

BAB III

KUALITAS PELAYANAN ISLAMI

DI BANK BRI SYARIAH KCP CIMAHI

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah berdirinya BRIS KCP Cimahi

Berawal dari dibentuknya Unit Usaha Syariah (UUS) sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/67/KEP.GBI/2008, BRI menjalankan *dual banking system* yaitu memberikan layanan konvensional berbasis bunga dan layanan yang berlandaskan prinsip Syariah secara bersamaan dengan manajemen yang sama dan pengelolaan dana yang tercampur.

PT. Bank BRI Syari'ah memiliki kantor pusat yang terletak pada Menara Jamsostek Lt. 24, Jln Gatot Subroto No. 38, Jakarta Selatan dengan nomor telepon 021 52901777, Faksimili 021 52901779 dan homepage www.BRISyari'ah.co.id. PT. Bank BRISyari'ah berdiri pada tanggal 16 Oktober 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 17 November 2008. Selain itu jaringan ATM BRIS berjumlah 171 unit (On Site 104 dan Off Site 67). Pada saat ini jumlah karyawan yang dimiliki oleh PT. Bank BRI Syari'ah sebanyak 5.497 orang (Per Desember 2013). Dalam memberikan pelayanan yang maksimal maka PT. Bank BRI Syari'ah memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk dapat menghubungi pihak PT. Bank BRI Syari'ah melalui Call-BRIS 500-789. Sampai saat ini PT. Bank BRI Syari'ah memiliki 101 kantor layanan yang terdiri dari 8 Kantor Cabang Induk, 27 Kantor

Cabang, 11 Kantor Kas, dan 55 Kantor Cabang Pembantu salah satunya yaitu BRI Syariah kantor cabang pembantu Cimahi (BRIS KCP Cimahi).

BRI Syariah KCP Cimahi merupakan pecahan hasil *spin-off* dari BRI Konvensional Kantor Cabang Cimahi yang beralamatkan pada Jl. Raya Amir Mahmud No. 598.

Berkenaan dengan tercampurnya pengelolaan dana antara sistem konvensional dan sistem syariah, diperlukan pemisah agar tidak tercampur yang dapat menimbulkan riba karena adanya sistem berbasis bunga yang diharamkan dalam prinsip syariah. Sejalan dengan itu pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syari'ah (proses *spin-off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., dan Bapak Ventje Raharjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah. Setelah penandatanganan tersebut BRI Syariah KCP Bandung Cimahi resmi menjadi Bank Umum Syariah (BUS) dengan manajemen tersendiri walaupun masih dalam satu kantor.

Pada tanggal 21 Juni 2010 BRI Syariah KCP Bandung Cimahi memisahkan diri ke kantor baru yang beralamatkan di Jl. Raya Barat No.456 Kota Cimahi. Peresmian kantor baru tersebut dihadiri langsung oleh Direktur Utama BRI Syariah Bapak Ventje Raharjo.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah KCP Cimahi telah mendapatkan sertifikasi Kantor Cabang Pembantu Kelas A, dan akan bertransformasi menjadi kantor

cabang Cimahi. Aset Bank BRI Syariah KCP Cimahi per Desember 2014 mencapai lebih dari 350 Milyar Rupiah dengan presentasi pertumbuhan 21% per tahun. Melihat pertumbuhan yang signifikan BRI Syariah KCP Cimahi menambah karyawan menjadi 25 orang dengan harapan semakin bertambah pula kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah demi tercapainya tujuan perusahaan.⁴⁹

3.1.2 Visi dan Misi

3.1.2.1 Visi

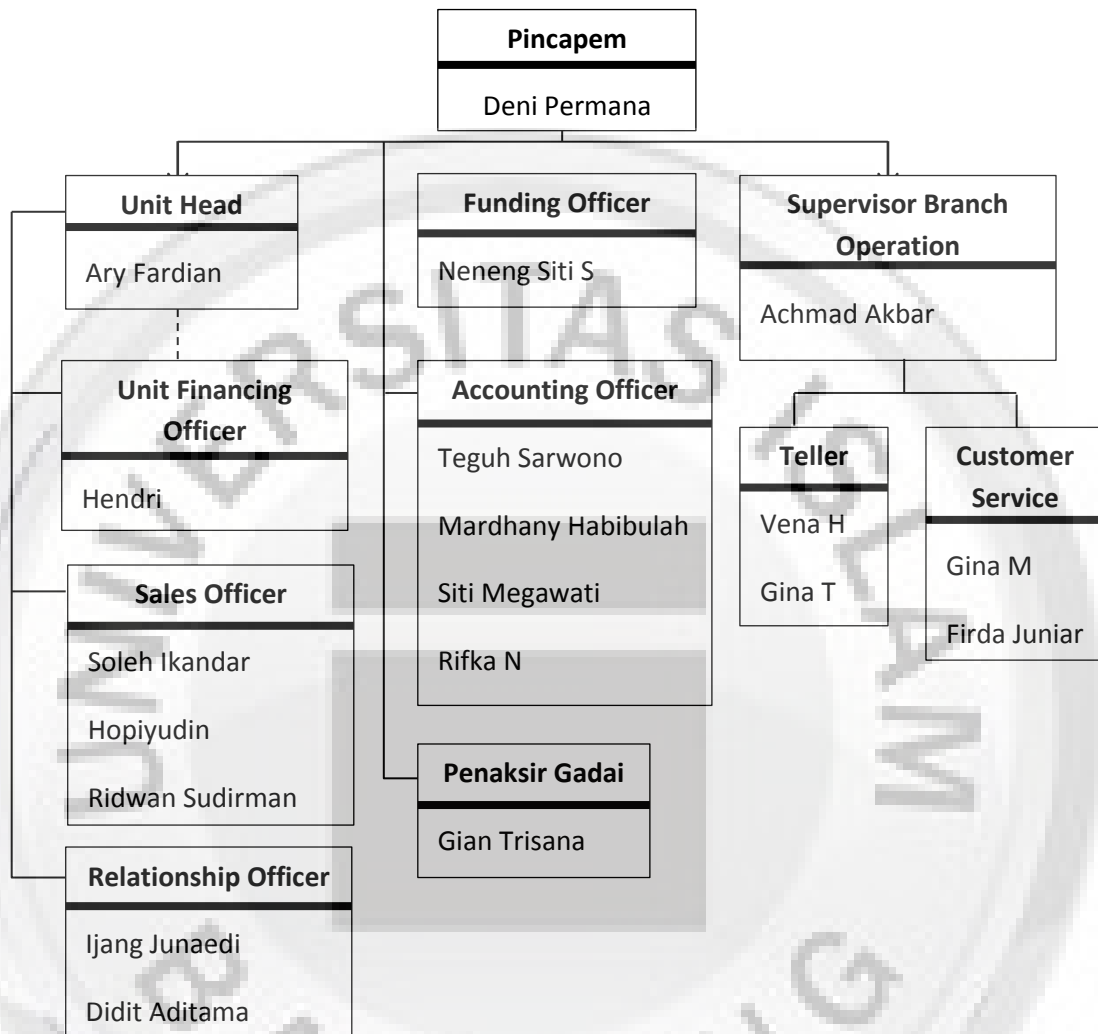
Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

3.1.2.2 Misi

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Pincapem Bapak Deni Permana di BRI Syariah , pada hari Senin 20 April 2015 pukul 09.00 WIB

3.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.1
Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang pembantu Cimahi
Sumber: Data internal BRIS KCP Cimahi

3.1.4 Produk-produk BRIS

Kantor BRI Syariah kantor cabang pembantu Cimahi mempunyai beberapa produk penghimpunan dan pembiayaan yang dibagi kedalam tiga kategori sebagai berikut:

Tabel 3.1
Produk BRI Syariah

| Jenis Produk | | | |
|---------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|
| Keterangan | Consumer Banking | Bussiness Banking | Akses |
| Funding | Tabungan iB BRI Syariah | Pembiayaan Linkage | Call BRIS |
| | Deposito iB BRI Syariah | Pembiayaan SME | RTGS |
| | Giro iB BRI Syariah | Pembiayaan Mikro | Payroll |
| | Tabungan Impian iB BRIS | | Co-Branding |
| Lending | KKB iB BRI Syariah | | |
| | KMG iB BRI Syariah | | |
| | KPR Sejahtera iB BRIS | | |
| | PPI Haji iB BRI Syariah | | |
| | Gadai iB BRI Syariah | | |
| | KLM iB BRI Syariah | | |

3.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Islami di BRIS KCP Cimahi

Pelayanan di BRIS KCP Cimahi telah menerapkan kualitas pelayanan Islami yang terdiri dari:

1. *Compliance* (kepatuhan Syariah)

Dalam hal ini BRIS KCP Cimahi memberikan kualitas pelayanan islami berupa kepatuhan syariah yang meliputi akad bebas riba, gharar, dan maisyir BRIS KCP Cimahi sangat memperhatikan keseimbangan dan keadilan nasabah yang bertransaksi yang tidak memakai sistem bunga. Menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal maksudnya dalam hal ini BRIS KCP Cimahi berupaya menyalurkan dana kepada pihak-pihak yang benar memiliki usaha yang halal. Ketentuan produk dan layanan yang islami

misalnya mudharabah salah satu produk perbankan syariah yang berlandaskan bagi hasil. Kemudian pakaian seragam yang islami tidak transparan dan tidak menunjukkan aurat, dan produk pembiayaan yang bebas bunga.

2. *Assurance* (jaminan/Keyakinan)

BRIS KCP Cimahi memberikan jaminan atau keyakinan pada nasabah yang meliputi semua karyawan ramah dan sopan dalam melayani nasabah, pengetahuan karyawan mengenai bank syariah sudah sangat luas dengan cara memberikan seminar kepada karyawan, dan dipastikan kejujuran karyawan dalam setiap transaksi.

3. *Reliability* (kehandalan)

BRIS KCP Cimahi memberikan kehandalan dalam segala aspek, seperti selalu memberikan informasi produk baru dan menjelaskan mekanisme dan manfaatnya kepada nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah dengan jelas menggunakan bahasa yang lantang dan mudah dipahami, mendengarkan keluhan nasabah sampai selesai, dan selalu menjaga kerahasiaan data nasabah.

4. *Tangible* (tampilan fisik)

BRIS KCP Cimahi telah berusaha memberikan kenyamanan tampilan fisik yang maksimal, seperti lokasi ATM, tempat parkir yang gratis, tampilan gedung baik eksterior maupun interiornya, dan akses yang mudah menuju lokasi bank.

5. *Empathy* (perhatian)

Pada BRIS KCP Cimahi dalam aspek ini digabung menjadi *Bank Customer Relationship* seperti mendengarkan dengan baik keluhan dari nasabah, selalu mengucapkan salam, selalu melontarkan senyum kepada nasabah, dan memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh nasabah.

6. *Responsiveness* (ketanggapan)

Di BRIS KCP Cimahi aspek ini termasuk ke dalam *Bank Customer Relationship* seperti menanyakan kebutuhan nasabah dengan jelas, memberi penjelasan dan solusi dengan bahasa yang mudah dipahami, dan selalu membela nama baik bank dihadapan nasabah serta tidak pernah menyampaikan informasi negatif tentang bank sendiri.

Selain enam indikator tersebut BRIS KCP Cimahi memiliki beberapa pelaksanaan nilai-nilai utama yang harus diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Nilai-nilai utama BRIS KCP Cimahi sebagai berikut:

3.2.1. Professional

Definisi: Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan

| Do's | Don'ts |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Bekerja dengan standar praktek terbaik • Mampu menjaga kerahasiaan perusahaan • Bekerja dengan fokus dan sepenuh hati, dengan disiplin tinggi • Mampu mengambil keputusan • Kesiediaan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri • Menghargai potensi dan kompetensi atasan, rekan kerja dan bawahan | <ul style="list-style-type: none"> • Bekerja tanpa arah • Teledor • Bekerja tanpa standar yang jelas • Peragu • Mudah puas diri dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki • Merendahkan dan mendiskreditkan orang lain • Menolak ide-ide baru yang diperlukan bagi kemajuan |

Tabel 3.2

3.2.2. Antusias

Definisi: Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja

| Do's | Don'ts |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Bersemangat tinggi dalam menyelesaikan tugas • Selalu menunjukkan semangat dan gairah kerja dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik • Bergairah dan berdedikasi tinggi menggunakan berbagai cara dimanapun, kapanpun, dengan siapapun, demi pencapaian hasil terbaik perusahaan • Menyikapi teguran sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik • Menyelesaikan tugas dengan mengutamakan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi • Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri • Mendayagunakan semaksimal mungkin sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai hasil optimal bagi perusahaan | <ul style="list-style-type: none"> • Menunda pekerjaan • Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas • Bersikap secara tidak acuh dan asal-asalan • Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran • Menyepelekan kualitas kerja • Santai dan apa adanya • Menggunakan seadanya dan melantarkan sarana dan prasarana perusahaan |

Tabel 3.3

3.2.3. Integritas

Definisi: Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya. (Mean = 4,18)

| Do's | Don'ts |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Berperilaku penuh kejujuran • Handal dan dapat dipercaya • Memegang teguh dan selalu menepati janji • Tetap dapat bekerja baik walau dengan pengawasan minimal • Berani menyampaikan kebenaran secara etis didasarkan pada nilai yang diyakininya • Berani mengakui kekurangan diri | <ul style="list-style-type: none"> • Berbohong dan berbuat curang • Lemah dan meragukan • Ingkar janji • Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan • Menghindar untuk menyampaikan kebenaran, demi keselamatan pribadi • Keras kepala dan mencari-cari alasan |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mematuhi dan menjalankan aturan, regulasi, etika profesi dan etika bisnis | <ul style="list-style-type: none"> • Bertindak tanpa aturan dan etika |
|---|--|

Tabel 3.4

3.2.4. Tawakkal

Definisi: Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai. (Mean = 4,15)

| Do's | Don'ts |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Mengawali setiap kegiatan dengan berdoa • Bersyukur atas hasil kerja yang dicapai • Bekerja dengan rencana kerja yang jelas, sistimatis dan terukur • Memiliki semangat dan dorongan untuk belajar dan meningkatkan kemampuan menjadi lebih baik • Senang berbagi dan membantu atasan, bawahan dan rekan sekerja untuk mencapai tujuan bersama • Bekerja dengan teliti dan memperhatikan aspek detail • Memiliki ketangguhan dan kegigihan untuk mengatasi semua hambatan kerja | <ul style="list-style-type: none"> • Lupa berdoa • Suka pamer, senang mengeluh • Bekerja tanpa rencana dengan pertimbangan yang dangkal • Malas belajar • Pelit dan kikir untuk membantu rekan kerja yang kesulitan • Ceroboh dan memandang remeh permasalahan • Mudah menyerah |

Tabel 3.5

3.2.5. Kepuasan Pelanggan

Definisi: Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

| Do's | Don'ts |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Memperlakukan pelanggan dengan penuh keramahan dan sopan santun • Menjaga kebersihan dan kerapian di seluruh kantor • Memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat melebihi harapan • Mudah di hubungi dan tanggap • Menjadi pendengar yang baik untuk memahami kebutuhan pelanggan • Berperilaku menyenangkan • Memenuhi komitmen | <ul style="list-style-type: none"> • Berlaku tidak ramah dan tidak sopan kepada pelanggan • Tidak teratur • Melayani biasa-biasa saja • Kurang tanggap • Tidak acuh • Kurang perhatian • Ingkar janji |

Tabel 3.6

3.2.6. Berorientasi Bisnis

Definisi: Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya

| Do's | Don'ts |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Berorientasi kepada keuntungan perusahaan berlandaskan etika bisnis Menguasai product knowledge Kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan Menerapkan prudential banking dan manajemen resiko yang sehat Menyatu dengan pasar Proaktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan Sadar biaya | <ul style="list-style-type: none"> Berbisnis tanpa perhitungan Tidak menguasai product knowledge Enggan berinovasi Mengabaikan prudential banking dan prinsip-prinsip manajemen resiko Jago kandang Apatis Boros |

Tabel 3.7

3.2.7. Penghargaan terhadap SDM

Definisi: Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

| Do's | Don'ts |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Kinerja baik mendapatkan penghargaan (reward), kinerja buruk mendapat hukuman (punishmen) Mengembangkan kemampuan dan kepemimpinan diri yang berkualitas, baik sebagai anggota kelompok maupun pemimpin kelompok Menjalankan program pengembangan SDM berdasarkan sistem pengembangan kompetensi dan karir yang terbuka dan adil Menciptakan lingkungan kerja yang menyehatkan, bermartabat serta memudahkan tercapainya kinerja optimum individual dan kelompok | <ul style="list-style-type: none"> Kinerja baik atau buruk tidak memiliki konsekuensi apapun Mengabaikan pengembangan kemampuan dan kepemimpinan Menjalankan program pengembangan SDM tanpa arah Lingkungan kerja tidak mendukung pencapaian kinerja optimum Tanpa komitmen terhadap pencapaian sasaran kerja Kurang peduli Pilih kasih dan diskriminatif dalam melakukan seleksi dan rekrutmen |

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Memiliki komitmen untuk mencapai sasaran kerja individual dan kelompok berdasarkan kerjasama dan rasa memiliki• Mendorong peningkatan kesejahteraan SDM secara berkelanjutan• Berlaku adil dan setara dalam rekrutmen dan seleksi | |
|---|--|

Tabel 3.8

