
**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA UNIT LAYANAN PELANGGAN
DI BSI KANTOR CABANG CIANJUR SILIWANGI**

Indra M. Syarief H^{1*} Alifah Lufita Nur'aini², Neng Hesyah Resti A. H³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Suryakencana

*Corresponding Author e-mail: indraqilamsh@gmail.com

alifahlufita24@gmail.com, hesyahaprilia64@gmail.com

Masuk: Januari 2023	Penerimaan: Februari 2023	Publikasi: Maret 2023
---------------------	---------------------------	-----------------------

ABSTRAK

Perbankan adalah badan usaha yang bergerak dibidang jasa, dimana standar layanan merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki oleh bank dalam aktivitasnya. Kepuasan nasabah dapat dicapai dengan adanya pelayanan prima dari seluruh unit kerja yang terdapat pada bank, termasuk salah satunya unit kerja layanan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah bank Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Cianjur Siliwangi sudah menerapkan pelayanan prima kepada para nasabahnya guna menjaga loyalitas nasabah tersebut. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Adapun Teknik yang digunakannya adalah dengan melakukan pengamatan (observasi) langsung serta wawancara kepada sampel karyawan layanan pelanggan dan nasabah. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bank BSI kantor cabang Cianjur Siliwangi secara garis besar sudah mendekati kepada penerapan pelayanan prima, namun masih terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan guna meminimalisir komplain serta menjaga loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Pelayanan Prima; Loyalitas; Layanan Pelanggan; Bank Syariah.

ABSTRACT

Banking is a business entity engaged in the service sector, where service standards are one of the important factors that a bank must have in its activities. Customer satisfaction can be achieved through excellent service from all units within the bank, including the customer service unit. The objective of this study is to determine whether Bank Syariah Indonesia (BSI), Cianjur Siliwangi branch, has implemented excellent service for its customers in order to maintain their loyalty. The research method used in this study is qualitative research, which aims to understand the phenomena experienced by the research subjects holistically through descriptive words and language. The technique used includes direct observation and interviews with customer service staff and customers as samples. The results of the study indicate that, in general, Bank BSI, Cianjur Siliwangi branch, has approached the implementation of excellent service, but there are still areas that need improvement in order to minimize complaints and maintain customer loyalty.

Keywords: Excellent Service; Loyalty, Customer Service; Shariah Bank.

A. PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan lembaga yang menitikberatkan kepada kepercayaan. Disamping melakukan aktivitas dalam hal penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga melakukan menawarkan pelayanan lainnya guna memberikan kepuasan kepada para nasabah.

Salah satu upaya bank dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan melakukan pelayanan prima. Dimana setiap nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda dan mengharapkan semua kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka dari itu pihak bank harus melayaninya sampai kebutuhan nasabah tersebut terpenuhi.

Dengan melihat kepada industri perbankan yang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang semakin meningkat, maka standar layanan prima pada sebuah bank sangat dibutuhkan dan diterapkan. Secara umum, standar layanan prima perbankan yang harus dipenuhi meliputi standar penampilan karyawan bank, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan, standar berkomunikasi dengan nasabah, serta standar penanganan keluhan nasabah.

Dalam pelayanan prima diperlukan suatu standar penampilan bagi perusahaan. Hal ini diperlukan guna membangun keyakinan nasabah dan *image* positif bagi perusahaan, serta menjaga kenyamanan dan kepuasan nasabah. Disamping akan menciptakan *image* positif bagi perusahaan, penampilan diri yang baik juga akan menumbuhkan rasa percaya diri bagi pelaksana organisasi maupun karyawan suatu perusahaan. Sebaliknya, penampilan diri yang buruk akan menurunkan *image* perusahaan tersebut.

Secara umum, pelayanan prima yang dapat diberikan oleh karyawan bank adalah bersikap ramah kepada para nasabah, kerapian dalam berpakaian, selalu memberikan sambutan dengan senyuman dan mengucapkan salam, bersikap dan berperilaku yang baik, gesit, mudah bergaul dan cepat tanggap, mendengarkan dan melayani kebutuhan nasabah, serta menerapkan dan meningkatkan kedisiplinan diri.

Ruang kerja adalah tempat dimana seorang karyawan melakukan aktivitas sehari – harinya. Seorang karyawan akan merasakan kenyamanan dalam beraktivitas jika ruang kerjanya bersih dan rapi. Untuk itu, perlu diterapkan sebuah standar kebersihan dan kerapian ruang kerja pada sebuah perusahaan untuk menunjang / mendukung kenyamanan karyawan dalam memberikan pelayanan.

Seorang karyawan bank harus menguasai seluruh produk yang dimiliki oleh

perusahaan, minimal sesuai *job desk* dan fungsi jabatan yang diembannya. Contohnya seorang *customer service* harus menguasai pengetahuan seluruh produk tabungan, produk pembiayaan, produk jasa layanan transfer, dan lain sebagainya. Hal ini berguna untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Seorang karyawan bank yang melakukan komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dan keakraban diantara keduanya. Salah satu hal yang perlu dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah perihal transparansi informasi produk bank. Hal ini akan menjaga keberlangsungan usaha bank secara jangka panjang. Untuk itu, sebuah bank perlu menerapkan standar komunikasi yang baik kepada para nasabahnya.

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah atas kelalaian atau kesalahan bank. Ketika terjadi keluhan, kemungkinan besar akan tercipta suasana yang tidak kondusif. Untuk itu, penanganan keluhan ini harus dilakukan secara serius, cepat dan tuntas. Berikut ini adalah hal – hal penting yang perlu diperhatikan dalam menangani keluhan nasabah empati kepada nasabah yang menyampaikan keluhan, *quick response* (cepat dalam memberikan tanggapan) atas berbagai keluhan nasabah, dan meminta maaf kepada nasabah yang menyampaikan keluhan.

Yang menjadi objek penelitian disini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang Cianjur Siliwangi yang merupakan salah satu bank syariah yang beroperasi di Cianjur. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Siliwangi Cianjur sudah menerapkan pelayanan prima atau belum. Hasil observasi menunjukkan bahwa dari pengamatan 100 nasabah hanya terdapat 5 orang (5%) yang mengeluh karena lambatnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah harus menunggu sampai waktu yang lama. Walaupun secara umum unit kerja layanan pelanggan yang bertugas sudah melakukan standar – standar layanan yang dituliskan diatas.

B. KERANGKA TEORI

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah di tentukan (Freddy Rangkuti, 2016 : 49). Bisa diartikan bahwa layanan prima / *service excellence* adalah sebuah upaya yang

dilakukan oleh para pelaku bisnis dalam memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan/ konsumen.

Prespektif Islam di Bank Syariah Tawazun: Journal of Sharia Economic Law Vol. 3 No. 1 2020 65 untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap pelanggan/konsumen. Menurut Malayu Hasibuan (2002 : 54-58), melakukan pelayanan prima berarti apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan telah dilakukan dengan cara-cara yang sangat memuaskan. Kepuasan pelayanan sangat ditentukan pada besarnya harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan yang diberikan tidak terlalu besar, maka pelayanan yang baik, sudah bisa dirasakan sebagai pelayanan prima (*service excellence*).

2. **Kualitas Pelayanan**

Menurut Riyanto, (2012 : 221) setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan sebagai berikut :

Berwujud (*tangible*) Definisi Operasional / indikatornya dikembangkan berwujud (*tangible*) berupa :

- a. Memiliki peralatan dan teknologi mutakhir.
- b. Memiliki fasilitas – fasilitas yang menarik secara visual
- c. Karyawan berpenampilan rapi dan professional

Kehandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani serta tidak menunda-nunda pekerjaan.

Keterhandalan (*reability*)

- a. Karyawan memberikan sambutan yang baik pada saat ada jamaah datang,
- b. Waktu pelayanan yang disediakan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan,
- c. Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi masalah / komplain jamaah,
- d. Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan,
- e. Menyimpan data secara benar dan akurat.

Ketanggapan (*responsiveness*)

- a. Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan,
- b. Memberikan layanan bagi pelanggan dengan cepat dan tepat waktu,
- c. Karyawan mau membantu pelanggan didalam kelengkapan administrasi,
- d. Karyawan tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah.

Kompetensi (*competency*)

Kemampuan setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan, keterampilan petugas dalam melayani konsumen dan kecepatan pelayanan.

Secara umum, prinsip etika bisnis Islam menurut Qardhawi (2001) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. *Aqidah*, dengan adanya penyerahan diri kepada Allah SWT maka pelaku bisnis akan selalu menjaga perbuatannya dari hal-hal yang dilarang oleh syariah,
- b. *Siddiq*, benar. Sifat *siddiq* mendorong rasa tanggung jawab atas segala perbuatan dalam hal muamalah dengan selalu berkata benar,
- c. *Fathanah*, sifat *fathanah* ini mendorong kearifan berfikir dan bertindak sehingga keputusan yang dihasilkan menunjukkan profesionalisme yang didasarkan sikap akhlaq seperti akhlaq Rasulullah SAW.
- d. Amanah/jujur, hubungan bisnis yang dilandasi kejujuran memunculkan kepercayaan yang merupakan hal yang paling mendasar dari semua hubungan bisnis.
- e. *Tabligh*, kemampuan komunikasi dalam kata *tabligh* menunjukkan proses menyampaikan sesuatu untuk memengaruhi orang lain melalui perkataan yang baik.
- f. Tidak melakukan praktek bisnis yang bertentangan dengan syariah.

3. Pelayanan Dalam Bank

Konsep pelayanan menurut Al-Qur'an, pelayanan dalam perbankan sangatlah penting, karena usaha perbankan erat hubungannya dengan nasabah. Nasabah merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bank dengan nasabah harus bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesediaan pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik. (M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, 2015 : 9).

Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah juga harus sesuai dengan syariah dan termasuk produk yang dijual. Bank – bank syariah saat ini telah berusaha memastikan kehalalan produk perbankan melalui kajian yang dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS ini bertugas untuk memeriksa dan menjamin kehalalan produk dengan

pertimbangan fatwa yang telah dikeluarkan Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI. Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank syariah, yaitu (Mukinim : 2011) :

- a. Prinsip persamaan (Al-Musawah) yaitu tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah (QS : Al-Hujarat (26),
- b. Prinsip persaudaraan (Ukhuwah) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan (QS : Al-Hujarat (26),
- c. Prinsip cinta kasih (Muhabbah) yaitu bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada komplain dari nasabah. (QS : Al-Balad (30),
- d. Prinsip perdamaian (Silm), misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) (QS : Al-Anfal (11),
- e. Prinsip tolong-menolong (At-ta'awun) yaitu menolong kesusahan nasabah (QS : Al-Maidah (6).

4. Bank

Menurut Undang-Undang RI No.10 tahun 1998 Tentang Perbankan yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Undang-Undang No.7 tahun 1992, bank hanya dibagi menjadi dua jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

5. Bank Syariah

Penjelasan Bank Syariah tertuang dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021 yang merupakan hasil gabungan (merger) antara Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah). Bank ini secara resmi mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 27 Januari 2021 sesuai dengan surat nomor SR-3/PB.1/2021. Adapun komposisi pemegang saham dari BSI

ini adalah PT. Bank Mandiri sebesar 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia sebesar 24,85%, PT. Bank Rakyat Indonesia sebesar 17,25%, dan sisanya adalah para pemegang saham lain yang masing-masing sebesar dibawah 5%. Dengan hadirnya bank BSI ini menjadi wujud perkembangan bank syariah di Indonesia. Potensi pasar bank syariah di Indonesia masih sangat besar, mengingat bahwa negara Indonesia merupakan negara yang jumlah penduduk muslimnya terbesar di dunia.

6. Kepuasan Nasabah dan Loyalitas

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. (Kotler dan Keller, 2008:138).

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank baik untuk fasilitas pendanaan maupun pembiayaan. Nasabah primer adalah mereka yang sering atau berulang menggunakan jasa bank, dan mendapatkan prioritas dalam hal pelayanannya. Nasabah yang seperti ini memang tidak diragukan lagi loyalitasnya.

Menurut Oliver (dalam Taylor, Celuch, dan Goodwin, 1999:218) loyalitas adalah komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain nasabah akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus menerus.

C. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan metode yang bersifat deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisa data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016). Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena sedalam mungkin dengan mengumpulkan data terdalam, menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail dalam data yang diselidiki. Hal ini dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai suatu kejadian yang sedang berlangsung maupun yang sudah lampau. Peneliti dapat memberikan gambaran mengenai suatu keadaan saja atau bisa juga mendeskripsikan perkembangan dari keadaan tersebut.

Penelitian memakai pendekatan kualitatif. Dalam hal ini data yang dikumpulkan

tidak menggunakan angka melainkan data dan lebih menekankan kepada kata-kata. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Riset Lapangan (*Field Research*), yaitu studi lapangan datang langsung pada objek penelitian untuk melakukan pengamatan dan meminta data yang diperlukan. Data-data tersebut diperoleh dengan cara pengamatan (*Observation*) kepada para nasabah yang sedang dilayani oleh unit layanan pelanggan di bank BSI kantor cabang Siliwangi Cianjur. Selain itu juga dilakukan teknik wawancara (*interview*), adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (nasabah dan karyawan layanan pelanggan) dan juga hasil pengamatan (observasi) dilapangan, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan layanan pelanggan bank BSI kantor cabang Siliwangi Cianjur adalah sebagai berikut:

1. Umumnya karyawan layanan pelanggan BSI kantor cabang Siliwangi Cianjur telah memiliki pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah. Namun pernah terjadi pelayanan yang lama terhadap nasabah yang disebabkan keridaktahuan karyawan atas informasi produk sehingga membuat nasabah yang lain menjadi komplain. Untuk itu, pihak manajemen terus melakukan peningkatan kualitas karyawan dengan mengadakan program pelatihan secara periodik.
2. Karyawan layanan pelanggan BSI kantor cabang Siliwangi Cianjur selalu menggunakan pakaian yang rapi sehingga dapat menciptakan kenyamanan kepada para nasabahnya. Hal ini terjadi karena BSI sudah memiliki standar pakaian yang rapi dalam menjalankan aktivitasnya.
3. Karyawan layanan pelanggan BSI kantor cabang Siliwangi Cianjur selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerjanya, sehingga dapat membuat nyaman dalam bekerja dan bisa memberikan pelayanan secara optimal.
4. Karyawan layanan pelanggan BSI KC Siliwangi Cianjur selalu menyambut nasabah dengan penuh senyuman dan berbicara dengan ramah. Hal ini membuat nasabah merasa dihargai dan nyaman dalam bertransaksi.

5. Karyawan layanan pelanggan BSI KC Siliwangi Cianjur cepat dalam menanggapi keluhan nasabah, dan selalu memberikan solusi yang tepat.
6. Namun disamping hal – hal positif tersebut, terdapat juga hal yang menimbulkan komplain dari nasabah. Hal ini terjadi karena karyawan layanan pelanggan BSI KC Siliwangi Cianjur lambat dalam melayani nasabah dalam bertransaksi, terutama di unit kerja layanan pelanggan ini.

Dengan melihat kondisi diatas, maka pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh karyawan layanan pelanggan BSI KC Siliwangi Cianjur adalah terus meningkatkan pelayanannya guna menjaga loyalitas nasabah. Adapun khusus mengenai waktu pelayanan nasabah, pihak perusahaan harus terus melakukan pembinaan terhadap karyawannya untuk meningkatkan *skill* / keahlian dari masing – masing unit kerja, baik berupa pelatihan yang terkait dengan bidangnya, ataupun dengan melakukan *roleplay* / simulasi secara berkesinambungan sehingga diharapkan dapat menjadikan karyawan tersebut semakin handal dan terbiasa.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa secara garis besar pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BSI kantor cabang Siliwangi Cianjur sudah mendekati kepada pelayanan prima, hal ini dapat dilihat bahwa tingkat komplain nasabah dari sampling yang diamati hanya sebesar 5%. Namun demikian, masih ada hal – hal yang perlu ditingkatkan lagi seperti pengetahuan produk, serta keterampilan dalam pelayanan. Pihak perusahaan harus meningkatkan frekuensi kegiatan pelatihan / training kepada para karyawannya, terutama dalam hal pelayanan.

REFERENSI

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Gava Media),
- Firmansyah Strategi. 2016. "Pelayanan Prima untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat", *Jurnal Ilmiah Widya*, Vol 3 (4),
- Manajemen Operasional Bank Syariah, Hendra, S.El., MA., 2016, 88 *Strategi Bisnis ala Rasulullah yang Tak Pernah Rugi*, Ahmad Jarifin, Araska, 2019,
- Mukinim, 2011 dalam M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, 2015. "Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an", *Jurnal Nisbah* Vol 1 (1),
- M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, 2015. "Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Quran", *Jurnal Nisbah* Vol 1 (1),
- Rangkuti, Freddy, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan*

Bobot, *rating* dan OCAI, (Jakarta: PT gamedia),
Sulfianto, Arif. 2006. Al-Qur'an Dan Kepuasan Pelanggan Bank Syariah, Jogjakarta : UIN
Sunan Kalijaga.