

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

1. Sejarah

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 10/41/KEP. GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 yang diresmikan oleh ibu Hj. Siti Fajriyah selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia. Awal mula peresmian tersebut memakai nama PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Membangun dengan Kantor Pusat beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Seiring dengan dibukanya Kantor Cabang Bangkalan pada tahun 2011 maka pada tahun 2012 nama Bank Beralih pada PT.BPRS Sarana Prima Mandiri.¹

Perkembangan Bank Syariah SPM mulai terlihat pada tahun 2017, tepatnya bulan Mei, dimana Bank Syariah SPM mengeluarkan produk baru bernama TABAROK, yaitu pembiayaan tanpa agunan barokah. Produk baru ini semakin berkembang dan membuat PT. BPRS Sarana Prima Mandiri mulai bersaing dengan konvensional dan bank BPRS lainnya.²

¹<http://banksyariahspm.co.id/sejarah/>, diakses tanggal 11 September 2020 Pukul 11.48 WIB

² ibid

2. Visi dan Misi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Demi tercapainya tujuan perusahaan sesuai prinsip syariah, PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki visi dan misi sebagai berikut:³

- a. Visi: Menjadi bank syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam urusan syariah.
- b. Misi: Memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan tertarik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.

3. Produk-Produk PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah:

- a. Produk-produk pendanaan BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

1) Tabungan Multiguna

Tabungan khusus perorangan yang sangat fleksibel penyetorannya dan penarikannya. Dengan prinsip *Wadiah*, Setoran minimal Rp. 10.000

2) Tabungan Haji dan Umroh (Taubah)

Tabungan khusus untuk dana perjalanan ibadah Haji/Umroh, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas dengan prinsip *Wadiah*. Dengan setoran awal Minimal Rp. 25.500.000

3) Tabungan Tarbiyah

Program khusus untuk sekolah atau lembaga pendidikan yaitu BEASISWA TARBIAH. Adapun ketentuan dari program ini adalah:

³ Ibid

- a) Membuka tabungan Multiguna dengan nominal minimal Rp. 6.000.000
- b) Mengendap minimal selama 6 bulan
- c) Beasiswa yang diberikan sebesar Rp. 150.000
- d) Berlaku Kelipatan
- e) Mendapatkan Bonus (Fee) setiap bulan dan bebas biaya administrasi

4) Tabungan Ibadah

Tabungan untuk pembelian hewan qurban (Idul adha) dapat disetor sewaktu waktu selama jam pelayanan kas dengan prinsip mudharabah (bagi hasil) dengan nisbah 30:70

5) Deposito

Simpanan dengan menggunakan akad mudharabah (bagi hasil) dengan nisbah sesuai pilihan. Bagi hasil halal dan menguntungkan untuk anda semua. Keunggulan Deposito: Aman, dijamin LPS sampai dengan 2 Milyar, Bagi hasil kompetitif, Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan. Persyaratan: FC KTM/SIM, Setoran minimal Rp. 1.000.00

Pilihan jangka waktu:

- 1) 12 bulan- Nisbah 47:53
- 2) 6 bulan- Nisbah 43:57
- 3) 3 bulan- Nisbah 38: 62
- 4) 1 bulan- Nisbah 35:65

b. Produk-produk Pembiayaan BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

1) Murabahah

Perjanjian jual beli antar bank dan nasabah, dimana bank setelah mempelajari kebutuhan dan kelayakan pembelian yang dikehendaki oleh nasabah akan membelikan barang kebutuhan nasabah tersebut dan menjual kepada nasabah sebesar harga pokok pembelian ditambah margin berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang/Kewajibannya.

Tujuannya: Pembelian kendaraan bermotor dan renovasi rumah.

2) Mudharabah/Musyarakah

Perjanjian kerjasama usaha antar bank dengan nasabah, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal usaha dan mengembangkan usaha dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan, fasilitas pembiayaan untuk keperluan produktif seperti tambahan modal usaha, skim pembiayaan adalah bagi hasil (mudharabah/musyarakah) akad bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati antara bank dan nasabah atas usaha yang di biyai jangka waktu maksimal 5 tahun.

3) Pembiayaan Multijasa

Penyediaan dana dalam rangka pemindahan manfaat atas jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujroh). Skim pembiayaan adalah sewa (ijaroh) atas jasa biaya berobat dan biaya pendidikan perguruan tinggi, jangka waktu maksimal 5 tahun cicilan tetap dan meringankan.

4) TABAROK (Tanpa Agunan dan Barokah)

Solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah dan sesuai syariah.

Keunggulan: Cepat, dalam hitungan jam cair. Mudah, siapkan KTP yang berlaku dan tanpa jaminan. Barokah, cash back 75% dari pokok ketika lunas, halal barokah dan bebas riba sesuai dengan syariah (akad mudharabah/bagi hasil).

5) Gadai Emas iB

Gadai Emas iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah.

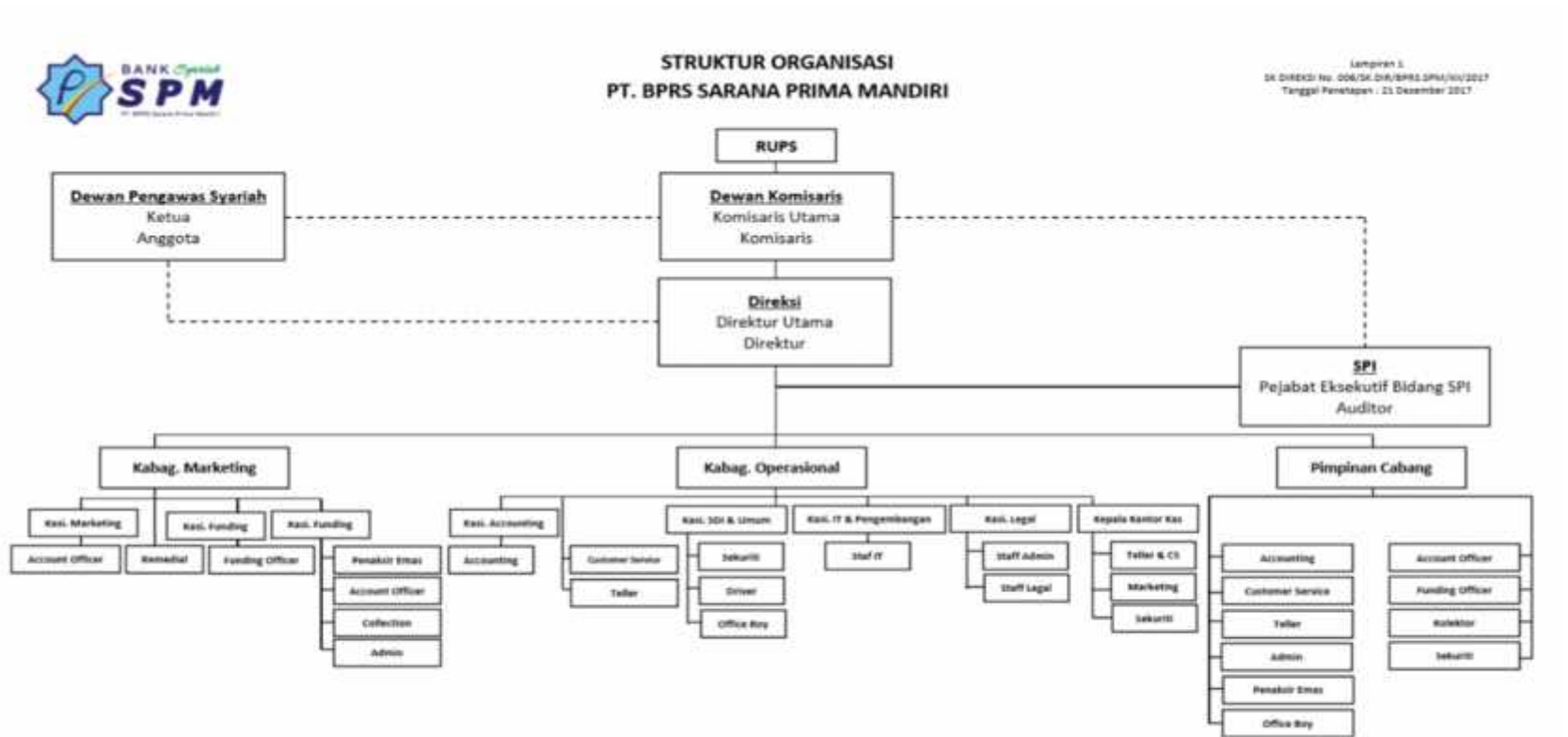
Manfaat: Mudah pencairannya, murah biaya penitipannya, aman dan sesuai syariah.

4. Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Struktur organisasi ini merupakan alat terpenting bagi perusahaan atau instansi karena dengan adanya struktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka akan melaksanakan pekerjaan itu dengan baik dan benar. Adapun stuktur organisasi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri sebagai berikut:

GAMBAR 4.1

Struktur Organisasi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan



Sumber: Dokumen Struktur Organisasi BPRS SPM 2018

5. SOP Devisi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Uraian pekerjaan adalah uraian yang berisi informasi tertulis berkenaan dengan hal tugas dan tanggung jawab, kondisi, hubungan dan aspek-aspek pekerjaan dalam organisasi. Uraian pekerjaan harus jelas serta mudah untuk dipahami setiap karyawan. Adapun dan tanggung jawab karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri sebagai berikut.⁴

Tabel 4. 1

Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan PT. BPRS

Sarana Prima Mandiri kantor Pusat Pamekasan

FUNGSI	TUGAS & TANGGUNG JAWAB
Direktur Utama	1. Direktur Utama berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi mewakili Bank. 2. Memimpin, merencana, mengkoordinir, mengawasi, dan mengembangkan kebijakan terhadap seluruh bagian yang dibawahinya sehingga tujuan yang ditetapkan tercapai.
Kabag Operasional	1. Merencanakan, mengkoordinir, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan kerja bagian operasional Kantor Pusat Bank. 2. Melaksanakan PPAPU dan PPT atau Prinsip Mengenal Naabah.
Kabag Marketing	1. Mengevaluasi kinerja semua <i>Account Officer Funding</i> dan <i>Lending</i>

⁴ ibid

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menyimpan atau mengarsip data-data perolehan nasabah 3. Membantu maintenance nasabah <i>Account Officer Funding</i> dan <i>Lending</i> 4. Mengawasi kinerja <i>collector</i> (penagih) 5. Menjaga pembiayaan kolektibilitas 1, 2, dan 3
Kasi <i>Funding</i> dan <i>Lending</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkoordinasi <i>Account Officer</i> atas perolehn dana 2. Mengawasi kinerja <i>Account Officer</i> mulai pencairan sampai pelunasan
<i>Teller</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dengan Standar Layanan <i>Excellent</i> 2. Fokus pada uang yang masuk, jumlah nominal, keaslian uang, dan kecakapan menghitung uang baik tunai maupun non tunai 3. Menghitung slip atau voucher transaksi yang disesuaikan dengan jumlah fisik uang yang ada 4. <i>Stock opname</i> uang yang masuk dan uang yang keluar 5. Fokus pada nasabah yang mengantre untuk memberikan pelayanan tecepat dan benar 6. Memberikan arahan kepada nasabah
<i>Customer Service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah yang ingin membuka rekening dan membantu memberikan keterangan pada formulir serta mengarahkan nasabah ke <i>teller</i> 2. Menggunakan Standar Layanan <i>Excellent</i> dan selalu membantu nasabah yang belum puas

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Memberikan informasi tentang <i>funding</i> dan <i>lending</i> yang dimiliki secara detail untuk semua produk
<p><i>Account Officer</i></p> <p><i>Funding</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan bagian <i>marketing</i> yang bertugas memasarkan semua produk tabungan yang dimiliki oleh BPRS Sarana Prima Mandiri 2. Menyediakan layanan antar jemput kepada nasabah
<p><i>Account Officer</i></p> <p><i>Lending</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merupakan bagian <i>marketing</i> yang bertugas memberikan pembiayaan kepada masyarakat menggunakan akad musyarakah, mudharabah, ijarah, dan lain-lain 2. Menjaga kelolaan rekening mulai pencairan sampai pelunasan dan <i>maintenance</i>(memelihara) nasabah apabila nasabah suah mulai jenuh dengan usaha yang dijalankan 3. Menawarkan pembiayaan kembali kepada nasabah yang sudah melunasi pembiayaannya
<p>Penaksir Gadai Emas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menaksir dan menawarkan gadai emas berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan 2. Menjaga dan memelihara nasabah gadai emas mulai pencairan sampai pelunasan
<p><i>Appraisal</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menilai jaminan nasabah mulai dari harga pasar, harga taksasi, dan harga likuiditas 2. Menaksir ulang jaminan jika sudah lebih dari 1 tahun 3. Mencetak berita acara penilaian

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Membantu mengeksekusi jaminan secara syariah apabila nasabah tidak mampu membayar 5. Melakukan Cheking tanah disesuaikan dengan SHM (Sertifikat Hak Milik), SHGB (Sertifikat Hak Guna Bangunan), dan lain-lain
Collection/ Kolektor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan penagihan terhadap nasabah yang telah menunggak > 2 bulan 2. Melaksanakan harian hasil penagihan 3. Melaksanakan PPAPU dan PPT dan Prinsip Megenal Nasabah
Sistem Pengendalian Internal (SPI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengawasi seluruh aktivitas transaksi baik tunai maupun non tunai 2. Mengawasi kebijakan direksi 3. Menagawasi kebijakan komisaris 4. Mengawasi kepatuhan direksi dalam pelaksanaan prinsip syariah dalam menjalankan pengawasn internal perbankan 5. Mengawasi dan mengontrol semua arus kas (cash in dan cash out) 6. Mengawasi semua transaksi kantor pusat, kantor cabang, kantor kas, dan <i>payment point</i>
Sumber Daya Insani (SDI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui kebutuhan perusahaan atas penempatan karyawan baik di <i>front office</i> maupun <i>back office</i> 2. Menjaga kualitas karyawan terhadap pelayanan

	<p>nasabah</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Menjaga dan menghitung serta menginventaris semua peralatan di kantor 4. Mengatur pengadaan barang di kantor yang dibutuhkan, seperti, <i>voucher</i>, dokumen, dan laporan keuangan 5. Menempatkan dan mengifisiensi suatu dokumen pada suatu tempat 6. Memperpanjang kontrak karyawan atas rapat komite bersama (pejabat-pejabat eksekutif) 7. Membuat SK pengangkatan pegawai tetap dan <i>non</i> tetap atas rapat komite bersama (pejabat-pejabat eksekutif) 8. Mengatur tata ruang baik direksi maupun yang lainnya 9. Mengatur kebutuhan kantor pusat, kantor cabang, kantor kas, dan <i>payment point</i>
<p><i>Office Boy & Security</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan tugas dan pemeliharaan, kerapian dan keindahan bank 2. Memelihara dan mengamankan barang inventaris milik bank 3. Memelihara dan mengamankan gedung milik bank dengan penuh tanggung jawab dan disiplin tinggi

Sumber: Data Peneliti, PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, 2020

B. Paparan Data

Paparan data penelitian yang diperoleh oleh peneliti dari lapangan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, oleh karena itu peneliti akan menjelaskan hasil temuan yang diperoleh dari lapangan baik berupa hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi.

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang dilakukan dengan tehnik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Oleh karena itu peneliti akan mendeskripsikan tentang strategi pelayanan prima berdasarkan konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) yang dilakukan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam menjalankan startegi pelayanan prima berdasarkan konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) sebagai upaya dalam peningkatan loyalitas nasabah.

1. Implementasi Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) Yang dilakukan Oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dan cukup dikenal di kalangan masyarakat seperti bank-bank yang lainnya yang kini menjadi salah satu alternatif yang dapat membantu pelayanan di dalam lembaga keuangan. PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang berlokasi di jalan KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan Madura ini lokasinya sangat strategis karena lokasi kantornya tersebut berada di tengah-tengah jantung kota.

Pelayanan prima adalah bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan nasabah, agar mereka selalu loyal kepada suatu lembaga tersebut. Sebagaimana wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala bagian marketing bapak Trisno wahyudi berikut hasil wawancaranya:

“Pelayanan prima itu pastinya pelayanan yang diberikan lebih dari pelayanan yang biasanya. SPM memberikan pelayan yang mampu memuaskan nasabah serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah baik dari produk maupun jasa dan kami sebagai karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang sangat prima yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di SPM guna memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.”⁵

Hal senada juga dikatakan oleh Customer Service PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Ibu Ira Cahyaningtias menyatakan :

“Pelayanan prima itu menurutku ya gimana caranya kalau nasabah datang itu kita melayani nasabah sebaik mungkin, semaksimal mungkin dimana nasabah itu nyaman disini, terus misalkan kalau ada nasabah yang nanya tentang pembiayaan atau deposito atau lainnya kan biasanya lama ya, jadi biasanya sambil kita ajak ngobrol biar gak canggung gitu, biasanya ketika ada nasabah masuk kan di pintu masuk ditanya terlebih dahulu oleh satpam keperluannya apa, semisal kalau untuk penyetoran biasanya dibantu, kalau mau buat rekening langsung diarahkan kesini lalu kita minta persyaratannya apa aja, sepeti itu sih kalau menurutku. Intinya itu kita sebagai customer service berusaha melayani nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Kita juga memberi solusi atas masalah yang dihadapi nasabah. Dan ketika ada nasabah yang komplain kita tetap melayani dengan baik.”⁶

Hal senada juga dikatakan oleh Teller PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Ibu Husnul Hotimah menyatakan:

“Menurut kami kalau bicara masalah pelayanan itu kan artinya memberikan pelayanan dengan baik. Minimal kalau dalam hal pelayanan itu harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kalau masalah pelayanan

⁵Trisno Wahyudi, Kabag Marketing PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan Wawancara Langsung, (2 Oktober 2020 jam 09:00)

⁶ Ira Cahyaningtias, Customer Service PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (6 Oktober 2020 jam 09:41)

prima itu bisa diartikan memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan dan melebihi apa yang diinginkan pelanggan.. Apabila kami memberikan pelayanan yang lebih maka nasabah akan merasa puas dan loyal. Sehingga mereka merasa menerima timbal balik dari pelayanan yang kami berikan dan hal tersebut membuat nasabah sulit untuk berpindah tempat ke bank lainnya.”⁷

Dari hasil wawancara di atas, juga diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bahwa PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan mampu memberikan pemahaman terkait dengan istilah pelayanan prima, yang menurutnya adalah pelayanan terbaik, dikatakan terbaik apabila pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan mampu memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah serta memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan berusaha menerapkan strategi pelayanan prima yang dimana strategi pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan yakni mampu memberikan pelayanan dengan cara memuaskan nasabahnya. Sebagaimana yang dituturkan oleh ibu Ira Cahyaningtias sebagai Customer Service di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Yang mengatakan bahwa:

“Strateginya yaitu yang pertama kita harus tau semua produk yang ada di SPM, otomatis kalau kita sudah tau semua produk yang ada di SPM ketika ada nasabah yang menanyakan salah satu produk yang ada di SPM kita bisa menjelaskan secara rinci tentang produk itu. Yang kedua kita harus menerapkan 3S (Salam, Sapa, Senyum) karena kalau kita menghadapi nasabah dengan muka masam bisa jadi nanti nasabah menceritakan citra SPM yang kurang baik. yang ketiga yaitu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.”⁸

⁷ Husnul Hotimah, Teller PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (6 Oktober 2020 jam 10:20)

⁸ Ira Cahyaningtias, Customer Service PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (6 Oktober 2020 jam 09:41)

Ditambahkan pula oleh ibu Husnul Hotimah sebagai Teller di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

“Disini kan kita sebagai Teller ya, Teller itu kan tugasnya menerima setoran dan penarikan. Jadi biasanya pelayanan yang kami berikan itu terkait masalah ketepatan dan kecepatan. Misalnya tepat itu dalam artian ketika ada nasabah yang melakukan setoran sebesar satu juta ya, otomatis yang disetor dan dicatat itu ya satu juta juga. Kalau dalam masalah kecepatan itu artinya cepat dalam melayani nasabah. Kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Jadi apa yang nasabah inginkan kami berusaha untuk melayani seoptimal mungkin. Dan disini kita selalu menerapkan budaya 3S (Salam, Sapa, Senyum).”⁹

Hal senada juga dikatakan oleh Trisno Wahyudi sebagai Kabag Marketing di PT. BPRS sarana Prima Mandiri Pamekasan.

“Kami disini memberikan pelayanan yang menurut kami sudah baik. karena pelayanan yang kami berikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh SPM. Dari mulai membantu nasabah memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah dan melayani nasabah dengan semaksimal mungkin.”¹⁰

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa implementasi strategi pelayanan prima di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan di BPRS Sarana Prima Mandiri karena bagi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan semua nasabah merupakan nasabah prioritas dengan tujuan untuk memuaskan para nasabah. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik BPRS SPM mengimplementasikan budaya 3S (Salam, Sapa, Senyum), ramah, cepat, tepat, dan melayani dengan setulus hati.

Pelayanan yang baik dalam sebuah lembaga keuangan sangat diperlukan untuk menunjang kepuasan serta loyalitas nasabah. Oleh sebab itu PT. BPRS

⁹ Husnul Hotimah, Teller PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (6 Oktober 2020 jam 10.20)

¹⁰ Trisno Wahyudi, Kabag Marketing PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Jum'at, 2 Oktober 2020 jam 09:00)

Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki konsep dalam sistem pelayanan. Adapun konsep pelayanan yang digunakan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah konsep pelayanan prima A3 yang dipaparkan oleh beberapa karyawan diantaranya:

a. *Attitude* (sikap)

Yaitu hal yang harus diperhatikan atau ditonjolkan saat menghadapi pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus bersikap ramah, sopan, baik agar nasabah yang datang ke kantor dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh bapak Trisno Wahyudi selaku kepala bagian Marketing di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

“Kalau disini, kita menekankan berpakaian yang rapi dan sopan sesuai dengan SOP yang berlaku di SPM. Disini kan semua karyawan memiliki seragam wajib yang dipakai saat bekerja. Ya yang pasti sudah rapi dan serasi. Pelayanan dengan penampilan yang serasi itu juga dapat menjadi tolak ukur dari sistem pelayanan yang baik. Karena kalau penampilan kita kurang serasi, nasabah yang datang akan mencerminkan bahwa pelayanan yang kita berikan kurang baik. Selain berpakaian yang rapi kita juga menunjukkan sikap yang baik terhadap nasabah. Kita melayani nasabah yang datang dengan baik sehingga apa yang dibutuhkan nasabah bisa terpenuhi dengan baik dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SPM.”¹¹

Menurut penjelasan bapak Trisno Wahyudi selaku Kepala Bagian Marketing BPRS SPM bahwa pelayanan dengan penampilan serasi juga menjadi tolak ukur dalam sistem pelayanan. Sehingga jika karyawan berpenampilan serasi maka akan dinilai baik juga oleh setiap nasabah yang datang. Dan juga sikap yang ramah serta baik akan membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang

¹¹ Trisno Wahyudi, Kabag Marketing PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Selasa, 6 Oktober 2020 jam 09:41)

diberikan oleh SPM. Sedangkan menurut ibu Husnul Hotimah selaku Teller PT.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

”Disini itu kita diharuskan untuk berpenampilan yang rapi dan sopan sesuai dengan standart yang diberikan oleh BPRS SPM dan semua pegawai itu sudah mempunyai seragam yang wajib dipakai ketika bekerja. Selain itu kita juga bersikap ramah kepada setiap pelanggan yang datang. Kita juga menerapkan budaya 3S (Salam, Senyum, Sapa) kepada nasabah. Misalnya ya ketika ada nasabah yang datang, kita berdiri lalu kita ucapkan salam setelah itu kita tanyakan keperluannya apa kemudian kita bantu. Kita juga mengakhiri dengan salam serta memberikan senyuman kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.”¹²

Ditambahkan pula oleh ibu Ira Cahyaningtias sebagai Customer Service di

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

“Dalam memberikan pelayanan kita itu diharuskan berpenampilan rapi dan sopan. Disini itu ada seragam wajib yang dipakai jadi otomatis semuanya sama dan sudah serasi. Kita juga menunjukkan sikap yang pastinya sopan santun, ramah, dan juga tidak lupa menerapkan 3S (Salam, Senyum, Sapa). Sebenarnya kalau di Frontliner itu gimana caranya sikap kita ke nasabah itu sebaik mungkin dan seramah mungkin. Kalau di Frontliner itu harus melayani nasabah dengan senyuman. Sikap kita harus dijaga di depan nasabah. Gimana caranya kalau berbicara dengan nasabah harus sehalus mungkin. Misalkan ada nasabah yang datang dengan ekspresi marah-marah, ya kita harus melayani nasabah dengan sabar dan sebaik-baiknya.”¹³

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Sumrati sebagai nasabah di PT.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

“Saya sudah menabung disini sekitar 2 tahun. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, karena karyawan disini pada saat melayani nasabah selalu bersikap sopan dan ramah. Penampilan mereka juga rapi. Setiap ada pertanyaan dari nasabah mereka mampu menjawab dengan baik. Mereka memberikan solusi dari masalah yang saya alami.”¹⁴

¹² Husnul Hotimah, Teller PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Selasa, 6 Oktober 2020 jam 10:20)

¹³ Ira Cahyaningtias, Customer Service PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Selasa, 6 Oktober jam 09:41)

¹⁴ Sumrati, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Senin, 12 Oktober 2020 jam 09:00)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melayani nasabah karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri sudah menunjukkan penampilan yang rapi dan sopan sesuai dengan Standart yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Para karyawan juga menunjukkan sikap yang ramah, sopan santun, dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga hal tersebut membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi.

Melayani nasabah dengan ramah dan memberikan sapaan kepada setiap nasabah yang akan melakukan transaksi maupun calon nasabah baru yang pastinya memerlukan pelayanan prima yang lebih. Sebagai upaya untuk menarik minat nasabah untuk bertransaksi di BPRS SPM. Sikap ramah kepada pelanggan harus dimiliki oleh seluruh karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan pelayanan kepada nasabah. Hal tersebut untuk mempermudah proses pelayanan agar berjalan dengan lancar.

b. *Attention* (Perhatian)

Adalah rasa peduli kepada pelanggan yang berhubungan dengan perhatian akan kebutuhan yang diperlukan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan. Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah serta memberikan pemahaman tentang produk-produk yang ada di BPRS SPM. Kepedulian penuh merupakan salah satu bentuk penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Seperti yang telah disampaikan oleh ibu Ira Cahyaningtias selaku Customer Service di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

“Kalau perhatian itu gini, misalkan kan satpam itu gak ada ya, atau sedang ada pekerjaan lain gitu, terus kan kadang ada nasabah masuk ya, nah mereka kebingungan mau apa gitu, jadi kadang kita tanyakan ada yang bisa saya bantu ibu. Walaupun itu tugasnya satpam tetap kita bantu ataupun ada petugas lain yang sedang tidak ada tetap kita layani meskipun bukan tugas kita. Kita menggantikan sementara semampu kita. Ya intinya itu kita selalu memberikan perhatian penuh kepada pelanggan yang datang agar mereka merasa nyaman dan tidak menunggu lama.”¹⁵

Hal senada juga dikatakan oleh ibu Husnul Hotimah selaku Teller di PT.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

“Disini itu kita memberikan bentuk perhatian sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Kita berusaha memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Kita terlebih dahulu menanyakan apa keperluannya kemudian kita ikuti apa yang nasabah inginkan, disini kita berusaha untuk tetap tenang ketika melayani nasabah dan memperlakukan nasabah dengan sebaik-baiknya. Misalnya ya ketika ada nasabah datang gitu, nah kita itu langsung menanyakan keperluannya apa sebelum nasabah itu mengatakan keperluannya apa.”¹⁶

Hal senada juga dikatakan oleh bapak Trisno Wahyudi selaku kepala bagian marketing di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

“Bentuk perhatian yang pihak kami berikan yaitu dengan cara memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah. Kami berusaha memberikan informasi secara jelas dan rinci kepada setiap nasabah mengenai produk-produk yang ada di SPM. Kami juga menjelaskan tentang pola bagi hasil yang diterapkan. Dan juga kami melayani nasabah dengan cepat dan tepat sehingga nasabah akan merasa nyaman ketika bertransaksi.”¹⁷

Ditambahkan pula oleh ibu Saidah sebagai nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

“Saya menjadi nasabah disini sudah sekitar 11 bulan. Menurut saya pelayanan yang diberikan disini itu sudah cukup baik. Disini saya merasa dilayani sesuai dengan apa yang saya butuhkan. Saya merasa puas dengan

¹⁵ Ira Cahyaningtias, Customer Service PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Selasa, 6 Oktober 2020 jam 09:41)

¹⁶ Husnul Hotimah, Teller PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Selasa, 6 Oktober 2020 jam 10:20)

¹⁷ Trisno Wahyudi, Kabag Marketing PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung (Jum'at, 2 Oktober 2020 jam 09:00)

pelayanan yang diberikan oleh pihak SPM karena apa yang saya inginkan bisa terpenuhi.”¹⁸

Dari hasil wawancara diatas, juga diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri memberikan perhatian secara penuh kepada nasabah dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta mendengarkan apa yang di keluhkan nasabah dan tetap bersikap tenang ketika melayani nasabah agar nasabah tetap merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan berusaha memberikan arahan kepada nasabah melalui pendekatan-pendekatan kepada nasabah untuk mengetahui lebih rinci tentang apa yang dibutuhkan serta yang menjadi keinginan nasabah. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan ramah merupakan hal yang terus dilakukan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya.

c. *Action* (Tindakan)

Tindakan adalah kegiatan nyata yang dilakukan oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam memberikan layanan kepada nasabah. karyawan harus mampu memberikan berbagai tindakan nyata dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah. dengan diberikan tindakan nyata berarti adanya kepastian bagi nasabah. Berdasarkan hasil wawancara bersama bapak Trisno Wahyudi selaku Kepala Bagian Marketing PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

¹⁸ Saidah, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Senin, 12 Oktober 2020 jam 10:45)

“Disini itu kita melayani nasabah dengan cepat dan tanggap. Kita langsung memberikan sikap dan tindakan agar tidak membuat nasabah menunggu lama. Cepat dalam memberikan layanan, serta memberikan tindakan semaksimal mungkin atas kenyamanan para nasabah. Dan dalam memberikan informasi kami tidak memilih milih nasabah yang akan dilayani serta bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dan loyal kepada BPRS SPM.”¹⁹

Hal senada juga dikatakan oleh Ibu Husnul Hotimah selaku Teller PT.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

“Bentuk pelayanan yang kita berikan yaitu seperti membantu nasabah ketika akan melakukan transaksi. Disini kita sebagai teller juga memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Cepat dalam melayani nasabah dan tepat dalam melakukan pencatatan setoran. Biasanya kita itu ikut membantu merapikan uang nasabah saat penyetoran.”²⁰

Ditambah pula oleh ibu Ira cahyaningtias sebagai Customer Service di PT.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

“Kalau di depan nasabah itu kan kalau berbicara pastinya formal ya. Kita sebagai customer service berusaha membantu nasabah yang akan melakukan transaksi misalkan dalam hal membantu menyiapkan bolpoin dan berkas yang akan ditandatangani oleh nasabah. Kita berupaya untuk memberikan bantuan kepada nasabah yang mengalami kesulitan.”²¹

Hal senada disampaikan pula oleh bapak Abd. Gafur selaku nasabah di PT.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

“Karyawan di SPM ini melayani nasabah dengan baik. Disini saya dibantu saat ada kendala yang berhubungan dengan transaksi yang akan saya lakukan. Saya bergabung dengan SPM sudah sekitar 1 tahun. Disini saya merasa dilayani dengan baik. Saat saya akan melakukan transaksi saya dibantu disiapkan hal-hal yang saya butuhkan, sehingga prosesnya mudah dan cepat. Hal itu membuat saya nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak SPM.”²²

¹⁹Trisno Wahyudi, Kabag Marketing PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Wawancara Langsung (Jum'at, 2 Oktober 2020 jam 09:00)

²⁰Husnul Hotimah, Teller PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Selasa, 6 Oktober jam 10:20)

²¹Ira Cahyaningtias, Customer service PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Selasa, 6 Oktober 2020 jam 09:41)

²²Abd. Gafur, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung (Senin, 12 Oktober 2020 jam 11:25)

Dari hasil wawancara di atas, juga diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bahwa dalam melayani nasabah PT. BPRS SPM memberikan tindakan yang cepat dan tepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Membantu nasabah yang mengalami kesulitan dan membuat nasabah merasa nyaman ketika melakukan transaksi.

2. Dampak Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Pada dasarnya pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Dengan demikian, pelayanan prima berperan dalam meningkatkan loyalitas nasabah, karena salah satu tujuan dari diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Untuk memperoleh loyalitas yang tinggi dari nasabahnya, perbankan membutuhkan penerapan pelayanan prima yang baik. Maka dari itu karyawan harus bisa menerapkan pelayanan prima yang baik itu kepada pelanggan agar pelanggan bisa memberikan dampak positif dan nasabah akan merasa loyal. Sebagaimana dituturkan oleh ibu Husnul Hotimah selaku Teller di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

“Dengan adanya strategi pelayanan prima berdasarkan konsep A3 yang diterapkan maka nasabah akan merasa loyal terhadap SPM serta jumlah nasabah akan terus bertambah karena dari salah satu orang nasabah akan memberitahu ke masyarakat sekitar bahwa BPRS SPM dalam pelayanannya baik dan juga produk yang ada disana bagus serta para karyawan yang memberikan pelayanan dengan ramah, sehingga nasabah akan berdatangan untuk bertransaksi ke BPRS SPM tersebut”.²³

Hal senada juga dikatakan oleh ibu Ira Cahyaningtias selaku Customer Service di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

“Dampaknya nasabah akan menjadi loyal. Jika karyawan memberikan pelayanan terbaik, maka nasabah akan merasa senang. Dan hal tersebut menimbulkan dampak positif antara satu sama lain”.²⁴

Dari hasil wawancara tersebut yang diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bahwa BPRS SPM memberikan dampak yang positif, salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan juga dapat memuaskan nasabahnya. Dan dengan adanya dampak yang baik tersebut maka nasabah akan berkeinginan untuk tetap kembali melakukan transaksi ke SPM sehingga tidak menutup kemungkinan untuk berpindah ke tempat lain.

Selanjutnya penilaian indikator ini diukur pada penilaian dari sisi nasabah yaitu dengan mengetahui tanggapan nasabah tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Berikut hasil wawancara yang di dapat dari beberapa nasabah:

“Saya tertarik untuk menabung disini karena disini sistem pelayanannya memuaskan, karyawannya jujur, baik, sopan, dan ramah. Saya sudah menjadi nasabah disini sekitar 1 Tahun. Saya senang menjadi nasabah di SPM ini karena pelayanannya yang cepat.”²⁵

²³ Husnul Hotimah, Teller PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (6 Oktober 2020 jam 10:20)

²⁴ Ira Cahyaningtias, Customer Service PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (6 Oktober 2020 jam 09.41)

²⁵ Oki Dwi Nanda Musakti, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Rabu, 14 Oktober 2020 jam 09.30)

Menurut pernyataan yang disampaikan oleh ibu Oki Dwi Nanda Musakti yang beralamat di desa Laden yaitu beliau bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah cukup lama. Beliau merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan. Pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam memberikan pelayanan bersikap baik, sopan dan ramah.

Tanggapan lain juga disampaikan oleh nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Saya menjadi nasabah disini sudah sekitar 10 bulanan. Saya merasa puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan di SPM ini. Karena disini karyawannya ramah, dan sopan santun saat melayani nasabah. dan apa yang saya inginkan disini selalu terpenuhi dengan baik”²⁶

Selain itu, pengakuan lain juga disampaikan oleh bapak A. Salehoddin. Bahwa dia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Berikut hasil wawancaranya.

”Saya bergabung dengan BPRS SPM sudah lama. Sudah sekitar 3 tahun. Faktor pendorong saya bergabung dengan BPRS SPM karena sistem pelayanannya yang ramah dan baik. Selama menjadi nasabah saya merasa senang karena karyawan disana mmberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun dan baik. Ketika saya ada keluhan tentang saldo yang bermasalah, kemudian saya menanyakan hal tersebut kepada pihak SPM mereka menjelaskan dengan sabar meskipun waktu itu saya sedang emosi dan bingung, tetapi mereka tetap mendengarkan apa yang saya keluhkan.²⁷ Dari uraian data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena Karyawan tetap melayani nasabah dengan sabar dan ramah

²⁶ Muhsin, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Rabu, 14 Oktober 2020 jam 10.20)

²⁷ A. Solehuddin, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Rabu, 14 Oktober 13.30)

ketika ada keluhan. Pihak BPRS Sarana Prima Mandiri tetap bersikap ramah dan berusaha mendengarkan apa yang menjadi keluhan pelanggan.

Tanggapan lain juga disampaikan oleh ibu Sariah yang telah hampir 1 tahun menjadi nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Berikut hasil wawancara:

“Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Faktor pendorong saya bergabung karena adanya pelayanannya yang ramah dan baik. Saya sudah bergabung dengan BPRS SPM kurang lebih selama 2 tahun.”²⁸

Pernyataan nasabah bernama Abd. Mannan. Telah bergabung dengan BPRS SPM sekitar 2 tahun. Berikut hasil wawancara:

“Saya telah menjadi nasabah di BPRS SPM sudah sekitar 2 tahun. Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan disini. Hanya saja saya kurang paham tentang akad yang digunakan.”²⁹

Tanggapan lain disampaikan oleh Aan Farmadi Farmadi yang merasa puas bergabung dengan pelayanan yang diberikan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Berikut hasil wawancara:

“Saya sudah bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah sekitar 3 tahun. Saya tertarik untuk bertransaksi di SPM karena sistem pelayanannya yang baik dan karyawan nya sopan dan ramah. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di SPM ini.”³⁰
Pernyataan lain yang disampaikan nasabah bernama Nusulul Furqon.

Berikut hasil wawancara:

“Faktor pendorong saya memilih bertransaksi di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena sistem pelayanannya enak. Saya telah bergabung menjadi nasabah disini kurang lebih 3 tahun. Selama saya

²⁸ Sariah, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Kamis, 15 Oktober 2020 pukul 09:45)

²⁹ Abd. Mannan, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Kamis, 15 Oktober 2020 pukul 10: 25)

³⁰ Aan Farmadi, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Jum'at, 16 Oktober 2020 jam 09:00)

menjadi nasabah disini semuanya lancar. Saya puas dengan pelayanan di BPRS SPM.”³¹

Dari uraian data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena pelayanannya yang dianggap baik dan mampu memenuhi keinginan nasabahnya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti banyak nasabah yang memberikan respon positif pada BPRS SPM. Mayoritas nasabah merasa pelayanan yang diberikan memuaskan. Hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Kepuasan nasabah merupakan bukti bahwa BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan telah menjalankan fungsinya dengan baik. Hal ini sesuai dengan fungsi pelayanan prima apabila fungsi ini dilaksanakan dengan baik maka akan menguntungkan pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yaitu dengan tercukupinya kebutuhan nasabah maka nasabah akan datang lagi untuk bertransaksi ke BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan data di atas maka peneliti menemukan temuan-temuan yang terjadi di lapangan, sebagai berikut:

³¹ Nusulul Furqon, Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, Wawancara Langsung, (Jum'at, 16 Oktober 2020 jam 10:00)

1. Implementasi Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) yang dilakukan Oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa Implementasi Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 yang dilakukan oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, sebagai berikut:

a. *Attitude* (Sikap)

Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri pamekasan selalu berpenampilan rapi dan sopan saat bekerja dan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Serta bertutur kata yang baik yang mudah dipahami oleh nasabah.

Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bersikap sopan santun, ramah, serta selalu memberikan senyuman dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dan berusaha menghargai setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

b. *Attention* (Perhatian)

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memberikan perhatian penuh kepada nasabah, memberikan perhatian yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan juga membantu nasabah yang mengalami kesulitan dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

c. *Action* (Tindakan)

Dalam memberikan pelayanan, karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan berusaha untuk selalu bertanggung jawab dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam memecahkan masalah yang dialami nasabah, sehingga nasabah merasa terbantu. Serta memberikan solusi yang tepat atas keluhan nasabah.

2. Dampak Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Adapun beberapa temuan penelitian yang peneliti temukan terkait dengan Dampak strategi pelayanan prima berdasarkan konsep A3 sebagai upaya dalam peningkatan loyalitas nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, yakni BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan saling memberikan dampak yang positif. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memberikan pelayanan yang baik serta komunikatif. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas serta nasabah akan selalu loyal kepada pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Pelayanan prima dengan indikator *attitude* dapat dijelaskan bahwa karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan saat memberikan pelayanan selalu berpenampilan serasi dan sesuai dengan standart yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan berpenampilan rapi dan sopan maka nasabah akan memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan baik. Selain itu karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan juga menunjukkan sikap

yang sopan santun serta ramah ketika melayani nasabah. Dalam pelayanannya karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan juga menerapkan 3S (Salam, Sapa, Senyum) kepada nasabah. dan juga diawali dengan ucapan salam dan mengakhiri dengan salam juga serta memberikan senyuman kepada setiap nasabah yang datang. Sehingga dalam hal ini nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut berdampak terhadap kepuasan nasabah. Bentuk loyalitas yang muncul dari pelayanan yang diberikan yaitu pelanggan akan sering melakukan hubungan transaksi dengan pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dan nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan hal itu akan membentuk hubungan yang erat antara perusahaan dengan nasabah.

Pelayanan prima dengan indikator *attention* dapat dijelaskan bahwa karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu memberikan perhatian penuh akan kebutuhan nasabah. Dan juga memberikan informasi yang jelas terkait produk-produk yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Bentuk loyalitas yang muncul dari pelayanan yang diberikan yaitu pelanggan akan berkeinginan untuk menggunakan lebih dari produk atau jasa yang telah ditawarkan oleh BPRS SPM Pamekasan dan nasabah yang sudah percaya pada suatu urusan maka akan percaya juga untuk urusan yang lainnya.

Pelayanan prima dengan indikator *action* dapat dijelaskan bahwa karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian penuh akan kebutuhan pelanggan. Bentuk loyalitas yang muncul yaitu nasabah akan merekomendasikan produk yang sudah digunakan kepada orang lain. Hal tersebut merupakan asset penting bagi perusahaan karena nasabah akan menjadi juru bicara yang baik pada

pelanggan yang lain. Pelanggan yang sudah yakin dengan apa yang digunakan saat ini sehingga sulit bagi mereka untuk beralih terhadap lembaga keuangan lainnya. Karena belum tentu lembaga lain memberikan pelayanan yang lebih baik dari apa yang dirasakan sekarang.

D. Pembahasan

1. Implementasi Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) Yang dilakukan Oleh PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Pelayan Prima yang artinya pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberian layanan. Pelayanan prima merupakan kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada pihak bank. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan yang baik serta memiliki kemampuan dalam menangani berbagai macam keluhan nasabah secara profesional.³²

Untuk perusahaan profit, tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan saja sudah dipenuhi oleh pihak pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah tentu saja nasabah akan berpaling

³²Astri Wulandari, Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri tentang Pelayanan Prima (Survey terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom), Ecodemica. Vol III. No 1 April 2015, hlm. 287

kepada perusahaan lain. Oleh karena itu beberapa perusahaan melakukan beberapa hal untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah memberikan training kepada kayawannya. Disiplin dalam bekerja merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan suatu pelayanan.³³

Pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan tujuan utama dalam pencapaian sebuah perbankan karena tanpa nasabah tidak akan ada bank. Jasa dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tidak hanya sekedar sikap dan tingkah laku para karyawan dalam menghadapi nasabah, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah.³⁴

Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut. Tidak mengherankan jika banyak lembaga keuangan yang selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan atau nasabahnya, karena dengan demikian nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Selain itu, BPRS Sarana Prima Mandiri juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi pihak BPRS SPM yang akan berjalan terus menerus dari mulut ke mulut. Dengan istilah lain, pelayanan yang baik akan menciptakan *image* atau citra BPRS SPM di mata nasabahnya. Dengan adanya citra yang baik nasabah akan bangga jika bertransaksi pada lembaga keuangan tersebut.

³³ Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hlm. 108-109

³⁴ Handinin Khaerunnisa, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Studia* Vol. 1, No.1, hlm. 48-49

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai lembaga keuangan syariah juga turut memperhatikan pelayanan prima, karena persaingan ketat antar bank syariah masing-masing dalam mengimplementasikan pelayanan prima merupakan bukti bahwa setiap bank sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan terhadap nasabahnya.

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam mengimplementasikan pelayanan prima sudah mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan BRPS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena bagi pihak bank semua nasabah sudah menjadi nasabah prioritas yakni dengan tujuan untuk memuaskan para nasabahnya.

Pelayanan prima yang baik membutuhkan kerjasama antara nasabah dengan karyawan. Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan pelayanan yang semestinya. Pelayanan prima membutuhkan pelayanan yang lebih atau sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima harus sesuai dengan sistem atau prosedur yang digunakan untuk mendorong pemberian pelayanan yang nyaman dan berkualitas kepada nasabah.

Pelayanan yang baik dan berkualitas harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Karena besar kemungkinan dari waktu ke waktu akan terjadi perubahan di berbagai bidang yang pada akhirnya akan merubah perilaku nasabah. Misalnya perubahan teknologi dan meningkatnya persaingan tertentu akan mengubah pola transaksi nasabah. Demikian juga dengan perubahan lingkungan juga akan mengubah selera nasabah. Perubahan-perubahan ini yang harus diantisipasi dengan berupaya menyesuaikan dengan pelayanan

yang ada. Pelayanan yang ada selama ini harus terus dievaluasi dan diperbaiki sesuai dengan perubahan perilaku nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Nyoman Suparmanti Asih dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh pelayanan prima berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Konsep pelayanan yang digunakan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah konsep pelayanan prima A3, yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan)

a. *Attitude* (sikap)

Sikap adalah hal yang harus ditonjolkan oleh karyawan saat menghadapi nasabah. Seorang karyawan bank terutama petugas pelayanan terdepan (*customer service*) dan *teller* harus mampu menghadapi nasabah dengan sikap yang baik serta penuh senyuman. Calon nasabah akan meengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari setiap pelayanan. Melayani pelanggan dengan ramah merupakan hal yang wajib dilakukam agar nasabah merasa nyaman untuk melakukan transaksi. Dalam konteks sikap ada beberapa hal yang harus diperhatikan:

1) Pelayanan dengan penampilan serasi

Penampilan karyawan juga menjadi faktor penting bagi kepuasan nasabah. Karena penampilan seseorang mampu memcerminkan kepribadian seseorang.

Pada saat berhadapan dengan nasabah karyawan harus mampu menunjukkan citra baik tentang dirinya dan BPRS SPM melalui kepribadian yang baik dan pemilihan busana yang baik yang mewakili pekerjaan tersebut.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu berpenampilan rapi, dan bersikap sopan serta ramah dalam bekerja dan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Dari sisi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan karyawan menunjukkan bahwa karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu berpenampilan serasi dan sesuai dengan standart yang diberikan pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan serta penyampaiannya yang komunikatif dan mudah dipahami oleh nasabah. Dan bersikap ramah dan santun kepada nasabah.

2) Pelayanan dengan sikap menghargai

Dalam pelaksanaan pelayanan prima, sikap yang harus ditonjolkan harus mampu mencerminkan perilaku yang mampu menarik kesenangan pihak yang dilayani. Untuk itu karyawan harus mampu memberikan fasilitas yang dapat memuhi kebutuhan orang lain maupun kebutuhan diri sendiri.

Dalam memberikan pelayanan, karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu bersikap ramah dan menghargai setiap nasabah yang datang dan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar nasabah merasa nyaman dalam proses pelayanan.

Dari sisi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah maksimal sehingga nasabah merasa nyaman dalam proses pelayanan.

Salah satu persyaratan personal fisik pihak perbankan yaitu dilihat dari penampilan serta tutur bahasanya yang menarik dan secara pasti bahwa setiap jurusan atau kegiatan yang diperlakukan izin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.³⁵

b. *Attention* (perhatian)

Attention atau perhatian adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan pelanggan. *Attention* tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.

Dalam memberikan pelayanan karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah ataupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah serta memberikan informasi secara jelas mengenai produk-produk yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Kepedulian penuh yang diberikan karyawan kepada nasabah merupakan salah satu bentuk implementasi pelayanan prima yang diterapkan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Pelayanan prima berdasarkan konteks perhatian terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan

³⁵ Julius R. Latumaerissa, Manajemen Bank Umum (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014) hlm. 317

Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama dalam pelayanan, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin mendapatkan perhatian. Kepedulian penuh yang diberikan karyawan kepada nasabah merupakan salah satu implementasi strategi pelayanan prima yang diberikan pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan kepada nasabah. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah.

Nasabah memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bahwa dalam memberikan pelayanan karyawan sudah memberikan perhatian penuh dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari setiap nasabah yang datang.

2) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan

Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan dengan berusaha untuk memahami dan mengerti apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan dengan cepat dan tepat. Agar pelayanan yang diberikan menjadi baik, maka karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan terlebih dahulu berupaya untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara mendengarkan penjelasan yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Karyawan harus terampil dalam mengatasi apa yang menjadi keluhan nasabah. Setiap keluhan yang disampaikan nasabah harus ditanggapi secara baik dan penuh perhatian. Sikap tanggap dan penuh perhatian terhadap keluhan yang

disampaikan nasabah merupakan sikap yang baik dan penting. Dengan hal tersebut pelanggan akan merasa senang karena kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi dan akan semakin loyal pada BPRS Sarana Prima Mandiri.

Dari sisi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan bahwa karyawan BPRS SPM Pamekasan selalu memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pelanggan dengan cara mendengarkan dan memahami secara sungguh sungguh apa yang disampaikan oleh nasabah serta menerima setiap keluhan yang nasabah sampaikan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Dwi Kartikasari dengan judul “Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma” yang menyatakan bahwa variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel pelayanan prima (service excellence) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh tidak signifikan.

c. *Action* (tindakan)

Konsep tindakan berhubungan dengan tanggung jawab dan perhatian ekstra kepada nasabah. Dalam menjalankan pekerjaannya karyawan harus mampu bertanggung jawab pada setiap tindakan yang diberikan kepada nasabah.

Memberikan kemudahan dalam pelayanan. Dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tidak merasa kecewa. Perhatian ekstra diberikan oleh karyawan kepada nasabah dengan tujuan agar nasabah merasa terbantu atas masalah yang dialami. Memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah serta memberikan solusi yang tepat. Dalam pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

- 1) Mewujudkan kebutuhan pelanggan

Karyawan harus mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat artinya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan diharapkan karyawan dapat cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan dan jangan sampai membuat kesalahan agar pelanggan tidak merasa kesal, karena hal tersebut akan berdampak pada perusahaan. Dalam melayani nasabah, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu bertanggung jawab dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.

Dari sisi nasabah, memberikan penilaian bahwa karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam memberikan pelayanan selalu cepat dan tepat dan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Karyawan selalu berusaha untuk memenuhi apa yang dibutuhkan pelanggan dan memberikan kemudahan saat proses pelayanan berlangsung.

- 2) Memberikan perhatian Ekstra kepada pelanggan

Dalam memberikan pelayanan, perhatian ekstra perlu diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa terbantu atas masalah yang dihadapinya. Serta dengan harapan nasabah akan kembali untuk bertransaksi di BPRS Sarana Prima Mandiri. Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan dan membantu memecahkan masalah dan keluhan yang dialami nasabah. Sehingga nasabah merasa senang dan akan menjadi loyal pada BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Dari sisi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bahwa karyawan selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah serta memberikan bantuan atas masalah yang dialami sehingga nasabah merasa senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam melakukan kegiatan usahanya perbankan tidak lepas dari pelayanan prima. Perbankan harus mampu memberikan pelayanan prima karena pelayanan prima termasuk salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Adanya pelayanan yang buruk dan tidak sesuai standar yang diinginkan nasabah dapat menyebabkan nasabah merasa tidak puas. Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.³⁶ Demikian juga kecepatan waktu harus benar-benar lebih diperhatikan karena dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas tinggi. Dengan demikian efisiensi dan

³⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 209-211

efektifitas merupakan tuntunan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.³⁷

Kepuasan nasabah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus di berikan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

2. Dampak Strategi Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan Prima adalah pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada nasabah. Melalui pelayanan prima, perusahaan dapat menarik nasabah baru dan perusahaan dapat mempertahankan nasabah yang lama.³⁸

Keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter karyawan dalam melayani nasabah. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana

³⁷ Julius R. Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014) hlm. 317-318

³⁸ Ahmad Subagyo, *Marketing in Bussines* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), hlm. 216.

Prima Mandiri Pamekasan. Oleh sebab itu peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian terhadap beberapa nasabah yang sudah bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Steffi Melati Achlam dengan judul “ Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Menggunakan *Structural Equation Modeling*. Yang menyatakan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Indikator-indikator dari pelayanan prima yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah serta indikator-indikator kepuasan nasabah yang berpengaruh paling signifikan terhadap loyalitas nasabah selanjutnya dikembangkan menjadi rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari nasabah.

Berikut merupakan penilaian dari sisi nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Penilaian yang diberikan cukup beragam tergantung dari sudut pandang dan karakter dari masing-masing nasabah dalam memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan diantaranya sebagai berikut:

Penilaian ibu Sumrati terhadap pelayanan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Menurut Pernyataan beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena menurut beliau pihak BPRS SPM Melayani nasabah dengan sopan dan ramah.

Penilaian ibu Saidah terhadap pelayanan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena beliau merasa dilayani sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Penilaian bapak Abd. Gafur yang bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah sekitar 1 tahun. Beliau merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena beliau merasa dilayani dengan baik dan dibantu ketika akan melakukan transaksi sehingga prosesnya mudah.

Penilaian ibu Oki Dwi Nanda Musakti yang beralamat di Dsn. Podok Ds. Laden. Beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena pelayanannya yang cepat serta karyawannya yang bersikap baik dan ramah.

Penilaian bapak Muhsin yang beralamat di Dsn. Timur Ds. Samatan kec. Proppo yang menjadi nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah sekitar 10 bulan. Beliau merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena apa yang beliau inginkan selalu terpenuhi dengan baik.

Penilaian bapak A. Salehoddin yang bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah sekitar 3 tahun. Faktor pendorong beliau bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri karena pelayanannya yang ramah dan baik. Beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Penilaian ibu Sariah yang sudah bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sekitar 2 tahun. Faktor pendorong beliau bergabung karena pelayanannya yang ramah dan baik. Beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena pelayanannya yang ramah dan baik.

Penilaian bapak Abd. Mannan yang telah bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sekitar 2 tahun. Beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penilaian bapak Aan Farmadi yang bergabung dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah sekitar 3 tahun. Beliau tertarik untuk bertransaksi di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena pelayanannya yang baik dan karyawannya yang sopan serta ramah. Beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penilaian bapak Nusulul Furqon terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena selama beliau menjadi nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri pamekasan semua prosesnya lancar dan sistem pelayanannya enak.

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan karena pelayanannya yang sesuai dan mampu memenuhi apa yang dibutuhkan nasabahnya. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang baik pula maka nasabah tersebut akan loyal dari waktu ke waktu. Hal tersebut membuat nasabah akan berkeinginan untuk kembali melakukan transanksi ke BPRS Sarana Prima Mandiri sehingga menutup

kemungkinan segala transaksi nasabah berpindah dari BPRS Sarana Prima Mandiri tersebut.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Tashia Augusta Schuurman dengan judul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Salah Satu Bank Swasta Di Jakarta” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan tidak memberikan efek positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan berpengaruh pada loyalitas pelanggan.