa mempunyai skill dalam berkomunikasi dengan baik, bisa melakukan keamanan fisik,

Teller

[50] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

Sikap Teller sama halnya yang dilakukan oleh Customer Service, dalam konsep sikap di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center Teller selalu tersenyum, cepat antusias tepat akurat dan teliti, selalu memberikan slip / KTP / kartu ATM dan barang lainya dengan dua tangan, melayani nasabah sesuai dengan script dan standar layanan.

Konsep penampilan Teller yaitu tempat kerja meja rapi dan bersih, harus memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan. Penampilan Teller Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.[51]

Kemampuan Teller saat melayani sangat penting dan ada standarnya, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama.

Customer Service

Sikap Customer service harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu customer service memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi, setelah semua prosedur tersebut dilakukan lalu diakhiri dengan mengucapkan terimakasih, salam, kemudian customer service berdiri setelah nasabah berdiri.

Customer service dalam konsep penampilan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan, memakai ID Card sesuai dengan papan nama yang terletak di meja Customer service dan tidak boleh ID Card nya kebalik, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, serta menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan.

Skill Customer service mampu memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menjelaskan produk-produk Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center dengan baik dan benar. [52]

---

[51] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

[52] Hasil wawancara dengan Bapak Roziq Selaku *Cash Outlet Supervisor* di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center, pada tanggal 30 Maret 2021

Dalam penjelasan Bapak Roziq bahwa sikap, penampilan, skill *security, teller, customer service* dalam melayani nasabah harus sesuai dengan standar operasional prosedur di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung).

7. Paparan Prefensi Pelayanan yang Diberikan untuk Kepuasan Nasabah Sehingga Terciptanya Nasabah yang Loyal

Selain mewawancarai karyawan yang ada di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah yang menjadi nasabah yang aktif di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung). Adapun jumlah nasabah yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan sebanyak dua orang.

Menurut Ibu Vira tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan customer service dan teller, beliau mengatakan bahwa selama menjadi nasabah di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service dan teller. Petugas melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran dan telaten. Jika Ibu Vira mengalami masalah dalam bertransaksi maka penangananya cepat ditanggapi, sehingga hal ini membuat Ibu Vira Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung).[53]

Sedangkan menurut Ibu Sunarsih pelayanan yang diberikan oleh karyawan customer service dan teller sudah cukup baik, hal ini ditunjukan ketika Ibu Sunarsih menabung beliau tidak mengantri terlalu lama, dan pelayanan yang diberikan teller juga cepat dan sopan. Ibu Sunarsih menabung di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) banyak keuntungan yang didapatkan terlebih sistemnya tidak mengandung riba melainkan menggunakan sistem bagi hasil.[54]

---

[53] Hasil wawancara dengan Ibu Vira selaku nasabah di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

[54] Hasil wawancara dengan Ibu Sunarsih selaku nasabah di bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung)

Maka hasil dari wawancara ini menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) sudah cukup baik dan berkompeten.