



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE
DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH DI PT BPRS
BERKAH DANA FADHLILLAH AIR TIRIS**

LAPORAN AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah satu Syarat Guna Mencapai Gelar Ahli
Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Perbankan Syariah



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

AFRIYANI FADILLAH

NIM: 01820624936

PROGRAM D-III

PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2021 M/1442 H



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan Akhir dengan judul **“Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris”** yang ditulis oleh :

Nama : Afriyani Fadillah
 NIM : 01820624936
 Jurusan : D-III Perbankan Syari'ah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 05 Juli 2021

Pembimbing Laporan Akhir


Ahmad Hamdalah, ME.Sy

NIR 130 217 031



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul “Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris” yang ditulis Oleh :

Nama : Afriyani Fadillah
NIM : 01820624936
Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/tanggal : Senin, 26 Juli 2021
Waktu : 08.00 WIB
Media : Google Meeting

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Juli 2021

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Jenita, SE., MM

Sekretaris

Zulfahmi, MH

Penguji Metodologi

Muhammad Nurwahid, MA

Penguji Materi

Haniyah Lubis, ME.Sy

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19791006 200501 1 005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Afriyani Fadillah

NIM : 01820624936

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Akhir yang berjudul: **Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris** adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya.

Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam Laporan Akhir. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata Tugas Akhir saya ini sebagian atau keseluruhan merupakan plagiat karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 05 Juli 2021



Afriyani Fadillah

NIM.01820624936

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Afriyani Fadillah,(2021) : Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah pada PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris

Penulisan Laporan Akhir ini di latar belakang oleh kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah. Permasalahan dalam Laporan Akhir ini adalah, bagaimana penerapan *Service excellent* oleh *customer service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah, apa saja kendala yang dihadapi *customer service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *service excellent* oleh *customer service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris serta ntuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh *customer service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris, dan penelitian ini dilakukan dengan metode *deskriptif kualitatif*.

Hasil dari Penelitian ini adalah PT BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah, dan beberapa kendala yang dihadapi oleh PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris seperti nasabah yang datang secara tiba-tiba dan meminta segera dilayani oleh petugas *customer service*. Selain itu, tingkat pendidikan dan usia nasabah juga menjadi hambatan bagi petugas *customer service* saat sedang melayani nasabah. Hal tersebut yang membuat pelayanan sedikit terhambat.

Kata kunci : Service Excellent, Customer Service, PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dalam rangka memenuhi syarat untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian munaqasah guna memperoleh gelar ahli madya (A.Md) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul **“PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH DI PT BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH AIR TIRIS”**. Dalam penulisan laporan akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih yang tiada hingganya kepada :

1. Allah SWT yang mana telah memberikan kesehatan, umur panjang sehingga bisa menyelesaikan laporan akhir ini dengan lancar.
2. Ayahanda Ayub dan Ibunda Nurhabibah tersayang yang telah memberikan do'a restu serta dorongan dan nasehat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
3. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum beserta jajarannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

5. Yang terhormat Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah Ibu Dr. Nurnasrina, SE, M.si yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian laporan akhir ini.
6. Yang terhormat Sekretaris Jurusan Ibu Dr. Jenita, SE, MM yang telah banyak membantu dan memberikan masukan selama penyelesaian laporan akhir ini.
7. Yang terhormat Dosen Penasehat Akademik Ibu Nurhasanah SE, MM yang membimbing dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan setoran ayat dengan baik.
8. Yang terhormat Dosen Pembimbing Bapak Ahmad Hamdalah, ME.Sy yang telah meluangkan waktu dan fikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff yang ada di sekitar lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis.
10. Kepada Staff Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan selama kuliah, terutama dalam penulisan Laporan Akhir.
11. Bapak Direktur dan karyawan PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris yang telah meluangkan waktu , semangat dan solusi selama penelitian untuk terciptanya Laporan Akh i r ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Terimakasih kepada semua teman dekat penulis, dan Grup Gibah Lancar yang telah memberikan bantuan, semangat dan solusi dari awal perkuliahan sampai dengan terselesaikan nya Laporan Akhir ini.

13. Seluruh teman seperjuangan lokal PS A dan PS B, teman kos dan teman-teman fakultas lain yang selalu motivasi dan semangat kepada penulis.

14. *Last but not least. I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan didalam Laporan Akhir ini, maka dengan terbuka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penulisan-penulisan lainnya yang datang. Harapan penulis semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Pekanbaru, 05 Juli 2021

Penulis,

AFRIYANI FADILLAH

NIM : 01820624936



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

DAFTAR ISI

PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

PENGESAHAN PEMBIMBING

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI..... v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah 6

C. Rumusan Masalah..... 7

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 7

E. Metode Penelitian 8

F. Sistematika Penulisan..... 12

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT BPRS Berkah Dana Fadhillah Air Tiris..... 14

B. Visi dan Misi PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris 16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Struktur Organisasi PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.....	17
D. Produk-produk PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris	22

BAB III LANDASAN TEORI

A. Service Excellent (Pelayanan Prima)	73
B. Customer Service	80
D. Kepuasan Nasabah.....	88

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.....	93
B. Kendala-kendala yang dihadapi customer service pada PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Daya saing yang tinggi merupakan indikator kinerja perusahaan yang baik. Untuk itu setiap perusahaan harus meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggannya. Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam menjaga loyalitas pelanggan. Perusahaan yang gagal memberikan kepuasan bagi pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks dikarenakan munculnya dampak *bad word of mouth* (seperti: protes, *complaint*, ataupun kritikan) dari pelanggan.

Persaingan dalam dunia bisnis mendorong setiap perusahaan untuk dapat menciptakan inovasi-inovasi terbaru mengenai cara mempertahankan dan mendapatkan *customer* atau pelanggan. Bahkan cara mempertahankan dan menjalin hubungan dengan pelanggan juga berlaku di berbagai perspektif, termasuk pandangan dalam perspektif Islam.

Dalam Islam seorang penjual dianjurkan menjalin hubungan baiknya dengan pembeli, untuk memperlakukannya dengan baik supaya terjalin ikatan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Hubungan baik yang terjalin diharapkan ada kecocokan dan kesinambungan sebagai ikatan bisnis yang dibentuk karena suka sama suka, saling memberikan manfaat, saling



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

percaya antara penjual dan pembeli, tidak hanya untuk mencari keuntungan semata, namun ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga hubungan kerjasama yang telah dibangun dalam ikatan persaudaraan.

Kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah harus selalu dijaga dan ditingkatkan dengan cara bahwa bank perlu membangun suatu citra positif di mata masyarakat. Citra positif tersebut dapat dibentuk melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra positif di mata masyarakat, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun akan sia-sia¹

Selain menjaga citra yang positif dari nasabah, Bank juga mempunyai tujuan utama dari strategi pemasarannya yaitu untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Untuk mencapai tujuan tersebut maka memberikan kepuasan nasabah merupakan salah satu tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Sehingga muncul slogan bahwa pelanggan itu penting dan mereka adalah raja, yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya².

Mewujudkan layanan prima sangatlah tidak mudah seperti apa yang dibayangkan. Mengingat nasabah kini semakin kritis ada beberapa hal yang harus dipahami dan dicermati oleh perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sehingga perusahaan diuntut untuk memberikan

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), Edisi Revisi, hlm. 225

² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), Cet 3, hlm. 16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang sesuai dengan harapan para nasabah, agar kedepannya bisa memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kualitas merupakan kunci utama menciptakan nilai dan kepuasan nasabah, sebagaimana semua pegawai harus memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkan kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

Apabila kesan yang didapatkan tidak seperti yang dibayangkan sebelumnya, penciptaan kesan pertama merupakan titik awal yang harus diperhatikan. Dengan sambutan hangat yang mengesankan maka diharapkan para nasabah maupun calon nasabah akan merasa senang, merasa dihargai dan diperhatikan sehingga mau menggunakan jasa lagi di kemudian hari dan menjadi nasabah *fanatik* dan *loyal*.

Dalam perbankan masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan, bank syariah khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah³.

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan memberikan produk yang bermanfaat bagi nasabah. Sebagaimana bank syariah memang harus memiliki budaya pelayanan yang lebih baik dibanding dengan konvensional. Karena pada kenyataannya kini pelayanan yang diberikan oleh bank konvensional sangat memperhatikan kualitas dengan baik, mengingat dengan banyaknya pesaing. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen maupun nasabah⁴.

Jika *customer service* memberikan pelayanan yang kurang baik, maka nasabah akan merasa kecewa. Tetapi sebaliknya jika *customer service* memberikan pelayanan yang terbaik yang mereka miliki, maka membuat nasabah merasa senang dan puas dengan layanan yang diberikan. Menurut Oliver, *loyalty* (kesetiaan) adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 25

⁴ Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghlmia Indonesia, 2010), hlm. 91



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi memengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku⁵.

Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya, PT BPRS Berkah Dana Fadlilah dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktur. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *frontliner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing jabatan harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh PT BPRS Berkah Dana Fadlilah.

Para petugas *frontliner* ini bukanlah petugas biasa, yang menjalankan tugas untuk melakukan pelayanan terhadap nasabah, melainkan kunci kedua setelah manajemen. Terutama *Customer Service* mereka bukan sekedar ujung tombak seperti kebanyakan orang menyebutkan, mereka adalah hati dan juga pemikir yang sekaligus pelaku penting, yang mampu menjelaskan semua produk yang ada di bank sekaligus menyampaikannya secara jelas dan mudah dipahami oleh nasabah. Apabila kesan yang didapatkan tidak seperti yang dibayangkan sebelumnya, penciptaan kesan pertama merupakan titik awal yang harus diperhatikan.

⁵ Herry Sutanto, Khaerul Umam *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 287



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agar tercipta sebuah *service excellence* terdapat dua tujuan yang sama, yakni nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas PT BPRS Berkah Dana Fadlilah adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.

Disamping hal tersebut, pihak BPRS harus mampu menganalisis beberapa dimensi dalam kaitannya dengan pelayanan prima dan bagaimana penerapannya dalam meningkatkan mutu pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian laporan akhir ini mengangkat judul **“Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlilah Air Tiris”**

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penelitian ini difokuskan kepada Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlilah Air Tiris.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian :

1. Bagaimana Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlilah Air Tiris?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam upaya menjaga kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlilah Air Tiris?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari Penelitian ini adalah :
 - a. Untuk mengetahui Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlilah Air Tiris.
 - b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh *Customer Service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadlilah Air Tiris.
2. Adapun Manfaat dari Penelitian adalah :
 - a. Untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Ahli Madya pada Jurusan D-III Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk menambah wawasan peneliti tentang Bagaimana Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.

E. Metode Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), metode tersebut di terapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian ini adalah PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang KM 50, Air Tiris, kab. Kampar, Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variable-variabel yang diteliti⁶. Adapun Subjek dalam penelitian ini adalah *customer service* pada PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.

⁶ Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pengajar, 2011), hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian⁷.

Informan dalam penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atas suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam⁸.

Menurut Koenjaningrat (1981) informasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Informan Pangkal, yaitu informan yang memiliki pengetahuan luas diberbagai bidang atau pengetahuan yang bersifat umum (*general*). Selain itu informan pangkal juga harus memiliki kemampuan untuk memberikan rekomendasi dan informasi bagi peneliti kepada orang-orang yang mengetahui lebih rinci dan mendalam serta sesuai dengan keahliannya.
- b. Informan kunci, yaitu informan yang memiliki keahlian atau pengetahuan terinci dan mendalam dibidangnya, maupun menuturkan

⁷ Andi Prasetho, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm. 195

⁸ Afrizan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), hlm. 139

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan dan keahlian pengalaman hidupnya sesuai kebutuhan data peneliti⁹.

Adapun yang menjadi informan dalam peneliti ini berjumlah 1 orang, yaitu seorang *customer service*.

4. Sumber Data

Sumber data yang ada didalam penelitian terbagi menjadi dua sumber, yaitu :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari karyawan di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.
- b. Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti

5. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu Tanya jawab langsung dengan informan yaitu karyawan di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.

⁹ Nawari Ismail, *Metodologi Penelitian Untuk Studi Islam*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2015), hlm. 88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Analisis dokumen, yaitu penulis mengumpulkan bahan-bahan dokumen berupa brosur, formulir, dan data-data lain dari pihak PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris yang berhubungan dengan objek penelitian.

6. Metode Analisi Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *deskriptif kualitatif*, yaitu setelah semua data telah berhasil dikumpulkan maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas di kesimpulan akhirnya¹⁰.

7. Metode Penulisan

- a. Deduktif adalah data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulannya secara khusus.
- b. Deskriptif adalah menggambarkan secara utuh dan apa adanya tanpa mengurangi dan menambah sedikitpun sesuai dengan keadaan, kemudian dianalisa dan ditarik kesimpulan.

¹⁰ Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 165

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam pembuatan laporan akhir ini penulis akan menguraikan secara global setiap bab yang meliputi beberapa sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PT BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH AIR TIRIS

Pada bab ini berisikan sejarah berdirinya PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, visi dan misi PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, Struktur Organisasi, tugas dan wewenang, dan produk-produk yang ditawarkan pada PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang pengertian *service excellent*, fungsi *service excellent*, pengertian *customer service*, fungsi dan tugas *customer service*, syarat *customer service*, peran sebagai *customer service*, dasar-dasar pelayanan *customer service*, pengertian kepuasan nasabah, dan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil penelitian tentang Bagaimana Penerapan *service excellent* oleh *customer service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, serta apa saja kendala *Customer Service* dalam upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT BPRS Berkah Dana Fadhillah Air Tiris

PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah merupakan suatu lembaga keuangan yang semua kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah berdiri pada tanggal 11 Juni 1994 dengan Akte Notaris H.Muhammad Afdal Gazali, SH dengan modal Rp 200.000.000,-. Izin Operasional berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No.Kep-197/KM-17/1996 tanggal 6 Juni 1996.

Kesadaran masyarakat akan pentingnya untuk meningkatkan perekonomian yang sudah mengalami peningkatan merupakan awal dari berdirinya Bank Syariah Berkah Dana Fadhlillah. Apalagi Bank Syariah Berkah menggunakan prinsip syariah yang mana sistem opsional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits. Dengan kata lain, usaha pokoknya menghimpun dana dan memberikan pembiayaan serta jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah. PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah tidak memberikan kredit akan tetapi memberikan pembiayaan kepada nasabah yang membutuhkan berdasarkan prinsip syariah¹¹.

¹¹ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris, 2013

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah mengalami peningkatan dari hari ke hari. Masyarakat menyadari bahwa mereka harus meningkatkan perekonomian mereka. Apalagi masyarakat yang beragama Islam yang mengetahui bahwasannya dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris, 2013 dalam ajaran Islam juga menjelaskan tentang perekonomian manusia. Sebagai orang muslim sudah seharusnya menabung di bank syariah yang mana menggunakan prinsip syariah. Sebagai lembaga keuangan syariah, semua produk dan jasa yang disalurkan serta kegiatan PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana yang telah dipraktekkan oleh bank-bank syariah sebelumnya yaitu Bank Muamalat Indonesia.

Pada saat ini PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris memiliki tiga kantor layanan, pertama Kantor Pusat Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang Km 50 Air Tiris Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar-Riau, Kedua Kantor Kas Bangkinang Komp. Islamic Centre Kabupaten Kampar Jl. Dl. Panjaitan Blok 4 Bangkinang, Riau, ketiga Kantor Kas Danau Bingkuang Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang Km 25 Pasar Danau Bingkuang Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar, Riau Serta Kantor Kas Pekanbaru Jl. HR. Subrantas Km 13,5 Kec.Tampan, Panam Kota Pekanbaru, Riau¹².

¹² Brosur, PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris lahir pada tahun 1994 dan mulai beroperasi tahun 1996. PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah sudah beroperasi selama 16 tahun lebih.

B. Visi dan Misi PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris

1. Visi

PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah merupakan bank syariah yang memperdulikan masyarakat menengah ke bawah dengan memperdayakan perekonomian masyarakat menengah ke bawah. Sehingga PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah memiliki visi *“Menjadikan Bank Syariah unggulan yang sehat dan kuat, sehingga mampu berperan sebagai motor penggerak dalam memperdayakan perekonomian rakyat kecil dan menengah”*

2. Misi

Adapun misi dari PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah adalah sebagai berikut:

- a. Menggerakkan usaha-usaha masyarakat dengan menghimpun dan menyalurkan dana pada usaha-usaha produktif.
- b. Meningkatkan Kemampuan usaha masyarakat dengan kerjasama dalam manajemen usaha.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Memberikan tingkat keuntungan yang memadai bagi pemegang saham dan umat dengan mengutamakan cara-cara yang halal dan di ridhai Allah SWT.
- d. Ikut serta dalam membangkitkan ekonomi masyarakat Islami¹³.

Dengan visi dan misi yang dimiliki oleh PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah semoga dapat membangun dan mewujudkan perekonomian masyarakat agar berkembang disemua kalangan masyarakat baik itu masyarakat atas, menengah maupun masyarakat kecil.

C. Struktur Organisasi PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris

Ajaran Islam adalah ajaran yang mendorong umatnya untuk melakukan segala sesuatu secara terorganisasi dengan rapi. Organisasi pada intinya adalah interaksi-interaksi orang dalam sebuah wadah untuk melakukan sebuah tujuan yang sama¹⁴.

Organisasi dalam pandangan Islam bukan hanya semata-mata sebagai wadah, melainkan lebih menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan dilakukan dengan rapi. Organisasi menekankan pengaturan mekanisme kerja¹⁵. Dalam sebuah organisasi, pasti ada pimpinan dan bawahan. Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Hal

¹³ Brosur, PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris, 2013

¹⁴ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm. 27

¹⁵ *ibid*, hlm. 101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini dikarenakan walaupun suatu usaha sudah dikatakan layak untuk dilaksanakan jika tidak didukung oleh organisasi yang baik, tidak mustahil usaha tersebut tidak mengalami kegagalan¹⁶.

Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi di mana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Organisasi diartikan kumpulan lebih dari satu orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Artinya, setiap organisasi ada kerja sama yang sistematis antara kumpulan orang tersebut¹⁷.

Fungsi manajemen dalam hal pengorganisasian merupakan proses menggabungkan berbagai sumber daya manusia dan bahan melalui struktur formal dari tugas dan kewenangan. Hal yang terlibat di sini adalah pengaturan kerja, pembagian tugas di antara para karyawan, dan mengkoordinir mereka untuk memastikan implementasi rencana dan pencapaian tujuan. Hasil dari proses pengorganisasian adalah sebuah organisasi, yang dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Sebuah organisasi memiliki tiga unsur kunci, yaitu interaksi antarmanusia, aktivitas yang bertujuan, dan struktur. Proses pengorganisasian

¹⁶ Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2009), Cet 6, hlm. 161

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 192



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

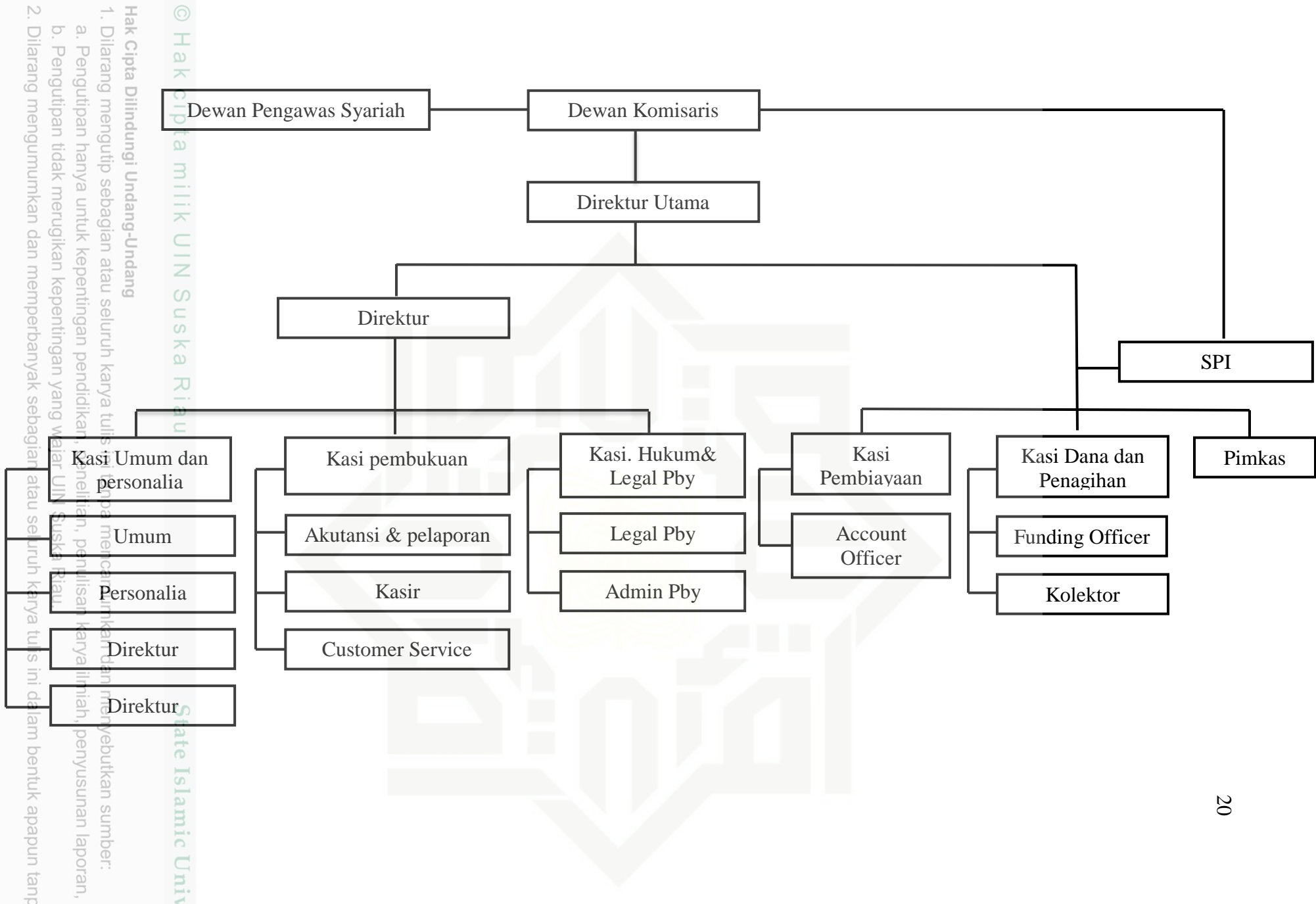
akan menghasilkan struktur yang memperbolehkan interaksi antarindividu dan departemen yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran perusahaan¹⁸.

Struktur organisasi yang baik akan menghasilkan staf-staf yang baik, direksi yang baik pula sehingga memudahkan untuk melakukan pengawasan. Pengawasan dilakukan untuk mengukur dan menilai pelaksanaan tugas apakah telah sesuai dengan rencana. Dalam melakukan pengawasan, manajer membutuhkan informasi seberapa jauh pekerjaan telah dilaksanakan dan seberapa jauh kemajuan telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.

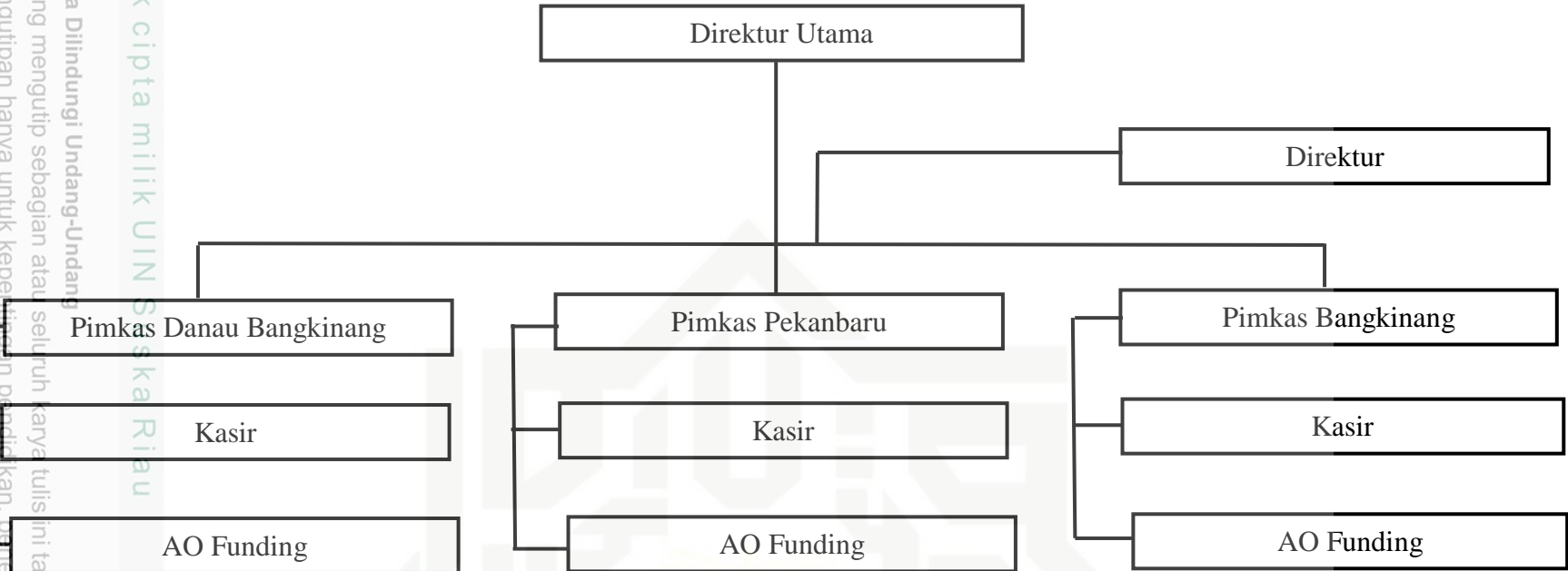
PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris merupakan suatu organisasi, yang telah merumuskan aturan-aturan dalam kegiatan usahanya seperti aturan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab personal maupun tanggung jawab masing-masing bagian secara bersama untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dan tidak menyimpang dari tujuan tersebut.

¹⁸ Boone & Kurtz, *Pengantar Bisnis Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 304

STRUKTUR ORGANISASASI PT. BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH AIR TIRIS



STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KAS PT. BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tugas dan Wewenang PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris

1. Dewan Komisaris

a) Pengertian

Dewan Komisaris adalah organ Perusahaan yang bertugas dan Bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa Bank Syariah Berkah (BSB) melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yaitu Jujur, Amanah, Bebas, Transparan, dan Bertanggung jawab pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.

b) Tugas Dan Tanggung jawab¹⁹

1. Dewan Komisaris memastikan terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dalam setiap kegiatan usaha BSB pada seluruh tingkatan organisasi.
2. Dewan Komisaris melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi secara berkala maupun sewaktu-waktu, serta memberikan nasihat kepada Direksi.
3. Dalam rangka tugas pengawasan, Dewan Komisaris mengarahkan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis Bank.
4. Dewan Komisaris tidak terlibat dalam pengambilan keputusan kegiatan operasional Bank, kecuali dalam hal penyediaan dana kepada pihak

¹⁹ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terkait, dan hal-hal lain yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar Bank dan/atau peraturan perundangan yang berlaku dalam rangka melaksanakan fungsi pengawasan.

5. Dewan Komisaris memastikan bahwa Direksi telah menindaklanjuti temuan audit dan rekomendasi dari Satuan Pengawas Intern (SPI) BSB, auditor eksternal, hasil pengawasan Bank Indonesia dan/atau hasil pengawasan otoritas lainnya.
6. Dewan Komisaris memberitahukan kepada Bank Indonesia paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak ditemukan pelanggaran peraturan perundangan di bidang keuangan dan perbankan, dan keadaan atau perkiraan keadaan yang dapat membahayakan kelangsungan usaha Bank.
7. Dewan Komisaris melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan bebas dari tekanan pihak manapun.
8. Dewan Komisaris memiliki pedoman dan tata tertib kerja termasuk pengaturan etika kerja, waktu kerja, dan rapat.
9. Dewan Komisaris menyediakan waktu yang cukup untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal.

2. Dewan Pengawas Syariah

a) Pengertian

Dewan Pengawas Syariah yang selanjutnya disebut DPS adalah dewan yang bersifat independen yang anggota-anggotanya ditetapkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh Dewan Syariah Nasional (DSN), sebuah badan dibawah Majelis Ulama Indonesia (MUI) serta telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.

b) Fungsi Dasar

DPS memiliki fungsi dasar untuk memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi seluruh kegiatan penghimpunan dana, pembiayaan, layanan, kegiatan jasa dan operasional Bank Syariah Berkah (BSB) agar sesuai penerapannya dengan Prinsip Syariah serta sesuai pula dengan fatwa yang dikeluarkan oleh DSN-MUI.

c) Tugas Wewenang Dan Tanggung jawab²⁰

1. Meninjau dan mengawasi proses pengembangan produk dan layanan baru BSB.
2. Meninjau, memberikan masukan dan opini serta meminta fatwa kepada DSN untuk produk dan layanan baru BSB yang belum diatur oleh fatwa DSN – MUI.
3. Melakukan review secara berkala terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa BSB.
4. Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja BSB dalam rangka pelaksanaan tugas DPS.

²⁰ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Memberikan pendapat dan opini syariah mengenai kepatuhan syariah atas pelaksanaan kegiatan operasional BSB dalam laporan publikasi BSB.
6. Melakukan pertemuan berkala dengan Direksi untuk mendiskusikan perkembangan BSB dan masalah-masalah lain terkait dengan praktik syariah.
7. Menyerahkan laporan pengawasan syariah setiap 6 (enam) bulan kepada Dewan Komisaris, Direksi, DSN – MUI dan Bank Indonesia yang memuat antara lain:
 - a. Hasil pengawasan dan kesesuaian kegiatan operasional BSB terhadap fatwa yang dikeluarkan oleh DSN – MUI.
 - b. Opini syariah atas pedoman operasional, produk dan jasa yang dikeluarkan BSB.
 - c. Hasil kajian atas produk dan jasa baru yang belum ada fatwa untuk dimintakan fatwa kepada DSN – MUI.

3. Direksi

a) Pengertian.

Direksi adalah organ perseroan yang Bertanggung jawab untuk tujuan dan kepentingan perseroan. Direksi BSB terdiri dari Direktur Utama dan Direktur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

b) Fungsi Dasar

1. Direksi Bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan kepengurusan dan pengelolaan BSB sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar dan peraturan yang berlaku.
2. Direksi menetapkan tujuan dan strategi Perseroan jangka panjang, menengah maupun tahunan dan wajib melaksanakannya.
3. Direksi menetapkan organisasi, merekrut pegawai, menciptakan proses kerja operasi, mengembangkan sistem pemantauan dan pengendalian.
4. Direksi wajib melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam setiap kegiatan usaha Bank pada seluruh tingkatan organisasi.
5. Direksi wajib menindaklanjuti temuan audit dan rekomendasi dari satuan pengawas intern Bank, auditor eksternal, hasil pengawasan Bank Indonesia dan/atau hasil pengawasan otoritas lain.
6. Direksi harus mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
7. Direksi wajib mengungkapkan pada karyawan atas kebijakan Bank yang bersifat strategis dibidang kepegawaian.
8. Direksi dilarang menggunakan penasihat perorangan atau jasa profesional sebagai konsultan kecuali untuk proyek khusus berdasarkan kontrak yang minimal mencakup lingkup kerja, tanggung jawab, jangka waktu dan biaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Konsultan yang digunakan adalah pihak independen yang memiliki kualifikasi untuk mengerjakan proyek yang bersifat khusus.
10. Direksi wajib menyediakan data dan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu kepada Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah.
11. Direksi wajib memiliki pedoman dan tata tertib kerja bersifat mengikat bagi Direksi. Pedoman dan tata tertib kerja minimal mencantumkan pengaturan etika kerja, waktu kerja dan pengaturan rapat. Setiap keputusan Direksi harus sesuai pedoman dan tata tertib kerja, mengikat dan menjadi tanggung jawab seluruh Direksi.

3.1 Direktur Utama

a) Ringkasan Pekerjaan

Memiliki wewenang dan tanggung jawab tertinggi dalam perumusan strategi perusahaan jangka pendek, menengah dan jangka panjang serta terlaksananya operasional perusahaan berdasarkan anggaran dan rencana kerja.

b) Wewenang Dan Tanggung jawab²¹

1. Merencanakan, merumuskan, menetapkan, memonitor dan mengevaluasi tujuan dan strategi perseroan keseluruhan dalam bagian operasional dan pemasaran secara tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.

²¹ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menyediakan jalur komunikasi yang efektif dengan semua jajaran yang ada dalam Perusahaan.
3. Bertanggung jawab dalam menetapkan struktur organisasi yang efisien dan efektif dalam mencapai rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan serta menumbuhkan kinerja produktif dan progressif pada karyawan.
4. Menjaga kelancaran hubungan dengan lembaga-lembaga pemerintah, swasta serta lembaga kemasyarakatan lainnya.
5. Melaksanakan dan mengesahkan segala sesuatu yang berhubungan dengan tugas-tugas utama organisasi.
6. Memelihara hubungan konsultatif dengan pengurus Bank lainnya seperti Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah.
7. Memberikan keputusan strategis sehubungan dengan implementasi rencana kerja dan anggaran Perusahaan.
8. Memberikan segala keputusan yang berhubungan dengan karyawan seperti pengangkatan, penerimaan, pemindahan, kenaikan gaji dan pendidikan.
9. Memberikan segala keputusan yang berhubungan dengan pembelian/penambahan, pemindahan, bertambah/beralihnya harta milik BSB sesuai batasan wewenangnya atau berdasarkan keputusan Dewan Komisaris dan atau Rapat Umum Pemegang Saham.
10. Bertanggung jawab langsung dan membawahi bagian pemasaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Direktur

a) Ringkasan Pekerjaan

Memiliki wewenang dan tanggung jawab berjalannya operasional perusahaan sesuai strategi, anggaran dan rencana kerja perusahaan secara progressif dan berkelanjutan.

b) Wewenang Dan Tanggung jawab²²:

1. Merencanakan, merumuskan, menetapkan, memonitor dan mengevaluasi tujuan dan strategi perseroan dalam bagian operasional dan pemasaran secara tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
2. Menganalisa dan menyempurnakan sistem, administrasi, komunikasi, teknologi, pola kerja dan aturan pekerjaan dengan perubahan dan perbaikan berkelanjutan menuju pencapaian terbaik.
3. Mendorong dan membantu unit kerja untuk mengembangkan sistem, administrasi, prosedur dan manajemen kerja yang efektif dan efisien untuk memperlancar transaksi-transaksi perbankan secara keseluruhan.
4. Menyediakan jalur komunikasi dan koordinasi yang terbaik antar bagian.
5. Melaksanakan dan mensahkan segala sesuatu yang berhubungan dengan bagian operasional dan pemasaran sesuai kondisi dan wewenang.

²² Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
6. Mengkoordinasikan dengan masing-masing unit kerja kebutuhan inventaris, pemeliharaan, distribusi dan wewenang pemakaiannya.
7. Membuat proyeksi keuangan menyeluruh, mengawasi dan mengendalikan biaya sesuai anggaran serta menyetujui pengeluaran biaya sesuai ketentuan.
8. Merencanakan kebutuhan, penerimaan dan penempatan karyawan.
9. Menilai prestasi pimpinan unit kerja, mengembangkan keahlian karyawan dan pimpinan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang sesuai.
10. Memberikan persetujuan dan atau pertimbangan atas pengajuan pembiayaan nasabah sesuai wewenangnya.
11. Bertanggung jawab melaksanakan fungsi Unit Kerja Khusus (UKK) pada Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
12. Bertanggung jawab terhadap dipatuhinya ketentuan dan prosedur, peraturan Perusahaan, peraturan Bank Indonesia dan atau pemerintah dan sebagainya.
13. Bertanggung jawab langsung dan membawahi bagian operasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Nama Jabatan : Satuan Pengawas Intern (SPI)
Bertanggung Jawab Kepada : Direksi
Membawahi : -

a) Fungsi

Mengawasi dan membantu mencegah terjadinya penyimpangan (fraud) dengan mengevaluasi dan menguji efektifitas prosedur, proses dan hasil pada BPRS Berkah Dana Fadhlillah (BPRS BDF).

b) Tugas & Tanggung Jawab²³ :

1. Membantu tugas Direksi dan Dewan Komisaris dalam melakukan pengawasan dengan cara menjabarkan secara operasional baik perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas hasil audit yang dilakukan.
2. Mengimplementasikan rencana kerja SPI dengan pendekatan resiko (risk based approach) yang memadai dan audit terhadap objek yang diwajibkan oleh Bank Indonesia termasuk penugasan audit khusus atas permintaan Direksi dan atau Dewan Komisaris.
3. Membuat analisis, penilaian dan evaluasi dibidang pembiayaan, operasional, serta kegiatan lainnya meliputi pemeriksaan langsung dan pengawasan secara tidak langsung.

²³ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Mengidentifikasi segala kemungkinan untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi maupun efektifitas dalam mencapai tujuan BPRS BDF.
5. Melakukan penilaian independen terhadap setiap kegiatan yang bertujuan untuk mendorong dipatuhinya setiap ketentuan yang ditetapkan manajemen BPRS BDF dan ketentuan lain yang berlaku.
6. Membuat laporan hasil audit dan laporan berkala mengenai ringkasan hasil audit yang ditujukan kepada Direksi.
7. Memberikan saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang bagian yang diperiksa SPI.
8. Mengadakan rapat (exit meeting) dengan kantor atau bagian yang diaudit.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh pimpinan kerja

5. Nama Jabatan

: Pimpinan Kantor Kas

Bertanggung Jawab Kepada

: Direksi

Petugas Pengganti

: Account Officer / Pejabat yang ditunjuk

Membawahi

: AO Funding dan Kasir Kantor Kas

a) Fungsi :

Memimpin, merencanakan, mengkoordinir, mengawasi, mengevaluasi dan Bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan kantor kas yang progresif, berkembang sehat berdasarkan kebijakan dan prinsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kehati-hatian serta mengupayakan keamanan dan seluruh aktivitas kantor kas.

b) Tugas & Tanggung Jawab²⁴ :

1. Merencanakan, mengkoordinir, mengawasi dan mengevaluasi seluruh kegiatan dan aktivitas kantor kas baik kegiatan operasional maupun marketing secara harian, mingguan maupun bulanan.
2. Mengkoordinasikan kegiatan funding dan mengoptimalkan pemeliharaan nasabah Tabungan / Deposito dengan petugas dan atau bagian terkait.
3. Mengoptimalkan kegiatan prospek pembiayaan dan mengelola penagihan nasabah pembiayaan yang di kelola oleh kantor kas.
4. Mengoptimalkan pelayanan cepat, tepat dan akurat pada nasabah, calon nasabah dan atau masyarakat yang berhubungan dengan kantor kas.
5. Melakukan otorisasi transaksi sesuai batas wewenangnya dan mekukan pengimputan data nasabah baru dan transaksi pemindahbukuan.
6. Memeriksa seluruh transaksi kantor kas, mengecek dan menghitung uang kas setiap hari sebelum dipakai atau sebelum disimpan dibrangkas.
7. Menandatangani bilyet deposito dan buku tabungan nasabah sesuai wewenang.

²⁴ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Mengawasidan memastikan perpanjangan, pengurusan, penyimpanan atau pengarsipan file dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kantor kas.
9. Memberdayakan dan mengawasi kinerja karyawan yang berada dibawahnya serta menyampaikan penilaian kinerja karyawan kantor kas setiap 6 bulan kepada pimpinan kerja.
10. Mengontrol pembayaran kewajiban, beban kantor dan biaya-biaya kantor kas lainnya yang bersifat rutin dan tepat waktu sesuai wewenang dan kapasitasnya.
11. Melaporkan kegiatan bulanan kepada pimpinan kerja paling lambat tanggal 8 setiap bulannya yaitu : laporan arus kas, laporan APU PPT, laporan ATK.
12. Memeriksa laporan funding dan laporan penagihan sebelum disampaikan kepada pimpinan kerja
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh pimpinan kerja.

6. **Nama Jabatan** : **Kasi. Pembukuan**
- Bertanggung Jawab Kepada** : **Direksi**
- Petugas Pengganti** : **Direksi / Karyawan yang ditunjuk**
- Membawahi** : **Akt dan Pelaporan, Kasir, Customer Service**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Fungsi

Memimpin, merencanakan, mengawasi, dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional.

b) Tugas dan Tanggung Jawab²⁵ :

1. Memeriksa semua transaksi dan mutasi harian kantor pusat
2. Memonitor semua transaksi dan mutasi harian seluruh kantor
3. Menyimpan semua transaksi dan mutasi seluruh kantor
4. Bertanggung jawab dalam kebenaran isi dan penyampaian laporan operasional perusahaan, antara lain :
 - a. Laporan ke Bank Indonesia/OJK (Laporan Bulanan, Laporan BMPD, KPMM, Laporan Pengaduan Nasabah, Laporan Publikasi, Laporan Semester dan Tahunan, dan Laporan lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada).
 - b. Laporan ke LPS (Laporan semester dan Laporan tahunan)
 - c. Laporan ke PPATK (laporan keuangan yang mencurigakan dan laporan transaksi tunai) dan SIPESAT.
 - d. Laporan ke Direksi (laporan likuiditas harian, laporan kinerja bulanan, laporan tingkat kesehatan Bank (triwulan) dan laporan lainnya yang diminta Direksi.
 - e. Laporan tahunan ke OJK yang telah di Audit

²⁵ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Laporan Literasi Bank

g. Pembayaran premi LPS dan OJK

5. Bertanggung jawab terlaksananya fungsi Unit Kerja Khusus (UKK) program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
6. Bertanggung jawab terhadap Pembayaran Pajak Tabungan, Deposito, BAdan setiap bulannya.
7. Membuat dan mengusulkan rencana kerja keuangan Bank (Neraca, L/R, dan rencana keuangan lainnya serta anggaran tahunan di bagian operasional.
8. Membina, menilai, mengevaluasi dan mengembangkan karier karyawan bahawannya.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh pimpinan kerja.

7. Kasi. Umum dan Personalia

a) Fungsi

Mengkoordinir pengelolaan administratif yang mengatur hubungan industrial antara BPRS BDF dan karyawan serta pengelolaan peningkatan dan pengembangan Sumber Daya Insani (SDI) perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Tugas dan Tanggung Jawab²⁶ :

1. Merencanakan dan mengevaluasi kebutuhan, orientasi, pendidikan, pengembangan dan penghargaan untuk karyawan serta mengkoordinasikannya pada Kepala Bagian Operasional dan atau Direksi
2. Menginventarisasi kebutuhan karyawan dan atau perusahaan sesuai ketentuan yang berlaku serta melakukan seleksi terhadap lamaran-lamaran calon karyawan yang masuk sesuai kriteria dan kebutuhan karyawan.
3. Memperbaharui kebijakan-kebijakan Bank seperti; Surat Keputusan Direksi, Peraturan Perusahaan, Standar Operasional Bank, Job Description, Penilaian Kerja, dan sebagainya.
4. Menindaklanjuti setiap memo beserta surat masuk dan keluar yang terkait dengan personalia seperti klaim kecelakaan, kesehatan, pelatihan, dll.
5. Mengevaluasi, membuat perencanaan, menindaklanjuti dan mengkoordinir langsung setiap pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan SDI.
6. Melakukan evaluasi dan penilaian kinerja untuk kepentingan pengawasan dan pembinaan SDI, perhitungan kompensasi dan benefit,

²⁶ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

promosi, mutasi, demosi, PHK dan fasilitas lainnya dengan tetap melakukan koordinasi dengan Kepala Bagian Operasional dan Direksi.

7. Bertanggungjawab terhadap pembayaran gaji karyawan tepat pada waktunya.

8. Bertanggung jawab terhadap seluruh kewajiban-kewajiban Bank yang akan jatuh tempo serta memastikan pembayaran-pembayaran kewajiban Bank dimaksud telah dilakukan baik bulanan atau tahunan seperti :

a. Perpanjangan :

- 1) SIUP (Surat Izin Usaha Perusahaan)
- 2) SITU (Surat Izin Tempat Usaha)
- 3) TDP (Tanda Daftar Perusahaan)
- 4) Sewa-menyewa bangunan kantor, dan sebagainya.

b. Pajak-pajak :

- 1) Pajak Badan,
- 2) Reklame, dan sebagainya.

c. Asuransi-asuransi

- 1) Kendaraan,
- 2) Cash in Save,
- 3) Cash in Transit, dan lainnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Telepon, Speedy, Listrik dan sebagainya.

9. Menerima usulan dan mengajukan kepada pimpinan kerja untuk pembelian barang dan inventaris kantor lainnya dengan mempertimbangkan nilai guna dan efisiensi biaya.
10. Bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan kantor.
11. Mendeteksi, menampung keluhan-keluhan karyawan dan menyelesaikan serta memberikan solusi permasalahan tersebut dengan megkoordinasikan dengan pimpinan kerja dan atau direksi.
12. Melakukan evaluasi terhadap kedisiplinan karyawan secara umum serta mengusulkan usaha dan tindakan perbaikan yang lebih tepat.
13. Bertanggung jawab terhadap persediaan alat tulis kantor.
14. Bertanggung jawab terhadap seluruh kewajiban-kewajiban Bank.
15. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang dibebankan oleh pimpinan kerja

8. Kasi. Pembiayaan

a) Fungsi

Memimpin, mengkoordinir, mengarahkan, mengawasi & bertanggung jawab atas penyaluran dana agar tumbuh & berkembang mencapai dan melebihi target

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

b) Tugas dan Tanggung Jawab²⁷ :

1. Mencari dan mendatangi nasabah yang potensial untuk dibiayai serta memproses permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah.
2. Merencanakan, mengembangkan dan mengevaluasi penyaluran dana pembiayaan dan penghimpunan dana secara terstruktur dan sistematis dengan prinsip kehati-hatian guna mencapai hasil optimal.
3. Mengkoordinasi, mengevaluasi dan menganalisa penyaluran dana pembiayaan secara keseluruhan mulai dari proses permohonan, realisasi, pengulangan, pelunasan dan penyelesaian nasabah bermasalah sehingga terjaga kolektibilitas pembiayaan AO mendekati nol.
4. Melakukan monitoring, penagihan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan.
5. Mengawasi, mengkoordinir dan mengevaluasi secara rutin laporan kerja dan pencapaian terhadap kinerja AO agar lebih terarah untuk mencapai target sehingga bisa membina dan mengembangkan karir AO bawahannya.

9. Kasi. Dana dan Penagihan

a) Fungsi

Memimpin, merencanakan, mengembangkan, mengawasi dan mengevaluasi penghimpunan dana dalam bentuk tabungan maupun

²⁷ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

deposito seluruh bagian terkait pada Seksi Dana sebagai unit kerja yang beranggotakan Funding Officer yang bertugas menghimpun dana serta menyelesaikan pembiayaan bermasalah secara efektif dan efisien.

b) Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Merumuskan rencana kerja penghimpunan dana, penagihan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah (tunggakan, kolektibilitas 2, 3 dan 4, Hapus Buku dan Agunan Yang Diambil Alih) secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan dengan target jelas, terukur, realistis dan optimal.
2. Menyusun, mengorganisir, mendistribusikan, mengawasi dan mengevaluasi berbagai usaha optimalisasi penghimpunan dana dan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan kreatif dan inovatif secara internal dan eksternal agar bank tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan.
3. Mengkoordinir, mengarahkan, mengawasi dan mengevaluasi optimalisasi dan pencapaian target Funding Officer dan Kolektor secara harian, mingguan dan bulanan pada penghimpunan dana dan penyelesaian pembiayaan bermasalah.
4. Menginventarisir data, dokumen, surat-surat maupun informasi yang berhubungan dengan penghimpunan dana, pembiayaan dan nasabah bermasalah dari Funding Officer, AO, Kolektor maupun dari sumber

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain sebagai pedoman dalam mengambil langkah-langkah selanjutnya yang lebih baik dalam mempercepat pencapaian target.

5. Mengkonsultasikan kondisi pembiayaan bermasalah dengan penasehat hukum, aparat atau pihak-pihak lain yang dapat memberikan masukan guna penyelesaian dimaksud.
6. Membangun komunikasi dan hubungan baik dengan calon/nasabah serta berbagai pihak terkait untuk memperkuat loyalitas penghimpunan dana dan mempercepat penyelesaian pembiayaan bermasalah.
7. Melaporkan hasil kegiatan penghimpunan dana dan penyelesaian pembiayaan bermasalah berdasarkan rencana kerja dan atau arahan pimpinan kerja minimal 2 kali dalam sebulan.
8. Mengajukan usulan produk, metode, cara dan segmen penabung dan deposan yang tepat sehingga optimal dalam meraih pemasukan dana bagi Bank serta penyelesaian Nasabah bermasalah seperti :
 - a) Reschedul, restruktur, recondition dan lain-lain (non eksekusi).
 - b) Penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan eksekusi jaminan
 - c) Penghapusbukuan Pembiayaan yang tidak berpotensi dapat ditagih.
9. Mengadakan rapat koordinasi penagihan dan mengevaluasi hasil dan pelaksanaan rencana penagihan sekaligus merekomendasikan tindakan selanjutnya pada tim Kolektor dan atau dan atau Direksi jika bukan kewenangan Kepala Seksi Dana dan Penagihan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Memahami dan memperhatikan kegiatan yang perlu kebijakan dan persetujuan Direksi antara lain:

- a. Pengambilalihan jaminan (merujuk ketentuan pengambilalihan jaminan).
- b. Reschedul, Restruktur dan recondisi pembiayaan (merujuk ketentuan).
- c. Tindakan lain yang berakibat pada tindakan hukum dan imej masyarakat pada Bank. Contoh: Pemancangan Tanah / Rumah.

10. Administrasi Pembiayaan

a) Fungsi

Menatalaksanakan kegiatan administrasi dan dokumentasi pembiayaan, sehingga tercipta administrasi yang baik dan aman dalam melakukan akad-akad pembiayaan.

b) Tugas dan Tanggung Jawab²⁸ :

1. Menatalaksanakan semua aktivitas yang berhubungan dengan administrasi pembiayaan, mengawasi dan mengatur pengarsipan semua dokumen dan atau menyimpan dokumen yang berhubungan dengan permohonan pembiayaan menurut sistim dan tata laksana yang telah ditetapkan.

²⁸ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Memastikan kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh *Account Officer* sebelum realisasi atau pengikatan pembiayaan dilakukan.
3. Membuat kelengkapan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan realisasi pembiayaan nasabah (setelah disetujui pejabat sesuai batasan dan wewenang masing-masing) seperti : perjanjian pembiayaan, *Offering letter* (surat persetujuan pemberian pembiayaan.OL), *half sheet* pembiayaan, slip : realisasi, biaya administrasi, biaya notaries, biaya asuransi, biaya materai, tabungan wajib dan dokumen-dokumen lainnya yang diperlukan.
4. Melakukan proses pengikatan perjanjian pembiayaan nasabah dengan notaries maupun pengikatan dibawah tangan sesuai ketentuan yang berlaku di Bank.
5. Menatausahakan asuransi nasabah, penyimpanan polis dan menindaklanjuti proses *claim* jika nasabah meninggal dunia.
6. Memonitor dan melaporkan kepada Pimpinan kerja dan atau Direksi laporan sebagaimana berikut :
 - a. Daftar nasabah realisasi pembiayaan
 - b. Rekap *Non-Performance* (NPF)
 - c. Daftar nasabah yang akan dan telah jatuh tempo pembayarannya
 - d. Daftar asuransi jiwa nasabah pembiayaan
 - e. Daftar asuransi jaminan nasabah pembiayaan
 - f. Daftar nasabah yang lunas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Daftar tunggakan nasabah

7. Melakukan tugas administrasi lainnya sesuai dengan arahan dan intruksi pimpinan

11. Legal Pembiayaan

a) Fungsi

Menelaah dan mempertimbangkan dari sisi hukum terkait dokumen-dokumen, fisik jaminan pembiayaan dan aspek legalitas seluruh aktivitas Bank agar sesuai peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku.

b) Tugas dan Tanggung Jawab

1. Memverifikasi, memeriksa kebenaran dokumen dan administrasi terkait pembiayaan serta mengawasi aktivitas terkait aspek legalitas pembiayaan.
2. Meninjau jaminan kelapangan bersama dan atau tanpa *Account Officer* untuk pengecekan kebenaran jaminan pembiayaan nasabah sesuai kondisi sebenarnya.
3. Membuat laporan taksasi atau penilaian jaminan (agunan) baik dari sisi hukum, ekonomis dan kelayakan pasar atas agunan yang diajukan nasabah.
4. Memeriksa kelengkapan dokumen yang dibuat & diserahkan AO atau Adm Pembiayaan sebelum pengikatan perjanjian serta memastikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

catatan persetujuan *Committee Financing*, Direksi dan Dewan Komisaris terpenuhi.

5. Mengatur, mengecek, mengawasi, mengevaluasi dan Bertanggung jawab sejak penyerahan hingga dikembalikan dokumen-dokumen bank oleh kantor notaris.
6. Menyimpan dokumen nasabah kedalam brankas dan Bertanggung jawab adanya:
 - a) Perjanjian pembiayaan
 - b) Akta atau ketentuan tambahan seperti Sertifikat Hak Tanggungan, Surat Kuasa Menjual, SKMHT, Pengikatan FIDUCIA, dan lain sebagainya.
 - c) Jaminan nasabah
7. Memproses permohonan penggantian jaminan nasabah, mendapat persetujuan Pimpinan Kerja dan Bertanggung jawab atas pelaksanaan dimaksud.
8. Bertanggung jawab atas setiap peminjaman dokumen pembiayaan oleh pimpinan atau karyawan hingga dikembalikan dokumen-dokumen dimaksud.
9. Mengevaluasi perjanjian dan dokumen pembiayaan yang ada dari sisi hukum, administrasi, kelayakan pasar dan merekomendasi perbaikan yang diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Memberi pertimbangan-pertimbangan hukum pada Pimpinan kerja dan Direksi terkait tindakan hukum yang akan diambil bank terutama terkait pembiayaan.

12. Account Officer

a) Fungsi

Melaksanakan pemasaran (penyaluran dan penghimpunan dana), menjaga portofolio dan kondisi pembiayaan agar tetap pada kondisi lancar serta menyelesaikan pembiayaan bermasalah yang dikoordinasikan dengan Pimpinan Kerja dan Direksi.

b) Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Memperluas wilayah penyaluran dan penghimpunan dana baru dengan memperhatikan potensi dan peluang produk yang dapat diterima masyarakat.
2. Menjalin kerjasama mitra dengan berbagai lembaga yang berpotensi membantu tumbuh kembangkan usaha Bank, sekaligus melakukan pengawasan dan evaluasi yang baik secara rutin.
3. Menyalurkan dana seaman mungkin dengan melakukan analisis pembiayaan secara cermat, tepat dan hati-hati terhadap calon nasabah.
4. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pengajuan dan realisasi pembiayaan.
5. Melakukan pembinaan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Mengawasi dan mengevaluasi pembiayaan yang telah disalurkan dan melakukan penagihan serta penyelesaian pembiayaan nasabah menunggak dan atau bermasalah.
7. Mengevaluasi nasabah bermasalah, potensi bermasalah maupun nasabah lancar serta memberikan laporan dan rekomendasi sesuai dengan kondisi nasabah untuk *resrtukturisasi*, *reschedule* dan *reconditioning* pembiayaan jika diperlukan.
8. Turut membantu memasarkan dengan optimal dan inovatif produk penghimpunan dana dan mengembangkan nasabah dana yang dihimpun sebelumnya.
9. Melakukan penagihan dan penjemputan angsuran nasabah
10. Membuat laporan secara berkala tentang posisi pembiayaan nasabah baik lancar maupun bermasalah kepada Pimpinan Kerja dan Direksi.
11. Mengembangkan pola dan metode penghimpunan dana yang dapat menarik nasabah deposit sebanyak mungkin sehingga dana tumbuh progresif.
12. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Pimpinan Kerja dan Direksi.

13. Kolektor

a) Fungsi

Melakukan penagihan terhadap nasabah pembiayaan dan membantu melakukan penghimpunan dana.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Tugas dan Tanggung Jawab²⁹:

1. Melakukan penagihan atau penjemputan angsuran nasabah pembiayaan.
2. Membantu penjemputan dana nasabah tabungan dan atau deposito.
3. Mengawasi pembiayaan yang telah disalurkan dan melakukan penagihan serta penyelesaian pembiayaan nasabah menunggak dan atau bermasalah.
4. Mengevaluasi pembiayaan nasabah bermasalah, potensi bermasalah maupun nasabah lancar serta memberikan laporan dan rekomendasi sesuai dengan kondisi nasabah untuk *restrukturisasi*, *reschedule*, dan *reconditioning* pembiayaan.
5. Menjaga hubungan baik dengan nasabah pembiayaan dan melakukan pembinaan jika diperlukan.
6. Membuat laporan perhari (Call Report) tentang perkembangan pembiayaan nasabah bermasalah yang telah dikunjungi dan menyampaikan rekapnya pada akhir bulan atau paling lambat tanggal 5 bulan berikutnya secara berkala tentang posisi pembiayaan nasabah bermasalah kepada pimpinan kerja atau Direksi.
7. Melayani kebutuhan nasabah dengan tepat waktu dan komitmen tinggi.
8. Menyampaikan laporan bulanan kepada pimpinan kerja dan Direksi paling lambat tanggal 5 setiap bulannya.

²⁹ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

9. Melakukan tugas-tugas pemasaran lainnya yang diberikan oleh pimpinan kerja dan atau direksi.

14. Personalia

a) Fungsi

Merencanakan, mendata, mengkoordinasi, mengevaluasi seluruh kegiatan dan pelaksanaan tugas kepegawaian dalam hal: penerimaan karyawan baru, proses seleksi karyawan, orientasi, evaluasi kinerja, koordinasi penggolongan, pangkat dan jabatan, penggajian dan kesejahteraan, tindakan disiplin, penghargaan, pendidikan dan pengembangan karir serta usaha-usaha mempertahankan Karyawan.

b) Tugas dan Tanggung jawab³⁰:

1. Merencanakan kebutuhan karyawan dan mengkoordinasikannya dengan pimpinan kerja.
2. Melakukan pendataan dan proses seleksi penerimaan calon karyawan.
3. Melakukan orientasi pada karyawan baru yang telah diterima.
4. Menyampaikan Penilaian Kinerja karyawan dan pimpinan pada pimpinan kerja dan Direksi serta secara teratur mendistribusikan dan menerima hasil evaluasi karyawan dari masing-masing pimpinan kerja dan atau Direksi.

³⁰ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Melakukan evaluasi terhadap kedisiplinan karyawan secara umum serta mengusulkan usaha dan tindakan perbaikan yang lebih tepat.
6. Menyampaikan pada pimpinan kerja bentuk imbalan baik keuangan maupun non-keuangan kepada karyawan berprestasi dan berkinerja tinggi serta merancang prosesi penyerahannya.
7. Membuat laporan rekapitulasi absensi dan penilaian kinerja karyawan secara teratur dan tepat waktu.
8. Menyampaikan pada pimpinan kerja dalam pengaturan dan pelaksanaan kenaikan gaji, mutasi, promosi, kenaikan pangkat, jabatan dan golongan karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Menyampaikan dan melaksanakan pendidikan secara berkelanjutan baik secara interen (*Inhouse training*) maupun ekstern serta memelihara hubungan kerja sama dengan berbagai lembaga pendidikan khususnya dibidang perbankan.
10. Mengupayakan terciptanya kedisiplinan karyawan serta menyampaikan tindakan administratif dan hukuman disiplin kepada pimpinan kerja karyawan yang bersangkutan yang melakukan pelanggaran
11. Menatalaksanakan administrasi pemindahan dan pemberhentian karyawan sesuai dengan kebutuhan Perusahaan dan keputusan Direksi.
12. Menyiapkan dokumen dan surat-surat untuk karyawan; perjanjian kerja, peringatan/teguran dengan persetujuan dan atau perintah Direksi yang telah diverifikasi oleh pimpinan kerja terlebih dahulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Meninjau, memperbaharui dan menyusun ketentuan kekaryawanan, penetapan dasar penggajian, tunjangan, fasilitas dan lain-lain bentuk penghasilan pegawai.
14. Menyempurnakan program peningkatan kuantitas dan kualitas karyawan, pertumbuhan dan pengembangan karyawan, kaderisasi serta peningkatan produktivitas karyawan yang berkinerja tinggi.
15. Mendeteksi dan menampung keluhan-keluhan serta solusi permasalahan seluruh karyawan dan pimpinan unit kerja serta berupaya memberikan solusi terbaik dengan mengkoordinasikannya dengan pimpinan kerja, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif, dinamis, harmonis, produktif dan inovatif.
16. Membayar gaji, tunjangan, bonus serta menunaikan hak-hak karyawan secara teratur sesuai dengan ketentuan Perusahaan.
17. Mengadministrasikan dan melaporkan keperluan asuransi dan perlindungan karyawan.
18. Mengelola penyelenggaraan kegiatan kerohanian (pengajian-pengajian) seluruh karyawan, rekreasi dan olahraga dilingkungan Perusahaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan kualitas keimanan serta pemantapan mental dan akhlak karyawan menjadi lebih baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15. Akutansi dan Pelaporan

a) Fungsi

Mengawasi dan bertanggung jawab atas kelengkapan data dan bukti-bukti mutasi untuk kebenaran pencatatan transaksi sesuai dengan Prinsip Akuntansi Indonesia serta membuat laporan terkait tepat pada waktunya.

b) Tugas dan Tanggung jawab

1. Membuat, memeriksa dan menginput nota-nota, slip dan transaksi terkait pembukuan sesuai persetujuan Pimpinan Kerja.
2. Menyampaikan pada pimpinan kerja, unit kerja lain dan SPI bila terjadi permasalahan pada rekening nasabah, buku besar, laporan, dokumen, formulir dan atau transaksi yang belum lengkap atau tidak sesuai aturan yang berlaku.
3. Memeriksa rekening tabungan/deposito bank pada seluruh Bank koresponden dan rekonsiliasi setiap akhir bulan dan akhir tahun agar tidak terjadi selisih dan kesalahan.
4. Memeriksa dan mendebet rekening nasabah pembiayaan sesuai angsuran dan jadwal pembayaran.
5. Melakukan proses tutup bulan dan tutup tahun secara benar dan tepat waktu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Memeriksa, menghitung dan memastikan kebenaran data sesuai ketentuan terkait Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP) dan Non Performing Financing (NPF) menjelang tutup bulan dan tutup tahun.
7. Bertanggung jawab membuat, kebenaran isi dan penyampaian tepat waktu laporan-laporan berikut secara harian, bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan pada pihak ekstern dan intern sesuai kebutuhan yaitu:
 - 1) Neraca
 - 2) Laba Rugi
 - 3) Buku Besar
 - 4) Amortisasi biaya-biaya
 - 5) Daftar Inventaris dan Penyusutannya
 - 6) Laporan Bulanan Bank Indonesia
 - 7) Laporan BMPD (Batas Maksimum Penyaluran Dana)
 - 8) Laporan Restruktur Pembiayaan
 - 9) Laporan LPPPN (Laporan Penyelesaian, Penanganan dan Pengaduan Nasabah
 - 10) Laporan Publikasi
 - 11) Laporan lain yang sewaktu-waktu diperlukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

16. Umum

a) Fungsi

Merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas umum, pajak dan kesekretariatan agar berjalan optimal, disiplin, efektif dan efisien. Memeriksa dan memastikan System IT Bank berjalan dengan baik serta menindaklanjuti kelemahan dan kerusakannya kepada vendor.

b) Tugas dan Tanggung Jawab³¹:

1. Mengatur, menyediakan, mengelola, dan mendistribusikan keperluan inventaris kantor meliputi: Alat tulis kantor (ATK), kendaraan dinas, dan lain-lain.
2. Melakukan pengecekan dan membuat laporan persediaan ATK dan melaporkan ke pimpinan kerja setiap bulan.
3. Mengontrol inventaris seperti service/kebersihan kendaraan, perawatan/pengisian bahan bakar genset.
4. Melakukan pengiriman surat-surat dan laporan-laporan seperti laporan ke OJK, instansi-instansi Pemerintah, atau lembaga lainnya.
5. Melakukan pengurusan surat-surat yang berhubungan dengan legalitas perusahaan seperti Akta Perusahaan, izin operasional, sewa-menyewa,

³¹ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanda Daftar Perusahaan serta surat- surat penting lainnya yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan.

6. Melakukan pengiriman dan atau penarikan uang baik antar bank maupun antar kantor
7. Melakukan pembayaran-pembayaran yang merupakan kewajiban bank setiap bulannya, seperti pembayaran telephon, speedy, listrik, pajak, dan pembayaran lainnya.
8. Melakukan pembayaran pajak kendaraan, pembayaran kewajiban asuransi (Cash In Save, Kebakaran, dan Cash In Transit).
9. Memberikan pelayanan kepada setiap tamu.
10. Merawat, memperbaiki dan memelihara seluruh peralatan, sistem komputer, jaringan dan Hard-Ware diseluruh kantor ,serta melakukan perbaikan di luar jika dibutuhkan.
11. Mengarsipkan Surat Masuk dan Surat Keluar.
12. Memeriksa dan mengantisifikasi kesalahan atau kelemahan system IT, serta menindaklanjutinya kepada Vendor

17. Customer Service

a) Fungsi

Membantu tugas Kepala Bagian Operasional Kantor Pusat sebagai sumber informasi serta perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk Bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Tugas dan Tanggung Jawab³²:

1. Memperlakukan dan melayani setiap tamu/nasabah bank dengan baik dan Islami sesuai SOP.
2. Memberikan keterangan yang diperlukan oleh tamu/nasabah mengenai produk-produk dan layanan bank secara jelas.
3. Memeriksa, menandatangani dan membantu calon nasabah/nasabah dalam melaksanakan pembukaan/penutupan rekening tabungan maupun deposito.
4. Melakukan pengkinian data nasabah tabungan dan deposito.
5. Memeriksa secara berkala Deposito yang akan jatuh tempo dan mempersiapkan pembayaran keuntungannya/bagi hasil.
6. Membuat, memeriksa, mengawasi, dan menindaklanjuti seluruh kewajiban Bank yang akan jatuh tempo seperti :
 - 1) Pajak Tabungan dan Pajak Deposito
 - 2) Pph Badan Pasal 25
 - 3) Iuran LPS
 - 4) Iuran OJK
7. Melakukan pencatatan register surat masuk dan surat keluar.
8. Mengelola Petty Cash, serta menginput semua biaya yang berasal dari Petty Cash tersebut kedalam System Core Banking.

³² Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18. Kasir Kantor Pusat

a) Fungsi

Mengatur, menyusun dan menyimpan uang, menerima dan mengeluarkan uang tunai dari atau kepada nasabah maupun kepada pihak terkait.

b) Tugas dan Tanggung Jawab

1. Mengambil dan menyimpan uang dan cash box teller di brankas atau ruang khasanah yang disaksikan oleh Kasi Pembukuan dengan mengisi register terlebih dahulu.
2. Memeriksa, mengevaluasi dan Bertanggung jawab atas kecocokan saldo awal dengan saldo akhir uang tunai pada cash box teller dan brankas atau ruang khasanah pada awal dan akhir hari.
3. Memberikan pelayanan terbaik pada seluruh nasabah dan pihak terkait dengan teliti, cepat, cermat, lancar dan ramah sehubungan dengan transaksi yang dilakukannya.
4. Mengatur, memeriksa, mengevaluasi dan Bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
5. Menerima, menyusun dan menghitung secara teliti dan hati-hati setiap setoran nasabah dan mencocokkan dengan slip setoran.
6. Memeriksa, memverifikasi, mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang berdasarkan slip penarikan dari nasabah dan memastikan tanda

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tangan nasabah sama antara slip penarikan dengan contoh tanda tangan yang ada di buku tabungan.

7. Memeriksa, memverifikasi dan menanda-tangani formulir-formulir serta slip setoran dan slip penarikan dari nasabah dan memastikan tanda tangan nasabah sama antara slip penarikan dengan contoh tanda tangan yang ada dalam buku tabungan.
8. Meminta persetujuan pejabat berwenang untuk mengotorisasi pengambilan dan pengeluaran uang.
9. Membubuhi cap “tunai”, “verifikasi” dan cap lain setiap dokumen pembayaran yang diuangkan atau penerimaan kas.
10. Memeriksa dan mengatur pengeluaran uang kas untuk penarikan tabungan dan deposito yang telah disetujui oleh Pimpinan Kerja atau pejabat Bank yang ditunjuk.
11. Memeriksa, memverifikasi dan memastikan kebenaran input seluruh transaksi keuangan terkait tabungan, deposito, pembiayaan, dan layanan lainnya.
12. Melaporkan kepada Pimpinan Kerja jumlah kas tersedia bila telah mencapai batas maksimum atau minimum untuk selanjutnya dilakukan penyetoran atau penarikan ke Bank koresponden.
13. Bertanggung jawab atas kebenaran penghitungan uang serta penggunaan dan penyimpanan uang dekhoi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Bertanggung jawab atas kelebihan, kekurangan dan atau kehilangan uang yang disebabkan kelalaian, lupa dan keteledoran.
15. Melaporkan kondisi fisik uang (tak layak edar atau jumlah uang kecil yang terlalu banyak) untuk ditukarkan ke Bank Indonesia atau Bank umum lainnya.
16. Memeriksa, memverifikasi dan meminta persetujuan Pimpinan Kerja atas semua mutasi harian.
17. Melakukan proses Tutup Buku Akhir Hari, serta menyimpan Back Up data system secara berkelanjutan.

19. Kasir Kantor Kas

a) Fungsi

Mengatur, menyusun dan menyimpan uang, menerima dan mengeluarkan uang tunai dari atau kepada nasabah maupun kepada pihak terkait.

b) Tugas dan Tanggung Jawab³³:

1. Mengambil dan menyimpan uang dan cash box teller di brankas atau ruang khasanah yang disaksikan oleh Pimpinan kerja.
2. Memeriksa, mengevaluasi dan Bertanggung jawab atas kecocokan saldo awal dengan saldo akhir uang tunai pada cash box teller dan brankas atau ruang khasanah pada awal dan akhir hari.

³³ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Memberikan pelayanan terbaik pada seluruh nasabah dan pihak terkait dengan teliti, cepat, cermat, lancar dan ramah sehubungan dengan transaksi yang dilakukannya.
4. Mengatur, memeriksa, mengevaluasi dan Bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
5. Menerima, menyusun dan menghitung secara teliti dan hati-hati setiap setoran nasabah dan mencocokkan dengan slip setoran.
6. Memeriksa, memverifikasi, mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang berdasarkan slip penarikan dari nasabah dan memastikan tanda tangan nasabah sama antara slip penarikan dengan contoh tanda tangan yang ada di buku tabungan.
7. Memeriksa, memverifikasi dan menanda-tangani formulir-formulir serta slip setoran dan slip penarikan dari nasabah dan pihak lainnya.
8. Meminta persetujuan pejabat berwenang untuk mengotorisasi pengambilan dan pengeluaran uang.
9. Membubuhi cap “tunai”, “verifikasi” dan cap lain setiap dokumen pembayaran yang diuangkan atau penerimaan kas.
10. Memeriksa dan mengatur pengeluaran uang kas untuk penarikan tabungan dan deposito yang telah disetujui oleh Pimpinan Kerja atau pejabat Bank yang ditunjuk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Memeriksa, memverifikasi dan memastikan kebenaran input seluruh transaksi keuangan terkait tabungan, deposito, pembiayaan, dan layanan lainnya.
12. Melaporkan kepada Pimpinan Kerja jumlah kas tersedia bila telah mencapai batas maksimum atau minimum untuk selanjutnya dilakukan penyetoran atau penarikan ke Bank koresponden.
13. Bertanggung jawab atas kebenaran penghitungan uang serta penggunaan dan penyimpanan uang deko.
14. Bertanggung jawab atas kelebihan, kekurangan dan atau kehilangan uang yang disebabkan kelalaian, lupa dan keteledoran.
15. Melaporkan kondisi fisik uang (tak layak edar atau jumlah uang kecil yang terlalu banyak) untuk ditukarkan ke Bank Indonesia atau Bank umum lainnya.
16. Memeriksa, memverifikasi dan mendapatkan persetujuan Pimpinan Kerja atas semua mutasi harian.

20. AO Funding Kantor Air Tiris

a) Fungsi

Melaksanakan berbagai usaha pemasaran untuk optimalisasi penghimpunan dana, memelihara stabilitas dana di Bank serta meningkatkan kreatifitas dan inovasi agar pertumbuhan dana di Bank meningkat secara terus menerus.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

b) Tugas dan Tanggung Jawab

1. Merumuskan rencana kerja penghimpunan dana secara bulanan dan tahunan dengan target yang jelas dan optimal pada wilayah kerja kantor pusat.
2. Menyusun produk, metode, cara dan segmen penabung dan deposan yang tepat sehingga optimal dalam meraih pemasukan dana bagi Bank.
3. Merancang ide-ide kreatif dan inovatif dalam menarik penabung dan deposan baru baik internal maupun eksternal.
4. Mengumpulkan data-data calon penabung dan deposan yang dijadikan target.
5. Menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan penabung dan deposan serta dengan berbagai pihak agar penghimpunan dana optimal dilaksanakan.
6. Mengatur waktu dan distribusi orang agar penjemputan dan penarikan dana optimal dilakukan pada penabung dan deposan sehingga tepat waktu, efektif dan efisien dengan meminimalisir masalah mendekati nol.
7. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan penabung dan deposan serta dokumen lain yang mendukung usaha-usaha untuk optimalisasi penghimpunan dana.
8. Melakukan evaluasi terhadap penabung dan deposan yang menarik dana dari Bank serta memberikan laporan dan rekomendasi kepada Direksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan kondisi yang dihadapi untuk perancangan sistem dan metode yang lebih baik dalam menjaga dana penabung dan deposan agar tetap berada di Bank.

9. Memonitor trend penarikan dana tabungan dan atau deposito dan menyampaikan laporan serta rekomendasi pada Direksi dalam rangka mengantisipasi penarikan dan optimalisasi pelayanan serta menjaga agar dana nasabah tetap bertahan di bank.
10. Membuat laporan secara bulanan dan berkelanjutan tentang penabung dan deposan baru serta dana-dana yang berhasil dihimpun kepada Direksi.
11. Mengembangkan proses pengenalan produk dan promosi penghimpunan dana serta melaksanakan perencanaan strategis yang telah dibuat perusahaan untuk menarik nasabah penabung dan deposan sebanyak mungkin.
12. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Direksi.

21. AO Funding Kantor Kas

a) Fungsi

Merencanakan, melaksanakan, memasarkan melalui penghimpunan dana dalam bentuk tabungan dan deposito di wilayah kerja serta memasarkan dan menjaga stabilitas dana bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Tugas dan Tanggung Jawab³⁴:

1. Merumuskan dan melaksanakan rencana kerja untuk penghimpunan dana dan prospek pembiayaan secara harian, bulanan dan tahunan dengan target yang jelas dan optimal di wilayah kerja bank
2. Menyusun produk, metode dan cara yang tepat untuk mendapatkan dan mempertahankan segmen penabung dan deposan yang tepat sehingga optimal dalam meraih pemasukan dana bagi bank
3. Merancang dan melaksanakan ide-ide kreatif dan inovatif untuk mendapatkan dan mempertahankan penabung dan deposan baru baik internal (keluarga, Karyawan, Pimpinan) maupun masyarakat umum
4. Mengumpulkan data-data calon penabung dan deposan yang dijadikan target
5. Menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan penabung dan deposan serta dengan berbagai pihak agar penghimpunan dana optimal dilaksanakan.
6. Mengatur waktu dan distribusi orang agar penjemputan dan penarikan tabungan dana optimal dilakukan pada penabung dan deposan sehingga tepat waktu, efektif dan efisien dengan meminimalisir masalah mendekati nol.

³⁴ Dokumen, PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan penabung dan deposan serta dokumen lain yang mendukung usaha-usaha untuk optimalisasi penghimpunan dana dan pembiayaan
8. Melakukan evaluasi terhadap penabung dan deposan yang menarik dana dari bank serta memberikan laporan rekomendasi kepada direksi sesuai kondisi yang dihadapi untuk perancangan sistem dan metode yang lebih baik dalam menjaga dana penabung dan deposan agar tetap berada di bank
9. Mengevaluasi dan memonitor trend penarikan dana tabungan atau deposito dengan menyampaikan laporan serta rekomendasi pada pimpinan kantor kas dalam rangka mengantisipasi penarikan dan optimalisasi pelayanan serta menjaga agar dana nasabah tetap bertahan di bank.
10. Membuat laporan secara bulanan dan berkelanjutan tentang penabung dan deposan baru serta dana-dana yang berhasil dihimpun kepada pimpinan kantor kas
11. Mengembangkan proses pengenalan produk dan promosi penghimpunan dana serta melaksanakan perencanaan strategis yang telah dibuat perusahaan untuk menarik nasabah penabung dan deposan sebanyak mungkin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Bersama-sama dengan karyawan lain menjaga keamanan kantor dengan melakukan upaya optimal dalam pelaksanaan kegiatan pengamanan bank
13. Membantu kebersihan, kenyamanan dan kerapian kantor
14. Membantu kelancaran pekerjaan pimpinan kantor kas khususnya yang berkenaan dengan pembelian barang, perbaikan alat, inventaris, pengiriman surat serta kegiatan lainnya.
15. Melakukan penagihan dan penjemputan angsuran nasabah pembiayaan yang ditugaskan oleh bank

22. IT

a) Fungsi :

Memeriksa dan memastikan *System IT* Bank berjalan dengan baik serta menindaklanjuti kelemahan dan kerusakannya kepada vendor serta mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sistem IT.

b) Tugas & Tanggung Jawab :

1. Merawat, memperbaiki dan memelihara seluruh peralatan, *system* komputer, *Hard-Ware* dan *Soft-Ware* diseluruh kantor, koordinasi di luar jika dibutuhkan.
2. Memeriksa dan mengantisipasi kesalahan atau kelemahan *system IT*, serta menindaklanjutinya kepada Vendor atau melaporkan ke atasan koordinasikan dengan seluruh bagian (Operator)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Melakukan pengembangan pada *System* secara berkala untuk kelancaran kerja seluruh bagian serta melakukan *Update* secara berkala baik *system* Operasi maupun *system* Aplikasi yang dipakai oleh *User*.
4. Melakukan *Backup* data dan mengembalikan atau *merestore* data dari *Backup system* jika terjadi masalah.
5. Memastikan semua jaringan antar kantor terkoneksi ke server dan memastikan bahwa komputer yang dipakai terhubung ke jaringan dan bisa berjalan sebagaimana mestinya.
6. Korespondensi dengan penyedia jasa *Eksternal* termasuk Internet Service Provider, penyedia jasa Email, *hardware*, dan software supplier, dan lain-lain untuk keperluan Bank.
7. Menerima, memprioritaskan dan menyelesaikan permintaan bantuan terkait IT dari seluruh bagian yang mengalami permasalahan terkait IT.
8. Memastikan system pendukung seperti printer dan scanner berjalan sebagaimana mestinya
9. Menginstal dan konfigur Anti virus untuk keamanan data pengguna user.
10. Membeli *hardware,software* dan hal-hal lain yang berhubungan dengan IT jika diperlukan sesuai rencana dan persetujuan Direksi.
11. Mengatur penawaran harga barang dan tanda terima dengan supplier untuk kebutuhan yang berhubungan dengan IT seperti surat penawaran, MOU, dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Mengontrol CCTV seluruh kantor dan mem-*backup* rekaman CCTV kantor pusat serta melaksanakannya sesuai ketentuan.
13. Melakukan pekerjaan lain yang diinstruksikan oleh pimpinan kerja dan atau Direksi

D. Produk-produk PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris

1. Produk Penghimpunan Dana.

a) Tabungan

- 1) Tabungan Berkah
- 2) Tabungan Tarbiyah (Pendidikan)
- 3) Tabungan Arafah (Haji)
- 4) Tabungan Qurban
- 5) Tabunganku

b) Deposito Berkah

- 1) 1 Bulan
- 2) 3 Bulan
- 3) 6 Bulan
- 4) 12 Bulan

2. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan)

Adapun produk penyaluran dana (pembiayaan) pada PT. BPRS Berkah Dana Fadlillah Air Tiris adalah sebagai berikut:

- 1) *Murabahah* (Jual-Beli)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli³⁵.

2) *Mudharabah* (Bagi Hasil)

Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya sebagai pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal (*shahibul maal*) selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian pengelola (*mudharib*). Pembiayaan *Mudharabah* (bagi hasil) diberlakukan untuk usaha dengan masa kerja singkat yang bersifat periodik. Kriteria pembaiyaan *Mudharabah* yaitu sebagai berikut:

- a) Jangka waktu maksimal 8 bulan
- b) Berlaku untuk usaha dengan masa kerja singkat yang bersifat periodik
- c) Pembagian keuntungan menggunakan sistem bagi hasil.

³⁵ Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), edisi 2, hlm. 103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Al-Qard (Pinjaman Dana)

Al-Qard merupakan pinjaman dana untuk keperluan mendesak dan menghasilkan manfaat dengan kriteria tertentu dan bukan tujuan konsumtif. Pinjaman dana bersifat social tanpa keuntungan bank dengan akad *Qardhul Hasan*³⁶. Pembiayaan ini diberlakukan untuk penerima zakat (*mustahik*) agar bisa berubah status menjadi pemberi zakat (*muzakki*). Kriteria pembiayaan *Qard* yaitu sebagai berikut:

1. Jangka waktu maksimal 10 bulan
2. Berlaku untuk usaha yang memiliki prospek dan calon debitur memiliki kapasitas usaha tetapi keterbatasan modal.
3. Pinjaman bersifat sosial tanpa keuntungan.

4) Multi Jasa

Pembiayaan multi jasa yaitu pembiayaan yang diberikan bank dengan akad ijarah dan akad kafalah. Pembiayaan ini untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya seperti paket pernikahan, sewa seragam jenis properti, jasa memenuhi kebutuhan masuk sekolah dari SD s/d Perguruan

³⁶ Brosur. PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tinggi, juga menanggulangi biaya pengobatan dan beragam operasi.

5) *Rahn Tasjily*

Pembiayaan *Rahn Tasjily* merupakan pembiayaan yang berupa gadai, di mana nasabah memerlukan uang tunai dengan menggadaikan BPKB (Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor). Kendaraan mulai dari roda dua dan SHM (Sertifikat Hak Milik) dengan jangka waktu tertentu. Nasabah dikenakan biaya sewa dan biaya pemeliharaan BPKB dan SHM sesuai dengan jangka waktu yang diperlukan oleh nasabah. Berdasarkan uraian di atas PT Bank Syariah Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris memiliki produk dan jasa keuangan yang dapat dinikmati oleh nasabah/debitur.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

1. Pengertian *Service Excellent*

Kondisi persaingan bisnis yang ditandai dengan pergeseran paradigma dalam perekonomian global ke arah *service-driven economy* (perekonomian yang dikendalikan oleh pelayanan), dimana pelayanan yang berkualitas merupakan kunci keberhasilan perusahaan untuk tetap bertahan hidup bahkan mencapai sustainabilitas perusahaan³⁷. Beberapa penulis memberikan definisi yang berbeda-beda tentang kualitas pelayanan:

- 1) Menurut Wyckof (Lovelock, 1988) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.
- 2) Parasuraman, dkk (1985) menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan, bila pelayanan yang

³⁷ Lina Anatan, *Service Excellent Competing Through Competitiveness*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

3) Zeithaml, Berry, Parasuraman (Gotleb, dkk., 1994) mendefinisikan kualitas yang dirasakan sebagai penilaian konsumen tentang keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global mengenai superioritas pelayanan³⁸.

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedakan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima, karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan³⁹.

³⁸ *Ibid.*, h.71

³⁹ Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), edisi 1, hlm. 59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan pelayanan biasa (umum) timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan pun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum⁴⁰.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain⁴¹.

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang

⁴⁰ Moenir, H.A.S, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2016), edisi , hlm. 12

⁴¹ M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 211

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan⁴².

Service excellence adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Barata (2003:25) yang mengatakan bahwa *service excellence* merupakan pengembangan dari *customer care* dan *customer service*, dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal⁴³.

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1985) meliputi lima dimensi pokok⁴⁴:

- 1) Berwujud (*tangibles*), bukti fisik dari jasa yang merupakan bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

⁴² *Ibid*

⁴³ Suharto Abdul Majid, *Op Cit*

⁴⁴ Lina Anatan, *Op.Cit*, hlm. 73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera.
- 4) Jaminan(*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf.
- 5) Empati (*emphaty*), yaitu kemudahan melakukan hubungan, perhatian pribadi.

Pelayanan merupakan bagian dari marketing. Terciptanya kualitas layanan tentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah, serta kedepannya akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk dari bank. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan⁴⁵.

Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu⁴⁶:
Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
Dalam pelaksanaanya pelayanan prima merupakan pelayanan yang

⁴⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), hlm. 20

⁴⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm.8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Cara kita untuk mengambil langkah-langkah praktis sehingga dapat mempertahankan, serta berfokus pada pelanggan, serta jadikanlah pelayanan sebagai strategi untuk meningkatkan keunggulan-keunggulan kompetitif⁴⁷.

Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas

2. Fungsi *Service Excellent*

Pelayanan prima memiliki makna sangat baik, terpadu, dan mengesankan. Untuk mewujudkan pelayanan prima dibutuhkan manajemen yang baik dan terencana didalamnya. Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Pelayanan prima merupakan sarana penunjang terwujudnya kesuksesan suatu perusahaan yang baik

⁴⁷ Rangkuti Freddy, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apabila mampu menjadikannya landasan serta mampu menjalankan pelayanan prima sesuai peran dan fungsinya⁴⁸.

Kualitas pelayanan tidak dapat dihargai dengan uang ataupun barang lainnya. Pelayanan yang baik hanya dapat dirasakan apabila telah tercapai suatu kepuasan sehingga pelanggan menjadi lebih nyaman dan puas dalam memperoleh hasil yang diinginkan⁴⁹.

Suatu cara bagi perusahaan jasa untuk tetap unggul dalam persaingan adalah memberikan kualitas yang lebih tinggi dari pada pesaing secara konsisten. Pada perbankan, kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan pelaksanaan pelayanan.

Secara umum, pelayanan berfungsi sebagai sarana yang wajib diberikan kepada pelanggan atau nasabah antara lain sebagai berikut⁵⁰ :

- 1) Pelayanan berfungsi sebagai sarana pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan perusahaan.

⁴⁸ Nina Rahmayanty, *Op Cit*, hlm. 12

⁴⁹ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), edisi 2, hlm. 50

⁵⁰ <http://Repository.usu.ac.id>bistream>. Diakses pada 5 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan.
- 3) Tidak hanya memberi kenyamanan kepada pelanggan pelayanan juga berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif di mana sebuah perusahaan dapat bertahan dan selalu eksis di mata pelanggan.
- 4) Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan memberi dorongan kepada nasabah untuk segera membeli produk yang ditawarkan.
- 5) Memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi

B. *Customer Service*

1. *Pengertian Customer Service*

Pengertian *customer service* secara umum ialah seorang yang pertama kali memberikan kesan pertama saat nasabah datang yang diperuntukan untuk memberikan kepuasan nasabah. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah⁵¹.

Dalam ilmu manajemen *customer service* dapat dikatakan sebagai ilmu dan dapat juga dikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu

⁵¹ Kasmir, *Op Cit*, hlm. 202

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena *customer service* termasuk dalam bagian pemasaran dan lebih dekat kepada penjualan dan *customer service* dapat dipelajari, diajarkan dan dipraktikkan. Sedangkan *customer service* dikatakan sebagai seni dikarenakan *customer service* sangat membutuhkan unsur kreatifitas, inisiatif dan keterampilan dalam berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain.

Customer Service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan melalui jasa dan produk dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk lainnya dalam rangka *cross selling*.

Pekerjaan *customer service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu.

Jadi, *customer service* adalah ilmu dan seni tentang melayani nasabah sebagai ujung tombak perusahaan yang berada di garis paling depan dan bertugas melayani nasabah pada suatu perusahaan atau bank.

Seorang *customer service* memegang peranan penting dalam dunia perbankan. *Customer service* (CS) adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah⁵². Citra positif dalam sebuah bank sangat berpengaruh untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Kepercayaan tersebut dibangun melalui kualitas dari pelayanan, produk, keamanan serta kenyamanan nasabah itu sendiri.

2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Berikut ini adalah tugas pokok seorang *customer service*⁵³:

- 1) Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir
- 2) Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan
- 3) Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan
- 4) Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
- 5) Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik perusahaan yang baru.

⁵² Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), edisi pertama, hlm. 177

⁵³ Nina Rahmayanti, *Op Cit*, hlm 204

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan, tugas sekaligus fungsi *customer service* yang sesuai adalah sebagai berikut⁵⁴:

1) Sebagai Resepsionis

Customer service bertugas sebagai resepsionis yaitu sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal ini adalah melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh 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 dan calon nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas serta prosedur yang diinginkan.

3) Sebagai Salesman

Maksudnya adalah *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. *Cross selling* adalah teknik penjualan yang berhubungan dengan seni menjual produk/jasa tertentu, kemudian menawarkan

⁵⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), Cet. Ke-3, h. 180-182

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk-produk lainnya yang berbeda. 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 di tawarkan.

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 masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung. Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga *image bank* dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa puas dan percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah. *Customer service* juga dapat sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Syarat *Customer Service*

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi seorang *customer service* adalah sebagai berikut⁵⁵:

1) Persyaratan fisik

Artinya, seorang *customer service* memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti: sehat jasmani dan rohaninya. Di samping itu petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi, bersih serta memiliki badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

2) Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah emosi/marah dan cepat putus asa. Dan seorang *customer service* juga harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, jujur, serius dan punya rasa tanggung jawab.

3) Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 188

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju.

4) Persyaratan social

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

4. Peran *Customer Service*

Customer service memegang peranan penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Secara umum, peranan *customer service* bank adalah :

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

5. Dasar-dasar Pelayanan *Customer Service*

Dasar-dasar pelayanan harus dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masing pelanggan yang sangat beragam. Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang *customer service*:

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, harus sepadan dengan kombinasi yang menarik antara baju dan celana yang dikenakan sehingga mampu menarik perhatian pelanggan seakan terkesan bagi pelanggan yang dilayani.
- b) Percaya diri, bersikap akrab, penuh dengan senyum, seorang *customer service* harus tegas, tidak boleh ragu-ragu, dan seakan mengenal nasabah sudah lama, serta murah senyum agar nasabah tidak bosan.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama apabila mengenalnya, namun jika tidak mengenal maka cukup dengan menyapa Bapak/Ibu.
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan nasabah.
- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi seorang *customer service* harus mampu menggunakan bahasa Indonesia yang benar, jelas, tidak kaku sehingga nasabah mengerti penyampaian yang sedang dijelaskan.
- f) Bergairah serta penuh semangat dalam melayani nasabah sehingga tidak terlihat lesu atau tidak bersemangat. Perhatikan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang prima, seakan-akan memang anda terkesan menarik di hadapan pelanggan.

- g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan pada saat nasabah mengajukan pertanyaan yang urgen untuk mereka ketahui penjelasannya.
- h) Mampu meyakini serta memberikan kepuasan terhadap nasabah.
- i) Meminta bantuan dengan rekan kerja dengan tidak mengurangi wibawa seorang *customer service* sehingga tidak menimbulkan asumsi yang buruk dihadapan pelanggan.
- j) Bila belum dapat melayani beritahukan kepastian akan layanan yang akan diselesaikan jika terjadi kerusakan system atau gangguan internal maupun eksternal lainnya. Dalam melayani nasabah *customer service* harus menunjukkan pelayanan prima kepada nasabah.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007)⁵⁶.

⁵⁶

<https://www.dictio.id/t/apakah-yang-dimaksud-dengan-kepuasan-pelanggan/14447>, diakses tanggal 5 juni 2021 pukul 19.20 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Philip Kotler (2002:42) “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya⁵⁷.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank yaitu :

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Reo yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Rinchens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberi tahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya, nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru⁵⁸.

Kepuasan nasabah sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas nasabah, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa

⁵⁷ <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>, diakses tanggal 5 Juni 2021 pukul 19.44 WIB

⁵⁸ Kasmir, *Op Cit*, hlm. 237

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan⁵⁹. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

Reaksi individu terhadap suatu stimulus akan sesuai dengan pandangannya terhadap dunia ini atau versi subyektifnya terhadap realitas yang dibentuk dari faktor-faktor diatas. Pada waktu seseorang ingin sekali membeli suatu produk baru, ia sebetulnya merespon persepsinya tentang produk itu dan bukan produk itu sendiri. Pemasar harus merespon persepsi konsumen terhadap realitas yang obyektif. Kepuasan nasabah mencakup perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterima karena nasabah adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka nasabah lah yang menentukan apakah suatu produk atau jasa tersebut berkualitas atau tidak⁶⁰.

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap produsen/lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

⁵⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Gramedia, 2008), edisi 5, hlm. 1110

⁶⁰ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), Cet. I, hlm. 124

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nasabah yang puas terhadap produk/jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon nasabah baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu :

- a) *Relationship marketing strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan) Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga hubungan jangka panjang. Nasabah puas dan loyal pada bank. Oleh karena itu, bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank, atau menimbulkan *word of mouth* yang positif⁶¹.
- b) Strategi pelayanan prima Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetap juga memberikan dampak yang

⁶¹ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: LAN, 2001), hlm. 31-32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

besar (positif) kepada nasabah. Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat.
- 2) Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank.
- 3) Berlaku ramah, sopan, dan selalu membantu nasabah.
- 4) Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
- 5) Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.
- 6) penanganan keluhan yang efisien dan efektif Keluhan nasabah itu dapat berupa:
 - a) Nasabah tidak memperoleh apa yang diijinkan bank.
 - b) Mendapat pelayanan yang kasar/kurang baik.
 - c) Tidak/kurang dipedulikan oleh petugas bank.
 - d) Tidak didengar saran-sarannya.
 - e) Pelayanan lambat atau tidak akurat.

Cara menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah dengan cara empati terhadap nasabah yang marah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan tentang Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris diatas, penulis menarik kesimpulan yaitu :

1. Peran *Customer Service* pada PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi dengan menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur) secara baik dan benar. Secara tidak langsung *Customer Service* pada PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris juga berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah.
2. Dalam melayani nasabah, petugas *Customer Service* memiliki beberapa kendala yang serig dihadapi, seperti nasabah yang datang secara tiba-tiba dan meminta segera dilayani oleh petugas *Customer Service*, dan juga telfon yang berdering saat sedang melayani nasabah. Selain itu, tingkat pendidikan dan usia nasabah juga bisa menjadi hambatan bagi petugas *Customer Service* saat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sedang melayani nasabah. Hal tersebut yang membuat layanan sedikit terhambat karena ada beberapa kendala saat melayani nasabah.

B. Saran

1. Dengan adanya Laporan akhir ini kiranya dapat memberikan suatu pengetahuan dan masukan tentang Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris
2. Disarankan kepada *Customer Service* PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah dengan memperhatikan proses komunikasi kepada nasabah, sehingga informasi yang diberikan tidak terjadi kesalah pahaman dan tidak memperlambat pelayanan kepada nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrizan. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Press
- Ali, Hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Anatan, Lina. 2008. *Service Excellent Competing Through Competitiveness*. Bandung: Alfabeta
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pengajar
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Brosur. PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris
- Dermawan, Abdi dan Imam. *Wawancara*. PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris. 28 Juni 2021
- Dokumen. PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, 2013.
- Dokumen. PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris. 2020.
- Freddy, Rangcuty. 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- <https://www.dictio.id/t/apakah-yang-dimaksud-dengan-kepuasan-pelanggan/14447>. diakses tanggal 5 juni 2021 pukul 19.20 WIB
- <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>. diakses tanggal 5 Juni 2021 pukul 19.44 WIB
- Ismail, Nawari. 2015. *Metodologi Penelitian Untuk Studi Islam*. Yogyakarta: Samudra Biru
- Kasmir, 2011. *Manajemen Perbankan*, Ed Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir dan Jakfar. 2009. *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Cet6
- Karim, Adiwarmarman. 2004. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara
2. Rahmayanty,Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
3. Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Rajawali Pers
4. Soemitra,Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Kencana
5. Sutanto,Herry. 2013. *Khaerul Umam Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia
6. Sutopo dan Adi Suryanto.2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN
7. Usmara,A. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta: Amara Books
8. Wahjono, Sentot Imam, 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Frontliner PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris

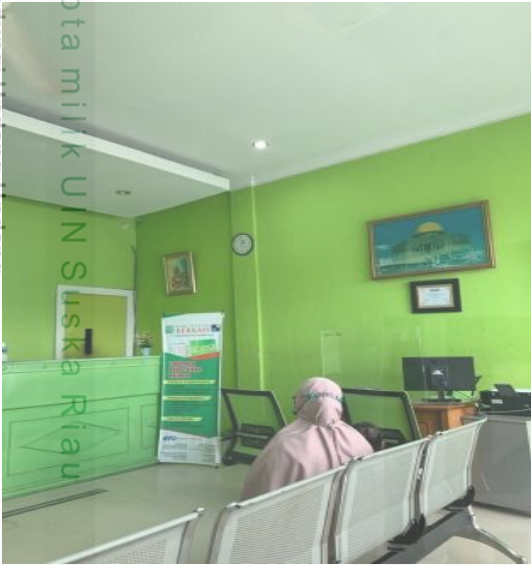


Foto Saat Wawancara






Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:


a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Brosur PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris



PT. BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH
Kengamanan Dalam Muamalah
Website <http://syariahberkah.blogspot.com>
E-mail: bprs_berkah@yahoo.com






Sesuai Syariah
untuk kebutuhan anda

KANTOR PUSAT
Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang
KM. 50, Airtiris, Kab. Kampar, Riau
Telp. (0762) 32379, (0762) 21805

KANTOR KAS DANAU BINGKUANG
Jl. Raya Pekanbaru-Bangkinang
KM. 26, Pasar Danau Binkuang
Kab. Kampar, Riau
Telp. (0761) 665051

KANTOR KAS BANGKINANG
Berada di Komplek Islamic Center
Kabupaten Kampar,
Jl. Di. Penjaritan Blok. 4, Bangkinang kota
Telp./Fax (0762) 20732

KANTOR KAS PANAM
Jl. HR. Soebarto KM
13,5 Panam,
kota Pekanbaru, Riau
Telp./Fax (0761) 61763

OTORITAS
JASA
KEUANGAN

Untuk pemakan Riba
Oleh : Ustadz Abu Yahya badrusalam, Lc

Tahukah anda...

Tahukah anda...
Riba merusak harta dan menjadikannya sedikit.
Dengarkan sabda Nabi. "Tidak ada seorangpun yang memperbanyak riba, kecuali akibat akhirnya menjadi sakit." (riwayat Ibnu Majah dari Abdullah bin Mas'ud dengan sanad yang shahih)

Tahukah anda...
Riba mempunyai 73 pintu dosa. "yang paling ringan seperti seorang yang menyeduh ibunya." (demikianlah Al Hakim menwayatkan dalam mustadraknya.)

Rasulullah melaknat pemakan riba, yang bertransaksi dengan riba, menulis dan saksiannya semua terkena laknat... diriwayatkan oleh Muslim dalam shahihnya...

Tidaklah kita merasa takut ya akhi ??
Tidaklah anda yakin bahwa ketaqwaan membuka pintu rizki ?
sedikit namun halal bukankah lebih baik dari pada banyak tapi riba.

Diambil dari website : www.salamdakwah.com

PRODUK PEMBIAYAAN

1. Murabahah (Jual Beli)
Pembiayaan dengan akad jual beli, berlaku untuk pembelian barang yang jelas harga, jumlah dan spesifikasi seperti bahan bangunan, barang dagang, sepeda motor, mobil, tanah, rumah, kebun, dsb.

2. Mudharabah (Pembiayaan Berbagi Hasil)
Pembiayaan berbagi hasil antara Bank dan nasabah yang mana dalam pembiayaan ini 100% dananya dari bank, dan nasabah sebagai pengelola dana.

3. Musyarakah (Kerjasama)
Pembiayaan berdasarkan akad kerjasama antara Bank dan nasabah atas suatu usaha yang proyek-si pendapatannya terukur dan jelas, dimana bank dan nasabah sama-sama memberikan kontribusi dana/modal.

4. Multijasa
Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk pembayaran atas jasa/sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan. Contohnya, Jasa Katering Pesta, Sewa Ruko, dsb.

JASA LAYANAN
Perkembangan perbankan syariah juga menginspirasi kami untuk menambah berbagai layanan sebagai usaha untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Layanan yang saat ini kami berikan terdiri atas:

1. Transfer Online
Mudah melakukan transfer yang dipilih dari 86 bank seluruh Indonesia

2. Pembayaran & Pembelian
Dengan biaya terjangkau memudahkan masyarakat membayar apapun seperti : Telkom Pay, Pulsa Prabayar, Pulsa tel. ulang, Rekening Listrik PLN, Bayar SPP Sekolah/Kuliah, Asuransi Takaful, MNC Vision, Indovision, Okevision/TOPTV dan pembayaran lainnya.

PRODUK PENGHIMPUNAN

1. Tabungan

a) Tabungan Berkah (Tanpa Biaya Bulanan)
Tabungan dengan akad wadiah (titipan) yang bisa diambil kapan saja, dimana pihak Bank boleh memanfaatkan simpanan tersebut, dan pihak Bank akan memberikan bonus tanpa diperjanjikan di awal kepada nasabah atas simpanannya.

b) Tabungan Wadiah (Titipan)
Tabungan yang tidak diberikan bonus, namun seluruh saldo dapat diambil dan bebas biaya bulanan, tabungan Wadiah ini meliputi Tabungan Pembiayaan, Tabungan Curihan, dan Tabungan Umroh.

2. Deposito Berkah
Deposito Berkah menggunakan akad Mudharabah (Bagi Hasil), yang bagi Hasilnya diberikan tergantung besar kecilnya pendapatan Bank dari penyaluran dana, dan juga tergantung dan simanya jangka waktu Deposito yang dipilih: 1 Bulan, 3 Bulan, 6 Bulan, 12 Bulan.

Equivalent Rate Bagi Hasil Deposito Berkah Tahun 2018

Dep	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1 Bln	4.54	5.36	5.26	5.60	5.31
3 Bln	4.69	5.53	5.43	5.78	5.48
6 Bln	4.98	5.88	5.77	6.14	5.83
12 Bln	5.13	6.05	5.94	6.32	6.00



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN

Laporan Akhir dengan judul **“Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris”** yang ditulis Oleh :

Nama : Afriyani Fadillah
 NIM : 01820624936
 Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Juli 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Jenita, SE., MM

Sekretaris

Zulfahmi, MH

Penguji Metodologi

Muhammad Nurwahid, MA

Penguji Materi

Hanih Lubis, ME.Sy

Kepala Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S. Ag

NIP. 19750801 200701 1 023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3463/2021
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 9 Juni 2021

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : AFRIYANI FADILLAH
NIM : 01820624936
Jurusan : Perbankan Syariah D3
Semester : VI (Enam)
Lokasi : PT. BPRS Berkah Dana Fadhillah Air Tiris

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
: Penerapan service excellent oleh customer service dalam upaya menjaga kepuasan nasabah
di PT. BPRS Berkah Dana Fadhillah Air Tiris

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/41703
T E N T A N G

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3463/2021 Tanggal 9 Juni 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

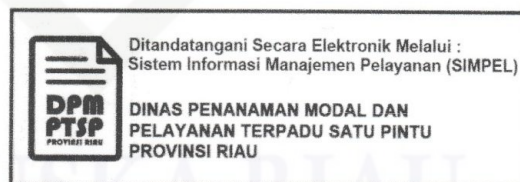
1. Nama : **AFRIYANI FADILLAH**
2. NIM / KTP : **01820624936**
3. Program Studi : **PERBANKAN SYARI'AH**
4. Jenjang : **DIII**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH DI PT BPRS BERKAH DANA FADHILLAH AIR TIRIS**
7. Lokasi Penelitian : **PT BPRS BERKAH DANA FADHILLAH AIR TIRIS, JLN.RAYA PEKNABARU-BANGKINANG KM 50 AIR TIRIS**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Juni 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
042/BDF-AT/SKP/VII- 2021

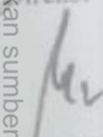
Yang bertanda tangan di bawah ini Direksi PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah, dengan ini kami menyatakan bahwa :

Nama	: Afriyani Fadillah
NIM	: 01820624936
Jurusan/Smt	: Perbankan Syariah
Jenjang Pendidikan	: DIII
Perguruan Tinggi	: UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Hukum
Judul Skripsi	: Penerapan Service Excellent Oleh Customer Service dalam Upaya menjaga kepuasan nasabah di PT BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH AIRTIRIS.

Peneliti telah melakukan penelitian untuk keperluan Skripsi pada PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Airtiris, 01 Juli 2021
PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah
Direksi


Novra Wuldy
Direktur

UIN SUSKA RIAU

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Afriyani Fadillah, lahir di Padangsidempuan, 19 April 2000. Merupakan anak pertama dari 3 bersaudara, dari pasangan Ayahanda Ayub dan Ibunda Nurhabibah Nst.

Pendidikan yang ditempuh penulis adalah SDN 22018/12 Padangsidempuan yang lulus pada tahun 2012. Kemudian pada SMP Swasta Nurul 'Ilmi Padangsidempuan yang lulus pada tahun 2015. Lalu melanjutkan SMA Swasta Nurul 'Ilmi Padangsidempuan yang lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan kuliah di Jurusan D3 Perbankan Syari'ah pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada bulan Februari sampai Maret 2021, penulis mengikuti kegiatan magang di PT Asuransi Syari'ah Takaful Keluarga Pekanbaru. Pada tanggal 26 Juli 2021 penulis dinyatakan lulus dengan gelar Ahli Madya (A.Md) dalam ujian akhir dengan judul **“Penerapan Service Excellent oleh Customer Service dalam Upaya menjaga Kepuasan Nasabah di PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris”** dibawah bimbingan bapak Ahmad Hamdalah, ME.Sy.