

### BAB III HASIL PENELITIAN

#### PROFIL PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG SYARIAH SURABAYA

##### A. Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya

###### 1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya<sup>1</sup>

Berawal dengan adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 tahun 1992 menjadi perbankan No. 10 tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan fenomena bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya merupakan *Strategic Business Unit (SBU)* dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta dan pada tanggal 17 Maret 2005 mulai beroperasi di wilayah Surabaya. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan

---

<sup>1</sup> Endra Kurniawan, *Wawancara*, Branch Manager BTN Syariah, Surabaya 12 Mei 2014.

Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Tujuan pendirian PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya adalah untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah, mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank, meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha, memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Sedangkan dalam perkembangan jaringan UUS PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. telah memiliki jaringan yang tersebar diseluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut:

- a. Kantor Cabang Syariah terdiri dari 22 KCS
- b. Kantor Cabang Pembantu Syariah terdiri dari 21 KCPS
- c. Kantor Layanan Syariah terdiri dari 240 KLS

2. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya<sup>2</sup>

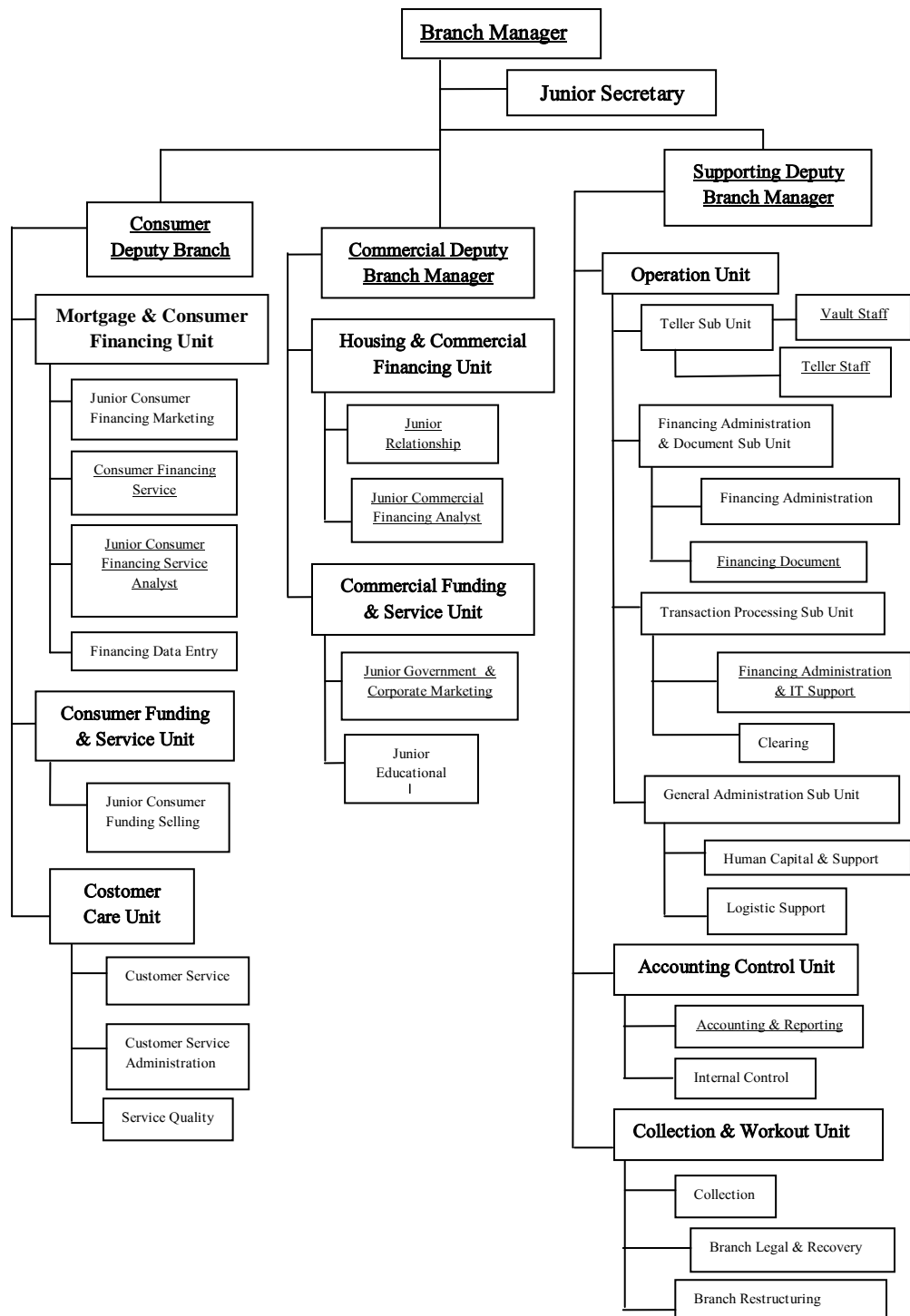
- a. Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Surabaya adalah "Menjadi *Strategic Business Unit* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama."
- b. Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, diantaranya:

---

<sup>2</sup> Ibid, 12 Mei 2014.

- 1) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- 2) Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah.
- 3) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.



Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.<sup>3</sup> Struktur organisasi diperlukan oleh setiap lembaga dalam menjelaskan deskripsi kerjanya (*job discription*). Begitupun dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. Terdapat beberapa bagian dan divisi yang terangkum dalam struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. Bagian atau divisi tersebut yaitu:<sup>4</sup>

a. *Branch Manager*

Seorang pejabat pimpinan yang diberi tanggung jawab untuk memimpin kantor cabang.

b. *Deputy Branch Manager* (Wakil Kepala Cabang)

Seorang pejabat yang bertugas untuk memimpin pelaksanaan aktifitas sehari-hari sesuai dengan bidangnya masing-masing.

c. *Deputy Branch Manager Supporting*

Seseorang yang berwenang untuk melakukan koordinasi pencapaian target administrasi, anggaran serta pelaporan kegiatan usaha bank dan evaluasi secara periodik.

---

<sup>3</sup>Wikipedia, "Struktur Organisasi", dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur\\_organisasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur_organisasi) (20 Desember 2013).

<sup>4</sup>Dokumen PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, (02 September 2013).

*d. Deputy Branch Manager Commercial*

Seseorang yang bertugas untuk melaksanakan koordinasi pelaksanaan proses bisnis pembiayaan *commersil* dikantor cabang yang efektif sesuai ketentuan yang berlaku.

*e. Deputy Branch Manager Consumer*

Seseorang yang memiliki wewenang untuk melakukan koordinasi pelaksanaan serta pencapaian target dana dan pembiayaan konsumen termasuk evaluasi secara periodik.

*f. Mortgage and Consumer Financing Unit*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas usulan rencana dan strategi penjualan untuk pencapaian target dana dan pembiayaan consumer. Selain itu bagian ini juga bertanggung jawab atas pemrosesan pembiayaan consumer di kantor cabang.

*g. Internal Control*

Merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan ekstern maupun intern serta melakukan pengawasan terhadap operasional pengelolaan kas dan inventaris kantor cabang dan jaringan kantor dibawahnya.

*h. Collection and Workout*

Merupakan bagian yang memiliki wewenang dalam menetapkan rencana strategi serta kebijakan pembinaan, penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah.

3. Landasan Operasional PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya<sup>5</sup>

Landasan operasional BTN Syariah terdiri dari:

- a. Al-Quran dan As-Sunnah sebagai landasan utama penerapan prinsip syariah dalam kegiatan perekonomian.
  - b. Fatwa DSN (Dewan Syariah Nasional) – MUI saat ini ada 49 fatwa tentang Lembaga Keuangan Syariah.
  - c. Undang-Undang tentang Perbankan UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan terutama pasal 8 mengenai kegiatan usaha bank berdasarkan prinsip syariah.
  - d. PBI No. 4/ 1/ PBI/ 2002 tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional.
  - e. PSAK (Persyaratan Standar Akuntansi Keuangan) No. 59 tentang Akuntansi Perbankan Syariah tentang Murabahah.
  - f. PAPSI (Pedoman Akuntansi Perbankan Syariah Indonesia)
4. Produk-Produk PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya<sup>6</sup>
- a. Produk Pendanaan (*Funding*) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syari'ah Surabaya yang terdiri dari Giro Batara iB, Giro BTN Investa Batara IB, Tabungan Batara IB, Tabungan

---

<sup>5</sup> Ibid, 2 September 2013.

<sup>6</sup> Kholifatul Rosyidah, *Wawancara, Teller* BTN Syariah, Surabaya, 21 Agustus 2013.

Investa Batara IB, Tabungan Baitullah Batara IB, Deposito Batara IB, dan TabunganKu IB.

- b. Produk Pembiayaan (*Financing*) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya yang terdiri dari Pembiayaan KPR BTN iB, Pembiayaan KPR Indensya BTN iB, Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB, Pembiayaan Modal Kerja BTN iB, Pembiayaan Yasa Griya BTN iB, Pembiayaan Investasi BTN iB, Gadai BTN iB, Swagriya BTN iB.
5. Nilai Dasar dan Etika PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya<sup>7</sup>

Nilai dasar dilihat dari segi kompetensi SDM di bidang *teller* dalam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, diantaranya:

- a. Taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran Islam secara khusus.
- b. Selalu menimba ilmu guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya demi kemajuan Bank BTN Syariah.
- c. Selalu bekerja secara kompeten dalam bidang tugasnya.

Nilai dasar dilihat dari segi profesionalitas SDM di bidang *teller* dalam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, diantaranya:

- a. Mengutamakan kerjasama dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan Bank BTN Syariah dengan kinerja yang terbaik.

---

<sup>7</sup> Endra Kurniawan, *Wawancara*, Branch Manager BTN Syariah, Surabaya 12 Mei 2014.



- b. Selalu memberikan yang terbaik secara ikhlas bagi Bank BTN Syariah dan semua nasabah, sebagai perwujudan dari pengabdian kepada Allah SWT.
- c. Selalu bekerja secara profesional dalam bidang tugasnya.

Etika dilihat dari segi kompetensi SDM di bidang *teller* dalam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, diantaranya:

- a. Patuh dan taat pada ketentuan syariah serta perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
- b. Menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
- c. Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan Bank BTN terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan lingkungannya.

Etika dilihat dari segi profesionalitas SDM di bidang *teller* dalam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, diantaranya:

- a. Melakukan pencatatan segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan Bank BTN secara benar sebagai wujud dari profesionalisme dan sikap amanah.
- b. Tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kegiatan pribadi.
- c. Menjaga kerahasiaan nasabah dan Bank BTN.

- d. Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya.
- e. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

**B. Standar Kompetensi dan Profesionalitas SDM di Bidang *Teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya**

1. Standar Kompetensi *Teller*<sup>8</sup>

- a. Kompetensi, yaitu setiap *Teller* memiliki pengetahuan dan mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diterimanya. Kompetensi yang dimaksud, terdiri dari:
  - 1) Memiliki pengetahuan tentang tugas dan fungsi seorang *teller*.
  - 2) Memiliki pengetahuan tentang produk-produk yang ada di PT. Bank Tabungan Syariah (Persero) Kantor Cabang Syariah Surabaya.
  - 3) Berpengetahuan dalam menggunakan peralatan penunjang sistem *teller*.
  - 4) Bertanggung jawab dalam hal pencatatan segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan Bank BTN Syariah Surabaya.
  - 5) Bertanggung jawab dalam penghitungan uang yang ada pada boks *teller* diakhir jam kerjanya.

---

<sup>8</sup> Endra Kurniawan, *Wawancara*, Branch Manager BTN Syariah, Surabaya 5 Agustus 2014.

b. *Task skills*, yaitu setiap *Teller* memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja.

*Task skills* yang dimaksud, terdiri dari:

1) Bersemangat dalam melayani transaksi dengan nasabah.

2) Menjalankan aturan dan tata tertib dalam sistem *teller* dengan baik.

c. Inovasi, yaitu setiap *Teller* selalu berinisiatif dalam melakukan penyempurnaan pekerjaan dan berorientasi untuk menciptakan nilai tambah dalam perusahaan. Inovasi yang dimaksud, terdiri dari:

1) Berinovasi dalam menarik minat nasabah dengan memberikan pelayanan cepat dan tepat.

## 2. Standar Profesionalitas *Teller*

a. Pelayanan Prima, yaitu setiap *Teller* mampu memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan bersahabat serta memiliki rasa peduli, pro aktif dan cepat tanggap dalam menangani keluhan nasabah.

b. Integritas, yaitu setiap *Teller* bertindak konsisten dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya serta memiliki sikap jujur dan berdedikasi dalam bekerja.

c. Keteladanan, yaitu setiap *Teller* mampu menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar serta saling memotivasi dalam melaksanakan tugas.

d. Kerjasama, yaitu setiap *Teller* mampu bekerjasama dengan tulus dan terbuka dalam melaksanakan tugas serta saling percaya dan menghargai.

- e. Adaptasi, yaitu setiap *Teller* mampu menyesuaikan diri dengan tugas maupun lingkungan pekerjaan yang baru.

### **C. Kompetensi dan Profesionalitas SDM di Bidang *Teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dalam Operasionalisasi Lembaga**

#### **1. *Teller***

Secara umum didalam Bank ada banyak posisi jabatan yang ditawarkan dan dipersilahkan untuk mendudukinya. Dari banyak posisi tersebut ada dua segmen yaitu segmen bisnis dan segmen operasional, masing-masing inilah yang nanti berisi posisi-posisi atau jabatan tertentu. Segmen Bisnis<sup>9</sup> adalah bagaimana sisi bisnis perusahaan jalan terus, baik berupa layanan kredit maupun tabungannya. Dan Segmen Operasional adalah tempat orang-orang yang mendukung sisi bisnis Bank yang menjalankan proses transaksi dengan nasabah agar berjalan dengan lancar dan sesuai dengan aturan atau sistem perbankan tersebut.

Terdapat beberapa data kebutuhan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dalam mengoperasionalkan lembaga. Salah satunya adalah di bidang pelayanan dimana bidang ini juga berpengaruh pada kemajuan perusahaan. Dalam bidang pelayanan yang bertugas dan bertanggung

---

<sup>9</sup> Anwar, *Wawancara*, Karyawan Perbankan BTN Syariah, Surabaya, 22 April 2014.

jawab dalam lalu lintas uang tunai atau adanya transaksi dengan nasabah baik penarikan maupun penyetoran secara tunai adalah pegawai *teller*.

Tugas dari bagian *Teller* pada umumnya adalah menerima setoran tunai maupun non tunai untuk segala jenis transaksi, menerbitkan dan mengesahkan tanda terima setoran tunai maupun non tunai, mencatat penerimaan dan pengeluaran tunai maupun non tunai.<sup>10</sup>

Kegiatan *Teller* merupakan peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan penerimaan atau pembayaran uang tunai dengan memperhatikan unsur-unsur pengamanan. Dalam pelaksanaannya, sistem *teller* ditunjang oleh sistem manual dan sistem komputer yang menyebabkan pekerjaan *teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat, sebelum melakukan transaksi dengan nasabah.

Tujuan penerapan sistem *teller* adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah secara langsung, cepat, dan aman. Untuk mencapai pelayanan itu diperlukan syarat-syarat yang meliputi, memiliki kompetensi dan profesionalitas yang tinggi, adanya sikap tanggung jawab dan memiliki semangat kerja yang tinggi.<sup>11</sup>

Sebagai petugas yang duduk di barisan *front office*, *teller* perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan dengan moral, sikap dan tingkah laku. Beberapa hal yang

---

<sup>10</sup> Faisal Afiff, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT Eresco, 2006), 31.

<sup>11</sup> Ibid, 33.

menyangkut etika *teller* adalah berpenampilan rapi, sopan, dan berseragam memberikan kesan satu kesatuan yang juga merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan. Kepribadian yang menarik dimana sikap atau pembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta mampu menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah.

Beberapa aturan dan tata tertib dalam sistem *teller* pada jam kerja atau operasi bank, yang diperkenankan berada di daerah *teller* adalah karyawan bagian kas seperti *teller*, pimpinan bank atau auditor pada situasi-situasi tertentu, dan pejabat dari bank Indonesia setelah mendapat izin dari pimpinan bank. *Teller* juga tidak dibenarkan makan ataupun membawa makanan di *teller counter*, tidak diperkenankan membawa tas maupun benda-benda pribadi ke ruangan. Selain itu masalah keamanan di ruangan harus memiliki sistem alarm yang baik, pintu masuk ruangan *teller* harus terkunci, dan setiap pengambilan atau penyetoran uang tunai ke dalam ruangan harus diketahui *teller* dan pimpinan bank. *Teller* hanya melayani transaksi di counter, bila terdapat masalah dimana pelayanan tidak dapat diterima di counter maka *teller* harus mendapatkan izin dari pimpinan bank serta pada akhir jam kerja *teller* wajib menghitung uang yang ada pada boks *teller*.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Kholifatur Rosyidah, *Wawancara, Teller BTN Syariah*, Surabaya, 12 Mei 2014.

Peralatan yang dapat menunjang tugas atau pekerjaan *teller*, tanpa mengabaikan faktor keamanan, diantaranya adalah:<sup>13</sup>

- a. Sinar ultra violet merupakan alat pemeriksa keabsahan dokumen dan surat berharga lainnya.
- b. Mesin penghitung uang kertas atau uang logam, mesin hitung seperti kalkulator dan *tellstrook machine*.
- c. Boks *teller* merupakan boks yang terkunci khusus yang digunakan untuk menyimpan uang tunai dan disimpan di ruangan counter *teller* bekerja dan sepenuhnya merupakan tanggung jawab *teller*.
- d. *Speciment* atau kartu contoh tanda tangan yang digunakan untuk melakukan pencocokan (*vertifikasi*) tanda tangan yang terdapat pada *house check* yang disodorkan oleh nasabah.
- e. *Validating machine* yang digunakan untuk melegalisir setiap transaksi yang masuk melalui *counter* sesuai dengan kode *teller* masing-masing.
- f. *Card dex* yang digunakan untuk menyimpan *stop payment order* (penarikan atas nomor rekening yang tidak dapat dibayarkan secara keseluruhan) atau daftar warkat-warkat yang dibatalkan olehnasabah atau dinyatakan hilang.
- g. Daftar uang palsu untuk memonitor penerimaan setoran tunai dari nasabah dan menghindarkan penerimaan uang palsu.

---

<sup>13</sup> Kholifatur Rosyidah, *Wawancara, Teller* BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.

Beberapa pedoman Pegawai di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, diantaranya adalah:<sup>14</sup>

- a. Melayani secara ikhlas, sopan, dan santun semua nasabah BTN Syariah dengan senyum, salam, dan sapa.
- b. Tepat waktu dalam menunaikan tugas, dan tidak menerima apalagi meminta atau mengambil sesuatu yang bukan haknya.
- c. Sebagai *teller* selalu melaksanakan tugas dengan baik secara profesional agar BTN Syariah maju, berkembang, solid, dan sehat sehingga kesejahteraan pegawai dan keluarga meningkat.
- d. Mempelajari, memahami, dan menjalankan SOP (*Standard Operating Procedure*) dengan benar.
- e. Menjaga kerahasiaan password, dengan mengganti password secara berkala, penggunaan password cadangan dengan menggunakan berita acara kepada yang menerima.
- f. Selalu belajar dari kesalahan yang paling kecil dan diperbaiki mulai diri sendiri dan saat ini juga.

Selain itu terdapat komitmen pegawai di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, diantaranya:<sup>15</sup>

- a. Menjunjung tinggi rasa persaudaraan dan kekeluargaan dengan mengutamakan kepentingan bersama diatas kepentingan pribadi.

---

<sup>14</sup> Tyas Nirma, *Wawancara, Teller* BTN Syariah, Surabaya, 14 Mei 2014.

<sup>15</sup> *Ibid*, 14 Mei 2014.



- b. Menjaga nama baik perusahaan dengan memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik sesuai dengan amanah yang diberikan.
- c. Bersedia untuk belajar dan mencari informasi secara berkesinambungan.
- d. Sanggup menjaga kedisiplinan dalam bekerja dan mengadministrasikan secara tertib, teratur dan bersih.
- e. Sanggup mencapai target-target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.

## 2. Kompetensi SDM di Bidang *Teller*

Beberapa data profil karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya yang bekerja di bagian *teller*.

### a. Kholifatur Rosyidah<sup>16</sup>

Kholifatur Rosyidah yang bertempat tinggal di Kebonsari 3 No. 11, dan tempat tanggal lahir di Surabaya pada tanggal 11 Januari 1990. Lulusan S1 Pendidikan Bahasa Inggris di universitas UNESA. Saat ini bekerja di bidang *teller service* dan lama bekerja di BTN Syariah selama kurang lebih 2 tahun. Pengalaman kerja sampai saat ini adalah sebagai *teller service* di Bank BTN Syariah Surabaya. Selama bekerja telah mengikuti serangkaian pelatihan seperti, LPPI (Lembaga Pelatihan Perbankan Indonesia), program bagi *teller* PDPS (Pelatihan Dasar Perbankan Syariah), dan Workshop *Service Quality*.

---

<sup>16</sup> Kholifatur Rosyidah, *Wawancara, Teller* BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.

Untuk menguji kompetensi yang dimiliki, terdapat 5 pertanyaan yang diajukan. Dari 5 pertanyaan Kholifatul Rosyidah mampu menjawab semua, yang terdiri dari visi misi perusahaan, produk pendanaan seperti Tabungan Batara iB adalah produk tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah* dimana Bank tidak menjanjikan bagi hasil diawal perjanjian akan tetapi memberikan bonus kepada nasabah, serta Tabungan Investa Batara iB yang menggunakan akad *mudharabah* dan Bank menjanjikan bagi hasil dengan nasabah atas simpanannya. Selanjutnya mampu menjawab pertanyaan tentang produk pembiayaan seperti pembiayaan KPR Indensya BTN iB dengan prinsip akad *Istishna'* (jual beli atas dasar pesanan) dan pembayaran dilakukan secara angsuran dalam jangka waktu tertentu, serta pembiayaan kendaraan bermotor BTN iB dengan prinsip akad *Murabahah* (jual beli).

Selain mampu memberikan pemahaman tentang produk perbankan syariah Kholifatul Rosyidah juga fasih dalam pengucapan istilah seperti *Wadi'ah*, *Mudharabah*, *Istishna'*, dan *Murabahah*. Kholifatul Rosyidah juga mampu menjelaskan aturan dan tata tertib dalam sistem *teller* serta menyebutkan peralatan yang digunakan untuk menunjang tugas *teller*.

b. Putri Wulansari<sup>17</sup>

Putri Wulansari yang bertempat tinggal di Perumahan Lembah Harapan No. 23, dan tempat tanggal lahir di Mojokerto pada tanggal 23 September 1989. Lulusan S1 Administrasi Negara di universitas UNESA.

---

<sup>17</sup> Putri Wulansari, *Wawancara, Teller* BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.

Saat ini bekerja di bidang *teller service* dan lama bekerja di BTN Syariah selama kurang lebih 2 tahun. Pengalaman kerja sampai saat ini adalah sebagai *teller service* di Bank BRI selanjutnya sebagai *teller service* di Bank BTN Syariah Surabaya. Selama bekerja telah mengikuti serangkaian pelatihan seperti, LPPI (Lembaga Pelatihan Perbankan Indonesia), program bagi *teller* PDPS (Pelatihan Dasar Perbankan Syariah), dan Workshop Service Quality.

Untuk menguji kompetensi yang dimiliki, terdapat 5 pertanyaan yang diajukan. Dari 5 pertanyaan Putri Wulansari mampu menjawab semua, yang terdiri dari visi misi perusahaan, produk pendanaan seperti Tabungan Batara iB adalah produk tabungan dengan akad *wadi'ah* dimana Bank tidak menjanjikan bagi hasil ketika diawal perjanjian akan tetapi memberikan bonus kepada nasabah, serta Tabungan Investa Batara iB yang menggunakan akad *mudharabah* dalam perjanjian Bank menjanjikan bagi hasil dengan nasabah atas simpanan modalnya. Selanjutnya mampu menjawab pertanyaan tentang produk pembiayaan seperti pembiayaan KPR Indensya BTN iB dengan prinsip akad *Istishna'* (jual beli atas dasar pesanan) dan pembayaran dilakukan secara angsuran dalam jangka waktu tertentu, serta pembiayaan kendaraan bermotor BTN iB dengan prinsip akad *Murabahah* (jual beli).

Selain mampu memberikan pemahaman tentang produk perbankan syariah Putri Wulansari juga fasih dalam pengucapan istilah seperti *Wadi'ah*, *Mudharabah*, *Istishna'*, dan *Murabahah*. Putri Wulansari juga

mampu menjelaskan aturan dan tata tertib dalam sistem *teller* serta menyebutkan peralatan yang digunakan untuk menunjang tugas *teller*.

c. Tyas Nirma<sup>18</sup>

Tyas Nirma yang bertempat tinggal di Lontar Lor No. 9, dan tempat tanggal lahir di Surabaya pada tanggal 5 Maret 1990. Lulusan S1 Ilmu Komunikasi di universitas UPN. Saat ini bekerja di bidang *teller service* dan lama bekerja di BTN Syariah selama kurang lebih 1 tahun. Pengalaman kerja sampai saat ini adalah sebagai *teller service* di Bank BTN Syariah Surabaya. Selama bekerja telah mengikuti serangkaian pelatihan seperti, LPPI (Lembaga Pelatihan Perbankan Indonesia), program bagi *teller* PDPS (Pelatihan Dasar Perbankan Syariah), dan Workshop Service Quality.

Untuk menguji kompetensi yang dimiliki, terdapat 5 pertanyaan yang diajukan. Dari 5 pertanyaan yang terdiri dari visi misi perusahaan, produk pendanaan seperti Tabungan Batara iB adalah produk tabungan dengan akad *wadi'ah* dimana Bank tidak menjanjikan bagi hasil ketika diawal perjanjian akan tetapi memberikan bonus kepada nasabah, serta Tabungan Investa Batara iB yang menggunakan akad *mudharabah* dalam perjanjian Bank menjanjikan bagi hasil dengan nasabah atas simpanan modalnya. Selanjutnya Tyas Nirma mampu menjelaskan aturan dan tata tertib dalam sistem *teller* serta menyebutkan peralatan yang digunakan untuk menunjang tugas *teller*.

---

<sup>18</sup> Tyas Nirma, *Wawancara, Teller* BTN Syariah, Surabaya, 14 Mei 2014.

Selain itu Tyas Nirma hanya mampu menjawab pertanyaan tentang 1 produk pembiayaan seperti pembiayaan KPR Indensya BTN iB dengan prinsip akad *Istishna'* (jual beli atas dasar pesanan) dan pembayaran dilakukan secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Jadi dari 5 soal Tyas Nirma mampu menjawab 4 pertanyaan secara benar dan sempurna. Selain mampu memberikan pemahaman tentang produk perbankan syariah Tyas Nirma juga fasih dalam pengucapan istilah seperti *Wadi'ah*, *Mudharabah*, *Istishna'*, dan *Murabahah*.

Dari ketiga *teller* yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya didominasi dari lulusan non perbankan syariah seperti, Universitas Unesa dan UPN. Dengan mengikutsertakan SDM di bidang *teller* dalam program pelatihan yang diberikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya terdapat perbedaan dari sebelum mengikuti pelatihan. Hal ini terbukti sebelum para *teller* mengikuti pelatihan mereka sama sekali tidak mengenal tentang istilah tabungan dengan akad *wadi'ah*, tabungan dengan akad *mudharabah*, KPR dengan prinsip akad *Istishna'* (jual beli atas dasar pesanan) dan pembiayaan kendaraan bermotor dengan prinsip akad *Murabahah* (jual beli), aturan dan tata tertib dalam sistem *teller*, serta peralatan yang digunakan untuk menunjang tugas *teller* yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

Meski demikian masih terdapat beberapa jawaban yang dirasa kurang sempurna atau lengkap sehingga terkadang mereka menyarankan untuk bertanya kepada pihak lain. Salah satunya adalah pertanyaan yang ditujukan untuk Tyas Nirma tentang 2 produk pembiayaan yang hanya dapat dijawab 1 produk saja seperti pembiayaan KPR Indensya BTN iB dengan prinsip akad *Istishna'* (jual beli atas dasar pesanan) dan pembayaran dilakukan secara angsuran dalam jangka waktu tertentu. Selain mampu memberikan pemahaman tentang produk perbankan syariah ketiga *teller* juga fasih dalam pengucapan istilah seperti *Wadi'ah, Mudharabah, Istishna'*, dan *Murabahah*.

### 3. Profesionalitas SDM di Bidang *Teller*

Beberapa ukuran standar *teller* (SOP) yang ditetapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya diantaranya adalah, memiliki penampilan rapi, cakap dalam berkomunikasi, bersikap sopan dan santun, komunikatif dan informatif, serta cekatan dalam pelayanan. Beberapa data karyawan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya yang bekerja secara profesional di bagian *teller*.

#### a. Profesionalitas Kholifatul Rosyidah<sup>19</sup>

Sebagai SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya terlihat dari kemampuannya melaksanakan tugas dan mematuhi peraturan-peraturan yang telah

---

<sup>19</sup> Observasi Data, *Teller* BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.

ditetapkan dengan melakukan pencatatan segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya secara benar sebagai wujud dari profesionalitas dan sikap amanah, terampil dalam menggunakan peralatan penunjang tugas *teller*, menjaga kerahasiaan nasabah dan tidak menyalahgunakan wewenang untuk pribadi dengan menerima ataupun sengaja meminta suatu imbalan kepada nasabah serta tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

SDM di bidang *teller* ini terbukti mampu memberikan pelayanan terbaik mereka kepada semua para nasabahnya.<sup>20</sup> Dengan bertutur kata yang sopan sesuai dengan pedoman *teller* dan mengucapkan salam sebagai pemula dalam memberikan pelayanan. SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah juga menerapkan kerjasama dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.

SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah memiliki integritas dengan bekerja secara konsisten, disiplin, jujur dan berdedikasi serta mengamalkan nilai dasar syariah dengan taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran Islam baik secara berjamaah maupun tidak, hal ini terlihat ketika SDM di bidang *teller* ini melaksanakan shalat dzuhur dan shalat ashar. Selain itu Kholifatur Rosyidah juga aktif melaksanakan kegiatan rutin keagamaan seperti, setiap hari diadakan doa bersama sebelum memulai pekerjaan dan

---

<sup>20</sup> Julita, *Wawancara*, Nasabah BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.

setiap hari Jum'at diadakan doa bersama beserta istighasah sebelum memulai aktivitas kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah.<sup>21</sup>

c. Profesionalitas Putri Wulansari<sup>22</sup>

Sebagai SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya terlihat dari kemampuannya melaksanakan tugas dan mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dengan melakukan pencatatan segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya secara benar sebagai wujud dari profesionalitas dan sikap amanah, terampil dalam menggunakan peralatan penunjang tugas *teller*, menjaga kerahasiaan nasabah dan tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi dengan menerima ataupun sengaja meminta suatu imbalan kepada nasabah serta tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

SDM di bidang *teller* ini terbukti mampu memberikan pelayanan terbaik mereka kepada semua para nasabahnya.<sup>23</sup> Dengan bertutur kata yang sopan sesuai dengan pedoman *teller* dan mengucapkan salam sebagai pemula dalam memberikan pelayanan. SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah juga menerapkan kerjasama dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.

---

<sup>21</sup> Observasi Data, *Teller* BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.

<sup>22</sup> Ibid, Surabaya, 12 Mei 2014.

<sup>23</sup> Julita, *Wawancara*, Nasabah BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.



SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah memiliki integritas dengan bekerja secara konsisten, disiplin, jujur dan berdedikasi serta mengamalkan nilai dasar syariah dengan taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran Islam baik secara berjamaah maupun tidak, hal ini terlihat ketika SDM di bidang *teller* ini melaksanakan shalat dzuhur dan shalat ashar. Selain itu Putri Wulansari juga aktif melaksanakan kegiatan rutin keagamaan seperti, setiap hari diadakan doa bersama sebelum memulai pekerjaan dan setiap hari Jum'at diadakan doa bersama beserta istighasah sebelum memulai aktivitas kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah.<sup>24</sup>

d. Profesionalitas Tyas Nirma<sup>25</sup>

Sebagai SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya terlihat dari kemampuannya melaksanakan tugas dan mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dengan melakukan pencatatan segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya secara benar sebagai wujud dari profesionalitas dan sikap amanah, terampil dalam menggunakan peralatan penunjang tugas *teller*, menjaga kerahasiaan nasabah dan tidak menyalahgunakan wewenang untuk kepentingan pribadi dengan menerima ataupun sengaja

---

<sup>24</sup> Observasi Data, *Teller* BTN Syariah, Surabaya, 12 Mei 2014.

<sup>25</sup> Observasi Data, *Teller* BTN Syariah, Surabaya, 14 Mei 2014.

meminta suatu imbalan kepada nasabah serta tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

SDM di bidang *teller* ini terbukti mampu memberikan pelayanan terbaik mereka kepada semua para nasabahnya.<sup>26</sup> Dengan bertutur kata yang sopan sesuai dengan pedoman *teller* dan mengucapkan salam sebagai pemula dalam memberikan pelayanan. SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah juga menerapkan kerjasama dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja.

SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah memiliki integritas dengan bekerja secara konsisten, disiplin, jujur dan berdedikasi serta mengamalkan nilai dasar syariah dengan taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran Islam baik secara berjamaah maupun tidak, hal ini terlihat ketika SDM di bidang *teller* ini melaksanakan shalat dzuhur dan shalat ashar. Selain itu Tyas Nirma juga aktif melaksanakan kegiatan rutin keagamaan seperti, setiap hari diadakan doa bersama sebelum memulai pekerjaan dan setiap hari Jum'at diadakan doa bersama beserta istighasah sebelum memulai aktivitas kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah.<sup>27</sup>

Dari ketiga *teller* yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dapat dikatakan mereka semua bekerja dengan sangat profesional. Dapat dilihat dari kepatuhan

---

<sup>26</sup> Sigit, *Wawancara*, Nasabah BTN Syariah, Surabaya, 14 Mei 2014.

<sup>27</sup> Observasi Data, *Teller* BTN Syariah, 14 Mei 2014.

mereka terhadap peraturan dengan mencatat semua transaksi yang berkaitan dengan kegiatan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya secara benar dan cakap menggunakan peralatan untuk menunjang tugas *teller*. Selain itu ketiga *teller* tersebut memiliki penampilan rapi, cakap dalam berkomunikasi, bersikap sopan dan santun, komunikatif dan informatif, serta cekatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Kompetensi dan profesionalitas *teller* menurut Endra Kurniawan selaku Branch Manager BTN Syariah Surabaya tergolong berkompeten dan profesionalitas di bidangnya. Dari ketiga *teller* sudah memenuhi standar kompetensi yang telah dibutuhkan seperti, berkompeten, memiliki *task skill*, dan inovasi. Serta ketiga *teller* tersebut sudah memenuhi standar profesionalitas yang telah dibutuhkan seperti, pelayanan prima, integritas, keteladanan, kerjasama dan mampu beradaptasi.

Selain itu menurut Julita dan Sigit selaku nasabah BTN Syariah Surabaya, *teller* yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya tergolong berkompeten dan profesionalitas dalam bekerja. Sehingga nasabah merasa senang dan puas ketika bertransaksi.