

MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA PERBANKAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN NASABAH BSI

Carnendi Haryono ^{*1}

Institut Pesantren Babakan (IPEBA) Cirebon, Indonesia
Email: carnendi27@gmail.com

Akhmad Aflaha

Institut Pesantren Babakan (IPEBA) Cirebon, Indonesia
Email: akhmadaflaha@gmail.com

Abstract

Increasingly, competition between banks is getting tighter. For this reason, of course banks must have a strategy so as not to lose their customers. One method that can be used is in terms of service, so the best service must be continuously sought so that the bank does not lose customers. The aim of the research is to find out what the excellent service strategy is in increasing the number of customers at Bank BSI KC Arjawinangun and also to find out what the obstacles are in the excellent service strategy in increasing the number of customers at Bank BSI KC Arjawinangun. The research method used is field research, with a qualitative approach. The subject of this research is Bank BSI KC Arjawinangun, the object of this research is the excellent service strategy in increasing the number of customers. The data collection techniques used were interview observation and document study. The research results show that (1) The excellent service strategy implemented by Bank BSI KC Arjawinangun is by providing the best service to customers, (2) there is training for Bank BSI KC Arjawinangun employees so that these employees already know how to serve customers well, (3) and apart from that, BSI KC Arjawinangun bank also carries out a strategy of offering products to customers that suit customer needs. The obstacles are: (1) Lack of public understanding about sharia banking which assumes that sharia banks are the same as conventional banks, (2) The presence of other banks that also use excellent service strategies, and (3) Experiencing offline networks and a lack of customer understanding.

Keywords: Excellent Service Strategy; Increasing Customers; Syariah Banking.

Abstrak

Semakin hari persaingan antar perbankan semakin ketat. Untuk itu tentu saja pihak perbankan harus memiliki strategi agar tidak kehilangan nasabahnya. Salah satu cara yang bisa digunakan yaitu dalam hal layanan, maka pelayanan terbaik harus diupayakan terus menerus agar bank tidak kehilangan nasabah. Tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BSI KC Arjawinangun dan juga mengetahui apa saja kendala dalam strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BSI KC Arjawinangun. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Bank BSI KC Arjawinangun, objek penelitian ini adalah Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi pelayanan prima yang dijalankan Bank BSI KC Arjawinangun yaitu dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, (2) adanya pelatihan untuk pegawai Bank BSI KC Arjawinangun sehingga pegawai tersebut

¹ Korespondensi Penulis.

sudah tahu bagaimana cara melayani nasabah dengan baik, (3) dan selain itu bank BSI KC Arjawinangun juga menjalankan strategi menawarkan produk kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Adapun kendalanya yaitu: (1) Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah yang beranggapan bahwa bank syariah sama dengan Bank Konvensional, (2) Kehadiran perbankan lainnya yang juga memakai strategi pelayanan prima, dan (3) Mengalami offline jaringan dan kurangnya pemahaman nasabah.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Prima; Meningkatkan Nasabah, Perbankan Syariah.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu esensi yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Bank syariah adalah industri jasa berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dimana mayoritas orang di Indonesia memiliki bank syariah untuk melakukan transaksi berdasarkan pelayanan yang diberikan, sehingga bank harus memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Sebagai konsekuensinya setiap badan usaha penyedia layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan nasabah. Dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud.

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak, baik customer service, teller atau kasir.

Dalam penelitian ini digunakan sebuah pendekatan yang dikenal dengan pendekatan kualitatif. Creswell mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan memfokus pada judul yang ingin diangkat. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tematica. Dari data-data itu peneliti membuat perenungan pribadi (selfreflection) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian penulis lain yang dibuat sebelumnya (Raco, 2010). Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, jadi bisa bertanya, menganalisa dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan pihak bank BSI KC Arjawinangun, bahwa strategi yang dijalankan sudah tepat. Dengan berjalannya strategi ini BSI KC Arjawinangun dapat lebih meningkatkan jumlah nasabah atau mempertahankan nasabah. Penyajian ini telah dilaksanakan dengan melakukan wawancara langsung dengan ibu rayhanawati dan bapak candra yang merupakan karyawan bank di bagian funding assistant yang menangani langsung tentang Pelayanan Prima yang ada pada Bank BSI KC. Arjawinangun. Wawancara dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Arjawinangun Jl. Kihajar Dewantoro Ds, Junjang, Kec. Arjawinangun Cirebon.

BSI KC Arjawinangun merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan. Dalam menawarkan dan menjual suatu jasa yang bentuknya tidak nyata, kita harus bisa menjelaskan dan menggambarkan apa yang kita tawarkan sehingga calon nasabah tergiur dan bersedia membeli jasa yang ditawarkan, sehingga calon nasabah dapat merasakan hasil dari jasa yang telah di beli. Oleh

karena itu seorang karyawan BSI KC Arjawinangun harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah atau calon nasabah. Dalam halnya memberikan pelayanan kepada nasabah, yang bertugas bukan hanya seorang customer service, namun seluruh pihak yang ada di BSI KC Arjawinangun, seperti teller, AOSP, Funding, dll.

Peran sebuah strategi pelayanan pada BSI KC Arjawinangun merupakan suatu bagian yang tidak boleh diabaikan, karena strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan akan memberikan dampak yang positif bagi BSI KC Arjawinangun. Suatu strategi pelayanan selayaknya seperti penghubung atau perantara antara BSI KC Arjawinangun dan nasabahnya dalam proses transaksi yang sedang berlangsung. Strategi yang digunakan harus sesuai dengan kemampuan BSI KC Arjawinangun sesuai dengan keadaan, situasi, dan kebudayaan nasabah BSI KC Arjawinangun.

Pemilihan strategi juga harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sebelumnya oleh BSI KC Arjawinangun, jika strategi tidak sesuai dengan prosedur yang ada maka tujuan yang ingin dicapai oleh BSI KC Arjawinangun dengan menerapkan strategi tersebut tidak akan maksimal, dan akan mempengaruhi keputusan calon nasabah untuk memulai hubungan dengan BSI KC Arjawinangun.

Selanjutnya para karyawan yang berada di front liner akan melayani para nasabah dan calon nasabah dan bagi nasabah prima akan langsung dilayani oleh team Funding dan team funding tersebut membawa nasabah yang mendapatkan pelayanan Prima keruangan khusus yang disebut ruangan Prima. Dengan menjelaskan permasalahan yang belum dipahami atau membantu melayani apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan calon nasabah. Hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepercayaan, karena dengan memberikan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa bahwa kepentingannya telah dilakukan dengan tanggung jawab dan tidak mempersulit untuk menyelesaikan kepentingan tersebut.

BSI KC Arjawinangun dalam mempertahankan nasabah dapat dikatakan sangat baik, namun dalam menjalankan strategi tersebut masih ada kendala yang harus dihadapi oleh BSI KC Arjawinangun. (Rayhanawati & candra, wawancara dengan funding assistant, 2023) berikut ini kendala-kendala yang terdapat di BSI KC Arjawinangun, adapun kendala tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah

Masyarakat masih banyak yang menganggap bahwa Bank syariah sama dengan bank konvensional dan masyarakat menganggap bahwa bank syariah lebih banyak persyaratannya sehingga membuat nasabah lebih memilih menabung di bank konvensional banyak nasabah yang tidak tahu bahwa di bank syariah menggunakan sistem bagi hasil bukan riba karena kurangnya pemahaman masyarakat tersebutlah yang membuat pegawai bank ketika menawarkan produknya harus menjelaskan ulang tentang bank syariah terkadang memakan waktu yang cukup lama.

b. Kehadiran Perbankan Lainnya Yang Juga memakai pelayanan prima

Kehadiran bank lain yang juga menggunakan pelayanan prima, pasti Bank tersebut akan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga nasabah merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain hal ini tentu juga yang harus dilakukan bank BSI KC Arjawinangun yaitu memberikan pelayanan terbaiknya atau pelayanan prima sehingga pelayanan prima di Bank BSI KC Arjawinangun siap untuk bersaing dengan Bank-Bank lain.

c. Mengalami offline jaringan dan kurangnya pemahaman dari nasabah

Meminimalisir jaringan yang terkadang bisa eror, hampir semua lembaga keuangan terkadang mengalami yang namanya offline jaringan. Kendala seperti ini harus diminimalisirkan dan itu akan dilakukan perbaikan-perbaikan supaya setiap kali nasabah tidak lagi bilang “maaf ibu/bapak jaringan eror”. Transaksi yang dilakukan di Bank BSI KC Arjawinangun yang

menggunakan jaringan komputer. Jika jaringan mengalami kendala maka transaksi pun akan terhambat, hal ini akan membuat nasabah kecewa. Kurangnya pemahaman nasabah membuat para pegawai Bank BSI KC Arjawinangun harus melakukan penjelasan dengan pelan bahkan penjelasan diulang kembali. Dengan pemahaman dengan pemahaman nasabah yang berbeda-beda tersebut terkadang memakan waktu yang banyak.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dari analisis data sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Strategi pelayanan prima yang dijalankan Bank BSI KC Arjawinangun yaitu dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, adanya pelatihan untuk pegawai Bank BSI KC Arjawinangun sehingga pegawai tersebut sudah tahu bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan selain itu bank BSI KC Arjawinangun juga menjalankan strategi menawarkan produk kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Kendala yang dihadapi oleh Bank BSI KC Arjawinangun yaitu Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah yang beranggapan bahwa bank syariah sama dengan Bank Konvensional dan juga kendala yang dihadapi BSI KC Arjawinangun yang terakhir yaitu kehadiran bank lainnya yang juga menggunakan pelayanan prima.
3. Mengalami offline jaringan dan kurangnya pemahaman dari nasabah Meminimalisir jaringan yang terkadang bisa eror, hampir semua lembaga keuangan terkadang mengalami yang namanya offline jaringan. Kurangnya pemahaman nasabah juga membuat para pegawai bank BSI KC Arjawinangun harus melakukan penjelasan dengan pelan bahkan penjelasan diulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati Arista. 2013. Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini Cet-1.Yogyakarta: Deepublish.
- Assauri. S. 2013. Strategic Management. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Diana Prihadini S.Sos, M.Si. 2018. The Implementation Of Service Excellence In Public Sector: A Phenomenological Approach Of PublicService In Jakarta, Journal of Research and Reflection in Management Science,
- Daryanto. Ismanto Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Fadil Zaki. Utama Priyo. 2015. Teknik Marketing Itu Mudah Cet-1. Yogyakarta: Perpustakaan Nasional.
- Gerson. F R. 2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM.
- Ibrahim. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: CV. Al-Fabeta.
- Kasmir. 2012. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2012. Customer Services Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Khairul Umam. 2015. 10 Major Changes to the Quality Management System. Jakarta:CV Pustaka Setia.
- Michael K. Brady. 2017. Organizational service strategy, Jurnal of the Academy Marketing, 1.
- Oday M.M Thaher. 2017. The Effect Service Excellence On Customer Satisfaction. Jurnal Economic and Business Universitas Surakarta.
- Purwanto. 2017. Marketing Strategic, Yogyakarta: Platinum.
- Wijaya Putra. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. Departemen Pendidikan Nasional Jakarta: Balai Pustaka.
- Rusydi Mhd. 2017 Customer Service. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Thakor. N.V. 2000. *Becoming A Batter Value Creator*. San Fransisco: Jossey-Bass.

Suwiknyo Dwi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Veithzal Rivai Zainal. 2017. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: PT. Bumi.

Warawan Chuwiruch. dkk. 2016. *Service Excellence Strategy and Firm Performance: A Study on Hotel Businesses in Thailand*. Jurnal BU Academy Review. 2.

Internet www.bnisyariah.co.id

Wawancara

Candra, Funding Asistant, BSI Kantor Cabang Arjawinangun, wawancara pribadi. 15 Mei 2023.

Rayhanawati, Funding Asistant, BSI Syariah Kantor Cabang Arjawinangun, wawancara pribadi.

Karya tulis Skripsi Aslamiah (2018) *Pengaruh Pelayanan, Mutu dan Promosi terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin*.

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univerasitas Negeri Antasari Banjarmasin.

Skripsi Nurul Khatimah (2016) *Strategi Mencapai Service Excellent dengan Metode Role Play pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin*.

Skripsi Fakultas Syariah Ekonomi dan Ekonomi Islam Institut Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Skripsi Nur Amaliah (2012) *Pengaruh Pelayanan Prima dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BNI Syariah Kota Cirebon*. Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon