

BAB III

DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway

1. Sejarah Berdiri PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Gateway

Di era global seperti ini perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi Syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Syariah pertama dan menjadi *pioneer* bagi bank syariah lainnya, yang mana bank muamalat telah lebih dahulu menerapkan sistem perbankan yang berasaskan syariah, di tengah pesatnya bank-bank konvensional yang ada di Indonesia. Hal tersebut terbukti dengan adanya krisis yang ada pada tahun 1998 Bank Muamalat telah berhasil maneggelamkan bank-bank konvensional yang terlebih dahulu ada, disebabkan likuiditas karena sistem bunganya, berbeda dengan Bank Muamalat Indonesia yang mampu bertahan dari krisis dan telah berhasil menunjukkan kinerja yang baik.¹

Kekuatan yang ada pada Bank Syariah yang mendorong mulai dilirik bahwa Bank Syariah akan menjadikan salah satu alternatif sistem perekonomian di Indonesia. Kebangkitan kembali nilai-nilai

¹<http://www.islamiccenter.or.id/berita-mainmenu-26/islamindonesia-mainmenu-33/823-perkembanganperbankan-syariah-di-indonesia->, diakses pada 24 November 2013

fundamental telah melahirkan islamisasi *sector financial* dengan fokus bank bebas bunga (*free interest banking*) atau secara luas dikenal dengan Bank Islam. Dua term tersebut sering dipahami dan digunakan secara bergantian oleh banyak kalangan, hal ini memberikan pemahaman bahwa meskipun kata bebas bunga dan bank sering digunakan secara bergantian (*used interchangeably*) namun terdapat perbedaan yang mendasar di antara keduanya. Konsep yang pertama (bank bebas bunga) adalah konsep mekanisme (*mechanism concept*), representasi dari sebuah model bank mengeliminasi bunga dalam sistem konvensional, sedangkan konsep Bank Islam (*Islamic banking*) adalah konsep normatif yang menjelaskan operasional bank sesuai dengan sistem nilai dalam Islam.²

Hal tersebut yang mendorong mulai dilirikinya perbankan yang berasaskan syariah, yang mana bank tersebut akan menjadi salah satu alternatif terhadap sistem ekonomi yang ada di Indonesia. Bahkan apabila sistem ekonomi syariah ditetapkan serta didukung dengan instrument yang baik dan mendapat perlindungan secara hukum maka akan mampu menjadi suatu perekonomian yang kuat dan merakyat.

Dengan pertumbuhan Bank BRI Syariah yang begitu pesat maka hal ini lah yang menjadi sisi ketertarikan peneliti dalam melakukan suatu penelitian. Jika ada hasil maka pasti ada sebab yang menjadikan keberhasilan itu terjadi. Hasil yang diterangkan di atas

² Muhammad, *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2005), 37.

merupakan hasil dari kerja keras para direktur dan manajer Bank BRI Syariah beserta dengan karyawan yang melaksanakan tugasnya dengan baik. Setiap tugas yang diamanahkan terhadap karyawan dilaksanakan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh karyawan Bank BRI Syariah.

Tabel 3.1
Daftar Pemegang Saham PT. Bank BRI Syariah
Per 31 desember 2010

No	Nama & Alamat	Jumlah Saham (lembar)	Jumlah yang Disetor (Rupiah)
01	PT. Bank Rakyat indonesia (persero), Tbk. Jl. Jend. sudirman Kav.44-45 Kel. Bendungan Hilir, Kec. Tanah Abang Jakarta pusat 10210	1.957.999.000	978.999.500.000
02	Yayasan Kesejahteraan Pekerja (YKP) BRI. Jl. Sunan Iskandar Muda No. F. 25 (arteri Pondok Indah) Jakarta	1000	1000
	Total	1.958.000.000	979.000.000.000

2. Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia Syariah

Visi

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

Misi:

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

3. Gambar dan Arti Lambang PT Bank Rakyat Indonesia Syariah

Setiap perusahaan senantiasa dilengkapi dengan lambang perusahaan. Lambang mempunyai arti penting karena lambang merupakan identitas bagi setiap perusahaan. Lambang perusahaan BRI Syariah dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 3.1
Lambang PT. BRI Syariah



Untuk kombinasi warna yang digunakan adalah warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank BRI. Biru melambangkan kepercayaan dan kestabilan yang kokoh, sedangkan putih merefleksikan kemurnian sistem syariah yang melandasi operasional Bank BRI Syariah.

Stilasi “Pendar Cahaya” identitas brand BRI Syariah merupakan simbolisasi navigasi “pelita” kebutuhan dan keinginan para nasabahnya. Dengan ini BRI Syariah selalu berorientasi dan berpandu dalam mengembangkan brandnya.

4. Motto

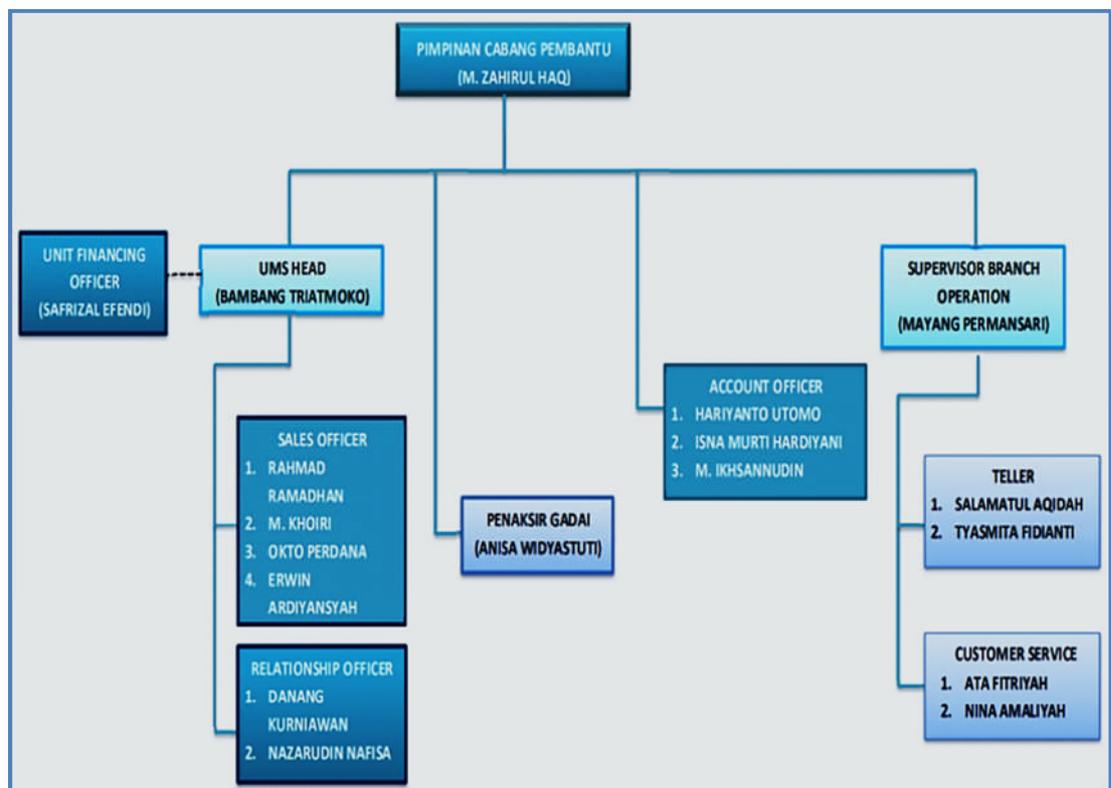
BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “Bersama Wujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan dari visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh stake holder BRI Syariah baik internal (seluruh karyawan) maupun *external* (nasabah) merupakan instrument yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stake holder*.

5. Struktur Organisasi, Personalisasi dan Diskripsi Tugas

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Berdasarkan Surat Keputusan No. KEP B 052-PDR/09-2013 Tentang Adendum Lampiran Penetapan SK NO. KEP.B.

28-CEO/07-2012 Organisasi Kantor Kantor Cabang Pembantu PT Bank BRI Syariah adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2
Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah KCP Gateway-Waru



6. Job Description

a) Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Tugas dan wewenang Pincapem adalah :

1. Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial kantor cabang pembantu
2. Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.

3. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
4. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan,serta mengelola layanan unggul kepada nasabah
5. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya

b) *Sales Officer (SO)*

Melakukan proses marketing untuk segmen konsumen.

c) *Account Officer (AO)*

Bertanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk consumer.

d) *Supervisor Pelayanan (SPV)*

1. Mengkoordinir kegiatan pelayanan dan transaksi operasional teller dan customer service sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai *service excellent (Implementasi Fungsi Service Profider*
2. Membina dan melatih *teller* dan *Customer Service* agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
3. Betanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja *Teller, Customer Service* dan area *front office* lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.

4. Mengelola operasional *teller* dan *customer service* Kantor Cabang Pembantu.
5. Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* Kantor Cabang Pembantu.
6. Melakukan sosialisasi kepada *Teller* dan *Customer Service* serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang Pembantu.

e) *Relationship Officer (RO)*

Menagih pembayaran pada nasabah dengan cara terjun langsung ke lapangan.

f) *Teller*

- a) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent – Implementasi fungsi Service Profider*.
- b) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- c) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter teller* dan kondisi khasanah.

- d) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi teller.
 - e) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang Pembantu.
 - f) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional Kantor Cabang Pembantu.
- g) *Customer Service (CS)***
- a) Melayani nasabah dengan cara memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan, menangani keluhan nasabah serta memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *Customer Service*.
 - b) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara prokatif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang Pembantu.
 - c) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent (Implementasi Fungsi Service Profider)*.

h) *UMS Head*

Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

i) **Penaksir Gadai**

Bertugas untuk melakukan operasional gadai. Mulai dari menaksir barang jaminan, melihat dan meneliti keaslian barang jaminan serta menjaga barang jaminan dalam khasanah. Selain itu penaksir gadai juga bertugas memberikan surat peringatan lelang kepada nasabah jika sudah jatuh tempo dan nasabah belum melunasinya.

7. Produk dan Aplikasi Akad

Bank Rakyat Indonesia Syariah banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapau produk-produk tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

a) **Tabungan BRI Syariah iB**

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk Anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

b) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Manfaat dari tabungan haji ini adalah Ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan produk ini adalah :

- 1) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- 2) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)
- 3) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan serta biaya administrasi bulanan.
- 4) Bagi hasil yang kompetitif dan pemotongan zakat secara otomatis

c) Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.

Keuntungan dan fasilitas yang diberikan berupa *Online real time* di seluruh kantor BRI Syariah dan Laporan dana berupa rekening Koran setiap bulannya.

d) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul maal tidak perlu kuatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (*Automatic Roll Over*) dan Bilyet Deposito.

e) Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB merupakan layanan pinjaman (*qardh*) untuk perolehan nomor porsi pelaksanaan ibadah haji, dengan pengembalian yang ringan dan jangka waktu yang fleksibel beserta jasa pengurusannya, sehingga Anda leluasa dalam mewujudkan niat menuju *Baitullah*.

Manfaat Solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke *Baitullah* karena pembiayaan sesuai syariah.

f) Gadai BRI Syariah iB

Gadai BRI Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman Anda.

Manfaat Pilihan tepat, penuh manfaat serta lebih berkah karena pembiayaan sesuai syariah. Fasilitas yang diberikan adalah Persyaratan mudah dan proses cepat, Jenis emas yang dapat

digadaikan : perhiasan ataupun emas batangan (LM atau lokal), Nilai pinjaman 90% dari nilai taksir barang, Biaya administrasi ringan dan terjangkau berdasarkan berat emas, Biaya simpan & pemeliharaan per 10 harian dibayar pada saat pelunasan pinjaman, Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang 2 kali, fleksibilitas dalam pelunasan sesuai kemampuan, Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo tanpa biaya penalty, Penyimpanan yang aman dan berasuransi syariah serta Mendapat Sertifikat Gadai Syariah (SGS) sebagai bukti Gadai.

g) Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) BRI Syariah iB

KKB BRI Syariah iB merupakan produk jual-beli yang menggunakan sistem *murabahah*, dengan akad jual beli barang dengan menyatakkn harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh bank dan nasabah sebagai harga jual (*fixed margin*).

Manfaat yang diberikan dengan menggunakan produk ini adalah system syariah, jangka waktu maksimal 5 tahun, cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu serta bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo. Produk ini dilaunching bertujuan untuk pembelian mobil baru, second, take over atau pengalihan pembiayaan KKB dari pembiayaan lain.

h) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BRI Syariah iB

Merupakan Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

Tujuan dari produk ini adalah: Pembelian property, pembangunan/renovasi rumah dan *take Over*/Pengalihan Pembiayaan KPR.

B. Profil Karyawan Bank BRISyariah

SDM BRI Syariah memiliki latar belakang pendidikan dan profesi yang sangat beragam. Pada awal tahun hingga menginjak tahun ke empat operasional BRI Syariah, upaya-upaya untuk mengkonsolidasikan seluruh jajaran sumber daya yang ada dilakukan secara serius dan berkesinambungan. Langkah penyatuan visi dan misi serta penanaman nilai yang dikenal dengan 7 (tujuh) nilai inti budaya korporasi terus dilakukan melalui berbagai macam cara dan pendekatan.

7 (tujuh) nilai budaya yang meliputi: Profesional, Antusias, Penghargaan Terhadap SDM, Tawakal, Integritas, Berorientasi Bisnis, dan Kepuasan Pelanggan (PASTI OKE) hal tersebut telah disepakati

sebagai basis nilai-nilai yang melandasi dan mewarnai setiap kebijakan dan tindakan Bank dalam kegiatan operasional setiap harinya.³

Bukan hanya itu SDM BRI Syariah tidak hanya dituntut untuk memiliki kompetensi, namun juga integritas dan perilaku atau akhlak yang baik sebagai pilar utama dan penentu keberhasilannya. BRI Syariah juga terus melakukan rekrutmen untuk pemenuhan kebutuhan SDM terkait dengan rencana pembukaan Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), Kantor Kas (KK), Unit Mikro Syariah (UMS) yang nantinya akan mendukung operasional bisnis perusahaan. Sampai pada akhir tahun 2012 jumlah karyawan BRI Syariah tercatat sebanyak 4.675 orang, yang terdiri dari karyawan tetap, kontrak dan *outsorce*.⁴

Guna meningkatkan dan mewujudkan visi, misi dan pencapaian rencana bisnis, maka perusahaan melakukan pembinaan dan pelatihan SDM secara terencana dan berkelanjutan untuk memastikan setiap karyawan memiliki kompetensi unggul sesuai dengan bidangnya.

Secara umum pembinaan SDM dilakukan dengan pemberian tugas kepada karyawan yang berkinerja unggul, terlebih dengan dibukanya kantor baru merupakan kesempatan yang tepat untuk pengembangan karir para karyawan yang berprestasi. Akan tetapi disisi lain bagi karyawan yang melanggar ketentuan perusahaan maka akan dikenakan sanksi yang tegas, sedangkan karyawan yang belum mencapai target yang ditetapkan maka akan dilakukan *mentoring* secara terencana.

³<http://www.brisyariah.co.id/?q=laporan-tahunan>, diakses pada 2 Juni 2014

⁴ibid

Peningkatan kompetensi karyawan sesuai bidang tugas dan tanggung jawabnya dilakukan secara terencana dan berkelanjutan, baik untuk pemenuhan syarat yang ditetapkan regulator, seperti sertifikasi Manajemen Resiko, maupun pendidikan dan pelatihan yang berkaitan langsung dengan teknis bidang tugasnya, seperti *Service Excellence*, *Syariah Bank Financing, Analysis, Financing Review, Anti Fraud and Liability Management*, dan lain-lain.⁵

Memahami pentingnya pengembangan kompetensi karyawan untuk menyongsong peluang dan tantangan dimasa yang akan datang, maka perusahaan juga mempersiapkan para karyawan yang berpotensi untuk memberi beasiswa dalam program pendidikan S2 atau level Magister.

Penghargaan terhadap SDM merupakan salah satu nilai budaya kerja BRI Syariah yang menjadi landasan dalam penyusunan kebijakan dan program-program kerja dibidang *Human Capital*. Selain langkah tersebut di atas, perusahaan juga melakukan pemilihan karyawan terbaik sesuai bidang tugasnya melalui kegiatan BRI Syariah *Award*. Melalui kegiatan tersebut diharapkan setiap karyawan BRI Syariah terpacu untuk selalu berkinerja unggul, disiplin dan berperilaku sesuai standart etika BRI Syariah.

⁵ibid

C. Sikap Kerja Islami Karyawan Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Gateway

1) Budaya kerja PT Bank Rakyat Indonesia Syariah

Budaya kerja BRI Syariah menggunakan prinsip “PASTI OKE” merupakan tuntunan perilaku insani BRI Syariah, yang terdiri dari:

- Profesional: Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.
- Antusias: Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam dalam setiap aktifitas kerja.
- Penghargaan Terhadap SDM: menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dan menjalankan upaya-upaya yang optimal sejak perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil, dan menghargai.
- Tawakal: Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, yang dimanifestasikan melalui upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan yang dicapai.
- Integritas: Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

- BerOrientasi: Tanggap terhadap perubahan peluang selalu berfikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.
- KEpuasan pelanggan: Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

2) Sikap Kerja Islami Karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah

Salah satu yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data adalah dengan adanya wawancara tipe *open-ended* yang terfokus dimana peneliti bertanya kepada responden informan kunci yang akan diambil oleh peneliti adalah penyedia bagian-bagian yang ada pada BRI Syariah.

Peneliti juga menemukan bahwa pegawai BRI Syariah KCP Waru Gateway memiliki sikap ikhlas yang tinggi, hal tersebut terbukti dengan kecintaan mereka terhadap pekerjaan mereka, melayani nasabah dengan niatan untuk menolong nasabah, ibu Annisa mengatakan “ ya senang dalam bekerja, yang penting ikhlas dalam bekerja meskipun pekerjaan tersebut berat dan menyita banyak waktu”.⁶

⁶Ibu Annisa, *Wawancara*, Sidoarjo 27 November 2013.

Dari situlah peneliti menarik kesimpulan bahwa dalam bekerja karyawan bank telah menanamkan sikap rasa tanggung jawab dan profesional dalam bekerja. Sikap tersebut nantinya yang mendasari hal baik itu muncul.

Peneliti juga mendapatkan informasi dari beberapa unit bagian yang ada di bank BRI Syariah diantaranya adalah bagian pelayanan, bagian umum, bagian pembiayaan, bagian administrasi pembiayaan dan lain-lain. Ketika ibu Nina ditanya perihal masalah apa yang menjadi prioritas utama pada bagian pelayanan ia menyatakan bahwa yang menjadi prioritas utama pada bagian pelayanan nasabah adalah pastinya kepuasan nasabah dengan tetap menjaga alur prosedur kantor dengan sebaik mungkin.

Pada saat melakukan penelitian yang menarik dari penelitian ini adalah budaya kekeluargaan diantara para pegawai. Gambaran umum yang didapat adalah diantara para pegawai tidak pernah mengganggu pegawai lain jika sedang bekerja, dan akan bercanda jika mereka tidak sedang melakukan pekerjaan, kemudian gambaran lain adalah mereka akan saling membantu jika ada teman kerjanya pada unit bagiannya yang kesulitan dan pegawai yang kesulitan tidak segan-segan untuk bertanya.

Para pegawai selalu mengedepankan persatuan, tidak terpecah antara unit yang satu dengan unit yang lainnya. Salah satu contohnya adalah mereka bekerja bukan bertujuan untuk mendapatkan prestasi bagi unit bagian mereka akan tetapi mereka lebih mengedepankan kesuksesan dan prestasi bagi seluruh bagian, antar unit pun saling melengkapi, saling berhubungan, dan berkonsultasi dalam bekerja. Karena mereka beranggapan kesuksesan mereka adalah kesuksesan bagi BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ganteway.

Sikap-sikap tersebut tidak hanya berlaku terhadap pekerjaan maupun antar karyawannya saja akan tetapi juga dimunculkan dengan adanya pelayanan yang baik kepada nasabah. Ketika ibu Atta ditanya bagaimana cara anda dalam meningkatkan loyalitas nasabah? Kemudian ia menjawab untuk meningkatkan loyalitas dari nasabah “ya kami dari bagian pelayanan akan semaksimal mungkin melakukan pelayanan kepada nasabah biar mereka tetap mau menjadi nasabah dan mau menggunakan produk-produk dari kami”.⁷

Dapat dilihat dengan semangat kerja yang dimiliki oleh setiap karyawan yang berorientasi pada kepuasan nasabah memang diutamakan sesuai dengan 7 (tujuh) budaya kerja yang ada di Bank BRI Syariah.

⁷Ibu Atta, *Wawancara*, Sidoarjo, 7 November 2014

Pelayanan yang baik yang dilakukan oleh para karyawan telah dirasakan oleh nasabah yang ada di Bank BRI Syariah ketika peneliti bertanya kepada beberapa nasabah perihal bagaimana dengan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan yang ada di Bank BRI Syariah? Mereka menjawab “ya saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, tiap kali masuk sudah disambut dengan senyum dan ditanya ada keperluan yang bisa dibantu? Meski sepele itu juga sudah menjadi nilai plus dalam penilaian saya”.⁸

Bukti lain juga menjelaskan bahwa pelayanan yang ada di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Waru juga sudah memberikan pelayanan yang baik, pada saat peneliti melakukan wawancara dengan nasabah yang akan melakukan pembiayaan dalam hal pengembangan usaha mereka menjawab “senengnya saya ndak susah-susah datang ke bank, jadi mereka yang akan datang kesini untuk mensurvei sekaligus memproses pembiayaan itu”.⁹

Dengan pelayanan yang baik dan ramah maka hal tersebut akan memunculkan rasa nyaman yang akan dirasakan oleh para nasabah. Tidak hanya berhenti pada rasa senang dan nyaman yang dirasakan oleh nasabah terhadap bank, akan tetapi juga mereka akan menggunakan produk yang ada dalam Bank BRI Syariah.

⁸Ibu “N”, *Wawancara*, Sidoarjo, 03 Juni 2014.

⁹Bapak “A”. *Wawancara*, Sidoarjo, 5 Juni 2014

Pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, peneliti tidak hanya meneliti nasabah ataupun karyawan yang masih tetap ada di bank BRI Syariah saja, akan tetapi penelitian juga melakukan wawancara dengan nasabah yang telah *off* (berhenti) menjadi nasabah bank BRI Syariah. Segala sesuatu yang memunculkan hal baik tentunya ada hal baik juga yang mendasari hal tersebut begitu juga sebaliknya.

Peneliti juga melakukan penelitian terhadap nasabah yang keluar menjadi nasabah BRI Syariah. Ketika peneliti menanyakan apa alasan anda keluar dari Bank BRI Syariah? Kemudian ia menjawab alasan keluarnya salah satunya ya karena jauh dari rumah, dan pelayanan yang diberikan juga saya rasa sama saja dengan bank-bank yang lain mbak.”¹⁰

Banyak pendapat yang dimunculkan perihal masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Di satu sisi ada yang menyatakan bahwasannya mereka sangat nyaman dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan masih menjadi nasabah tetap bank BRI Syariah. Di sisi lain mereka menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI Syariah sama saja dengan pelayanan yang diberikan oleh bank-bank lain.

¹⁰Bapak “A”, *Wawancara*, 07 juni 2104

Berkenaan dengan proses pencairan pinjaman yang dilakukan oleh nasabah mereka menjawab “ prosesya itu yang lama, beda sama bank-bank biasanya dua hari langsung cair.”¹¹

Meski seperti itu, akan tetapi dari pihak bank masih berusaha melakukan semua hal dengan semaksimal mungkin, baik itu yang berkenaan dengan pekerjaan, antar karyawan maupun terhadap nasabah dengan memegang teguh 7 (tujuh) budaya kerja yang menjadi prioritas utama dalam pekerjaan.

¹¹Ibu “N”, *Wawancara*, 04 Juni 2014