BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT. *BRISyariah* Kantor Cabang Induk Surabaya

PT *BRISyariah* Kantor Cabang Induk Surabaya adalah sebuah Bank Non-Konvensional yang merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Berawal dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian diikuti dengan perolehan izin dari Bank Indonesia untuk mengubah kegiatan usaha Bank Jasa Arta dari bank umum konvesional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah Bank umum syariah yang diberi nama PT Bank Syariah BRI (yang kemudian disebut dengan nama *BRISyariah*) pada tanggal 17 November 2008.

Nama *BRISyariah* dipilih untuk menggambarkan secara langsung hubungan Bank dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, selanjutnya disebut Bank Rakyat Indonesia, yang merupakan salah satu Bank terbesar di Indonesia. *BRISyariah* merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Pada tanggal 19 Desember 2008, telah ditandatangani akta pemisahan unit usaha syariah. Penandatanganan akta pemisahan telah dilakukan oleh Bp. Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia dan Bp. Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama *BRISyariah,* sebagaimana akta pemisahan No. 27 tanggal 19 Desember 2008 dibuat di hadapan notaris Fathiah Helmi SH di Jakarta. Peleburan unit usaha syariah Bank Rakyat Indonesia kedalam *BRISyariah* ini berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Setelah peleburan, total aset *BRISyariah* mencapai Rp 1.466.664.279.742.

Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, *BRISyariah* mendapat dukungan penuh dari Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang saham sebagaimana tercermin dari penambahan modal disetor yang dilakukan sebanyak dua kali di tahun 2008, sehingga saat ini *BRISyariah* menjadi salah satu bank syariah dengan struktur permodalan yang kuat.

Didukung oleh 55 cabang, 543 karyawan dan pemegang saham yang solid, BRISyariah siap memberikan warna lain bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat menengah bawah yang menjadi sasaran utama.

Saat ini *BRISyariah* Kantor Cabang Induk Surabaya telah memiliki tujuh Kantor Cabang Pembantu, antara lain Kantor Cabang Pembantu Rungkut, Kantor Cabang Pembantu Diponegoro, Kantor Cabang Pembantu HR.Muhammad, Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo, Kantor Cabang Pembantu Gresik, Kantor Cabang Pembantu Bangkalan, dan Kantor Cabang Pembantu Jombang.

3.2 Visi dan Misi PT. *BRISyariah* Kantor Cabang Induk Surabaya

3.2.1 Visi PT. *BRISyariah*

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

3.2.1 Misi PT. *BRISyariah*

Adapun misi dari PT *BRISyariah* adalah :

- Memahami keragaman indiviu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3.3 Nilai utama *BRISyariah*

1. **Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan**

A. Nyaman

Setiap produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh *BRISyariah* mudah diakses dan selalu mengutamakan kenyamanan

bagi nasabah dan mitra bisnis, baik dalam hal prosedur, produk dan konsep layanan.

B. Universal

BRISyariah memahami keragaman kebutuhan nasabahnya dan siap memenuhi kebutuhan keuangan berbagai lapisan masyarakat. Setiap produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh BRISyariah harus mudah diperoleh kualitas dan keuntungannya dimanapun dan kapanpun, untuk siapapun dengan senantiasa mengedepankan semangat universal.

C. Fleksibel

BRISyariah selalu fleksibel dan responsive dalam menjawab berbagai kebutuhandan tantangan financial dengan menawarkan beragam produk dan layanan, baik untuk individu maupun komersil, pendanaan maupun pembiayaan, di kota maupun di desa.

2. Pemahaman yang mendalam yang progresif

A. Berorientasi pada nasabah

Menjai brand yang *insightful*, *BRISyariah* selalu meningkatkan kemampuan untuk memahami perbedaan kebutuhan setiap nasabah secara mendalam dan menyeluruh jauh sebelum nasabah bisa mengutarakannya sendiri.

B. Berorientasi pada tujuan

BRISyariah bertekad untuk menciptakan masa depan yang lebih baik dimana setiap orang dapat menikmati "hidup penuh warna". Kehidupan yang penuh warna merupakan suatu keadaan dimana setiap pribadi dihargai, setiap hidup menjadi lebih bermakna, dan setiap cita-cita dapat dicapai.

C. Berorientasi pada masa depan

BRISyariah berkembang menuju masa depan yang lebih baik dan selalu berupaya menjadi yang terdepan dalam segala hal, terutama dalam hal teknologi dan kreativitas inovasi produk dan layanan keuangan.

3. Fokus pada nasabah

A. Modern

BRISyariah menerapkan pendekatan modern dalam kegiatan operasional sehari-hari. Dengan menjadi modern, *BRISyariah* menempatkan dirinya sebagai bagian dari solusi keuangan di masa kini dan masa mendatang.

B. Inovatif

BRISyariah selalu mengusung semangat berinovasi melalui produk dan layanan yang inovatif dengan ide-ide yang orisinil dan memukau.

C. Profesional

Untuk menjadi yang terdepan, *BRISyariah* diperkuat oleh jajaran internal yang kompeten dan berpengalaman di bidangnya, responsive

dalam menghadapi ketidakpuasan nasabah dengan berlandaskan aturan GCG dan prinsip-prinsip syariah.

4. Penerapan etika secara inklusif

A. Transparan

Transparansi dan system yang terbuka adalah karakter prinsip syariah yang secara intuitif dan konsisten diwujudkan melalui berbagai produk dan layanan *BRISyariah*, termasuk penyampaian informasi kepada nasabah.

B. Terpercaya

Kepercayaan adalah elemen dasar menuju loyalitas. *BRSyariah* yang dilandasi oleh kompetensi dan kejujuran selalu menjaga konsistensi mutu produk dan layanan kepada nasabah serta hubungan jangka panjang yang mutual bagi rekan bisnis.

C. Aman

BRISyariah menjamin keamanan aset nasabah melalui system perbankan yang etis dan amanah. Nilai keamanan dapat diartikan dalam dua pengertian dalam *BRISyariah* yaitu :

- Nasabah memperoleh keamanan dalam menabung dan berinfestasi.
- Nasabah merasa aman karena aset yang diinvestasikan tidak akan dimanfaatkan untuk tujuan yang tidak halal.

3.4 Tujuan Perusahaan

BRISyariah merupakan bank yang terbilang baru, bank yang mulai beroprasi pada tahun 2009 ini terus melakukan berbagai persiapan dan pembenahan dalam rangka membangun fondasi yang kokoh untuk menunjang pertumbuhan bank.

Untuk mengembangkan pelayanan jaringan *BRISyariah* mengembangkan layanan penjualan melalui sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia dalam bentuk Unit Pelayanan Syariah (UPS) atau Unit Mikro untuk melayani sector UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah).

BRISyariah juga akan mempersiapkan peluncuran produk baru baik pendanaan maupun pembiayaan, yang akan difokuskan pada segmen UMKM dan Konsumer sesuai dengan visinya menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah, untuk kehidupan lebih bermakna.

Keseluruhan inisiatif ini tentunya tidak akan berhsil dilaksanakan tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal. Selain menggiatkan program rekrutmen untuk mengisi posisi lowong, *BRISyariah* juga akan menyelenggarakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian kerja.

Hal lain yang tidak kalah penting dilakukan *BRISyariah* adalah memperkuat sistem teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional bank sehari-hari. Bank akan mengimplementasikan *Core Banking System* dan

mengembangkan berbagai sistem teknologi informasi dan system pembayaran yang handal guna memberikan layanan prima bagi nasabah.

3.5 Gambar dan Arti Lambang *BRISyariah*

3.5.1 Lambang Perusahaan

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

Gambar 3.1
Lambang PT *BRISyariah*



Sumber : Company Profile PT *BRISyariah* 2011

3.5.2 Arti Lambang dan Warna PT *BRISyariah*

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

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

3.6 Motto PT *BRISyariah*

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

3.7 Struktur Organisasi PT *BRISyariah* Kantor Cabang Induk Surabaya

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Gambar struktur organisasi PT *BRISyariah* dapat dilihat pada gambar berikut ini :

3.8 Job Description

1. Pemimpin Cabang

Adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasioal.

2. *Financing Reviewer*

Melakukan *review* pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan yang melebihi kewenenangan limit cabang untuk memutuskan, untuk diajukan ke komite kantor pusat.

3. *Marketing Communication*

Bertanggung jawab untuk menangani semua komunikasi bagi perusahaan, menyampaikan pesan kepada publik terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan produk di pasar.

4. *Mikro Marketing Manager*

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

5. Consumer Marketing Manager

Bertanggung jawab atasprogram-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk consumer. Juga bertanggung jawab terjadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.

6. SME (Small Medium Enterprise) & Commercial Marketing Manager

Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis *small medium* dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.

7. Operation Manager

Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada diluar aspek bisnis.

8. Collection Manager

Bertanggung jawab menjaga kolektifitas pembiayaan dan kesehatan pembiayaan, serta memenej pembiayaan-pembiayaan bermasalah atau terindikasi memiliki potensi akan bermasalah.

a. *Desk Collection*

   Menagih pembayaran dari nasabah *by phone*, biasanya dalam jangka waktu 1 atau 2 hari.

b. *Collection Officer*

   Menagih pembayaran pada nasabah dengan cara terjun langsung ke lapangan.

c. *Restructuring*

   Jika ada masalah pada pembayaran dari nasabah dan memungkinkan dilakukan *review* ulang.

9. Financing Support Supervisor

Bertanggung jawab melakukan supervisi terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

a. Melakukan penaksiran nilai jaminan
b. Melakukan analisa yuridis pada nasabah
c. Melakukan proses administrasi pembiayaan
d. Melakukan pelaporan ke BI

10. AFO (Area Financing Officer)

Melakukan *review* pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat. Tetapi untuk segmen mikro, mulai dari 5 – 500 juta rupiah.

11. Sales Officer

Melakukan proses marketing untuk segmen konsumen.

12. Funding Officer

Melakukan proses marketing atau produk *funding* untuk segmen konsumer atau tabungan perorangan.

13. Account Officer

Melakukan proses marketing untuk segmen SME dan comersial khususnya giro dandeposito.

14. Petugas *Sundries (Loan Operation)*

a. Melayani transaksi operasional terkait dengan pembiayaan dan pemindahbukuan antara lain transaksi pencarian pembiayaan, pembayaran

angsuran atau bagi hasil debitur dan pelunasan pembiayaan serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Provider*).

b. Memberikan dukungan kepada Supervisor Administrasi Internal, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa :
   - Memproses layanan operasi pencairan dan pelunasan pembiayaan serta pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
   - Sebagai nara sumber dalam layanan operasi pembiayaan baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
   - Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
c. Menerima Instruksi Realisasi Pembiayaan (IRP) dari unit ADP (Administrasi Pembiayaan) dan memverifikasi pengisian dan tanda tangan Pejabat yang berwenang untuk memastikan kebenaran transaksi yang diterimanya.
d. Menginput aplikasi IRP dalam proses pencairan pembiayaan pada system sesuai data yang ada pada aplikasi untuk menghindari kesalahan yang merugikan Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syariah.
e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.

f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.

g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.

15. Petugas Kliring

a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan kliring serta transksi *back office* lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent.*

b. Memberikan dukungan kepada Supervisor Administrasi Internal, Operation Manager, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa :

- Memproses layanan operasi setoran dan penarikan kliring yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.
- Sebagai nara sumber dalam layanan operasi kliring dan transfer baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
- Menjadi bagian dari tim *operation* yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

c. Melaksanakan transaksi operasional (transfer, storan, kliring, penarikan kliring) dan transaksi *back office* (pemindahbukuan dll) sesuai dengan jumlah normal transaksi, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.

d. Menginput aplikasi transfer dan setoran kliring nasabah pada mesin TPK SKNBI di Kantor Cabang Wilayah Kliring BI sesuai ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional kliring.
f. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.
g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.

16. *Supervisor* Pelayanan

a. Mengkoordinir kegiatan pelayanan dan transaksi operasional teller dan *customer service* sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Profider*)
b. Memberikan dukungan kepada Operation Manager, Pimpinan Cabang, dan semua Grup di BRIS , berupa :
   - Menyediakan layanan operasi *front office* yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.
   - Menyetujui atau otorisasi transaksi layanan operasi *front office* sesuai kewenangannya.

- Membimbing teller dan Customer Service dalam melaksanakan tugasnya.
- Sebagai nara sumber dalam layanan operasi *front office* baik untuk internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya.
- Membangun Team Work dan komunikasi yang efektif di *front office* Kantor Cabang.

c. Membina dan melatih teller dan Customer Service agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.

d. Betanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja *Teller, Customer Service* dan area *front office* lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.

e. Mengelola operasional teller dan *customer service* Kantor Cabang.

f. Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* Kantor Cabang.

g. Melakukan sosialisasi kepada *Teller* dan *Customer Service* serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.

h. Membentuk Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional *front office* Kantor Cabang serta pengembangan karier dan pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan *front office* di Kantor Cabang.

17. Teller

a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* – Implementasi fungsi *Service Profider*.
b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor* layanan, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa :
   - Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
   - Sebagai nara sumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
   - Menjadi bagisn dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
c. Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
d. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter teller* dan kondisi khasanah.
e. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi *teller*.
f. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.

g. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional Kantor Cabang.

18. General Affair

a. Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam hal korespondensi, pengelolaan biaya dan pajak Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu serta Pengelolaasn Aktiva Tetap dan Inventaris Kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Memberikan dukungan kepada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu Syariah, berupa :

- Pengelolaan biaya, Kantor Cabang atau Kantor Cabang pembantu, Aktiva Tetap Asset dan Biaya akun-akun pada cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Pengelolaan Nostro cabang pada Bank lain sesuai ketentuan yang berlaku.

c. Pengelolaan Biaya dan Pembukuan serta monitoring Persekot (BDD)

d. Sebagai custodian Kas Kecil dan Materai serta membantu pengambilan dan pengantaran uang dari Rek. Nostro KC ke KCP serta Kantor Kas dan sebaliknya.

e. Sebagai pengelola dan monitoring penggunaan dan persediaan BCATK di Kantor Cabang.

f. Pengelolaan asset dan inventaris kantor serta mengelola penyusutan dan amortisasinya.
g. Pengelolaan dokumen kantor dan korespondensinya.
h. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional pembiayaan.
i. Melaksanakan dan berkoordinasi secara proaktif dengan supervisor dan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *back office* di Kantor Cabang.
j. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.

19. Customer Service

a. Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah daan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
b. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
c. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area *banking hall.*

d. Memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *Customer Service.*

e. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara prokatif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.

f. Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional Kantor Cabang.

g. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Profider*)

h. Memberikan dukungan kepada Supervisor Layanan, Operasional Manager, Pimpinan Cabang, berupa :

- Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di Customer Service dengan akurat, sopan, ramah, dan tepat waktu secara konsisten.
- Sebagai nara sumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
- Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

20. Operations Quality Assurance

a. Melaksanakan proses *internal control* di Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya untuk melakukan kualitas *service* dan operasi terjaga dengan baik dan transaksi operasi dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.
b. Memberikan dukungan kepada *Supervisor Adm Internal*, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRIS, berupa :
   - Melaksanakan proses internal control untuk service dan operasi yang tepat dan cepat baik untuk operasi di Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasinya sehingga semua layanan dapat terjaga kualitasnya.
   - Sebagai *user representative* dari Kantor Cabang dalam kaitannya dengan implementasi internal control dan management resiko.- Sebagai pelaksana dan nara sumber dalam implementasi kebijakan dan prosedur pengawasan service dan operasi.
   - Bagian dari tim operasi cabang maupun *Ops Quality Assurance* (OQA) Grup Operasi KP agar pelaksanaan tugas dan fungsi OQA dicabang dapat tercapai dengan baik.
   - Melakukan proses identifikasi, penilaian, pengukuran dan monitoring terhadap kualitas service dan proses operasi atas kegagalan pelaksanaan operasional yang diakibatkan oleh proses, manusia, factor eksternal dan kesesuaian terhadap prinsip syariah, baik secara harian atau berkala.

- Melaksanakan pengawasan service dan proses operasi.
- Sebagai nara sumber untuk implementasi kebijakan pengawasan kualitas service dan operasi.
- Melakukan koordinasi internal dan eksternal Kantor Cabang khususnya yang terkait dengan process pengawasan / kontrol atau dapat dikatakan sebagai user represntatif / perwakilan dari *Operations Quality Assurance* (OQA) Grup Operasi kantor pusat khususnya dalam menerapkan Management Resiko atau pengawasan lainnya.
- Melaporkan hasil pengawasan kepada Pimpinan Cabang dan OQA Kantor Pusat sesuai kebijakan dan aturan yang berlaku, serta memberikan masukan kepada Manager Operasi, Pimpinan Cabang, atau Grup Operasi dalam rangka perbaikan proses dan pelaksanaan kebijakan / prosedur operasional yang berlaku.
- Bagian dari Tim Operasi Kantor Cabang dan OQA Kantor Pusat yang harus bisa bekerja secara tim maupun independent.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Bulaeng. A.R. 2003. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.

Bungin, Burhan. 2003. *Analisa Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Creswell, Jhon W., 1998. *Qualitatif Inquiry and Research Design; hoosing Among Five Tradition*, *Sage Publication*, California.

Effendy, Onong, Uchjana. 1998. *Kamus Komunikasi*. Bandung. Mandar Maju.

Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2003. *Priciples of Marketing* , 10th Edition, New Jersey: Prentice Hall Inc.

Littlejohn, Stephen W., 1993. *Theories of Human Communication*, edisi ke-5, Belmont-California, Wadsworth.

Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Cakra Ilmu.

Mulyana, 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Rosda Karya.

_____, 2002. *Metodelogi Penelitian Kualitatif. Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : Rosda Karya.

_____, 2008. *Komunikasi Organisasi.* Bandung. Rosda Karya.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Soemanagara. Rd. 2006. *Strategic Marketing Communication.* Bandung : Alfabeta.

Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Rosda.

Widjaja. H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi-Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

Tri, Yulia. 2010. *PERANAN PETUGAS KLINIK HEMAT ENERGI DALAM MEMBERIKAN INFORMASI "HEMAT LISTRIK" KEPADA PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN JARINGAN BANDUNG UTARA*. Bandung : Universitas Komputer Indonesia.

Lucyanti, Tri. 2010. *PERANAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT MATA CICENDO BANDUNG*. Bandung. Universitas Komputer Indonesia.