



IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK BPRS KCP PRAGAAN

Zaid Raya Argantara¹, Nuris Watun Hasanah², Nurul Annisa³, Zaitur Rohmah⁴

zaidrayaarganatar@gmail.com, nuriswatunh@gmail.com,
nabilakepaw123@gmail.com, zaiturrohmah16@gmail.com

¹²³⁴Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Preduan

ABSTRAK

Penelitian ini akan menganalisis pelayanan prima yang di implementasikan di Bank BPRS KCP Pragaan, secara letak geografis Bank BPRS KCP Pragaan berada di tengah-tengah Bank Umum Negara yaitu Bank BNI, Bank BRI, dan Bank Mandiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan sampel bank BPRS KCP Pragaan. Pengambilan sampel menggunakan rumdem sumple dengan tehnik analisis data dilakukan dengan tiga tahap, yaitu; (1) Reduksi data, (2) Penyajian data, dan (3) Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BPRS KCP Pragaan sudah mengimplementasikan pelayanan prima secara baik di dalam mendorong kepuasan nasabah, BPRS KCP Pragaan mampu menjaga loyalitas nasabahnya ditengah-tengah persaingannya dengan Bank Umum Milik Negara yang berada di sekitar Bank BPRS KCP Pragaan.

Kata Kunci : *Implementasi, pelayanan, kepuasam, nasabah*

ABSTRACT

This study will analyze the excellent service implemented at Bank BPRS KCP Pragaan, geographically, Bank BPRS KCP Pragaan is in the middle of the State Commercial Banks, namely Bank BNI, Bank BRI, and Bank Mandiri. This study uses an approach approach, with a sample bank of BPRS KCP Pragaan. Sampling using a random sampling method with data analysis techniques carried out in three stages, namely; (1) Data reduction, (2) Data presentation, and (3) Drawing conclusions. The results of this study indicate that the BPRS KCP Pragaan Bank has implemented excellent service in promoting customer satisfaction, the KCP Pragaan BPRS is able to maintain customer loyalty in the midst of its competition with State-Owned Commercial Banks located around the KCP Pragaan BPRS Bank.

Keywords: *Implementation, service, satisfaction, customer*

PENDAHULUAN

Perkemangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat signifikan, menghadapi perubahan yang tentunya sangat pesat. Menghadapi persaingan yang semakin tajam peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Produk apapun yang dihasilkan tidak lepas dari unsur pelayanan baik itu jasa, produk dan lainnya.

Bank BPRS Cabang Pragaan telah mengalami perkembangan yang cukup pesat mengenai nasabah disekitarnya, namun, seiring perkembangan tersebut, perbankan syariah di Indonesia tentunya harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Namun realitas yang menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di institusi syariah tidak mengalami pengalaman akademis maupun praktis dalam perbankan syariah. Sehingga kondisi ini dapat mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri.¹

Pelayanan menjadi prioritas utama didalam jasa perbankan, hal ini dikarenakan bisnis perbankan masih mengandalkan kepercayaan dan kepuasan dari setiap nasabahnya. Kepuasan nasabah yang dibentuk dengan pelayanan yang diberikan perbankan, akan membentuk loyalitas nasabah terhadap bank itu sendiri, itu sebabnya saat ini perbankan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan terbaik untuk mempertahankan loyalitas setiap nasabahnya.

Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk/jasa yang digunakan. Nasabah akan membicarakan hal baik tentang pelayanan bank

¹ Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005) hal. 1

yang diperolehnya tentang bank dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga. Pelayanan prima terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan.

Penelitian ini akan menganalisis pelayanan prima yang di implementasikan di Bank BPRS KCP Pragaan, secara letak geografis Bank BPRS KCP Pragaan berada di tengah-tengah Bank Umum Negara yaitu Bank BNI, Bank BRI, dan Bank Mandiri. Kendati demikian, Bank BPRS KCP Pragaan masih dapat bersaing dan mempertahankan loyalitas nasabahnya melalui pelayanan prima yang diberikan. Fokus penelitian ini terkait dengan Implimentasi pelayanan prima (Service Exelent) dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BPRS KCP Pragaagan.

KAJIAN TEORI

Perbankan Syariah

Perbankan Syariah merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tujuan dan mengimplementasikan prinsip ekonomi dan keuangan Islam dalam lingkup perbankan. Perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah Islam. Berikut merupakan hal yang termasuk dalam prinsip Syariah Islam²:

- a. Pencegahan atas Riba (bunga).
- b. Pelarangan atas gharar (ketidak pastian, risiko dan spekulasi).
- c. Fokus pada aktivitas yang halal.
- d. Lebih mengutamakan keadilan serta etika dan tujuan keagamaan.

Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada

² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010)

pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala cara bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.⁴

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁵

Service Excellent

Service Excellent (Pelayanan Prima) di dalam perbankan dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut :

a. Kemampuan (ability)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

³ *ibid*

⁴ Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

⁵ Munir, Manajemen Pelayanan Umum, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275

b. Sikap (Attitude)

Sikap (attitude) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan (Appearance)

Penampilan (appearance) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (Attention)

Perhatian (attention) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (Action)

Tindakan (action) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (Accountability)

Tanggung jawab (accountability) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁶ Pada hal *accountability* lembaga keuangan syariah diwajibkan memberikan kepercayaan dan rasa aman akan semua transaksi yang ada, baik dalam transaksi *funding* ataupun transaksi *landing*.

Seorang marketing dituntut untuk bisa memberikan kepuasan yang maksimal karena mereka adalah ujung tombak dari lembaga keuangan syariah. Romadani dan Iqbal menyebutkan dalam penelitiannya marketing merupakan sebuah elemen penting dalam sebuah perusahaan untuk mengenalkan produknya kepada masyarakat.

⁶ Sheila Galuh Syafira Siregar dkk, *Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan)*, Prossiding Seminar Hasil Penelitian 2019 Hal 04

Terlebih pada produk yang dimiliki oleh lembaga keuangan seperti yang dilakukan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.⁷

Service Excellent dalam perbankan sangatlah penting apalagi di masa disrupsi digital seperti sekarang ini lembaga-lembaga keuangan baik konvensional atau syariah sangat mengedepankan pelayanan yang sempurna agar para nasabah merasa nyaman dan bahagia, sehingga para nasabah akan setia dan tidak pindah ke lembaga keuangan yang lain.

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat, misalnya kalimat hasil wawancara antara peneliti dan informan. Penelitian kualitatif bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut perspektif partisipan. Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya⁸.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah BPRS KCP Pragaan

b. Sampel

Sampel yang digunakan dipilih secara acak, sehingga dapat mewakili dari populasi yang digunakan di dalam penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

⁷ Imani Rusli Romadhoni dan Iqbal Rafiqi, "Strategi Marketing Syariah Tabungan Gaul IB Bagi Generasi Millennial Pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep," *Ilmu Manajemen*, vol.1, no. 2 (2021): 66–71, <https://journal.actual-insight.com/index.php/equilibrium/article/view/186/129>.

⁸ Sugiono. 2008 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R& D*, Bandung: Alfabeta

Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini yaitu dengan teknik wawancara, observasi lapangan, dan dokumen terkait untuk mendukung penelitian.

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data di dalam penelitian ini menggunakan tiga tahap analisis, (1) reduksi data, (2) Display data, (3) Kesimpulan dan Verifikasi dat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada umumnya orang-orang yang berkecimpungan dalam manajemen sumber daya manusia berpendapat bahwa penilaian prestasi kerja para pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses kekaryaan pegawai yang bersangkutan, pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional dan diterapkan secara obyektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai itu sendiri dan kepentingan organisasi.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, mengemukakan bahwa kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlahperlu sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Untuk itu diperlukan, penentuan kriteria yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan.⁹

Begitupun menurut Arifin Finriyani mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.¹⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dapat diartikan sebagai pencapaian seseorang atau sekelompok dalam organisasi yang mana dalam melakukan kinerjanya sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

⁹ Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) hal.68

¹⁰ Arifin Finriyani, *Merging Parademic Performance And Service Quality. An Empirical Test Of an Integrative Model*, International Journal Of Business and Management, Vol 4 Issue 2, Tahun 2015, hal. 52-58,

Kinerja karyawan juga dapat dikaitkan dengan penilaian prestasi kerja seseorang, yang mana penilaian prestasi kerja seseorang tidak hanya ditujukan para pengukuran kemampuan melaksanakan tugas yang lalu dan sekarang akan tetapi juga sebagai instrument untuk memprediksi potensi pegawai yang bersangkutan.

Hasil analisis implimentasi pelayanan prima Bank BPRS KCP Pragaan menurut indikatornya, sebagai berikut :

- Penampilan

Penampilan karyawan BPRS Cabang Pragaan sangat rapi dan sopan, sehingga sangat menarik dan kepada nasabah juga sangat ramah. Dan juga mereka turut handal dalam menjaga kebersihan kantornya.

- Sikap

Karyawan BPRS mempunyai solidaritas yang sangat tinggi kekompakan sangat tinggi, saling menghormati yang lebih tua serta saling menghargai yang lebih muda. Dan juga saling tolong menolong antara satu sama lain.

- Kemampuan

Semua karyawan BPRS (Cabang Pragaan) disaat bekerja sangat profesional, jika ada nasabah yang bertanya selalu menjawab dengan jawaban yang efektif dan efesien. Dan juga mereka mampu megerjakan pekerjaanya dengan sangat ulet dan teliti.

- Perhatian

Mereka sangat antusias menyambut kehadiran para nasabah. Dan juga membantu nasabahnya ketika mengalami suatu masalah terhadap rekening tabungan nasabah. Dan juga selalu menyambut nasabah dengan sapaan yang halus dan penuh senyum, telaten dalam memberi tahu nasabah jika ada hal yang tidak diketahui.

- Tindakan

Mereka selalu memberi arahan ketika seorang nasabah ingin melakukan transaksi tapi tidak tahu. Dan juga mengenalkan produk-produk lainnya juga kepada nasabah.

- Tanggung Jawab

Bila ada complain dari nasabah tentang kesalahan menginput data di buku tabungannya atau yang lainnya, maka secepat mungkin mereka atasi dan tangani dengan cepat dan profession

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan jika Bank BPRS KCP Pragaann sudah mengimplementasikan pelayanan prima secara baik di dalam mendorong kepuasan nasabah, BPRS KCP Pragaan mampu menjaga loyalitas nasabahnya ditengah-tengah persaingannya dengan Bank Umum Milik Negara yang berada di sekitar Bank BPRS KCP Pragaan.

SARAN

Saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan tema yang sama, diharapkan dapat mengembangkan dengan menambah faktor-faktor lain seperti *brand image* atau tingkat bagi hasil (keuntungan) dengan metode komperatif dengan bank yang berada di sekitar BPRS KCP Pragaan.

REFERENSI

- Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayumedia 2011)
 Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta Grahailmu, 2005)
 Prabu Anwar Mangkunegara, *Sumber Daya Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005)
 Damayanti Riski, *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan Tahun Xv No. 02 Oktober 2018
 Muhammad Abu Syaikh Abdullah bin, 2008 Tafsir Ibnu Katsir Jilid 4, (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi'i)
 Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010)
 Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990)
 Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
 Al Arif M.Nur Rianto. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta.2010)

- Akbar Surya, *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*, Jurnal Jiaganis, Vol. 03, No. 02 September 2018
- Meleong Lexy.J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001
- Sinambela Lijan Poltak, *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014)
- Finriyani Arifin, *Merging Parademic Performance And Service Quality. An Empirical Test Of an Integrative Model*, International Journal Of Business and Management, Vol 4 Issue 2, Tahun 2015
- Hamdani & Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi 2, Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Alex Media Komputindo, 2010)
- Rianto Al Arif M. Nur. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta.2010)
- Rusli Romadhoni, Imani dan Iqbal Rafiqi, "Strategi Marketing Syariah Tabungan Gaul IB Bagi Generasi Millennial Pada BPRS Bhakti Sumekar Sumenep," *Ilmu Manajemen*, vol.1, no. 2 (2021): 66-71, <https://journal.actual-insight.com/index.php/equilibrium/article/view/186/129>.
- Stinnet Bill. *Think Like Your Customer*. (Jakarta: Alex Media Komputindo)
- Kotler Philip. *Marketing Manajemen*.(New Jersey:Prentice Hall.2000)
- Engel James F, *Perilaku Konsumen, ahli bahasa FX Budiyanto*.(Jakarta:Binarupa Aksara.1992).