

**MANAJEMEN PELAYANAN JASA TRANSFER
DI BANK SYARIAH MANDIRI CILACAP**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

IAIN PURWOKERTO

Oleh:

MUSTIKA DEWI

1223204014

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO**

2015

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mustika Dewi
NIM : 1223204014
Jenjang : D III
Jurusan : Syari'ah
Prodi/Semester : D III Manajemen Perbankan Syari'ah (MPS)/VI

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir (TA) ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Purwokerto, 2015



Mustika Dewi
Mustika Dewi
NIM. 1223204014



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

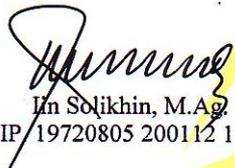
PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

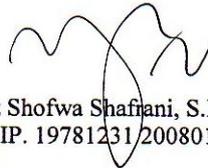
**MANAJEMEN PELAYANAN JASA TRANSFER DI BANK SYARIAH MANDIRI
CILACAP**

Yang disusun oleh Saudara/i **MUSTIKA DEWI NIM. 1223204014** Jurusan/Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari Rabu tanggal 29 Juli 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam Ilmu Perbankan Syariah oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang/Penguji


In Solikhin, M.Ag.
NIP. 19720805 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji


Yoiz Shofwa Shafriani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231/200801 2 027

Pembimbing/Penguji


IAIN PURWOKERTO
Chandra Warsito, S.TP., M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

Purwokerto, Agustus 2015

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan,



Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 199403 1 004



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Purwokerto, 23 Juni 2015

Hal : Rekomendasi Ujian Tugas Akhir

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Purwokerto
Di

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir dari mahasiswa:

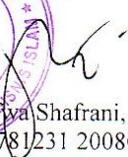
Nama : Mustika Dewi
NIM : 1223204014
Jurusan/Program : Perbankan Syariah/ D-III Manajemen Perbankan Syariah
Semester : VI (Enam)
Angkatan Tahun : 2012
Judul Tugas Akhir : **"MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN JASA TRANSFER DI BANK SYARIAH MANDIRI CILACAP".**

Menerangkan bahwa laporan tugas akhir mahasiswa tersebut telah siap untuk diujikan setelah yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik yang telah ditetapkan.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk menjadikan maklum dan mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah



Aziz Shoffiya Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Dosen Pembimbing



Chandra Warsito, S.TP., M.Si.
NIP. 19790323 201101 1 007

MOTTO

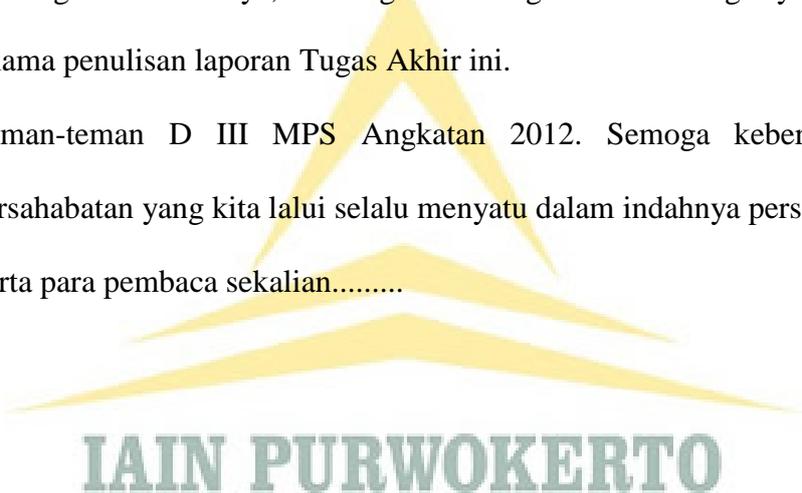
*“Jalanilah Hidup Bagaikan Matahari
Tetap Bersinar Walau Hanya Sendiri”*



PERSEMBAHAN

Karya tulis yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuapenulis, Papah Surnata dan Mamah Robiatun, atas do'a, dukungan dan kasih sayangnya. Beribu ucapan terima kasih dan maaf atas segala kesalahan penulis.
2. Kak Mirna dan Adek Lusi maaf kalau selama ini mungkin penulis belum sepenuhnya menjadi sosok adek dan kaka yang diharapkan.
3. Keluarga besar lainnya, atas segala dukungan dan semangat yang diberikan selama penulisan laporan Tugas Akhir ini.
4. Teman-teman D III MPS Angkatan 2012. Semoga kebersamaan dan persahabatan yang kita lalui selalu menyatu dalam indahny persaudaraan.
5. Serta para pembaca sekalian.....



IAIN PURWOKERTO

KATAPENGANTAR

Alhamdulillah *alamin*, segala puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul Manajemen Terhadap Pelayanan Jasa Transfer di Bank Syariah Mandiri Cilacap. Tak lupa pula shalawat serta salam semoga selalu tercurah padajunjungannya kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto untuk program D III Manajemen Perbankan Syariah.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT, kekurangan merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tak terbantahkan. Namun manusia wajib berusaha menuju kearah mendekati kesempurnaan. Demikian dengan ini penulis tentu masih banyak hal yang perlu disempurnakan. Tetapi untuk melangkah sampai disini, penulis tidaklah berjalan sendiri, melainkan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

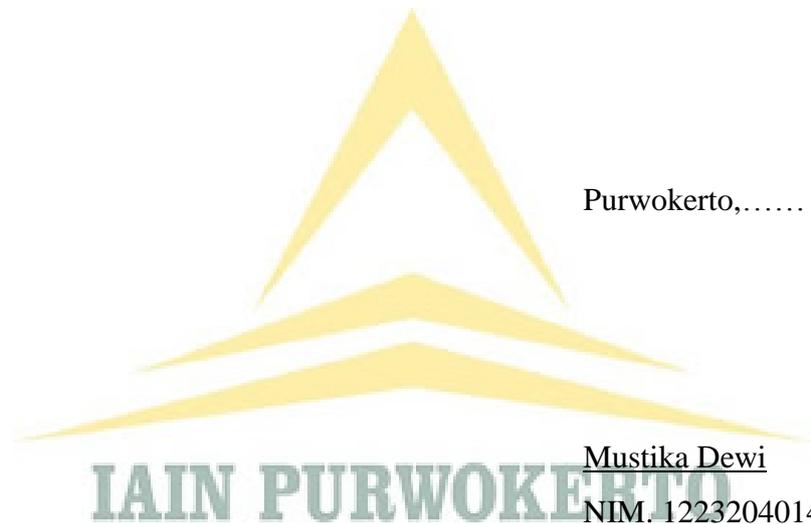
1. Dr. H. A Luthfi Hamidi, M.Ag. selaku Rektor IAIN Purwokerto.

2. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. H. Sochimim, Lc.,M.Si. Ketua Program Diploma III Manajemen Perbankan Syari'ah.
4. Chandra Warsito, S.TP.,M.Si selaku Pembimbing Laporan Tugas Akhir Penulis.
5. Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si selaku Pembimbing Akademik Program Diploma III Manajemen Perbankan Syari'ah angkatan 2012.
6. Dr. H. Ridwan, M.Ag selaku DPL (Dosen Pembimbing Lapangan) di Bank Syariah Mandiri Cilacap.
7. Bayu Witjaksana selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri Cilacap yang telah menyediakan tempat Praktik Kerja bagi penulis.
8. Yusuf Dahri Setyadi S.Psi selaku Pembimbing Lapangan dari Bank Syariah Mandiri Cilacap yang telah memberikan bimbingan dan arahan di dunia lapangan kerja khususnya bidang perbankan.
9. Segenap pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri Cilacap yang selalu memberikan pengarahan selama Praktik Kerja.
10. Seluruh dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
11. Kepada keluarga tercinta atas semangat dan dukungannya baik spiritual maupun materiil.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Secara khusus terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada semua teman-teman D III MPS yang telah memberikan semangat,dukungan, saran dan masukannya atas terselesaikannya laporan Tugas Akhir ini.Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri dan bagi pembaca sekalian serta mampu meningkatkan mutu dan efektivitas pembelajaran.

Akhir kata, semoga dukungan, dorongan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin.

Purwokerto,..... 2015



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain ‘....	komaterbalikkeatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

1) Vokal Tunggal (Monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Damah	U	U

Contoh:

كَتَبَ - *kataba* يَذْهَبُ - *yazhabu*
 -فَعَلَ - *fa'ala* سُئِلَ - *su'ila*

2) Vokal Rangkap (Diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
وُ	<i>Fathah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauła*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ	<i>fathah dan alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
إِ	<i>Kasrah dan ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
أُ	<i>dammah dan wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla*

قِيلَ - *qīla*

رَمَى - *ramā*

يَقُولُ - *yaqūlu*

4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan *harakat fathah, kasrah dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah*mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat ḥarakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

- 3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضة الأطفال	<i>Raudah al-Aṭfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang di beri tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbānā*

نَزَّلَ - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop.

Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	أكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuzūna</i>
Hamzah di akhir	النَّوْء	<i>an-nau'u</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله هو خير الرازقين : *wainnallaḥalahuwakhairar-rāziqīn*
فاوفوا الكيل والميزان : *faaufuāl-kailawaal-mīzan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وما محمد الا رسول Wa mā Muḥammadun illā rasūl.
ولقد راه بالافق المبين Wa laqad raāhu bi al-uluḥ al-mubīn

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	x
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir	5
D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	6
1. Metode Penulisan	6
2. Teknik Pengumpulan Data.....	6
a. Observasi.....	7
b. Wawancara	7
c. Dokumentasi	8

E. Lokasi dan Waktu Penelitian Laporan Tugas Akhir	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Waktu Penelitian	9

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian PT BSM KC Cilacap	10
1. Profil Bank Syariah Mandiri	10
2. Sejarah Bank Syariah Mandiri di Cilacap	11
3. Kepemilikan Saham	12
4. Visi dari PT Bank Syariah Mandiri	12
5. Misi dari PT Bank Syariah Mandiri	12
6. Motto	12
7. Aktivitas Utama	13
8. Jumlah, Jenis dan Lokasi Kantor	13
9. Jaringan Kerja dan Mitra Usaha	13
10. Strategi dan Kebijakan Manajemen	14
a. Identifikasi Resiko	15
b. Pengendalian Resiko	15
c. Struktur Organisasi	17
11. Perkembangan dan Target Pasar	18
B. Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank Syariah Mandiri (BSM)	19
1. Produk Penghimpunan Dana	19
2. Produk Penyaluran Dana (<i>Lending</i>)	27
A. Pembiayaan Konsumer BSM	27

B. Pembiayaan Produktif	30
C. Gadai Emas Syariah / Rahn.....	30
D. Cicil Emas	31
E. BSM Warung Mikro	31
1. Produk Jasa.....	33
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	34
1. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan	34
a. Pengertian Manajemen Pelayanan	34
b. Tujuan Manajemen Pelayanan	42
c. Fungsi Manajemen Pelayanan	43
d. Jenis-jenis Manajemen Pelayanan.....	46
e. Penerapan Manajemen Pelayanan di BSM Cilacap	48
2. Tinjauan tentang Jasa <i>Transfer</i>	49
a. Pengertian Jasa <i>Transfer</i>	49
b. Manfaat dan jenis Jasa <i>Transfer</i>	49
c. Tata Cara <i>Transfer</i> di Bank Syariah Mandiri melalui mesin ATM	52
B. PEMBAHASAN	
1. Sistem Pelayanan dalam Jasa <i>Transfer</i> di BSM Cilacap	53
2. Kendala Yang dihadapi Oleh BSM Cilacap dalam Manajemen Pelayanan Jasa <i>Transfer</i>	55

3. Contoh kasus Pelayanan Jasa <i>Transfer</i> dalam bentuk <i>valas</i> di BSM Cilacap	56
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penghimpunan Dana/ Funding BSM Per-30 September 2014	18
Tabel 2. Manfaat Asuransi BSM Tabungan Investa Cendekia	21
Tabel 3. Ketentuan Premi Asuransi BSM Tabungan Investa Cendekia	22
Tabel 4. Biaya perjalanan Haji dalam produk Talangan Haji	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Cilacap17

Bagan . 1. Tata Cara *Transfer* Di Bank Syariah Mandiri melalui mesin ATM...52



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Slip Setoran
3. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)
4. Daftar Riwayat Hidup
5. Sertifikat PKL
6. Sertifikat Komputer
7. Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
8. Sertifikat BTA
9. Dokumentasi Foto



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan ekonomi nasional sekarang ini bergerak sangat cepat dengan adanya pengaruh globalisasi dan teknologi. Di dalam pembangunan ekonomi sendiri, diperlukan adanya suatu lembaga perekonomian dan keuangan yang dapat mengatur arus dana yang ada dimasyarakat yang bertujuan untuk mensejahterakan perekonomian suatu negara.

Selain itu pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga memerlukan pola pengaturan pengolahan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga perekonomian bahu-membahu mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berdaya dan berhasil secara optimal. Termasuk didalamnya lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan yang mempunyai peranan yang amat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara.¹

Eksistensi lembaga keuangan perbankan menempati posisi yang strategis, khususnya di Indonesia, semaraknya kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an, sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank. Cara-cara seperti ini kemudian berubah dan ditinggalkan, karena ternyata masyarakat kurang mengerti fungsi perbankan. Bahkan ada kesan angker yang diberikan kepada dunia perbankan pada saat itu.

¹Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hlm. 1.

Saat ini justru menjadi terbalik, kesan angker perbankan selama ini menjadi pupus dengan kesan ramah dan bersahabat yang ditunjukkan segenap karyawan bank. Bank aktif mengejar nasabah dan berusaha menarik minat nasabah untuk menikmati jasa perbankan yang ditawarkan. Kegiatan seperti inilah yang merupakan bagian dari pemasaran sebagai ujung tombak untuk memajukan dunia perbankan, sekaligus sebagai upaya memasyarakatkan dunia perbankan kepada masyarakat luas.²

Lembaga keuangan bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al Qur'an dan Al Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam. Adapun dalam tata cara bermuamalat secara islam tersebut dijauhi dari praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.³

Dengan adanya bank syariah diharapkan dapat memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Didalam bank syariah terdapat jasa pengiriman uang atau yang biasa dikenal dengan transfer, transfer adalah perpindahan dana antar rekening dari

² Kasmir, *pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. Vi.

³ Karnaen Perwataatmaja & Muhammad Syafi'I Antonio, *apa dan bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992), hlm. 2.

suatu bank ke cabang bank lain, baik untuk kepentingan nasabah maupun kepentingan bank itu sendiri. Kegiatan *transfer* akan memberikan manfaat bagi bank yaitu adanya pengendapan dana terutama *transfer* yang dilaksanakan tidak pada hari yang sama.

Jasa transfer saat ini semakin canggih, perkembangannya terkini Bank Indonesia telah menyelenggarakan *Real Time Gross Settlement (RTGS)*. Sistem ini sangat cepat dalam menangani *transfer* antar bank. *Real Time Gross Settlement* adalah sistem *transfer* atau *kliring* antar bank seketika. Nasabah yang menggunakan fasilitas ini akan dapat *mentransfer* dalam waktu sangat cepat, dalam hitungan menit. Namun biayanya relatif mahal dan belum semua bank menyelenggarakan sistem ini. Ada beberapa pihak yang terlibat dalam kegiatan *transfer*, pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi *transfer* adalah :

1. Nasabah

Sebagai pihak pemilik dana (pengirim) atau penerima dana yang akan memindahkan dananya atau menerima sejumlah dana dari pihak pengirim melalui jasa pengiriman uang.

2. Bank Penarik (*Drawer Bank*)

Bank pelaku *transfer* atau bank yang menerima dana dan amanat dari nasabah untuk *ditransfer* kepada *drawer* atau bank tertarik yang kemudian diserahkan kepada penerima dana (*beneficiary*).

3. Bank tertarik (*Drawee Bank*)

Bank yang menerima *transfer* masuk dari *Drawer Bank* untuk diteruskan atau dibayarkan kepada penerima (*beneficiary*).

4. *Beneficiary*

Pihak terakhir yang berhak menerima dana *transfer* dari *Drawee Bank*.

Dalam hal *transfer* dilakukan antar bank diluar kota maka bank pengirim harus tetap berhubungan dengan kantor cabangnya di luar kota. Sedangkan kantor cabang di luar kota akan berhubungan dengan bank tertuju (*drawee bank*) melalui *kliring*.⁴ Begitu pula pada Bank Syariah Mandiri Cilacap dalam proses jasa *transfERNYA* untuk pengiriman ke luar kota akan selalu berhubungan dengan kantor cabangnya ataupun cabang lain di luar kota. Namun yang disayangkan pada jasa transfer di bank syariah mandiri dalam prosesnya masih banyak nasabah yang mengantri lama di bank syariah mandiri cilacap hanya untuk *mentransfer* dananya, padahal dalam sistem jasa transfer di bank syariah mandiri cilacap tidak harus melakukan nya melalui konter *teller* ataupun mesin ATM melainkan bisa melalui sistem jasa transfer yang lain.

Selain itu dalam pelaksanaan kiriman uang ini setiap pengirim atau *pentransfer* terlebih dahulu mengisi aplikasi transfer atau formulir permohonan pengiriman uang dengan jelas dan lengkap serta tunduk atas syarat-syarat yang telah dicantumkan bank pada formulir permohonan tersebut. Kiriman uang ini bisa dilaksanakan dengan cara tunai dan pemindahbukuan.⁵

Oleh sebab itu penulis menerapkan judul penelitian Manajemen Pelayanan Jasa Transfer di Bank Syariah Mandiri Cilacap, karena penulis termotivasi dengan manajemen pelayanan yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Cilacap. Dengan

⁴ *Jasa pengiriman uang (transfer)*/[http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/amanita-novi-yushita-se-msi/bab-13-28 mei 2015](http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/amanita-novi-yushita-se-msi/bab-13-28%20mei%202015.pdf).

⁵ *Jasa pengiriman uang melalui transfer pada umumnya*/<http://repository.usu.ac.id/bitstream/chapter%20III-V.pdf-29> mei 2015.

adanya penelitian ini diharapkan penulis dan pembaca dapat mengetahui seperti apa manajemen pelayanan jasa *transfer* yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Cilacap.

B. Rumusan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan masalah maka penulis merumuskan permasalahan yaitu bagaimana manajemen pelayanan jasa *transfer* yang dilakukan oleh bank syariah mandiri Cilacap ?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Maksud penulisan Laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui kesesuaian penerapan Pelayanan dalam jasa transfer yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Cilacap .Dalam hal ini, penulis mencoba untuk membandingkan antara teori-teori yang diperoleh sewaktu kuliah dengan praktek yang terjadi dilembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di Bank Syariah Mandiri Cilacap. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau untuk pembaca pada umumnya.

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah, serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis laporan hasil praktek kerja yang sekaligus sebagai tempat penelitian untuk membuat laporan Tugas Akhir, sehingga penulis dapat memaparkan secara detail bagaimana pelaksanaan praktek kerja dan penelitian yang dilakukan, dan menyajikan dalam bentuk karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program D III

MPS Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.⁶

D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

1. Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan penulisan laporan Tugas Akhir adalah metode analisis *deskriptif*. Analisis *deskriptif* yaitu suatu metode yang digunakan terhadap data yang dikumpulkan, kemudian disusun, dijelaskan dan selanjutnya dianalisis.⁷ Dalam hal ini, penulis menyusun dan menjelaskan data-data yang telah penulis dapat dari *observasi* di Bank Syariah Mandiri Cilacap, yang kemudian dianalisis.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data (primer) untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metode ilmiah. Pada umumnya data yang dikumpulkan akan digunakan, kecuali untuk keperluan *eksploratif*, untuk menguji *hipotesa* yang telah dirumuskan. Data yang digunakan harus cukup *valid* untuk digunakan.⁸

Terdapat banyak teknik pengumpulan data, tetapi teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

⁶Jurusan Syariah IAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Laporan Tugas Akhir D III MPS 2015*

⁷Surakhmadi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: Aneka, 1999), hlm. 8.

⁸Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosioal Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 133.

a. *Observasi*

Teknik *observasi* yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁹ *Observasi* sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan. *Observasi* ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi yang penulis lakukan di sini yaitu dengan melakukan *observasi* secara langsung terhadap kegiatan operasional yang ada di Bank Syariah Mandiri Cilacap lebih khususnya di Bagian *Service Manager* sesuai dengan tema judul laporan Tugas Akhir yang penulis ambil.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan *interview* pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam pengertian lain, wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data orang atau objek penelitian.¹⁰

Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi guna keperluan data-data penelitian untuk laporan Tugas Akhir, penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan pimpinan maupun para karyawan di Bank Syariah Mandiri Cilacap atau pihak-pihak terkait dibidangnya masing-masing seperti

⁹Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 58.

¹⁰Ibid. hlm. 62-63.

melakukan wawancara dengan Direktur Utama, Kepala Bagian Operasional, *Staff* Bagian *Head Teller* dan *Service Manager*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.¹¹

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap, seperti arsip-arsip, formulir-formulir dokumen transaksi yang digunakan untuk transaksi jasa transfer, data-data jasa transfer lainnya, dan sebagainya. Selain meminta dokumen-dokumen langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang berasal dari majalah-majalah perbankan, *browsing* di internet dan lain sebagainya. Kesemua dokumen-dokumen di atas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian Laporan Tugas Akhir

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cilacap yang beralamat di Jl. A. Yani No. 97 Cilacap atau tepatnya bersebelahan dengan Rita Mall Cilacap.

¹¹Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998), hlm. 95.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian juga bersamaan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (D III) MPS dimulai pada hari Senin, tanggal 12 Januari 2015 sampai dengan hari Jum'at, tanggal 12 Februari 2015.



BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

DI PT BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG CILACAP

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian PT BSM KC Cilacap

1. Profil Bank Syariah Mandiri

Nama	: PT Bank Syariah Mandiri
Alamat	: Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta 10340 – Indonesia
Telepon	: (62-21) 2300 509, 3983 9000 (Hunting)
Faksimili	: (62-21) 3983 2989
Situs Web	: www.syariahmandiri.co.id
Tanggal Berdiri	: 25 Oktober 1999
Tanggal Beroperasi	: 1 November 1999
Modal Dasar	: Rp.2.500.000.000.000,-
Modal Disetor	: Rp.1.489.021.935.000,-
Kantor Layanan	: 864 kantor, yang tersebar di 33 provinsi diseluruh Indonesia
Jumlah jaringan ATM BSM	: 921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.886, ATM Bersama 60.922 unit (include ATM Mandiri dan ATM BSM), ATM Prima 74.050 unit, EDC BCA 196,870 unit, ATM BCA 10,596 dan

Malaysia Electronic Payment system
(MEPS) 12.010 unit.

Jumlah Karyawan : 16.945 orang (Per September 2013)

Jumlah Karyawan di KC Cilacap : 47 orang + 1 orang BSM pusat

2. Sejarah Bank Syariah Mandiri di Cilacap

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Cilacap ini merupakan lembaga perbankan syaria'ah yang didirikan pada tanggal 11 September 2008 dengan sebelumnya masih menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Purwokerto.

Kemudian pada tanggal 10 Mei 2010 Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Cilacap ini memisahkan diri dari Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Purwokerto menjadi Kantor Cabang nya PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Cilacap dengan kepala cabang Bapak Dadi Heri Saptono. Kemudian pada tanggal 8 Agustus 2011 Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Cilacap melebarkan sayapnya dengan membuka Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Majenang. Yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 60 Majenang, Cilacap.

Untuk memudahkan para nasabah BSM di Cilacap, maka kepala cabang bapak Dadi H Saptono, berfikir untuk ke arah itu, dan hasilnya pada bulan Juli 2011 Bank Syariah Mandiri KC Cilacap membuka *Sales Outlet* (SO) BSM pembiayaan usaha mikro di Jl. Raya Kalisabuk No.49 (sebelah Alfamart Kalisabuk) dan pada bulan September 2011 membuka *Sales Outlet* (SO) BSM pembiayaan usaha mikro di Jl. Raya Maos – Adipala Cilacap. Dengan fungsi *Sales Outlet* (SO) yaitu sebagai tempat untuk *basecam* nya warung mikro di wilayah yang potensial untuk

pembiayaan. Namun sayangnya tidak bisa untuk transaksi perbankan. Seperti melayani saving, penarikan, pelayanan jasa perbankan, dan lain-lain. *Sales Outlet* (SO) berfungsi sebagai penyedia layanan informasi bagi masyarakat tentang produk (*funding & lending*) dan jasa Bank Syariah Mandiri.

Selain pergerakan yang sudah dijelaskan di atas, Bank Syariah Mandiri (BSM) Cilacap juga telah mengusulkan kepada Bank Indonesia (BI) akan membuka BSM KCP Kroya dan Kantor Kas Kesugihan.

3. Kepemilikan Saham

- a. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. : 231.648.712 lembar saham (99,999999%)
- b. PT Mandiri Sekuritas: 1 lembar saham (0,000001%).

4. Visi dari PT Bank Syariah Mandiri

Memimpin Pengembangan Peradaban Ekonomi yang Mulia

5. Sedangkan Misi nya adalah :

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
- c. Mengembangkan Manajemen Talenta dan lingkungan kerja yang sehat

6. Motto

Greater Ways for Greater Indonesia

7. **Aktivitas Utama**

Sebagaimana telah ditentukan dalam Undang-Undang Perbankan Syariah, Peraturan Bank Indonesia dan tercantum dalam anggaran dasar, maka aktivitas utama PT Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat sesuai prinsip syariah. Selain itu bank juga melakukan aktifitas tambahan diluar kegiatan utama yang tidak bertentangan dengan peraturan Bank Indonesia dan ketentuan syariah.

8. **Jumlah, Jenis dan Lokasi Kantor**

Sampai pada tahun 2015 Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Cilacap telah mempunyai beberapa kantor pelayanan, yaitu:

- a. Kantor Pusat : Jl. M. H Thamrin No. 5 – Jakarta 10340
- b. Kantor Cabang Cilacap : Jl. A. Yani No. 97 Cilacap
- c. KCP Majenang : Jl. Diponegoro No. 60 Majenang, Cilacap
- d. *Sales Outlet (SO) Kesugihan* : Jl. Raya Kalisabuk No.49.
- e. *Sales Outlet (SO) Maos* : Jl. Raya Maos – Adipala Cilacap.

9. **Jaringan Kerja dan Mitra Usaha**

- a. Jaringan kerja PT. Bank Syariah Mandiri KC Cilacap dan
 - 1) Kerjasama pembayaran *Marchan Diskon*
 - 2) Kerjasama pembayaran Biaya perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan Bank Syariah Mandiri Cilacap
 - 3) Kerjasama pembayaran rekening PDAM Cilacap secara *on line*
 - 4) Kerjasama pembayaran rekening listrik, telepon, pulsa seluler dan lain-lain secara *on line* yang disebut dengan produk *tag on*.

5) Kerjasama jasa penerimaan pengiriman uang *Western Union* (WU) dengan Bank Internasional Indonesia (BII)

b. Mitra Usaha yang telah terjalin antara lain meliputi:

- 1) Al-Azhar (Payment)
- 2) Yabakki
- 3) Al- Barokah
- 4) PJTKI
- 5) BMT Surya Yuda
- 6) BPRS Suriyah
- 7) BPRS Gunung Slamet
- 8) Bumi Arta Sampang

10. Strategi dan Kebijakan Manajemen

Sampai saat ini PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Cilacap masih terus melanjutkan strategi yang dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya yaitu mengadakan sosialisasi, memperkenalkan, memberikan pemahaman. Dan sekaligus mengajak masyarakat Cilacap dan sekitarnya untuk bertransaksi perbankan dengan produk-produk perbankan Syariah.

Selain itu PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang (KC) Cilacap terus berusaha memperkuat dan memperluas kerjasama dengan mitra kerja, serta memperluas jaringan kerja. Dalam usaha meningkatkan Penghimpunan dana masyarakat lembaga ini telah meningkatkan sistem pelayanan jemput dana. Terutama kepada nasabah BSM priority. Yang sudah bermitra atau bekerjasama dengan baik bersama BSM KC Cilacap.

a. Identifikasi Resiko

Bank sebagai lembaga keuangan yang menerima simpanan atau investasi dana dan kemudian menyalurkan atau menginvestasikan kembali kepada nasabah baik yang kekurangan dana maupun yang kelebihan dana, secara umum akan mengalami dua resiko yaitu resiko likuiditas atau penyediaan uang tunai untuk pengambilan oleh nasabah dan yang kedua adalah resiko penyaluran dana yang bermasalah. Sejauh ini PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Cilacap tidak pernah mengalami resiko likuiditas karena bank selalu mengantisipasi dengan penyediaan dana atau *cash ratio* yang cukup serta pemberitahuan kepada nasabah bahwa pengambilan besar dalam jumlah tertentu harus konfirmasi terlebih dahulu minimal sehari sebelumnya sehingga nasabah yang hendak mengambil atau menarik dananya kembali dapat dipenuhi dengan baik. Seperti yang diterapkan di payment Bank Syariah Mandiri KC Cilacap yang bermitra dengan sekolah-sekolah dari Al-Azhar, Yabaki dan PT apabila akan melakukan penarikan.

Disisi lain dalam rangka menciptakan pendapatan, maka bank melakukan penyaluran dana kepada masyarakat sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*prudential*) melalui analisis kelayakan atau sering dikenal dengan 5C (*Character, Capital, Condition, colleteral, Capital*) ditambah analisis secara syariah.

b. Pengendalian Resiko

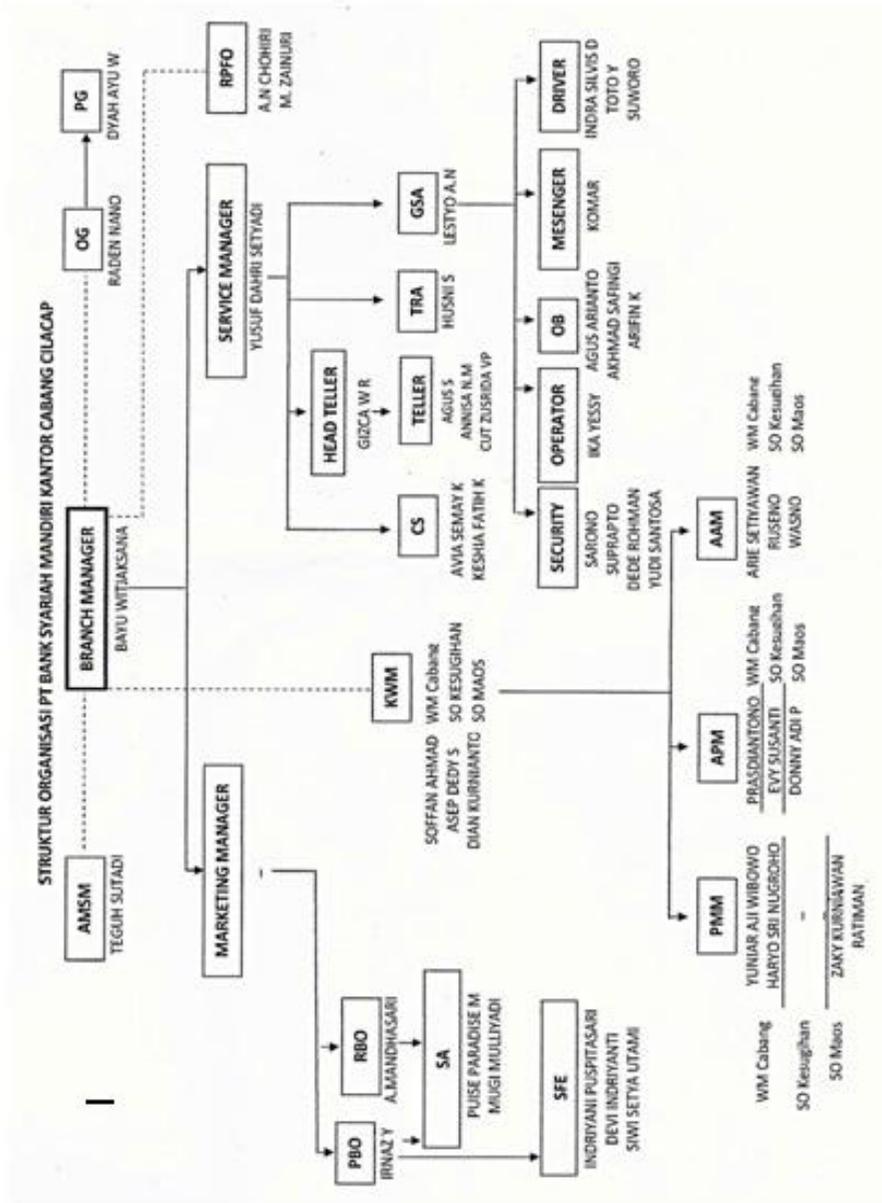
Secara umum dalam kegiatan operasional bank terdapat dua resiko utama, yaitu resiko likuiditas dan resiko pembiayaan bermasalah. Untuk menjaga kemungkinan terjadinya resiko likuiditas maka bank melakukan pengawasan

terhadap tagihan dan kewajiban yang jatuh tempo serta memelihara likuiditas yang memadai.

Pengendalian resiko pembiayaan bermasalah lebih ditekankan pada langkah atau tindakan preventif. Dalam penyaluran dana bank semaksimal mungkin mengacu pada prinsip pembiayaan yang sehat sebagaimana telah diatur di dalam Pedoman Kebijakan Penyaluran Dana PT. PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Cilacap.

Permohonan pembiayaan yang masuk telah diregistrasi, diteliti kelengkapannya, dilakukan survey ke lapangan atau tempat tinggal dan atau tempat usaha, identifikasi jaminan, analisis kelayakan, pembahasan komite pembiayaan, persetujuan dari Kepala Cabang Bayu Wicaksana untuk pembiayaan dalam jumlah tertentu dan persetujuan dari pengawas kepatuhan (PKP). Selanjutnya dibuat juga daftar angsuran serta melakukan monitoring dan pengendalian atas kelancaran angsuran. Dari sisi legal, bank telah melakukan pengikatan akad dan jaminan sesuai ketentuan yang berlaku.

Penanganan terhadap pembiayaan bermasalah yang terjadi saat ini masih diupayakan dengan pendekatan persuasive dan keagamaan serta dengan mengadakan rescheduling (penjadwalan kembali). Bank juga telah melakukan pembentukan PPAP (Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif) sesuai dengan peraturan dari Bank Indonesia. Kepala Cabang, PKP dan Pengawas Syariah berperan aktif dalam melaksanakan fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan tugas sesuai tugas dan wewenang yang ada.



Sumber: BSM Cilacap, Tabung, 2015

11. Perkembangan dan Target Pasar

Bank Syariah Mandiri KC Cilacap perkembangannya sangat signifikan. Terbukti dari mulai menjadi KCP Purwokerto tanggal 11 September 2008 sehingga menjadi KC Cilacap 10 Mei 2010 merupakan perkembangan yang sangat signifikan dan dari itu dapat disimpulkan bahwa KC Cilacap merupakan Kantor Cabang yang memiliki komitmen yang besar untuk perbankan syariah itu sendiri.¹

Jumlah Penghimpunan Dana :

Jenis Tabungan	Jumlah
1. Simpanan Wadiah	16.106.556.858.64
2. Simpanan dari bank lain	22.365.996.99
3. Simpanan Mudharabah	3.512.123.072.62
4. Deposito Mudharabah	28.398.056.612.00
5. Giro	16.106.556.858.64
Jumlah	64.145.659.398.89

Tabel 1. Jumlah Penghimpunan Dana atau *Funding* BSM Per-30 September

2014 (dalam ribuan rupiah)

Target pasar BSM Kantor Cabang Cilacap dalam penghimpunan dana adalah lembaga-lembaga keagamaan, jamaah pengajian, pengusaha, profesional (dokter, notaris, dan lain-lain), pegawai (negeri dan swasta), BUMN, polisi, PT, pedagang, nelayan, petani dan lain sebagainya, sedangkan untuk penyaluran dana antara lain terdiri dari pedagang, pegawai (negeri atau swasta), pengusaha, PT, BPRS, BMT dan lainnya di wilayah Cilacap dan sekitarnya.

¹Wawancara dengan Service Manager Bapak Yusuf Dahri Setyadi, 22 januari 2015

B. Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank Syariah Mandiri (BSM)

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan syari'ah Islam. Dalam menjalankan sistem operasionalnya tidak menggunakan perangkat bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya (*Shahibul Maal*), sehingga menjamin kehalalan pendapatannya. Hal tersebut sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI Tahun 2003 yang menyatakan bahwa bunga tidak sesuai dengan Syariah. Sebagaimana dijelaskan dalam Al- Qur'an:

“*Sesungguhnya Allah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba...*” (QS. Al Baqarah : 275)

Sedangkan Produk Bank Syariah Mandiri (BSM) dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu produk penghimpunan dana (*Funding*), produk Penyaluran dana (*Lending*) dan produk jasa-jasa, Pegadaian (baik dari Gadai Emas maupun Cicil Emas)

IAIN PURWOKERTO

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

a. Tabungan BSM

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di *konter* BSM atau melalui ATM. Berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Setoran awal minimal Rp. 80.000,- dan setoran berikutnya minimal Rp. 10.000,-. Saldo minimum Rp. 50.000,-. Biaya tutup rekening Rp. 20.000,- Biaya administrasi bank sebesar Rp. 6.000,- per bulan.

Manfaat :

1. Aman, terjamin,
2. *Online* di seluruh outlet BSM,
3. Bagi hasil yang kompetitif,
4. Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu atm & debit,
5. Fasilitas *e-Banking* yaitu BSM *Mobile Banking* & BSM *Net Banking*,
kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq & sedekah.

Persyaratan : kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

b. Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Berdasarkan prinsip syari'ah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH). Setoran awal minimal Rp. 500.000,- dan setoran selanjutnya minimal sebesar Rp 100.000,-. Saldo minimal untuk di daftarkan ke SSKOHAT adalah Rp. 25.500.000,- atau sesuai ketentuan dari Kementrian Agama. Biaya penutupan rekening karena batal Rp. 25.000,-.

Manfaat :

1. Aman dan terjamin,
2. Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji,
3. *Online* dengan Siskohat Kementrian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

Persyaratan : kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah

c. BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran tabungan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. BSM Tabungan Investa Cendekia berdasarkan prinsip syari'ah *mudharabah muthlaqah*. Periode tabungan 1 s.d 20 tahun. Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (usia masuk ditambah periode kontrak sama atau tidak melebihi 60 tahun). Setoran bulanan minimal Rp. 100.000,- s.d Rp. 4.000.000,-. Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah. Penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan saldo minimal Rp. 1.000.000,-.

	Tahun Pertama Kepesertaan	Tahun Kedua dan Seterusnya
Meninggal Dunia Karena Sakit (Bukan Karena Kecelakaan)	Santunan meninggal sebesar 50x setoran bulanan (setelah 3 bulan kepesertaan dan max Rp.50juta).	Santunan manfaat asuransi sebesar 100x setoran bulanan. Pembayaran sisa setoran bulanan untuk masa yang belum dijalani.
Meninggal dunia atau Cacat Tetap Total karena kecelakaan	Santunan manfaat asuransi sebesar 50x setoran bulanan Pembayaran sisa setoran bulanan untuk masa yang belum dijalani	Santunan manfaat asuransi sebesar 100x setoran bulanan Pembayaran sisa setoran bulanan untuk masa yang belum dijalani

Tabel 2. Manfaat Asuransi BSM Tabungan Investa Cendekia

Premi asuransi akan didebet secara otomatis dari setoran bulanan tabungan.

Premi asuransi ditentukan berdasarkan periode produk:

Jangka Waktu Menabung	Besarnya Premi
1-5 tahun	2,50%
6-10 tahun	3,75%
11-15 tahun	5,00%
16-20 tahun	6,50%

Tabel 3. Ketentuan Premi Asuransi BSM Tabungan Investa Cendekia.²

Manfaat :

1. Bagi hasil yang kompetitif,
2. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan,
3. Khususnya pendidikan putra/i,
4. Perlindungan asuransi secara otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan.

Persyaratan :

1. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah,
2. Memiliki Tabungan BSM sebagai rekening asal (*source account*)

d. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. BSM Tabungan Berencana menggunakan prinsip syari'ah *mudharabah muthlaqah*. Periode tabungan 1 s.d 10 tahun. Usia nasabah minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo. Setoran bulanan minimal Rp.100.000,-. Target dana minimal Rp. 1.200.000,- dan

² Wawancara dengan karyawan Warung Mikro, 28 januari 2015

maksimal Rp.200.000.000,-,jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak diubah. Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan. Saldo tabungan tidak bisa ditarik. Apabila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir masa kotrak) akan dikenakan biaya administrasi.

Manfaat tabungan :

1. Bagi hasil yang kompetitif,
2. Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang,
3. Perlindungan asuransi secara gratis & otomatis tanpa pemeriksaan kesehatan,
4. Jaminan pencapaian target dana.

Manfaat asuransi : santunan tunai berfungsi untuk memenuhi kekurangan target dana, sehingga manfaat asuransi dihitung dengan cara : target dana – Saldo saat klaim.

Persyaratan :

1. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah,
2. Memeiliki Tabungan BSM sebagai rekening asal (*source account*)

e. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. BSM Tabungan Simpatik menggunakan prinsip syari'ah dengan akad Wadiah. Setoran awal minimal Rp. 20.000,- (tanpa ATM) & Rp. 30.000,- (dengan ATM). Setoran berikutnya minimal Rp.10.000,-. Saldo minimal Rp. 20.000,-. Biaya tutup rekening Rp. 10.000,-. Biaya administrasi Rp.2.000,- per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimal).

Manfaat :

1. Aman dan terjamin,
2. *Online* di seluruh outlet BSM,
3. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM,
4. Fasilitas BSM *Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit,
5. Fasilitas *e-Banking* yaitu BSM *Mobile Banking* & BSM *Net Banking*,
6. Penyaluran zakat, infaq, sedekah.

Persyaratan : kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

f. TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. TabunganKu menggunakan prinsip syari'ah dengan akad *wadiah yad dhamanah*. Bebas biaya administrasi rekening. Bebas pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp. 2.000,- (bila ada). Setoran awal minimum Rp. 20.000,- dan setoran selanjutnya minimum Rp.10.000,-. Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp. 20.000,-. Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp. 20.000,-. Jumlah minimum penarikan di *counter* Rp. 100.000,- kecuali saat tutup rekening. Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut):

1. Biaya penalti Rp. 2.000,- per bulan.
2. Apabila saldo rekening mencapai < Rp. 20.000,-, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

Manfaat :

1. Aman dan terjamin dan *online* di seluruh *outlet* BSM.
2. Bonus wadiah diberikan sesuai dengan kebijakan bank.

Fasilitas :

1. Fasilitas kartu TabunganKu berfungsi sebagai kartu ATM & dedit
2. Fasilitas *e-Banking* yaitu BSM *Mobile Banking* dan BSM *Net Banking*.
3. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infak dan sedekah.

Persyaratan : kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

g. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Nasabah akan diberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Jumlah minimal deposito sebesar Rp 2.000.000,-, Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6 dan 12 bulan. Dicairkan pada saat jatuh tempo. Biaya materai Rp. 6.000,-.

Manfaat :

1. Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syaria'ah,
2. Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan ,
3. Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

Persyaratan :

1. Perseorangan → KTP/SIM/Paspor nasabah
2. Perusahaan → KTP Pengurus, akte pendirian, SIUP & NPWP.

(BSM juga menyediakan produk *Deposito BSM Valas / dolar*)

h. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Setoran awal & saldo minimum Rp.500.000 (perorangan) dan Rp.1.000.000 (perusahaan), biaya administrasi bulanan untuk perorangan Rp.15.000 (tanpa ATM) dan Rp.20.000 (dengan ATM) sedangkan untuk perusahaan Rp.15.000, biaya tutup rekening Rp.20.000, biaya administrasi perbuku Rp.100.000.

Manfaat :

1. Dana aman dan tersedia setiap saat,
2. Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G,
3. Fasilitas *Inercity Clearing* untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah),
4. Fasilitas *BSM Card* sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorangan),
5. Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan,
6. Bonus yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Persyaratan :

1. Perseorangan → KTP/SIM/Paspor nasabah
2. Perusahaan → KTP Pengurus, akte pendirian, SIUP & NPWP

(BSM juga menyediakan produk ***Giro BSM Valas, Giro BSM Singapore Dollar, Giro BSM Euro***)

2. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

a. Pembiayaan Konsumer BSM

1) Implan (pembiayaan yang direkomendasikan oleh perusahaan)

Implan merupakan pembiayaan dalam valuta rupiah yang diberikan pada karyawan perusahaan atau karyawan swasta dan PNS yang pengajuannya secara kelompok. Plafon mulai dari Rp.5 juta s/d Rp.250 juta. Jangka waktu 5 tahun (Umum). Dan 10 tahun (PNS). Skim yang digunakan adalah skim pembiayaan Syariah Al-Murabahah, yaitu pembiayaan dengan prinsip Jual-Beli.

2) Talangan Haji

Pembiayaan untuk mempermudah nasabah dalam memenuhi kebutuhan perjalanan Haji. Mekanisme: Calon haji datang ke Bank Syariah Mandiri dengan membawa SPPH yang telah di foto copy senyak 4 lembar dan seluruh berkas persyaratan untuk entry di SISKOHAT (Sistem Komputer Haji Terpadu). Selanjutnya, Calon haji telah mendapatkan tanda bukti angsuran BPIH atau nomor porsi. Dan selanjutnya Calon haji melaporkan ke kantor kementerian agama kabupaten Cilacap dengan menyerahkan semua berkas pendaftaran haji dalam stopmap (stopmap merah untuk perempuan dan stopmap biru untuk laki-laki) dibantu pihak BSM

Jangka waktu	3 tahun
Porsi Haji	Rp. 25.000.000
Dana Talangan Haji BSM	Rp. 22.500.000
Dana Calon Jamaah	Rp. 2.500.000

Saldo Tabungan Mabruur	Rp. 500.000
Ujroh Talangan Haji	Rp. 2.850.000/th
Biaya Materai	Rp 54.000
Total Setoran Jamaah	Rp 5.904.000

Tabel 4. Biaya perjalanan Haji dalam produk Talangan Haji

Keterangan:

- a. Hanya dengan setoran minimal Rp. 5.904.000,- calon jamaah telah mendapatkan porsi haji, kekurangan pendaftaran haji dipenuhi dengan Dana Talangan Haji BSM sebesar Rp. 22.500.000,-
- b. Dana Talangan Haji BSM sebesar Rp. 22.500.000,- dengan jangka waktu 3 tahun dapat dilunasi diakhir periode sebelum jatuh tempo secara sekaligus atau dalam beberapa kali pembayaran tanpa kewajiban membayar setiap bulan
- c. Pembayaran ujroh tahun I, II, dan III masing-masing Rp. 2.850.000,- apabila nasabah menggunakan fasilitas talangan dibawah 3 tahun, maka ujroh dibebankan hanya sepanjang jasa penggunaan SISKOHAT per tahun (*BSM juga menyediakan produk **Talangan Haji Junior***)

3) Multi Finance

Adalah pembiayaan Modal kerja *multi Finance*

4) Pensiunan

Adalah pembiayaan yang diperuntukkan bagi pensiunan. Karakteristik:
Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah atau ijarah., Pensiunan PNS.,

Pada saat jatuh tempo fasilitas usia maksimal 65 tahun. Belum menikmati fasilitas pembiayaan serupa dari pemberi pembiayaan lain. Bersedia untuk memindahkan pembayaran uang pensiunnya melalui BSM. Plafon mulai dari Rp.5 juta s/d 100 juta.

5) **Peralatan Kedokteran**

Pembiayaan untuk pembelian barang modal atau peralatan penunjang kerja dibidang kedokteran. Karakteristik: menggunakan prinsip syariah dengan akad murabahah. Jumlah pembiayaan minimal sebesar Rp.25 juta dan maksimal Rp.500 juta. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila jaminan pembiayaan hanya berupa peralatan yang dibiayai , maka maksimal pembiayaan yang dapat diberikan adalah sebesar 70%(tujuh puluh persen) dari harga transaksi peralatan yang dibiayai , dan peralatan tersebut dibeli dari *supplier* yang telah disetujui dan bekerjasama dengan bank.
- b) Apabila disertai dengan jaminan tambahan berupa rumah atau mobil, maka maksimal pembiayaan yang diberikan adalah 100% (seratus persen) dari harga transaksi peralatan yang dibiayai, dengan catatan nilai total likuidasi jaminan (sesuai ketentuan yang berlaku) minimal meng cover 130% dari plafon pembiayaan.
- c) Jangka waktu pembiayaan 1 s.d. 5 tahun

Skim yang digunakan adalah skim pembiayaan Syariah Al-Murabahah, yaitu pembiayaan dengan prinsip Jual-Beli.

b. Pembiayaan Produktif**1) BSM Customer Network Financing (Modal Kerja)**

Pembiayaan modal kerja yang diberikan kepada Nasabah untuk pembelian persediaan barang dari rekanan yang telah menjamin kerjasama dengan BSM.

Karakteristik: diberikan kepada nasabah yang telah direkomendasikan oleh rekanan dan nasabah tersebut layak menurut penilaian BSM untuk dibiayai. Kriteria minimum nasabah yang dapat dibiayai ditentukan oleh BSM berdasarkan standar ukuran risiko yang telah ditetapkan BSM dan konsultasi dengan rekanan. Nasabah harus membeli barang persediaan dari rekanan. Penentuan plafon ditetapkan oleh BSM (Rp100 juta s/d tak terhingga sesuai dengan kemampuan nasabah dan kondisi usahanya), dengan mempertimbangkan proyeksi penjualan rekanan dan/ kuota rekanan kepada nasabah.

2) Investasi

Pembiayaan modal kerja yang diberikan kepada Nasabah untuk pembelian peralatan untuk usaha tertentu. Plafon mulai dari Rp.100 juta s/d tak terhingga (sesuai dengan kemampuan nasabah dan kondisi usahanya)

c. Gadai Emas Syariah / Rahn

Adalah Akad menggadaikan barang berupa emas dari nasabah kepada bank, dengan uang sebagai gantinya. Akad ini digunakan sebagai akad tambahan pada pembiayaan yang berisiko dan memerlukan jaminan tambahan. Pihak bank tidak menarik manfaat apapun kecuali biaya

pemeliharaan atau keamanan barang tersebut. Tujuan akad Rahn adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

Karakteristik berdasarkan prinsip syariah dengan akad *qardh* dalam rangka *rahn* dan akad *ijarah*. Biaya administrasi dan asuransi barang jaminan dibayar pada saat pencairan. Biaya pemeliharaan dihitung per 15 hari dan dibayar pada saat pelunasan. Cukup dengan membayar biaya pemeliharaan dan administrasi bila s.d 4 bulan belum dapat melunasi pinjaman.

Syarat dan Ketentuan pembiayaan mulai dari Rp 500 ribu. Jaminan : emas (perhiasan atau lantakan). Jangka waktu: 4 bulan dan dapat diperpanjang (gadai ulang) sampai 1 tahun.

d. Cicil Emas

Akad cicil emas disini biasanya menggunakan akad Murabahah. Diadakannya Cicil Emas ini bertujuan untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian atau kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) minimal 10 gram. Plafond pembiayaan ini maksimal 80% dari harga emas untuk emas jenis lantakan (batangan). Untuk jangka waktu pembiayaan paling singkat 2 tahun dan paling lama 5 tahun.

e. BSM Warung Mikro

Pembiayaan Mikro adalah pembiayaan bersifat produktif kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha dengan limit s.d. Rp100 juta. Termasuk dalam segmen mikro adalah pembiayaan dengan tujuan

multiguna kepada nasabah perorangan dengan limit sampai dengan Rp50 juta yang disalurkan melalui Warung Mikro

1) *Golbertab* (Multiguna)

Pembiayaan BSM yang ditujukan kepada seseorang dan badan usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan plafon pembiayaan mulai dari Rp2.000.000,- (dua juta rupiah) s.d. Rp50.000.000,- (lima puluh juta rupiah).

- a) Plafon Pembiayaan Rp2Juta – Rp10 Juta. Margin (berdasarkan jenis produk) setara 36% pa.eff. dan dengan jangka waktu waktu maksimal 36 bulan.
- b) Plafon Pembiayaan Rp11 juta – Rp20 juta. Margin (berdasarkan jenis produk) setara 32% pa.eff. dan jangka waktu waktu maksimal 36 bulan.
- c) Plafon Pembiayaan Rp21 – Rp50 juta. Margin (berdasarkan jenis produk) setara 28% pa.eff. dan jangka waktu waktu maksimal 60 bulan

2) *Non-Golbertab* (Produktif)

Pembiayaan BSM yang ditujukan kepada seseorang dan badan usaha untuk memenuhi kebutuhan produktif dengan plafon pembiayaan mulai dari Rp2.000.000,- (dua juta rupiah) s.d. Rp100.000.000,- (lima puluh juta rupiah). Pembiayaan ini terbagi menjadi:

- a) Tunas 2 juta - 10juta. Margin (berdasarkan jenis produk) setara 36% pa.eff. dan jangka waktu maksimal 36 bulan.
- b) Madya Rp.11 juta – Rp.50 juta. Margin (berdasarkan jenis produk) setara 32% pa.eff. dan jangka waktu maksimal 48 bulan.

- c) Utama Rp.51 juta – Rp.100 juta. Margin (berdasarkan jenis produk) setara 28% ef. eff. dan jangka waktu maksimal 48 bulan.

3. Produk Jasa

Produk jasa merupakan layanan jasa bank kepada masyarakat diluar funding dan lending. Dari pelayanan jasa ini bank mendapatkan keuntungan bank/ yang sering disebut dengan *fee best income*. Jasa-jasa tersebut yaitu:

- a) BSM Mobile banking GPRS (BSM MBG) adalah Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone berbasis GPRS.
- b) BSM Net Banking adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.
- c) BSM Card adalah kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/ *Electronic Data Capture*).
- d) Sentra Bayar BSM adalah layanan pembayaran beragam tagihan seperti telepon, ponsel maupun listrik.
- e) PPBA (Pembayaran melalui menu Pemindah bukuan di ATM) adalah layanan pembayaran tagihan institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahanbukuan di ATM.
- f) BSM *Electronic Payroll (e-Pay roll)* adalah layanan administrasi pembayaran gaji karyawan suatu institusi.
- g) BSM *Safe Deposit Box* adalah layanan penyimpanan benda berharga, dokumen dan lain-lain yang ditetapkan diruangan yang dilengkapi sistem pengaman.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Tinjauan Tentang Manajemen Pelayanan

A. Pengertian Manajemen Pelayanan

Aktivitas manajemen pada setiap lembaga atau organisasi berkaitan dengan usaha mengembangkan potensi dan memimpin suatu tim atau sekelompok orang dalam suatu kesatuan. Manajemen berasal dari kata *manage* (bahasa latinnya : *manus*) yang berarti memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing.

George R. Terry (1972) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan.

1. Perencanaan (*planning*)

Meliputi penetapan tujuan dan standar, penentuan aturan dan prosedur pembuatan rencana serta ramalan (*prediksi*).

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pemberian tugas terpisah kepada masing-masing pihak membentuk bagian, mendelegasikan dan menetapkan jalur wewenang, mendelegasikan dan menetapkan sistem komunikasi serta mengoordinir kerja setiap karyawan dalam satu tim yang solid dan terorganisasi.

3. Penyusunan Formasi (*staffing*)

Menentukan persyaratan personel yang akan dipekerjakan, merekrut calon karyawan, menentukan *job description* dan persyaratan teknis suatu pekerjaan. Melakukan penilaian dan pelatihan termasuk didalamnya pengembangan kualitas dan kuantitas karyawan sebagai acuan untuk penyusunan setiap fungsi dalam manajemen organisasi.

4. Memimpin (*leading*)

Membuat orang lain melaksanakan tugasnya, mendorong dan memotivasi bawahan, serta menciptakan iklim atau suasana pekerjaan yang kondusif, khususnya dalam metode komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya sehingga timbul saling pengertian dan kepercayaan yang baik. Menumbuh kembangkan disiplin kerja dan *sense of belonging* (rasa memiliki) pada setiap karyawan dan jajaran manajemen (*public internal*).

5. Pengawasan (*Controlling*)

Manajemen ini mencakup, persiapan suatu standar kualitas dan kuantitas hasil kerja, baik berbentuk produk maupun jasa yang diberikan perusahaan atau organisasi dalam upaya pencapaian tujuan, produktivitas dan terciptanya citra yang positif. (Basu Swasta DH. Asas-asas Manajemen *Modern Liberty*, Yogyakarta, 1996).¹

Didalam literatur manajemen dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep *service*. Pertama *service* menggambarkan berbagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial, perdagangan

¹ Rosadi Ruslan, *manajemen public relations dan media komunikasi konsepsi dan aplikasi*, (jakarta: Rajawali pers, 2008). hlm, 2-3

ritel, *personal service*, kesehatan, pendidikan, dan layanan publik. Dengan kata lain, lingkungannya adalah industri.

Service bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*). Dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *Front Office* atau *Frontstage*) jika di dalam bank atau di perusahaan *service operations* dan *service delivery* merupakan komponen yang sangat penting dan selalu di butuhkan, karena di bank pelayanan yang dibutuhkan ialah pelayanan jasa dari karyawan bank atau perusahaan itu sendiri.² Untuk menciptakan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, sebuah perusahaan harus memiliki pelayanan yang baik, dan sebuah perusahaan juga harus memberikan pelatihan terhadap karyawannya agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap nasabah yang datang. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan dan karyawan, antara lain :³

1. Sarana Fisik

Sarana fisik terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. *Customer service* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat bergantung dari *customer service* yang melayaninya. Selain itu, *customer service* juga

² fandy tjiptono, *service management mewujudkan layanan prima*, (yogyakarta :C.V Andi Offset, 2012) hlm.4

³*tentang-customer-service* <https://cahturqlh.wordpress.com/2010/09/01/26> juli 2015

harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat dan cekatan salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank, peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah dan tidak bosan diruangan tersebut.

2. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *customer service* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai, nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *customer service* tersebut apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

3. Responsif

Seorang *customer service* harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-

hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

4. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya *customer service* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakan kepada *customer service*. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

5. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *customer service* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

6. Kecakapan

Untuk menjadi *customer service* yang khusus melayani nasabah, *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah. *customer service* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun dalam bekerja.

7. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.

8. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

9. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah, karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

10. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

Selain perusahaan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah dan pelatihan ke karyawannya. Adapula cara pelayanan yang baik yang harus dimiliki oleh *customer service* demi menciptakan kepuasan pelayanan. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus dimiliki oleh *customer service* :⁴

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
2. Tersedia karyawan yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Dari beberapa ciri-ciri pelayanan diatas dengan sangat mudah untuk *customer service* belajar bagaimana memberikan pelayanan yang baik untuk para nasabah. Selain memberikan pelayanan kepada nasabah, disini *customer service* juga harus bisa menggapai kepuasan nasabah atau pelanggan, kepuasan pelanggan

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), hlm. 210.

adalah segalanya untuk bisnis. Ketika pelanggan puas, pelanggan akan setia menggunakan produk dan jasa kita. Selain itu adapula Perkembangan sektor jasa yang tidak bisa lepas dari tahap-tahap perkembangan aktivitas perekonomian yang terdiri atas lima tahap :

1. Tahap Primer (*ekstraktif*), meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan.
2. Tahap Sekunder (produksi barang) meliputi pemanufakturan dan pemrosesan.
3. Tahap Tersier (jasa domestik), terdiri atas restoran dan hotel, salon kecantikan, *laundry* dan *dry cleaning*, pemeliharaan, dan reparasi.
4. Tahap Kuarter (perdagangan), meliputi transportasi, perdagangan ritel, komunikasi, keuangan dan asuransi, *real estate*, dan pemerintahan.
5. Tahap Kuiner (perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia), terdiri atas kesehatan, pendidikan, riset, rekreasi, dan kesenian. Tahap tersier, kuarter dan kuiner pada hakikatnya mencerminkan sektor jasa, sehingga kalau ketiganya digabungkan akan menghasilkan tiga tahap utama yaitu primer (*ekstraktif*), sekunder (produksi barang), dan tersier (jasa).⁵

Jadi dapat disimpulkan dari pembahasan diatas bahwa manajemen pelayanan adalah sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁶

⁵fandy tjiptono, *service management mewujudkan layanan prima*, (yogyakarta :C.V Andi Offset, 2012) hlm. 5-6

⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (PT indeks, 2007) hlm. 83

B. Tujuan Manajemen Pelayanan

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu pelayanan juga dapat menunjang kualitas perusahaan ataupun instansi pemerintah akan lebih maju lagi.

Untuk menunjang kualitas pelayanan perusahaan ataupun instansi pemerintah, sebuah perusahaan harus memiliki tujuan pelayanan sendiri sehingga dapat menunjang perkembangan kualitas pelayanan yang ada. Ada beberapa tujuan pelayanan umum yang dapat meningkatkan kualitas manajemen pelayanan di sebuah perusahaan, yaitu :

1. Meningkatkan mutu dan *produktivitas* pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan.
2. Mendorong upaya *mengefektivitas* sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya *kreativitas*, prakasa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.⁷

⁷*Manajemen pelayanan umum*/<https://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/mpu-kp-1.pdf>, 26 mei 2015.

C. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen pelayanan tidak jauh berbeda dengan fungsi manajemen pada umumnya, antara lain adalah :

- a. Perencanaan yang terdiri dari :
 1. *Self audit* menentukan keadaan organisasi sekarang.
 2. *Survey*
 3. Menentukan tujuan- *objectives*
 4. *Forecast*- ramalan keadaan-keadaan yang akan datang
 5. Melakukan tindakan-tindakan dan sumber-sumber pengesahan
 6. *Evaluate* - pertimbangan tindakan-tindakan yang dilakukan.
 7. Ubah dan sesuaikan *revise and adjust* rencana-rencana sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dari keadaan yang berubah-ubah.
 8. *Communicate* adalah yang langsung berhubungan terus selama proses perencanaan.
- b. Pengorganisasian yang terdiri dari :
 1. *Identity* adalah menentukan dengan teliti dan menentukan pekerjaan yang akan dilaksanakan.
 2. *Break work down* adalah membagi pekerjaan menjadi tugas-tugas setiap orang.
 3. Membagi tugas-tugas kelompok menjadi ke setiap posisi-posisi.
 4. Menentukan persyaratan ke setiap posisi.
 5. Kelompok-kelompok posisi menjadi satuan-satuan yang dapat dipimpin dan saling berhubungan dengan baik.

6. Membagikan pekerjaan, pertanggung jawaban dan luas kekuasaan yang akan dilaksanakan.
 7. Ubah dan sesuaikan organisasi sehubungan dengan hasil-hasil dan kondisi-kondisi yang berubah-ubah.
 8. Selalu berhubungan satu sama lain selama pengorganisasian.
- c. Kepegawaian yang terdiri dari :
1. Menentukan keperluan sumber daya manusia.
 2. Kerahkanlah pegawai-pegawai sedapat mungkin.
 3. Menseleksi pegawai dengan baik.
 4. Latih dan kembangkan sumber-sumber daya manusia.
 5. Sesuaikan kuantitas dan kualitas sumber-sumber daya manusia sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dan perubahan-perubahan kondisi.
- d. Pemotivasian yang terdiri dari :
1. Berhubungan dengan *staf* dan jelaskan tujuan-tujuan kepada bawahan.
 2. Membagikan ukuran pelaksanaan.
 3. Latih dan bimbing bawahan untuk memenuhi ukuran-ukuran pelaksanaan.
 4. Berikan upah kepada karyawan sesuai dengan pelaksanaan.
 5. Puji dan tegur karyawan dengan jujur.

6. Adakan lingkungan yang memberikan dorongan dengan meneruskan keadaan yang berubah-ubah serta tuntutan-tuntutannya.
 7. Ubah dan sesuaikan cara-cara memotivasi sehubungan dengan hasil pengawasan dan kondisi yang berubah.
 8. Selalu berhubungan baik dengan karyawan selama proses pemotivasian.
- e. Pengawasan yang terdiri dari :
1. Menetapkan selalu pengawasan sesuai dengan ukurannya.
 2. Memonitor hasil pengawasan sesuai dengan ukuran kepengawasannya.
 3. Perbaiki pengawasan dari penyimpangan-penyimpangan.
 4. Sesuaikan cara-cara pengawasan sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dan perubahan kondisi-kondisi.
 5. Berhubungan selalu dengan karyawan selama proses pengawasan.⁸

Disamping itu adapula fungsi pelayanan yang di pandang dari *perspektif struktural*, maka pelayanan tersebut terdiri dari :

1. *Social Investment* atau pelayanan yang berkaitan dengan *investasi social*. Pelayanan ini mempunyai sifat langsung mendukung akumulasi kapital atau bahkan menyediakan kapital. Pelayanan seperti ini banyak dilakukan dalam lembaga-lembaga perekonomian misalnya : Bank, Pasar Modal, dan sebagainya.

⁸ George R. Terry leslie W. Rue, *dasa-dasar manajemen*, (Jakarta : PT Bumi aksara Agustus 2010). Hlm. 11-12

2. *Social Consumption* adalah pelayanan yang berkaitan dengan barang konsumsi sosial. Dalam hal ini pelayanan bersifat tidak langsung mendukung akumulasi kapital, karena sifat dari pelayanan ini adalah sebagai pengantar atau sarana untuk peningkatan kapital itu sendiri, misalnya dengan menyediakan pelayanan untuk reproduksi tenaga kerja. Sebagai contoh pelayanan hiburan, kesehatan atau pelayanan pendidikan. Hasil yang diperoleh oleh penerima layanan adalah tidak langsung untuk meningkatkan kapital.
3. *Social Security* atau sering disebut dengan pelayanan keamanan sosial pelayanan ini sering disebut juga dengan pelayanan yang tidak langsung tetapi setiap orang membutuhkan pelayanan ini. Dalam teori kebutuhan manusia pada tingkat yang kedua. Pelayanan keamanan sosial ini menyediakan pelayanan untuk keamanan kegiatan yang akan dapat menunjang akumulasi kapital. Sebagai contoh pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah adanya pelayanan kepolisian dapat memberikan keamanan bagi setiap warga atau masyarakat di sekitarnya.⁹

D. Jenis-jenis Manajemen Pelayanan

Pengelompokan jenis pelayanan umum atau manajemen pelayanan pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang di hasilkan oleh suatu

⁹ *Manajemen pelayanan umum*/<https://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/mpu-kp-1.pdf>, 26 mei 2015.

organisasi. Selain melihat dari jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi, dapat juga dilihat dari jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan atau instansi pemerintah, Ada tujuh jenis pelayanan umum antara lain :

1. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara lain :
 - a. Jasa kepada konsumen akhir.
 - b. Jasa kepada konsumen organisasional.
2. Dilihat dari tingkat keberwujudan, dibedakan antara :
 - a. Jasa barang sewaan.
 - b. Jasa barang milik konsumen.
 - c. Jasa untuk bukan barang.
3. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara :
 - a. Pelayanan *professional*.
 - b. Pelayanan *non-profesional*.
4. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan antara :
 - a. Pelayanan *komersial*.
 - b. Pelayanan *nirlaba*.
5. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan antara :
 - a. Pelayanan yang diatur.
 - b. Pelayanan yang tidak diatur.
6. Dilihat dari tingkat *intensitas* karyawan, dibedakan menjadi :
 - a. Pelayanan yang berbasis pada alat.
 - b. Pelayanan yang berbasis pada orang.

7. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, dibedakan menjadi :
- a. Pelayanan dengan kontak tinggi.
 - b. Pelayanan dengan kontak rendah.¹⁰

E. Penerapan Manajemen Pelayanan di BSM Cilacap

BSM melakukan penerapan manajemen pelayanannya dengan *caraservice champion office*,¹¹ *service champion office* adalah petugas *SCO* cabang yang bertanggung jawab terhadap penerapan standar layanan di Cabang. Jadi BSM Cilacap memiliki *SCO* yang mampu bertanggung jawab penuh terhadap penerapan layanan di BSM Cilacap dengan secara langsung, terutama pada pelayanan jasa *transfer*.¹²

Kemudian yang memantau *service champion office* ialah *Frontliner*. Selain itu BSM juga selalu melakukan *roleplay* setiap hari rabu, *roleplay* ini berfungsi untuk menilai karyawan yang berada di bagian *frontliner* agar dapat di nilai bagaimana cara mereka memberikan pelayanan ke nasabah. Karena *roleplay* ini hanya dilakukan oleh karyawan yang berada di bagian *frontliner* saja, seperti *Security*, *Teller*, dan *customer service*.

Dengan adanya *roleplay* di BSM Cilacap, sehingga dapat meningkatkan mutu manajemen pelayanan terhadap karyawan yang berada di

¹⁰Manajemen pelayanan publik http://sadu-wasistiono.ipdn.ac.id/wp-content/uploads/tran-manaj_pelumum.pdf, 26 mei 2015

¹¹Wawancara dengan Teller (ibu Vina), 14 juni 2015.

¹²Laporan tahunan 2013 PT.Bank Syariah Mandiri/[http://www.syariahmandiri.co.id/wp-content/uploads/2010/03/\(In\) Annual Report BSM 2013 \(laporan_manajemen\).pdf](http://www.syariahmandiri.co.id/wp-content/uploads/2010/03/(In) Annual Report BSM 2013 (laporan_manajemen).pdf), 14 juni 2015.

bagian *frontliner* di BSM Cilacap dan pelayanannya setara dengan sistem penerapan manajemen pelayanan pada Perusahaan.¹³

2. Tinjauan tentang Jasa *Transfer*

a. Pengertian Jasa *Transfer*

Jasa adalah berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenan dengan sebuah produk fisik ataupun tidak.¹⁴

Sedangkan pengertian *Transfer* sendiri adalah jasa pengiriman uang melalui bank baik dalam kota, luar kota atau pun luar negeri. Saran yang digunakan dalam jasa *transfer* ini bergantung kemauan nasabah, dan hal tersebut akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Jasa *Transfer* adalah tindakan yang dilakukan oleh sebuah Bank atau Jasa pengiriman uang yang dilakukan oleh suatu Bank terhadap nasabahnya baik dalam kota, luar kota maupun luar negeri.

b. Manfaat dan jenis jasa *transfer*

Pelaksanaan *transfer* ini sangat membantu dan memberi manfaat yang besar dalam lalu lintas perdagangan. Dengan adanya *transfer* tidak

¹³Wawancara dengan Teller (ibu Vina). 14 juni 2015.

¹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta : FE UI, 1993) hlm. 229

menimbulkan pemborosan baik dalam waktu, tenaga dan biaya. Selain itu, *transfer* membawa rasa aman kepada nasabah karena nasabah yang terlihat di dalam lalu lintas pembayaran tidak perlu membawa uang dalam jumlah yang besar.

Sedangkan manfaat *transfer* adalah bagi nasabah :

1. Membantu pelaksanaan pembayaran, seperti uang kuliah, uang sekolah, atau pembayaran penginapan, dll.
2. Nasabah tidak perlu membawa uang ke tempat yang jauh.
3. Nasabah merasa aman, cepat, murah dan *efisien* atas pengiriman uangnya.

Selain untuk nasabah, *transfer* juga memiliki fungsi untuk bank itu sendiri, antara lain :

1. Membina dan mempercepat hubungan dengan masyarakat luas.
2. Merupakan sumber dana yang tidak berbiaya bagi bank.
3. Pengendapan dana.
4. Adanya pendapatan dari ongkos kirim.
5. Dapat memanfaatkan dan sektor *transfer* untuk pinjaman jangka pendek.¹⁵

Selain penjelasan fungsi Jasa *Transfer* di atas, terdapat pula penjelasan tentang jenis jasa *transfer* yang terbagi menjadi dua, yaitu :

1. *Transfer* keluar

¹⁵Jasa pengiriman uang melalui transfer pada umumnya/<http://repository.usu.ac.id/bitstream/chapter%20III-V.pdf>, 29 mei 2015.

Salah satu jenis pengiriman uang yang dapat menyederhanakan lalu lintas pembayaran adalah dengan pengiriman uang keluar. Media untuk melakukan *transfer* ini adalah secara tertulis ataupun melalui kawat.

Bila terjadi pembatalan *transfer*, haruslah di perhatikan bahwa pembatalan tersebut hanya dapat dilakukan bila *transfer* keluar belum dibayarkan kepada penerima uang dan untuk itu bank pemberi amanat harus memberi perintah berupa “*stop payment*” kepada cabang pembayaran. Pembayaran pembatalan ini baru dapat dilakukan oleh bank pemberi amanat kepada nasabah pemberi amanat hanya apabila telah diterima berita konfirmasi dari bank pembayar bahwa memang *transfer* dimaksud belum dibayarkan.

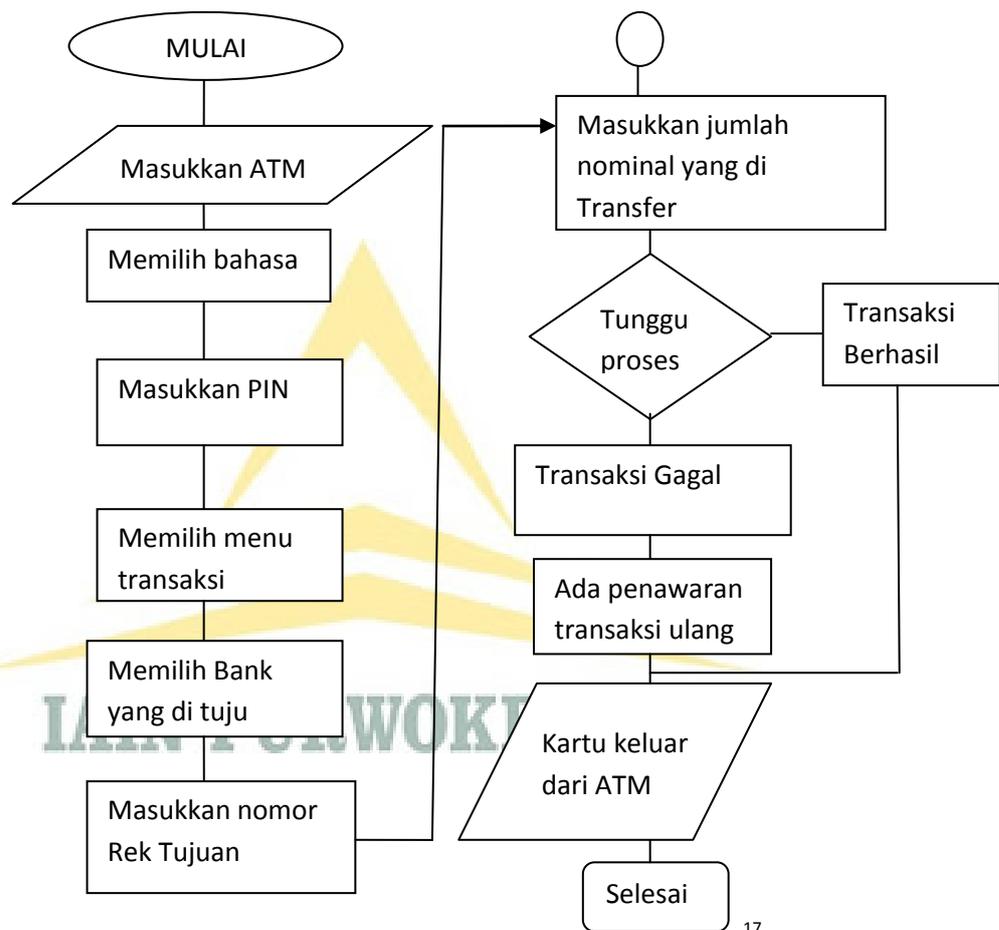
2. *Transfer* masuk

Transfer masuk, dimana bank menerima amanat dan salah satu cabang untuk membayar sejumlah uang kepada seseorang *beneficiary*. Dalam hal ini bank pembayar akan membukukan hasil *transfer* kepada rekening nasabah *beneficiary* bila ia memiliki rekening di bank pembayar. *Transfer* masuk tidak dikenakan lagi komisi karena si nasabah pemberi amanat telah dibebankan sejumlah komisi pada saat memberikan amanat *transfer*.

Jika terjadi pembatalan, pertama-tama yang harus dilakukan adalah memeriksa apakah hasil *transfer* telah di bayarkan kepada *beneficiary*. Bila

ternyata belum, akan diblokir dan dibatalkan untuk kemudian dikembalikan kepada cabang pemberi amanat melalui pemindahbukuan.¹⁶

c. **Tata Cara *Transfer* di Bank Syariah Mandiri melalui mesin ATM**



¹⁶Jasa-jasa perbankan/http:// Tugas Bank dan Lembaga Keuangan 1. Pdf, 28 mei 2015.

¹⁷Operasional jasa layanan bank syariah/http://Operasional-Jasa-Layanan. Pdf, 20 mei 2015.

B. Pembahasan

1. Sistem Pelayanan dalam Jasa *Transfer* di Bank Syariah Mandiri Cilacap

Sebelumnya pada pembahasan di atas sudah di jelaskan pengertian jasa *transfer* adalah tindakan yang dilakukan oleh sebuah bank atau jasa pengiriman uang yang dilakukan oleh suatu Bank terhadap nasabahnya baik dalam kota, luar kota maupun luar negeri.

Sistem pelayanan jasa *transfer* Bank Syariah Mandiri Cilacap juga tidak hanya untuk melakukan simpan pinjam uang saja melainkan bisa membantu nasabah untuk pemindah bukuan dananya ke bank lain ataupun ke sesama bank. Dan sistem pelayanan jasa *transfer* di Bank Syariah Mandiri Cilacap juga tidak harus melalui *konter teller* melainkan dapat melalui produk layanan lainnya, seperti produk layanan sebagai berikut :

1. BSM Card

Merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembiayaan, dan pemindahbukuan dana pada *ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama, maupun ATM Bank Card*. Selain itu juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di *merchant-merchant* yang berlogokan “Gunakan BSM Card Anda disini”.

2. BSM Sentra Bayar

Merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (PLN, Telkom, Indosat, Telkomsel). Layanan sentra bayar dapat dilakukan dengan setoran uang kas atau debit rekening melalui *teller, ATM, SMS Banking, atau proses auto debit* secara bulanan.

3. BSM *Mobile Banking*

Merupakan produk layanan perbankan yang berbasis teknologi SMS telepon selular (*ponsel*) yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja, dan kapan saja.

4. BSM *NetBanking*

Merupakan fasilitas layanan bank bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank) melalui jaringan internet dengan sarana computer.

5. BSM *Mobile Banking GPRS*

Merupakan produk layanan perbankan yang berbasis teknologi GPRS telepon selular (*ponsel*) yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja.

6. PPBA (Pembayaran melalui menu Pemindahbukuan di ATM)

Merupakan layanan pembayaran *institusi* (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan *non bank*) melalui menu pemindahbukuan di ATM.

7. BSM *Transfer Western Union*

Jasa pengiriman uang atau penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (*domestik*).

8. BSM *RTGS*

(*Real Time Gross Settlement*) Merupakan jasa *transfer* uang *valuta* rupiah antar bank dalam satu kota maupun kota yang berbeda secara *real time*.¹⁸

¹⁸Laporan tahunan 2013 PT.Bank Syariah Mandiri [http://www.syariah_mandiri.co.id/wp-content/uploads/2010/03/\(In\)_Annual_Report_BSM_2013\(Laporan_Manajemen\).pdf](http://www.syariah_mandiri.co.id/wp-content/uploads/2010/03/(In)_Annual_Report_BSM_2013(Laporan_Manajemen).pdf), 14 juni 2015.

Dengan adanya beberapa sistem pelayanan jasa *transfer* di dalam Bank Syariah Mandiri Cilacap yang sudah dijelaskan di atas sehingga dapat mempermudah nasabah untuk melakukan *transfer* dimana saja, kapan saja dan tidak harus melalui *konter teller*.

2. Kendala Yang dihadapi Oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap dalam Manajemen Pelayanan Jasa Transfer

Dalam sistem manajemen pelayanan jasa *transfer* di Bank Syariah Mandiri Cilacap sudah sangat membantu para nasabah untuk melakukan *transfer*, karena Bank Syariah Mandiri Cilacap sistem jasa *transferya* sudah bisa menyeluruh ke semua bank, baik bank syariah maupun bank konvensional. Dan jasa *transfer* di Bank Syariah Mandiri Cilacap juga sudah sangat lengkap, seperti yang sudah di jelaskan di pembahasan sebelumnya, sistem jasa *transfer* di Bank Syariah Mandiri Cilacap tidak hanya dapat dilakukan *transfer* antar kota melainkan antar negara-pun sudah dapat dilakukan. Karena kelengkapan sistem jasa *transfer* yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap sehingga Bank Syariah Mandiri Cilacap merupakan bank yang sangat dominan dalam kemajuan sistem jasa *transfer* dibandingkan bank-bank lainnya.

Selain itu adapula kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap, kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap bukan kekurangan pada sistem yang dimiliki seperti : BSM Card, BSM Sentra bayar, BSM Mobile Banking dan lain sebagainya, karena sistem pelayanan yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap sudah lengkap. Jadi kendala yang dihadapi

oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap ialah kurang pemahannya nasabah terhadap sistem pelayanan jasa *transfer* yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap.

Mungkin masyarakat awam hanya paham bahwa jasa *transfer* itu hanya dapat dilakukan di *konter teller* yang terdapat di kantor Bank Syariah Mandiri Cilacap ataupun melalui ATM, masyarakat kurang paham dengan adanya sistem jasa *transfer* seperti : BSM *Mobile Banking*, BSM *Net Banking* dan lain sebagainya. Yang menurut masyarakat awam merupakan jasa *transfer* yang asing yang belum pernah mereka lakukan sebelumnya. Sehingga kendala tersebut merupakan tugas yang harus dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Cilacap terutama untuk para *Teller* agar nasabah lebih paham dengan adanya sistem-sistem jasa *transfer* yang ada di Bank Syariah Mandiri Cilacap.

3. Contoh Kasus Pelayanan Jasa Transfer dalam Bentuk Valasdi Bank Syariah Mandiri Cilacap

Pada tanggal 05 februari 2015, Tuan Ilham menerima *transfer* dari luar negeri ke dalam tabungannya di Bank Syariah Mandiri Cilacap, Tuan Ilham menerima *transferan* sebesar \$ 400, saat itu \$ 1 kursnya berkisar Rp. 12.000 di Indonesia. Jadi nominal yang diterima oleh Tuan Ilham ialah Rp. 4.800.000,-. Lalu Tuan Ilham mengecek *transferan* tersebut. Tuan Ilham menanyakan kembali ke pada petugas *konter teller* BSM Cilacap bahwa jumlah *transferan* tersebut sesuai atau tidak.

Kemudian petugas *konter teller* menjelaskan kepada Tuan Ilham jika kiriman yang dia dapat sudah sesuai yaitu Rp. 4.800.000, hasilnya dari \$ 1 =

12000 (kurs yang berlaku) jadi $\$ 400 \times 12000 = 4.800.000$. Atas transaksi *transfer* di atas dan pencatatan di buku tabungan Tuan Ilham yang di lakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap dapat di jelaskan sebagai berikut :

Tuan Ilham menerima *transfer* dari luar negeri dengan mata uang asing dan penukaran ke dalam mata uang rupiah. Sebelum Tuan Ilham menerima *transferan* tersebut pihak BSM Cilacap mengkonfersikan terlebih dahulu dananya ke rupiah sesuai kurs yang berlaku saat ini kemudian pihak BSM mencairkan jumlah yang diterima oleh Tuan Ilham ke dalam mata uang rupiah dan mencatat jumlah tersebut ke dalam tabungan Tuan Ilham. Bahkan sebaliknya, jika Tuan Ilham yang melakukan *transfer* ke luar negeri, maka Tuan Ilham akan dikenakan biaya sesuai dengan Negara tujuan transfer yang akan dituju, dan biaya tersebut ditentukan oleh sistem yang sudah berlaku di BSM Cilacap.

Kemudian ada jenis produk pelayanan jasa *transfer* yang terdapat di BSM Cilacap yang bekerjasama dengan lintas negara dan *Merchan trade Asia (MTA)* Malaysia, yang berkaitan dalam pemecahan nominal mata uang asing ke dalam mata uang rupiah ataupun dari mata uang rupiah ke dalam mata uang asing, antara lain :

- a. BSM *Transfer Western Union* yaitu jasa pengiriman uang atau penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang di lakukan lintas negara atau dalam satu negara (*domestik*).
- b. *Transfer D.U.I.T* (Dana Untuk Indonesia Tercinta) yaitu jasa pengiriman uang dari luar negeri ke Indonesia. Saat ini BSM bekerjasama dengan *Merchan trade Asia (MTA)* Malaysia.

c. *BSM Transfer Valas*

Transfer valas terdiri dari :

1. *Transfer* ke luar yaitu pengiriman *valas* dari nasabah BSM ke nasabah bank lain baik dalam maupun luar negeri.
2. *Transfer* masuk yaitu pengiriman *valas* dari nasabah bank lain baik dalam maupun luar negeri ke nasabah BSM .¹⁹

Pada dasarnya manajemen pelayanan jasa transfer merupakan sebuah proses yang khas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau bank milik negara ataupun bank swasta untuk aktivitas ekonomi. Dan pada dasarnya manajemen pelayanan jasa transfer sangat berperan penting untuk nasabah, karena manajemen pelayanan jasa transfer sangat membantu nasabah untuk jasa pengiriman uang baik untuk dalam negeri maupun luar negeri.

Akan tetapi dalam prakteknya di BSM Cilacap, manajemen pelayanan jasa *transfer*, nasabah tidak harus datang langsung ke *konter teller* yang berada di bagian *frontliner*. Untuk dapat mentransfer uangnya melainkan bisa melalui ATM yang tersedia di depan kantor BSM Cilacap ataupun ATM yang berada di wilayah Cilacap baik ATM yang dari BSM Cilacap itu sendiri maupun ATM bersama.

Selain itu ada cara yang dilakukan nasabah untuk melakukan transfer yaitu nasabah ada yang menarik tunai terlebih dahulu uangnya kemudian baru nasabah tersebut melakukan transfer dengan mengisi formulir terlebih dahulu kemudian

¹⁹Laporan tahunan 2013 PT.Bank Syariah Mandiri [http://www.syariahmandiri.co.id/wp-content/uploads/2010/03/\(In\) - Annual Report BSM 2013 \(Laporan_Manajemen\).pdf](http://www.syariahmandiri.co.id/wp-content/uploads/2010/03/(In) - Annual Report BSM 2013 (Laporan_Manajemen).pdf), 14 juni 2015.

baru nasabah tersebut melakukan transfer ke *konter teller* . Jadi praktek pada manajemen pelayanan jasa transfer di BSM Cilacap dengan teori yang ada sangat berbeda, jika di dalam teori jasa transfer itu jasa pengiriman uang yang dilakukan oleh bank. Tetapi dalam prakteknya jasa transfer tidak harus datang langsung ke bank bisa juga melalui jaringan ATM yang tersedia.

Adapun pada saat transfer dilakukan oleh nasabah, jika nasabah tersebut mentransfer sejumlah uangnya ke bank yang berbeda nasabah tersebut dikenakan biaya transferan yang sudah ditetapkan oleh BSM Cilacap. Jadi pada dasarnya jasa transfer di BSM Cilacap dengan bank konvensional masih sama, hanya berbeda pada biaya yang ditetapkan oleh masing-masing bank.

Selain itu, Bank Syariah Mandiri Cilacap juga sudah mengikuti ketentuan dari Hukum Perbankan Nasional tentang jasa dan layanan perbankan dalam lalu lintas keuangan yang berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang tertera pada pasal 6 huruf e UU 7/1992 yaitu bank dapat memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.²⁰

²⁰*Hukum perbankan-jasa dan layanan perbankan dalam lalu lintas keuangan/* http://www.academia.edu/5253509/hukum_perbankan_jasa_dan_layanan_perbankan_lalu_lintas_keuangan, 15 juni 2015.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah mengadakan penelitian serta pembahasan dengan membandingkan antara teori dan praktek sebagaimana telah dipaparkan di bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Bank Syariah Mandiri Cilacap sudah menerapkan Pelayanan Jasa *Transfer* dengan baik. Dan sistem jasa *transfer* yang dimiliki oleh BSM Cilacap sudah lengkap, karena sistemnya dapat melakukan *transfer* keseluruhan bank, baik bank syariah maupun bank konvensional dan tidak hanya itu sistem jasa *transfer* di BSM Cilacap juga sudah bisa menembus *transfer* antar Negara.

Tetapi pada proses sistem pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cilacap masih kurang diperhatikan dan kurang dipahami oleh nasabah karena masih ada nasabah yang mengantri di *konter* hanya untuk melakukan *transfer*, padahal pada sistemnya pelayanan jasa *transfer* tidak harus dilakukan di *konter* melainkan bisa melalui sistem yang sudah disediakan oleh pihak BSM Cilacap. Tetapi .pelayanan yang diberikan oleh BSM Cilacap sudah baik, bersahabat dengan nasabah dan sistem pelayanan jasa transfer di BSM Cilacap terus berkembang dengan baik setiap tahunnya.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan, sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri Cilacap harus ditingkatkan lagi, terutama untuk kepentingan nasabah. Karena nasabah masih kurang paham dengan sistem-sistem manajemen pelayanan jasa *transfer* yang masih asing menurut mereka dan pelayanan jasa *transfer* harus lebih dikembangkan lagi informasinya kepada nasabah agar tidak terjadi antrian yang panjang di *konter* BSM Cilacap.

Walaupun dari keseluruhan pelayanan sudah baik, tetapi masih ada sisi-sisi pelayanan yang masih kurang menarik dan kurang dipahami oleh nasabah. Dan ada yang sudah sesuai dengan standar dan prinsip-prinsip syariah. Hal ini dikarenakan semua keputusan ekonomi yang diambil tidak boleh menyimpang dari syariah Islam yang dapat merugikan masyarakat atau nasabah. Bank syariah Mandiri Cilacap diharapkan menghasilkan sebuah keterbukaan, manajerial pelayanan yang baik dan dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan bank-bank lainnya.

2. Jasa *Transfer* adalah perpindahan dana antar rekening dari suatu bank kecabang bank sendiri atau bank lain, baik untuk kepentingan nasabah maupun kepentingan bank itu sendiri. Kegiatan *transfer* akan memberikan manfaat bagi bank yaitu adanya pengendapan dana terutama *transfer* yang dilaksanakan tidak pada hari yang sama, memberikan pendapatan jasa *transfer*. Maka dengan masih adanya beberapa kekurangan manajerial pelayanan jasa *transfer* yang kurang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cilacap di harapkan lebih di tingkatkan

lagi sesuai dengan pedoman atau pun prinsip-prinsip yang terdapat di dalam peraturan yang diberikan oleh pemerintah.

Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk para peneliti selanjutnya, mengenai bagaimana sikap bank syariah yang seharusnya dalam mematuhi segala pedoman tersebut agar menjadikan manajemen pelayanan jasa *transfer* di bank syariah sebagai laporan yang bertujuan untuk memberikan informasi yang secara riil tanpa adanya rekayasa dari pihak manapun.



DAFTAR PUSTAKA

- Academia, *Hukum Perbankan Jasadn Layanan Perbankan Lalu Lintas Keuangan (online)*. Download 15 juni 2015.
- Amanita Novi Yushita, pdf, (online), (staff. Uny.ac.id/sites/files/pendidikan bab 13. Download 28 mei 2-15).
- Chapter III.Pdf, (online), (Repository. Usu. ac.id. Download 29 mei 2015).
- Daniel, Moehar, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi : Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Ethic Bank Syariah Mandiri, *Disiplin Mengawal Proses Bisnis*, Jakarta :Redaksi Majalah Ethic, 2015.
- [https:// cahturqlho.wordpress.com/2010/09/01/ tentang-customer-service/](https://cahturqlho.wordpress.com/2010/09/01/tentang-customer-service/)
- Jurusan Syariah IAIN Purwokerto, *Panduan Penyusunan Laporan Tugas Akhir D III MPS 2015*
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta :Kencana, 2005.
- Kotler P dan Lane Kevin K, *Manajemen Pemasaran*, Pt Indeks, 2007.
- Kotler P, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta : FE UI, 1993.
- Nawawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998.
- Operasional Jasa Layanan pdf. (online). Download 20 mei 2015.
- Perwataatmadja, Karnaendan Muhammad Syafi'I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf, 1992.
- R. George. Leslie T. W. Rue, *Dasar-Dasar manajemen*, Jakarta : PT Bumi Aksara Agustus 2010.
- Ruslan, Rosadi, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta :Rajawali pers, 2008.
- Sadu Wasistiono, Transmanajpelumum. Pdf, (online), (ipdn.ac.id Download 26 mei 2015).

- Sinungan, Muchdarsyah, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta :Bumi Aksara, 1997.
- Surakhmadi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : Aneka, 1999
- Syariah Mandiri, *Laporan Manajemen. Pdf* (online), content uploads 2010-03 Annual report BSM 2013. Download 14 juni 2015.
- Tanzeh, Ahmad, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2012.
- Tugas Bank dan Lembaga Keuangan. (online). Download 28 mei 2015.
- Usep Mulyana, *mpu-kp-1.Pdf* (online), (files. Wordpress.Com. 2009. Download 26 mei 2015).

