

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Bpk. Meitra N. Sari
Divisi : Corporate Secretary
Hari/Tanggal : Senin, 10 Februari 2014
Pukul : 11:15 WIB
Tempat : Arthaloka Building, Sudirman (*Head Office Bank Muamalat Indonesia, Tbk*)

KEY INFORMAN

1. Sejak kapan Bank Muamalat merencanakan perubahan logonya?

Jawab:

Didirikan pada tahun 1991 dan mulai tahun 1992 bank muamalat mulai beroperasi sampai tahun 2008 dengan aset mencapai 16 triliun rupiah. Dimasa itu bank muamalat masih dianggap sebagai bank yang kurang menarik perhatian karena dulu bank syariah masih dianggap sebagai bank kuno dan kapasitasnya kecil. Pada tahun 2009 dengan pergantian direksi dan manajemen baru, mereka menyadari kesalahan strategi mereka, terutama strategi komunikasinya yang tidak sampai ke masyarakat. pada tahun 2009 diputuskan bahwa bank muamalat harus melakukan sebuah sistem baru yang mereka sebut transformasi yang meliputi perbaikan di bidang pelayanan, insfratruktur, IT, dan perubahan di bidang lainnya. Program transformasi ini mulai berjalan pada tahun 2010 dengan langkah pertama merancang sebuah sistem komunikasi yang diharapkan dapat memperkenalkan bank muamalat sebagai bank syariah modern yang mampu menjembatani jaman.

Transformasi pola komunikasi dilakukan karena selama bank muamalat beroperasi mulai tahun 1992 kebanyakan para nasabah bank muamalat hanya dari kalangan agamis seperti FPI, mujahidin, dan sebagainya,

sedangkan nasabah-nasabah potensial seperti para pengusaha tidak tertarik menginvestasikan dananya di bank muamalat, berangkat dari hal itu barulah bank muamalat mulai merencanakan transformasi pola komunikasi dengan berbagai macam cara, tapi proses transformasi yang paling menonjol adalah dengan merubah lambang atau logo. Pada logo lama bank muamalat berlafal “din” itu artinya agama, sedangkan logo yang baru berlafalkan “dain” yang berarti trade atau trading. “din” itu melambangkan dua sisi mata uang antara din (agama) dengan dain (trade atau trading) yang jika disatukan artinya trading perdagangan yang menganut hukum syariah. Untuk lambang yang sekarang ini mencerminkan sikap lebih luwes dan lebih muda, untuk font logo baru ini menggunakan font sans serif yang lebih kecil dari logo sebelumnya agar lebih ramah. Tagline pada logo baru pun berubah menjadi “kini semua orang semakin berkembang bersama bank muamalat”. Pada tagline ini kami ingin dapat mendekatkan kepada masyarakat dan berkembang bersama bank muamalat melalui produk-produk kami.

2. Bagaimana proses transisi perubahan logo Bank Muamalat?

Jawab:

Proses transisi berjalan setelah setahun lebih membuat logo, kemudian pada saat kita launching kita bikin event, kita mulai ubah logonya di setiap outlet sampai sekarang belum selesai karena masih banyak outlet yang masih pake logo lama karena faktor biaya yang cukup mahal, jadi bertahap. Kemudian kita pake di iklan-iklan kita, waktu itu pola komunikasi pada iklan pun berubah total, tadinya pertama “murni syariah” kita hilangkan, tahun 2012 kita bikin bank muamalat “kini semua orang semakin berkembang bersama bank muamalat” kita bikin pola iklan yang kita sebutnya program sebagian orang, karena cara ngomong (sebagian orang ingin menikah, sebagian orang sekolah, dst) tapi semua keinginan mereka itu bisa diakomodasi di bank muamalat. Jadi pola iklan kita mewakili semua produk yang ada pada bank muamalat.

3. Makna apa saja yang terkandung pada logo Bank Muamalat yang baru?
(warna, font, bentuk, lafal)

Jawab:

Nama logo kita, drop of purity, tetes kemurnian. Alasan kita memberi nama "*drop of purity*" karena kita murni syariah. Tapi alasan mendasar yang ingin dibentuk ialah, kita ingin masyarakat tau kalo muamalat murni syariah, dengan bentuk logonya yang seperti tetes air, jadi tidak perlu penjelasan mengenai murni syariah, tetapi dapat diwakili oleh bentuk logo yang seperti tetes air kemurnian.

Kita menggunakan hijau, karna hijau notabene warna islam. Kemudian tulisan berwarna ungu, kenapa warna ungu? Saya pun tidak tahu alasan dasarnya apa. Tapi pada saat bikin logo baru, kita memberikan banyak warna pada saat risetnya, kalo kita kasih warna biru, masyarakat ada yang ngomong mandiri, bca, bumiputra. Begitu kita tongolin warna merah, ada yang bilang cimb niaga, bii, danamon. Begitu yang keluar warna hijau, bsm. Tapi begitu kita mengeluarkan warna ungu, 100% respon mengatakan bank muamalat. Jadi, ternyata warna ungunya sudah nempel di benak orang. sehingga kita memutuskan warna ungu kita keep. Ungu itu memang dianggap lebih royal dan elegant, kalo di agama kristen itu kristus selalu di dekip memamakai juba warna ungu, karena di jaman romawi cuma kaisar yang boleh pakai warna ungu. Jadi, kita bikin tetap ada warna ungunya, kenapa hijau karena dia islam. Tapi kita tidak bikin sembarang hijau, kita bikin pantone hijau yang sekarang supaya lebih muda, lebih fresh, dia bukan hijau yang kesannya tentara, disiplin, kita menunjukkan hijau yang kesannya lebih friendly. Font kita ganti, kita pakai sans serif karena font ini lebih ramah, dia lebih bicara, kalo yang kemarin itu huruf besar semua, itu lebih kaku dan kurang menarik. Begitu kita ganti, budaya harus berubah bukan? Merubah budaya pun tidak gampang, sekarang sudah berubah, tapi masih berasa impact dari logo yang lama, pola komunikasi lama.

4. Apakah logo Bank Muamalat yang sekarang sudah dapat merepresentasikan visi dan misi yang baru juga?

Jawab:

Visi dan misi kita masih yang lama, menurut saya kesuksesan sebuah perusahaan tidak ditentukan dari visi misinya, dia ditentukan dari seberapa kita mau berkontribusi terhadap kesuksesan perusahaan dalam hal implemetasi.

5. Apa yang diharapkan dari perubahan logo tersebut? apakah itu ditunjukkan bagi karyawan?

Jawab:

Iya, yang kita harapkan dari logo baru itu yang pertama, kita mau orang melihat kita bank muamalat bank semua orang, dia bank orang yang muda, bank orang yang energik, dan dia sendiri adalah bank yang muda dan energik. Dan kita mau karyawan kita memahami itu, kita mau orang melihat logo kita sebagai bank yang muda dan energik, jika ditanya ini berhasil, iya dia berhasil, salah satu tolak ukur keberhasilannya menurut saya paling penting itu adalah seperti yang saya bilang di 2008 aset kita 12 trilliun, direksi masuk aset 16 trilliun tahun 2009, aset kita sekarang sudah 55 trilliun. Jadi dari 2009 sampai 2014, jika dibandingkan dengan yang sebelumnya, itu sudah berapa kali lipatnya tumbuh dalam 4 tahun dibanding 17 tahun sebelumnya. Sebagian orang bertanya perlukah rebranding? Perlukah tranformasi itu? Perlu! Bank muamalat itu adalah bukti nyata dari hubungan antara transformasi dengan kesuksesan suatu perusahaan dari segi financial.

6. Bagaimana mengimplementasikan logo terhadap perilaku atau budaya kerja karyawan?

Jawab:

Semua karyawan bank muamalat semua menggunakan kerudungan untuk yang wanita dan itu dari dulu dan sampai sekarang wajib. Karena dari awal bank muamalat visinya menjadi lembaga keuangan yang syariah. Level dari syariahnya itu tinggi. Pengucapan salam assalamualaikum saat membuka pintu, di teller, dan sebagainya. Karena salam agama Islam adalah assalamualaikum dan bismillah pada slip transaksi. Dan karyawan wanita tidak boleh menggunakan celana panjang, wajib rok, dan pada saat sholat jumat Bank Muamalat pasti tutup. Tapi, sebenarnya tetap dapat dikatakan syariah jika transaksinya adil, transparan, gak pake riba, dan ujungnya dia tetap dikatakan lembaga yang halal, produknya tetap halal, walaupun organisasinya bukan organisasi islam. Pelayanan yang baik, ramah, santun, dan sebagainya itu juga termasuk syariah, pada tranformasi ini kita ingin membentuk suatu budaya yang seperti itu. Tidak kaku, tapi tetap pada jalurnya.

7. Adakah perubahan budaya kerja pada Bank Muamalat sebelum dan sesudah perubahan logo?

Jawab:

Ada! Dan itu jauh lebih baik, jika dibandingkan hasil survei dengan 11 bank syariah lainnya, di survei MRI kita ada di level 10, karena service kita jelek, mereka menganggap bahwa itu tidak penting, yang penting halal. Artiya budaya kerja kita jelek sekali, service kita terutama, jadi sebelum tranformasi kita ada di level 10 dari 11 bank syariah, setelah kita transformasi setelah kita woro-woro mengenai perubahan budaya dan lain sebagainya kita ada di level 1, karena saya menekankan bahwa syariah itu tidak hanya bermakna sembahyang, syariah itu tidak hanya bermakna tidak makan babi, syariah itu tidak hanya bermakna kerudungan, ramah

terhadap orang pun itu syariah, tanggung jawab sosial pun syariah, layanan tepat waktu pun syariah, menjadi pelayan yang baik untuk orang pun itu syariah, dan itu harus dimaknai betul-betul, dengan kita menjadi bank yang muda dan energik.

8. Seperti apa budaya kerja di Bank Muamalat? Budaya Organisasi yang tertulis?

Jawab:

Kita punya yang namanya budaya corporate value, corporate value itu ada *ISLAMIC*, *MODERN*, *PROFESIONAL*. islamic, karena kita bank syariah, kita musti memiliki nilai pembeda, nilai pembedanya itu, nilai syariahnya itu sendiri, kalo dulu nilai syariah itu di wujudkan dalam bentuk fisik, seperti selalu ada musholah di depan bank. Tapi sebenarnya budaya syariah tidak hanya diwujudkan dengan penempatan musholah di depan bank, tetapi budaya tepat waktu, mementingkan nasabah, santun, melayani dengan cepat, meminimalisir keluhan, itu juga termasuk dalam islamic. Green banking itu juga termasuk dalam islamic, green banking yang dimaksud disini ialah bank syariah tidak boleh melakukan hal-hal yang melenceng dari ajaran islam, seperti membiayai perusahaan yang merusak lingkungan, membiayai perusahaan klub malam, rokok, dsb. Arti Modern itu, kita berteknologi tinggi, kita punya budaya kerja yang terintegrasi. Kalo profesional, mempunyai budaya yang tepat untuk orang yang tepat di tempat yang tepat. Inilah yang mau kita bangun sebagai nilai perusahaan. kalo kita mau lihat budaya kerja, budaya kerja hasil dari ketiga turunan ini, seperti manajemen waktu yang baik yang karyawan lakukan, itu hasil dari corporate value muamalat.

9. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap perubahan logo Bank Muamalat?

Jawab:

Tanggapan karyawan terhadap logo yang sekarang baik. Tidak ada masalah.

10. Bagaimana respon nasabah terkait perubahan logo Bank Muamalat?

Jawab:

Tanggapan nasabah positif sekali, ada nasabah yang berpendapat negatif, tapi yang menanggapi positif jauh lebih banyak. Saat launching logo terbaru kita keluar, di media cetak maupun elektronik iklan kita menjadi trending topic selama 1 minggu. Pendapat yang dilontarkan dari pola komunikasi sangat banyak, tapi satu yang menurut saya paling penting adalah semua 100% nasabah yang menanggapi positif rata-rata bilang bahwa pesan yang kita ingin sampai kan itu sampai. Ingat! Komunikasi itu bagus, apabila pesan yang kita ingin sampaikan sampai. Dan semua menanggapi bahwa bank muamalat lebih modern, lebih muda, lebih dinamic, lebih energetic, itu sampai dan itu yang menurut saya paling penting.

Narasumber : Bpk. Krisna W. Wardhana
Divisi : SBM (Sub Branch Manager)
Hari/Tanggal : Selasa, 25 Februari 2014
Pukul : 10:33 WIB
Tempat : Bank Muamalat Cabang Koja, Jakarta Utara

INFORMAN I

1. Bagaimana budaya kerja di Bank Muamalat?

Jawab:

Setiap pagi kita mempunyai kegiatan namanya morning briefing, berkumpul dengan, kegiatan dalam morning briefing itu macam-macam dari menginformasikan produk-produk baru, tentang kebijakan yang baru, mensupport teman-teman yang lain untuk mencapai target apa saja yang ingin dicapai disetiap harinya, berdoa bersama. Ada juga doa sore, tapi ini relatif jarang dilakukan karena kalo sudah sore karyawan terkadang sibuk dengan urusannya masing-masing oleh sebab itu relatif jarang dilakukan.

Budaya organisasi kita yang dulu, ada namanya ZIKR, PIKR, MIKR. Tapi budaya ini sudah tidak di pakai, karena setiap manajemen mempunyai kebijakannya sendiri. Tapi, bukan berarti sekarang kita tidak mempunyai budaya organisasi, budaya organisasi kita yang sekarang namanya ISLAMIC, MODERN, PROFESIONAL. Islamic dilihat dari segi pakaian, modern mengikuti perkembangan jaman, dan tidak lebih fanatik karena dulu setiap hari khususnya laki-laki menggunakan baju koko dan peci, kalo profesional dilihat dari pelayanan kita kepada nasabah.

Kemudian setiap waktu ibadah sholat jumat Bank Muamalat selalu tutup, alasannya karena laki-laki diwajibkan untuk sholat jumat.

Karyawan perempuan di Bank Muamalat diwajibkan berhijab, rok (tidak diperbolehkan memakai celana). Hari senin kita menggunakan seragam yang sudah ditentukan oleh pusat, sampai dengan hari rabu, hari kamis minggu pertama kita menggunakan batik yang sudah ditentukan oleh perusahaan, dan untuk minggu berikutnya kita boleh memakai batik bebas, untuk hari jumat minggu pertama kita ada seragam namanaya PDH, ini dipakai minggu pertama, dan minggu berikutnya kita boleh memakai baju koko bebas.

2. Adakah pengaruh perubahan logo terhadap budaya kerja karyawan?

Jawab:

Menurut saya dampak yang terlihat dari perubahan logo, pada pakaian karyawan. Karena Bank Muamalat ini berbeda dengan bank konvensional atau bank syariah lainnya, dan ini sangat mempengaruhi budaya organisasi itu sendiri. Di Bank Muamalat semua karyawan beragama Islam, diwajibkan memakai jilbab untuk yang perempuan, dan dilarang menggunakan celana. Dulu karyawan laki-laki di Bank Muamalat setiap hari memakai baju koko dan peci, termasuk satpam. Tapi, sejak adanya perubahan logo dan kebijakan-kebijakan yang baru, maka seragam kita pun sekarang diatur, tidak lagi menggunakan baju koko dan peci setiap harinya. Dan yang paling penting yang harus di jaga adalah attitude karna yang kita bawa adalah syariah, nama islam, itu yang memberatkan. Dan saya melihat Muamalat itu bank semua umat.

Tapi diharapkan dengan logo baru muncul banyak perubahan dari atm yang muncul dimana-mana mempermudah nasabah untuk bertransaksi berbeda dengan jaman dulu yang masih sangat kurang. Dan yang paling penting kantor cabang, sekarang kantor cabang pun sudah tersebar di beberapa wilayah dan lebih mudah, karena nasabah mencari kemudahan.

3. Makna apa saja yang terkandung pada logo baru Bank Muamalat? (warna, font, bentuk)

Jawab:

Bentuknya berbeda dan lebih modern, dan ingin menampilkan sebagai bank syariah yang pertama dan berbeda dengan yang lain, terlihat pada bentuk logo yang seperti tetes air, dari bentuk tersebut kita ingin menyampaikan pesan, bahwa Bank Muamalat ini murni syariah, dengan tema logo kita *drop of purity* atau tetes kemurnian.

Pada logo bank muamalat artinya din (dal ya nun) bisa juga dibaca dain artinya berhutang. Dari logo tersebut kita ingin menginformasikan kepada masyarakat bahwa agama kita juga berbicara tentang ekonomi tentang perbankan syariah, mengatur tentang muamalat (muamalah, saling berhubungan, bersilahturahmi), dan inilah Bank Muamalat.

Narasumber : Ibu Risa
Divisi : Costumer Service
Hari/Tanggal : Kamis, 27 Februari 2014
Pukul : 9:17 WIB
Tempat : Bank Muamalat Cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara

INFORMAN 2

1. Bagaimana budaya kerja di Bank Muamalat?

Jawab:

Kita ada Briefing pagi, dalam briefing pagi kita sharing mengenai produk, informasi memo terbaru, doa dan lain-lain.

Dari segi pakaian, kita memakai jilbab, makeup seadanya tidak menor, rok, sepatu pantofel hitam, kaos kaki.

Kemudian kita berpegang pada budaya corporate Islamic, modern, profesional, islamic dilihat dari segi pakaian, santun, sopan. Modern mengikuti perkembangan jaman, dan tidak lebih fanatik karena dulu setiap hari khususnya laki-laki menggunakan baju koko dan peci, kemudian dari segi produk, produk kami kini cukup bervariasi, kalo profesional dilihat dari pelayanan kita kepada nasabah.

Kalo budaya kerja saya pribadi, khususnya frontliners itu harus sudah rapih 30 menit sebelum jam buka kantor, berbeda dengan marketing atau teman teman back office. Dari segi pelayanan kita harus lebih baik dan menarik.

2. Adakah pengaruh perubahan logo terhadap budaya kerja karyawan?

Jawab:

Ada, tapi tidak banyak, yang paling terlihat perubahannya ialah dari segi pakaian karyawan. Untuk standar seragam dari senin sampai rabu kita ada seragam dari pusat, warna ungu, hari kamis kita pakai batik bebas tapi ada juga batik seragam, tidak boleh pendek, tetap sopan dan mencerminkan muslim. Untuk karyawan perempuan pun, pemakaian jilbab mempunyai standar tersendiri, harus menutupi dada, dan tidak boleh dimodel yang berlebihan. Kemudian ada briefing pagi, dalam briefing kita bertukar informasi, dan sebagainya.

Dan kita lebih meningkatkan pelayanan saja, dengan adanya produk-produk baru yang juga lebih bervariasi. Pelayanan kita juga mendapat peringkat terbaik setelah di survei oleh MRI, yang dulu kita diperingkat ke-10 dari 11 bank syariah, tapi 2 tahun terakhir ini kita mendapat peringkat pertama, dengan kategori pelayanan terbaik.

3. Makna apa saja yang terkandung pada logo baru Bank Muamalat? (warna, font, bentuk)

Jawab:

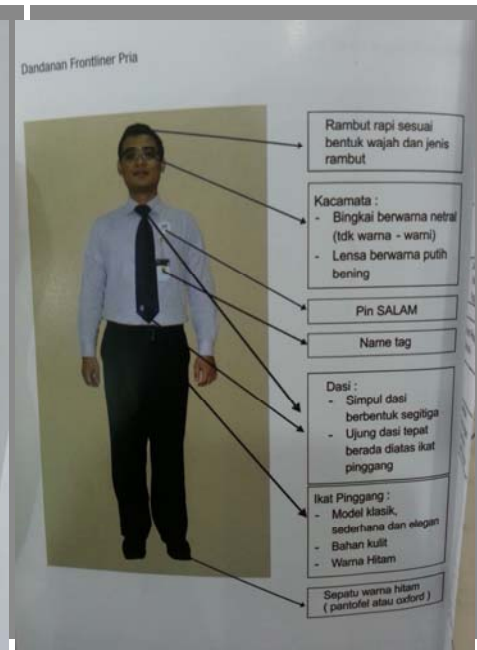
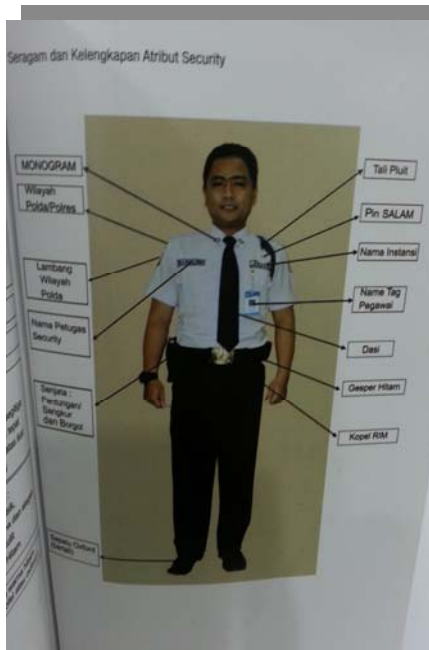
Arti logo pada Bank Muamalat yang sekarang sama dengan yang dulu, hanya saja berubah bentuknya saja, masih diin yang artinya agama. Warna hijau melambangkan islam, karena islam identik dengan warna hijau. Warna ungu menurut saya melambangkan kemewahan.











Dandanian Frontliner Wanita



Eyebrow

Mascara

Eye Shadow

Blush on

Lipstick

Note
Warna dandanian warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang sudah distandarkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan dan sesuai standar pemakaian pada training kelas Kecantikan.

Standar Pemakaian Jilbab



Penjelasan Gambar :

1. Bagian jilbab sebelah kiri ditarik ke tengkuk leher sebelah kanan dan dikaitkan.
2. Bagian jilbab sebelah kanan menutupi dada.
3. Pin SALAM dipakai di sebelah kiri, dapat berfungsi untuk mengkaitkan antara jilbab sisi kiri dan kanan.
4. Name tag dipakai disebelah kiri dan tidak tertutup oleh jilbab.









