

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Profil PT. BPRS Saranan Prima Mandiri

a. Sejarah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

PT BPRS Sarana Prima Mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia, NO.10/41/KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juli 2008 yang diresmikan oleh Ibu Hj. Siti Fajriyah selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia. Awal mula peresmian tersebut memakai nama PT BPRS Sarana Pamekasan membangun dengan kantor pusat beralamat Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. seiring dengan dibukanya kantor cabang Bangkalan pada tahun 2011 maka pada tahun 2012 Nama Bank mengalami perubahan menjadi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri.

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri lebih dikenal dengan sebutan Bank Syariah SPM memilih slogan bersyari'ah Menuju Berkah dengan tujuan agar produk-produk kami memberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Wilayah Madura yang religius diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai Syariah Islam

Bank Syariah SPM Pamekasan memiliki satu kantor cabang di jalan trunojoyo No.56 Bangkalan dan 2 kantor kas di Jalan Raya Bandaran Pamekasan dan di desa Plakpak Pamekasan. mengajak kepada para muslimin dan muslimat untuk menabung dan berinvestasi di Bank Syariah SPM melalui produk tabungan Wadi 'ah, tabungan Mudharabah dan investasi berupa Deposito Mudharabah. Dana Tabungan dan investasi nasabah siap disalurkan kepada umat yang membutuhkan untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif melalui produk pembiayaan prinsip Murabahah dengan akad jual beli, prinsip Mudharabah dan Musyarakah dengan akad bagi hasil. Dan prinsip Ijarah dengan akad sewa. Serta Gadai Emas Ib dengan akad Al-Qord.

Perkembangan Bank Syariah SPM mulai terlihat pada tahun 2017, tepatnya bulan Mei, di mana 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 Bank Konvensional dan Bank BPRS lainnya.

PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Definitif dan telah lulus dalam uji kemampuan dan kepatutan dari BI/OJK dan memiliki sertifikat kompetensi untuk Level Direksi BPRS¹

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

Visi : Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha Syariah

¹<http://banksyariahspm.co.id//>, Diakses Pada Tanggal 03 September 2019 Pukul.08.00

Misi : Memberi pelayanan yang mudah, cepat dan yang terbaik kepada seluruh nasabah sesuai dengan prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip Syariah.²

Gambar 4.1 Kantor PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan



c. Data Kelembagaan

Nama Lembaga: Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dengan nama Sarana Prima Mandiri

Akte Pendirian: Berdiri tanggal 3 Maret 2008, Notaris Ika Ismanijarti, SH di Sedati Sidoarjo No. 6, Persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI No. AHU-21132, AH. 01.01 Tahun 2008 didaftar sesuai UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Lembaga Negara Tahun 2007 No. 106, Tambahan Lembaran Negara No. 4756 tentang Wajib Daftar Perusahaan dan UU No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas No. 13015200728.

².Ibid

Izin Operasional : Kepustakaan Gubernur Bank Indonesia No.
10/41KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 ditetapkan di Jakarta.³

Tabel 4.1 Susunan Anggota Dewan Komisaris Direksi dan Dewan Pengawas Syariah PT.BPRS Sarana Prima Mandiri.

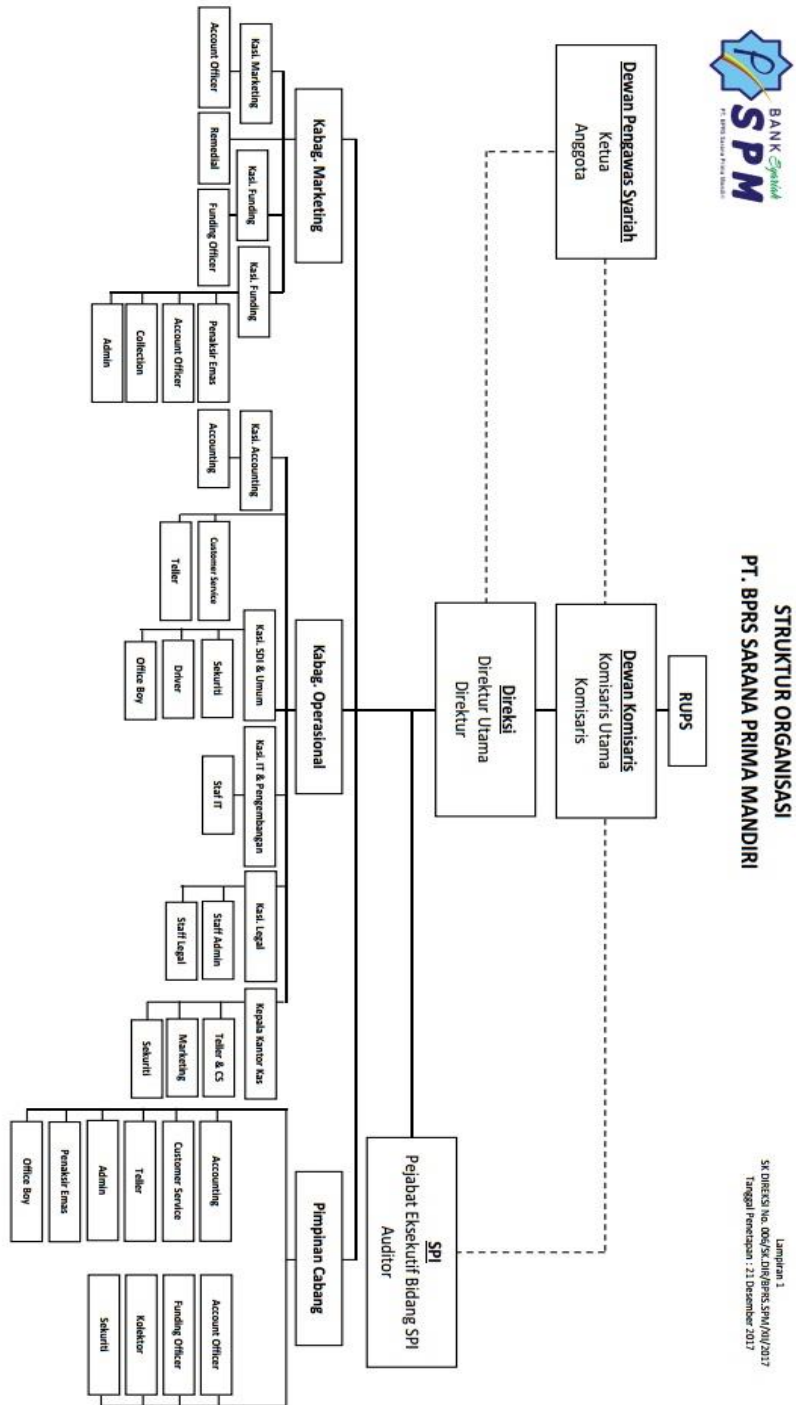
Dewan Komisaris		
1	Komisaris Utama	H. Achmad Sanusi
2	Komisaris	Dr. H. Amiril, M.Si
3	Komisaris	Dr. Alwi, M. Hum
Direksi		
1	Rektor Utama	Slamet Riyanto
2	Direktur	H. Suharman, SE
Dewan Pengawas Syariah		
1	Lailur Rahman, Lc (Ketua)	
2	Moh. Zahid, M.Ag (Anggota)	

Sumber: Dokumen PT BPRS Sarana Prima Mandiri⁴

³ Data Penelitian, Susunan Anggota Dewan Komisaris Direksi dan DPS PT BPRS SPM pada tanggal 13 Maret 2020

⁴ Data Penelitian, Susunan Anggota Dewan Komisaris Direksi dan DPS PT BPRS SPM pada tanggal 13 Maret 2020

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan



Sumber: Dokumen PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan⁵

⁵ Data Penelitian, Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri pada tanggal 13 Maret 2020

Uraian tiap-tiap personal dari struktur di atas adalah sebagai berikut

Tabel 4.2 uraian tiap-tiap personal dari Struktur Organisasi

Penempatan	Nama
Komiaris	1. H. Achmad Samusi 2. H. Drs. Amiri, M.Si 3. H. Drs. Alwi, M.Hum
Direktur	1. Slamet Riyanto
Spi	2. Mariyatul Kiptiyah, SE
Dps	1. K.H. Lailurrahman, LC 2. H. Moh. Zahid, S.Ag, M.Ag
Kabag Operasional	1. Ajeng Permatasari MP
Customer Service	1. Khuzaimah
Accounting	1. Siti Azizah, SE
Teller	1. LizaniaOctafiatul B 2. Husnul Hotimah
Administrasi Pembayaran	1. Erfan Maulidi
sekuriti	1. Moh. Kusyairi 2. Soekma Alwahdy 3. Ragil Putranto
Ob	1. Hairil Anwar 2. Moh. Fausi
Driver	1. Lutfi Drajat 2. Budi Santoso 3. Tri Pranata
Kabag Marketing	1. Akhmad Supriyadi
Kasi Marketing	1. Fauzi Abdillah
Ao Landing	1. Risky Budianto Wisono 2. Retno Elliys 3. Nairatul Ahkamiah 4. Risky Tri Norhafa

Ao Funding	1. Rendiyanto, SE, Sy 2. Ziswandi 3. Tajuddin 3. Ikbal Maulana
Kolektor/Remidial	1. Ach.Habibur Rahman 2. Roni 3. Abdul Hamid
Penaksir Emas	1. Suhairi 2. Mohammad Halik

Sumber: Dokumen PT BPRS Sarana Prima Mandiri⁶

d. Produk-produk PT BPRS Sarana Prima Mandiri

Produk-produk yang tersedia di PT BPRS Sarana Prima Mandiri meliputi produk Penghimpunan Dana dan Pembiayaan Syariah.

1) Penghimpunan Dana

a) Tabungan Multiguna

Di peruntukkan masyarakat umum yang mempercayakan penempatan simpanan dananya di BPRS dan dapat sewaktu-waktu untuk ditarik kembali sesuai dengan kebutuhan nasabah.

b) Tabungan Haji dan Umroh (Taubah)

Khusus di peruntukkan masyarakat yang berminat menjalankan ibadah haji ke tanah suci, di mana nasabah secara

⁶ Data Penelitian, Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan pada tanggal 13 Maret 2020

bertahap meningkatkan saldo tabungannya sampai jumlah tertentu untuk biaya pelaksanaan ibadah haji.

c) Tabungan Tarbiyah

Di peruntukan bagi para pelajar, di mana pelayanan atas transaksi penerimaan dan penarikan tabungan dilakukan di sekolah.

d) Tabungan Ibadah Qurban

Di peruntukkan bagi masyarakat yang berminat melaksanakan ibadah qurban melalui pemotongan hewan qurban pada waktu-waktu yang telah ditentukan.

e) Deposito

Diperuntukan bagi nasabah perorangan dan lembaga baik pemerintah dan swasta, insyaallah memberikan bagi hasil yang kompetitif, menguntungkan dan membawahkan keberkahan pada nasabah. Ada tiga macam deposito yang digunakan, antara lain: deposito mudharabah berjangka 1 bulan, deposito mudharabah berjangka 3 bulan, deposito mudharabah berjangka 6 bulan, deposito mudharabah berjangka 12 bulan.

2) Pembiayaan Syariah

a) Pembiayaan Murabahah

Perjanjian jual beli barang antar bank dan nasabah, dimana bank setelah mempelajari kebutuhan dan kelayakan pembelian barang yang dikehendaki oleh nasabah, akan membelikan barang kebutuhan nasabah tersebut dan menjual kepada nasabah sebesar harga pokok pembelian ditambah.

b) *Pembiayaan Musyarakah*

Perjanjian usaha kerja samausaha antara bank dengan nasabah, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal untuk usaha dan pengembangan usaha dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.

c) *Pembiayaan Ijarah Multiguna*

Kontrak pemindahan hak agunan atas barang/jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

d) *SPM PaymentPoint*

SPM Payment Point yang saat ini berada di Pasar Gurem Pamekasan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menabung.⁷

2. Pelayanan Prima PT BPRS Sarana Prima Mandiri

⁷Observasi Langsung, (Jum'at 13 Maret 2020).

Pelayanan prima adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat memuaskan para pelanggan, karena pelanggan adalah satu-satunya aset terbesar yang mampu memberikan modal besar terhadap perusahaan. Pelayanan prima tidak cukup kepada memberikan pelayanan yang baik tetapi bagaimana seseorang mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Setiap perusahaan mempunyai tujuan khusus dalam menerapkan pelayanan yang prima, cara melakukannya sampai pada mempertahankan para pelanggan. Di zaman ekonomis ini persaingan antar bank satu dengan yang lainnya sudah sangat merajalela baik bank syariah, bank konvensional maupun koperasi yang ada, namun dalam persaingan tersebut tidak cukup hanya mengandalkan tempat yang strategis tanpa diimbangi dengan pelayanan yang baik. Seperti yang dikatakan oleh bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri

“banyak persaingan yang terjadi pada perusahaan jasa dalam menghimpun dan menyalurkan dana, baik bank konvensional seperti bank BNI, BRI dan yang lain maupun bank Syariah di kota-kota bahkan sampai di desa seperti koperasi yang persaingannya sangat ketat, akan tetapi kita tidak cukup dengan melihat bagaimana tempat yang strategis tanpa diimbangi dengan pelayanan yang baik”⁸

⁸ Iqbal Maulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

Maksud dari perkataan beliau adalah kemajuan bank yang dialami tidak cukup hanya melihat faktor tempat, tanpa diimbangi dengan pelayanan yang baik, karena sejauh apa pun tempat nasabah kalau jadi nasabah sangat senang dengan operasional pelayanan yang diberikan bank tempat jauh tidak akan ada artinya. Karena pada hakikatnya pelanggan adalah raja yang harus kita layani sesuai dengan apa yang dia harapkan.

Dalam kesuksesannya PT BPRS Saranan Prima Mandiri mampu menurunkan pembiayaan bermasalah dengan peningkatan yang signifikan di tahun 2018 terakhir hal itu disebabkan karena etos kerja para karyawan untuk memulai perubahan yang baik

Sama halnya apa yang disampaikan oleh Bapak Slamet Riyanto selaku Direktur PT BPRS Sarana Prima Mandiri

“selaku Direksi saya hanya Tutwuri Handayani atau memberikan arahan dan dorongan, karena itu BPRS Sarana Prima Mandiri sepertinya menjadi rujukan BPRS yang lain karena dari kinerjanya selama 1 tahun terakhir menunjukkan perkembangan dan pertumbuhan yang sangat signifikan dilihat dari berbagai aspek, misalnya turunnya pembiayaan bermasalah di sebabkan konsumen yang merasakan puas, karena mereka mengukur kinerja BPRS ini sangat cepat dan baik dalam menghadapi nasabah dalam hal menyelesaikan masalah sebaiknya selalu positivethinking terhadap nasabah yang bermasalah karena memang sebenarnya dari awal nasabah tidak berniat untuk melakukan wanprestasi atas kewajibannya, jangan sampai menggunakan cara yang bersifat memaksa para nasabah.”⁹

Dalam hal ini apa yang disampaikan oleh beliau sangat tergantung bagaimana pelayanan yang baik itu bisa berpengaruh dalam segala hal, termasuk pembiayaan bermasalah, yang intinya dengan pelayanan yang

⁹<https://www.timesindonesia.co.id/read/180295/20180816/084313/ini-tips-dirut-bank-bprs-spm-pamekasan/23Agustus2018>

prima antara nasabah, karyawan dan baknya sendiri akan mendapatkan keuntungan masing-masing.

Sama halnya apa yang di sampaikan oleh Rendiyanto selaku AO Funding PT BPRS SPM

“Berlangsungnya pelayanan yang prima akan mempengaruhi banyak hal seperti menarik pelanggan baru, kepercayaan pelanggan, loyalitas pelanggan, karena hal yang paling penting dalam pelayanan prima adalah memberikan kemudahan, ketepatan, kecepatan.”¹⁰

Jadi, hal utama dari pelayanan yang prima adalah bagaimana seseorang mampu memberikan kemudahan terhadap segala sesuatu dan menjanjikannya dengan tepat sesuai dengan waktu yang sangat tepat dan cepat. Dalam melakukan pelayan prima terlebih dahulu perlu tahu apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan terhadap perusahaan.

Sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS SPM.

“begini, kita perlu tahu terlebih dahulu apa yang diinginkan oleh pelanggan. Sejauh ini kita menganalisis karakter orang Madura, karena pada umumnya orang Madura itu mempunyai karakter ingin cepat dalam segala sesuatu, ingin dihargai, ingin disapa, dan ingin disanjung”¹¹

Maksudnya adalah, Bank SPM dalam mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan terlebih dulu menganalisis tempat mana

¹⁰Rendiyanto, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

¹¹ Iqbal Maulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

pelanggan berasal, dan pada umumnya nasabah berasal dari tempat Bank berasal pula yakni Madura, yang memiliki karakter ingin cepat dan benar.

Selanjutnya disampaikan oleh Lizania Oktafiatul B selaku Teller PT BPRS SPM

“di sinimbak kami melayani dengan sepenuh hati, terlebih dahulu kami tersenyum dan kemudian mengucapkan salam, intinya saat berhadapan langsung dan berbicara langsung kepada nasabah kita harus menjaga sikap kita dan kami berpedoman terhadap 5S (Senyum, sapa, salam sopan dan santun)”¹²

Salah satu cara memikat hati seorang nasabah sehingga nasabah merasa nyaman adalah dengan menyapa sambil tersenyum saat berhadapan langsung dengan nasabah. Seperti apa yang disampaikan di atas tidak cukup hanya dengan salam, tersenyum, menyapa, sopan dan santu tanpa diimbangi dengan kenyamanan.

Ibu Khuzaimah selaku Customer Service PT BPRS SPM menyampaikan cara memberikan kenyamanan kepada Nasabah dalam bentuk penampilan

“begini, kenyamanan itu bak terjadi ketika kita melihat dan merasakan apa yang ada di sekitarkita, cobalah kembali kepada diri kita sendiri, kita nyaman dengan keadaan yang tenteram, nyaman dengan keadaan yang rapi, sama halnya dengan seorang pelanggan yang ingin melihat tempat disekitarnya ramah lingkungan dan rapi, untuk itu di sini setiap harinya para staf diwajibkan untuk berseragam, bersepatu. Pokoknya tampil cantik bagi yang perempuan dan tampan bagi yang laki-laki sehingga enak gitu dilihatnya, di sini kami juga menyediakan ruang

¹²Lizania Oktafiatul B, Teller PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

tunggu yang ditata dengan sangat rapi, ruang ber AC dan lain sebagainya”¹³

Artinya, selain tampil sopan dan menjaga sikap perlu mengimbangi sebuah penampilan di depan para pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan aman di tempat yang mereka tempati.

Setelah diuraikan tentang bagaimana cara memberikan perasaan nyaman terhadap nasabah, karyawan harus mampu berkompetensi atas kemampuan yang mereka miliki, agar nasabah dapat tertarik dalam bekerja sama dengan SPM, seperti apa yang disampaikan oleh Ibu Khuzaimah selaku Customer Service PT BPRS SPM

“di sini kami menyediakan layanan antar tarik manusia, layanan pemenuhan kebutuhan, layanan pencairan dana, dan layanan menerima saran dengan tanggapan yang baik”¹⁴

Kemudian hal yang perlu diperhatikan lagi agar pelayanan dikatakan prima, perusahaan harus mampu berkompeten terhadap perhatiannya kepada para nasabah.

“dalam hal memberikan perhatian terhadap nasabah, kami selalu memberikan perhatian dalam bentuk kami selalu menanggapi setiap masalah yang terjadi, kami tahu bahwa nasabah tidak ingin karyawan berpaling dari proses transaksi, untuk itu kami selalu memberikan perhatian dengan tidak mementingkan sesuatu selain nasabah dan kami meminta setiap no pribadi milik nasabah” ujar Bapak Rendiyanto selaku AO Funding PT BPRS SPM.”¹⁵

¹³ Khuzaimah, Customer service PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

¹⁴ Ibid

¹⁵ Bapak Rendiyanto, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

Berikutnya adalah berkompetensi terhadap tindakan, bahwa semua yang Bank berikan adalah benar adanya, seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding

“semua apa yang direncanakan harus sesuai dengan harapan, jadi apa yang menjanjikan kepada nasabah kami perlu tindakan sesuai harapan nasabah, kalau perlu harus di atas harapan para nasabah. Setiap nasabah perlu mendapatkan keistimewaan dalam segala hal, di antaranya sikap, penampilan yang baik dari bank, kemudahan, dan tindakan bahwa semua itu harus benar-benar di laksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam hal waktu pelayanan itu berbeda sesuai dengan kebutuhan setiap masing-masing nasabah, kalau nasabah menabung kami maksimal kan waktu menjadi 5 menit, yang meminjam kami beri waktu karyawan maksimal juga 5 menit, di CS kami beri waktu layanan 10 menit, kecuali dalam pelayanan nasabah yang ingin tahu tentang produk itu sampai nasabah benar-benar mengerti. Dan semua proses harus sesuai dengan apa yang telah di tentukan”¹⁶

Selanjutnya nasabah perlu mendapatkan keamanan agar dapat memberikan kepercayaan nasabah terhadap lembaga. Hal tersebut disampaikan oleh Moh Kusyairi selaku Sekuriti PT BPRS SPM

Senada dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Rendiyanto AO Funding PT BPRS SPM

“Biasanya jumlah Nasabah yang datang sekitar 10-20 orang di antaranya lebih banyak yang menabung dan yang menyalurkan dana, jadi jumlah Teller yang tersedia kurang lebih harus 2 orang dan mengenai penanganan nasabah di bagian CS sangat jarang nasabah yang datang, jadi jumlah CS yang tersedia hanya 1 orang”¹⁷

Jadi jumlah karyawan yang menangani pelayanan nasabah disesuaikan dengan banyaknya nasabah yang datang pada setiap harinya.

¹⁶ Iqbal Maulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

¹⁷ Rendiyanto AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

Selanjutnya mengenai keamanan yang disampaikan oleh Kusyairi, Sekuriti PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

“keamanan yang kami berikan di sini adalah dalam bentuk rasa nyaman, artinya mulai nasabah masuk memarkir sampai masuk bank, kami benar-benar memperhatikan dan menjaga mereka hingga mereka pulang, kami pastikan semua harus selesai dengan tepat waktu, saat bekerja harus fokus terhadap kepentingan nasabah dan saat istirahat kami selalu selesaikan dengan tepat waktu”¹⁸

Maksudnya adalah, PT BPRS SPM memberikan sarana Sumber Daya Manusia untuk membantu mereka dalam memberikan keamanan terhadap segala sesuatu milik nasabah dan apa yang menjadi hak setiap nasabah. Hal yang sama selanjutnya disampaikan oleh Ragil Putranto Sekuriti PT BPRS SPM

“ia mbak, saat nasabah masuk kami memulainya dengan senyum sambil menyapa mereka dengan membukan pintu masuk untuk mereka sampai pada membukakan pintu keluar untuk mereka”¹⁹

PT. BPRS SPM sangat memberikan perhatian penuh kepada para pelanggannya tidak hanya barang milik nasabah yang paling berharga tapi nasabah yang pada hakikat jaminan memajukan perusahaan. Kepuasan tidak cukup dengan hanya menjaga keamanan nasabah tetapi kepercayaan yang lebih penting dijaga untuk menghindari nasabah kabur, dalam bentuk menjaga sesuatu yang berharga milik nasabah seperti emas, sertifikat dan sebagainya. Dengan ini Bapak Ragil Putranto selaku Sekuriti PT BPRS SPM mengatakan hal yang sama.

¹⁸ Kusyairi, Sekuriti PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

¹⁹ Ragil Putranto, Sekuriti PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

“di sini kami benar-benar menjaga barang berharga milik nasabah, misalkan emas kami tempatkan di tempat yang aman tanpa tersentuh tangan, sertifikat atau dokumen milik nasabah kami simpan jauh di tempat yang lembaga dan mudah terkena air serta uang dalam berangkat. Semua itu kami simpan di tempat yang aman”²⁰

Artinya, selain menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah kita juga perlu menjaga kepercayaan nasabah untuk memuaskan para nasabah

Selanjutnya bagaimana cara memelihara para Sumber Daya Manusia agar selalu senantiasa berpartisipasi terhadap pelaksanaan pelayanan prima, berikut jawaban pertama yang disampaikan oleh Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS SPM mengenai hal ini.

“kita setiap karyawan terlebih dahulu menanamkan rasa percaya diri, mengenai akhlak mulia kita kembali kepada diri kita sendiri seperti, *InnakhairanFakhairun* kalau kita baik kepada seseorang maka seseorang akan baik kepada kita dan sebaliknya kalau kita buruk terhadap orang lain maka orang menganggap buruk kita, yang paling penting kita harus jujur, adil, dan amanah”²¹

Artinya, setiap karyawan dilatih agar selalu menanamkan rasa percaya diri yang kemudian akan menumbuhkan akhlak mulia yang akan berpengaruh baik terhadap mood seseorang, dan begitu sebaliknya membuang jauh-jauh segala sesuatu yang akan menimbulkan sumber masalah besar bagi perusahaan. Hal senada juga disampaikan oleh Rendiyanto selaku AO Funding PT BPRS SPM

²⁰ Ragil Putranto, Sekuriti PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

²¹ Iqbal Maulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

” kami mengacu kepada slogan 5S (sapa, salam, senyum, sopan, dan santun) di sini kami selalu mengandalkan slogan tersebut dalam melayani nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah”²²

5S menjadi acuan dasar para karyawan PT BPRS SPM untuk menjaga sikap mereka terhadap nasabah. Namun hal itu bukan berarti ada unsur keterpaksaan dari para karyawan, semua harus tulus dalam segala hal karena, segala hal yang diusahakan dengan baik akan membuahkan hasil yang baik. Seperti apa yang disampaikan oleh Bapak Iqbal Maulana yang menjabat sebagai AO Funding PT BPRS SPM.

“di sini di tegaskan kepada para karyawan untuk tidak membawa masalah yang ada di dalam rumah kedalam kantor, karena pada umumnya hal itu sering terjadi dalam lembaga-lembaga lainnya selain bank. Lalu kita senantiasa selalu memberikan bimbingan atau pengarahan bagi staf atas ke staf bawahan untuk tetap bersabar dan tersenyum dalam melayani nasabah atau lebih akrabnya di sini saling tegur begitumbak”²³

Intinya adalah, PT BPRS SPM memberikan penegasan secara langsung tentang pentingnya menanamkan akhlak mulia terhadap sesama untuk kepentingan bersama dengan cara saling tegur menegur terhadap sesama karyawan. Disamping itu perlu lagi memberikan pelayanan yang baik terhadap karyawan, hal ini di laksanakan oleh atasan kepada bawahan yang pasti akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rizki Budianto Wisono selaku AO Landing PT BPRS SPM

“disini kami adalah sebuah keluarga, tidak ada istilah lebih tua (Bapak) atau lebih muda semua yang perempuan panggil mas kepada yang laki-laki dan yang laki-laki panggil adik terhadap perempuan, kepada yang

²²Rendiyanto, AO FundingPT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

²³Iqbal Maulana, AO FundingPT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

lebih tua bagi kakak/mbak dan yang lebih muda mbak. Semua sama halnya seperti saudara dalam satu keluarga”²⁴

Sudah jelas bahwasanya pelayanan prima tidak hanya tentang hubungan pelanggan dengan nasabah akan tetapi lebih dari itu. Perkataan yang sama disampaikan oleh Bapak Iqbal Maulana AO Funding PT BPRS SPM

“kami kepada nasabah itu layaknya sebuah keluarga, artinya kami menganggap mereka lebih dari seorang saudara, tidak ada nasabah yang panggil bapak atau ibu mereka yang lebih tua memanggil Nak! Atau Dek! Dan yang lebih mudah Mas! Kak!”²⁵

Senada dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Budianto Wisono selaku AO Landing

“selain memberikan kenyamanan atas pelayanan perlu memperhatikan lingkungan kerja untuk membuat nasabah merasa nyaman. Dalam hal ini kami mengacu pada slogan 5R ringkas, resik, rapi, rawat, dan rajin”²⁶

Artinya PT BPRS SPM mempunyai dasar 5R untuk melakukan tindakan memberi kenyamanan kepada nasabah pada lingkungan kerja

Salah satu cara memulai pelayanan yang prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah adalah mengambil hati nasabah, bagaimana agar nasabah bisa terkesima atas perhatian yang diberikan lembaga, bagaimana agar nasabah bisa merasakan bahwa dialah yang paling berharga dalam perusahaan dan bagaimana agar nasabah bisa merasakan kasih sayang terhadap karyawan dan lembaga, sehingga mereka berat meninggalkan

²⁴ Budianto Wisono, AO Landing PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

²⁵ Iqbal Maulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

²⁶ Budianto Wisono, AO Landing PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

sesuatu yang mereka sayangi. Sampai pada titik kepuasan permanen dan dalam jangka panjang.

3. Peran Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri

a. Peran Pelayanan Prima

Jika sebuah perusahaan ingin maju dengan mengharapkan agar konsumen membeli produk atau jasa yang ditawarkan dan menjaga agar mereka tetap berlangganan maka pelayanan prima mempunyai peran penting dalam perusahaan, pelayanan prima akan berpengaruh kepada keputusan konsumen dalam memilih produk atau jasa, dan berpengaruh juga terhadap perusahaan, karena pelayanan prima dapat menghadirkan pelanggan yang puas, secara tidak langsung perusahaan akan maju dengan sangat pesat.

Seperti pemaparan yang disampaikan oleh Bapak Iqbal Maulana
AO Funding PT BPRS SPM

“perannya sangat penting mbak, karena dengan pelayanan prima dapat mengurangi berbagai macam masalah dalam bisnis seperti persaingan yang ketat dapat mengurangi berbagai macam risiko keuangan dengan terlaksananya pelayanan yang prima”²⁷

Masih tetap sama dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Iqbal Maulana dengan apa yang dipaparkan oleh Bapak Ahmad Supriadi selaku Kabg. Marketing PT BPRS SPM

“Begini, pada dasarnya peran utama dalam sebuah bisnis itu adalah mitra kan, dan dalam perbankan dikenal dengan nasabah. Mitra di sini

²⁷ Iqbal Mulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

adalah seseorang yang mampu menyelamatkan atau membantu berjalannya proses perusahaan dengan baik sampai pada titik kesuksesan”²⁸

Jadi, sesuai dengan penjelasan responden di atas menyatakan bahwa kedudukan pelayanan prima disini sangat penting untuk kemajuan sebuah perusahaan, karena dengan mengutamakan kepuasan nasabah, bank dapat mengurangi berbagai macam masalah yang ada.

Perlu diketahui bahwasanya seseorang yang bisnisnya ingin maju, perlu memahami pentingnya pelayanan bagi kepuasan nasabah, hal itu bukan hanya sekedar alasan yang sudah dijelaskan di atas akan tetapi jauh melampaui itu semua, artinya bagaimana tentang keberadaan kita yang sebenarnya dan mengapa kita harus melakukan apa yang harusnya kita lakukan, karena pada dasarnya manusia hidup di dunia adalah saling melengkapi dengan tugas masing-masing yang telah ditetapkan. Seorang karyawan bukan hanya sekedar datang duduk dan pulang pergi, tetapi bagaimana mereka mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan dengan menanamkan kesadaran bahwasanya kita hidup adalah hak dan tanggung jawab adalah sesuatu yang harus dilaksanakan agar kita dapat memperoleh hak dalam hidup

b. Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Di atas sudah sangat jelas bahwasanya dalam memulai bisnis, setiap orang perlu memberikan penghormatan kepada pelanggan agar dapat bertahan dalam bisnis dengan waktu yang berkepanjangan. Sesuai

²⁸ Ahmad Supriadi, Kabg. Marketing PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Fauzi Abdillah selaku Kasi.

Marketing PT BPRS SPM

“dalam proses pemasar pertama kali yang harus kita lakukan adalah kita harus tahu secara mendalam tentang produk apa yang akan kita tawarkan, dengan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh nasabah seolah-olah dia adalah teman kita sendiri”²⁹

Artinya, dalam proses pemasaran jasa yang akan dilakukan hal pertama yang kita tampilkan adalah produk yang akan ditawarkan, kita dapat menjawab semua pertanyaan nasabah dengan benar dan mudah dimengerti serta dengan tutur kata yang sesuai dengan bagaimana layaknya seorang teman.

Senada dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Khuzaimah selaku

Customer service PT BPRS SPM

“kita harus tangkas dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, kadangkala ada pelanggan yang ngeyel, saat itu kita harus respek dalam keadaan apa pun, kemudian mendengarkan sebaik mungkin apa yang mereka katakan dan pada saat waktu selesai kita tidak lupa mengucapkan salam”³⁰

Selain itu, kemudahan sistem penyaluran dan penyimpanan dana juga sangat penting bagi kepuasan nasabah. Disampaikan lagi oleh Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS SPM mengenai hal di atas.

“di sini kami menggunakan antar tarik manusia, ketika ada nasabah yang mau menabung atau meminjam dana sampai pada membayar setoran

²⁹ Fauzi Abdillah, Kasi. Marketing PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

³⁰ Khuzaimah, Customerservice PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

kami jemput dana mereka dan kami antar dana yang mereka butuh ke rumah mereka ketika mereka malas kesini ataupun tidak sempat kesini”³¹

Artinya, SPM menjemput langsung ke rumah nasabah ketika nasabah ingin menabung yang sedang berhalangan dan mengantar langsung pinjaman yang nasabah butuh melalui *contact person*. PT BPRS Sarana Prima Mandiri sudah menunjukkan mengaspirasikan perhatian mereka terhadap pelanggan.

seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rizki Budianto Wisono selaku AO Landing PT BPRS SPM

“di sini kami adalah sebuah keluarga, tidak ada istilah lebih tua (Bapak) atau lebih muda semua yang perempuan panggil mas kepada yang laki-laki dan yang laki-laki panggil adik terhadap perempuan, kepada yang lebih tua bagi kakak/mbak dan yang lebih muda mbak. Semua sama halnya seperti saudara dalam satu keluarga”³²

Sudah jelas bahwasanya pelayanan prima tidak hanya tentang hubungan pelanggan dengan nasabah akan tetapi lebih dari itu. Perkataan yang sama disampaikan oleh Bapak Iqbal Maulana AO Funding PT BPRS SPM

“kami kepada nasabah itu layaknya sebuah keluarga, artinya kami menganggap mereka lebih dari seorang saudara, tidak ada nasabah yang panggil bapak atau ibu mereka yang lebih tua memanggil Nak! Atau Dek! Dan yang lebih muda Mas! Kak!”³³

Senada dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Budianto Wisono selaku AO Landing

³¹ Iqbal Maulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

³² Budianto Wisono, AO Landing PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

³³ Iqbal Maulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

“selain memberikan kenyamanan atas pelayanan perlu memperhatikan lingkungan kerja untuk membuat nasabah merasa nyaman. Dalam hal ini kami mengacu pada slogan 5R ringkas, resik, rapi, rawat, dan rajin”³⁴

Artinya PT BPRS SPM mempunyai dasar 5R untuk melakukan tindakan memberi kenyamanan kepada nasabah pada lingkungan kerja

Salah satu cara memulai pelayanan yang prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah adalah mengambil hati nasabah, bagaimana agar nasabah bisa terkesima atas perhatian yang diberikan lembaga, bagaimana agar nasabah bisa merasakan bahwa dialah yang paling berharga dalam perusahaan dan bagaimana agar nasabah bisa merasakan kasih sayang terhadap karyawan dan lembaga, sehingga mereka berat meninggalkan sesuatu yang mereka sayangi. Sampai pada titik kepuasan permanen dan dalam jangka panjang.

Sama halnya dengan apa yang diucapkan Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS SPM

“Penuhi apa yang menjadi keinginan nasabah, tampung apa yang menjadi keluhannya, telepon dia terus dan ingat hari ultahnya”³⁵

Maksud Bapak diatas adalah dalam teknik melakukan pelayanan prima kita perlu memberikan perhatian lebih kepada pelanggan agar pelanggan selalu merasa diperhatikan

³⁴ Budianto Wisono, AO Landing PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

³⁵ Iqbal Mulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

Pemaparan diatas menjelaskan bahwasanya teknik pelayanan yang baik adalah dengan memperhatikan semua keinginan pelanggan, memberikan segala kemudahan kepada pelanggan. Karena sesulit apapun pekerjaan dan tanggung jawab karyawan tiada artinya tanpa memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan. Sudah sangat jelas bahwa hubungan baik antar manusia itu sangat penting karena manusia yang mampu menilai bagaimana kita hidup dan bagai mana kita mampu bertahan hidup.

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah berawal dari bagaimana mereka menilai suatu pelayanan yang diberikan lembaga, apa bila suatu pelayanan lebih tinggi dari harapan pelanggan maka nasabah dikatakan puas dan sebaliknya apabila tingkat harapan lebih tinggi dari kenyataan yang diperoleh maka nasabah dikatakan tidak puas.

Pelanggan yang puas dapat menjadi ajang promosi kepada masyarakat karena mereka akan menceritakan kepuasan mereka dalam menabung di lembaga tersebut, bisa dikatakan hal itu adalah salah satu iklan gratis tanpa biaya, dibanding dengan mencari pelanggan baru yang harus mengeluarkan banyak biaya melalui iklan dan promosi yang disebarkan oleh perusahaan. Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS SPM mengatakan mengenai kepuasan pelanggan

“pelanggan itu adalah raja, di sini kami menganggap bahwa pelanggan adalah tumpuan dari segala sesuatu”³⁶

³⁶ Iqbal Mulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

Artinya bahwa pelanggan harus berada di atas dari segala sesuatu yang menjadi tujuan visi dan misi di dalam suatu lembaga. Hal yang sama dikatakan oleh Bapak Abdul Hamid selaku Remedial PT BPRS SPM

“target kami adalah pelanggan, pelanggan adalah peluang bagi perusahaan untuk sukses, tapi tidak cukup hanya memberikan pelayanan yang baik sehingga mereka merasa puas, tapi bagaimana kita mampu menjaga kepercayaan Nasabah, saat ini tugas kami adalah mempertahankan nasabah puas atas kepercayaannya dan memaksimalkan pelayanan bagi pelanggan baru”³⁷

Maksud perkataan beliau adalah memuaskan pelanggan tidak cukup hanya memberikan pelayanan yang baik tapi bagaimana kita mampu menjaga kepercayaannya. Lembaga SPM dalam melayani nasabah mempunyai strategi yang berbeda seperti halnya menjaga kepercayaan nasabah yang puas dan memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah baru

Menjaga kepercayaan nasabah agar tetap loyal adalah keharusan bagi lembaga keuangan karena dengan itu perusahaan akan memiliki aset yang besar dalam jangka panjang. Sesuai yang dikatakan oleh Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS SPM

“dalam menjaga pelanggan yang puas agar tetap loyal, kami terus menerus melayani sampai mereka benar-benar mengerti dengan hati penuh kesabaran selain itu karyawan harus menanamkan sikap jujur, adil, dan amanah agar tetap terjaga kepercayaan pelanggan”³⁸

Artinya PT BPRS SPM terus melayani nasabah mulai dari mereka tidak tahu apa-apa tentang operasional perbankan sampai pada titik di mana mereka menemukan hambatan pelayanan yang diberikan, dengan

³⁷ Abdul Hamid, Remedial PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

³⁸ Iqbal Mulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum'at 16 Maret 2020

modal jujur, adil, dan amanah. Sesuai dengan apa yang disampaikan Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS SPM

“sejauh ini tidak pernah ada pelanggan yang mengeluh, tapi lebih kepada saran atau masukan dari nasabah kepada lembaga, karena jika ada pelanggan yang mengeluh berarti pelayanan disini belum dikatakan prima, mengenai saran, kami dapat melalui kontak person atau kontak melalui email milik BPRS”³⁹

Menerima keluhan pelanggan tidak ada pada nasabah PT BPRS SPM. Namun lebih kepada saran dan masukan yang diberikan nasabah. Begitu juga dengan nasabah yang ada, mereka tidak pernah mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga akan tetapi lebih kepada memberikan masukan sama halnya apa yang dikatakan oleh Bapak Ruslan Aidi selaku Nasabah PT BPRS SPM

“saya tidak pernah mengeluh atau bahkan merasa ada yang kurang dari pelayanan yang diberikan oleh bank ini. Saya senangnya menabung di sini karena mulai dari saya masuk ke dalam sampai keluar pelayannya ramah dan murah senyum semua”⁴⁰

Senada dengan apa yang dikatakan oleh Ibu Fatmawati selaku Nasabah PT BPRS SPM

“saya sangat senang meminjam di bank ini, karena saya merasa bank ini memberikan kemudahan kepada saya, cepat lagi prosesnya, saya tidak menunggu lama-lama, dan sesuai dengan waktu penyelesaian yang saya inginkan.”⁴¹

Sama halnya dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Ruslan Aidi

³⁹ Iqbal Mulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

⁴⁰ Ruslan Aidi, Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

⁴¹ Fatmawati, Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

“saya mengharapkan waktu dengan cepat dan tepat, yah sekitar 5 menit lah,,kalau pelayanan di Customer Service sampai saya benar-benar selesai asalkan tepat lah, karena pada dasarnya setiap nasabah yang membutuhkan sesuatu kan pasti diwanti-wanti dulu dari rumah mereka mau kemana? Mau apa? Otomatiskan nasabah punya waktu luang, sedangkan untuk transaksi biasa seperti menabung, dan menyalurkan dana itu mayoritas orang tidak hanya membagi waktu di satu tempat, karena menurut mereka waktu transaksi yang seperti biasa tidak membutuhkan waktu yang sangat lama.”⁴²

Lain halnya dengan apa yang disampaikan Ibu Laili selaku Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri

“saya datang kesini tahu dari teman saya, yaa saya coba aja dulu, setelah saya tahu produk disini seperti apa saya melakukan pembelian ulang, dan akhirnya saya menjadi pelanggan yang tetap, karena menurut saya di sini enak yaa, mudah lagi.”⁴³

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah PT BPRS SPM mendapatkan umpan positif sehingga nasabah merasakan kepuasan yang mendalam atas pelayanan yang diberikan mereka merasa dihargakan dari harta apa pun.

Lalu bagaimana dengan mantan pelanggan? Melihat dari paparan Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri.

“kalau masalah mantan nasabah yaa, tetap kami hubungi, di sini tidak ada istilah mantan pelanggan, tapi lebih ke teman begitu, intinya tetap tidak lost contact dengan mereka”⁴⁴

Selanjutnya adalah apakah pelayanan yang baik sudah sesuai apa yang diharapkan para nasabah atau bahkan melebihi dari apa yang mereka

⁴² Ruslan Aidi, Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

⁴³ Laili, Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

⁴⁴ Iqbal Mulana, AO Funding PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

harapkan mengenai sikap, perhatian, tindakan, kemampuan dan tanggung jawab,

“sikap yang saya harapkan karyawan bisa ramah dan sopan, dan itu sudah lebih dari cukup bagi saya” ujar Ruslan Aidi selaku Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan⁴⁵

Dilanjutkan oleh Ibu Fatmawati Selaku Nasabah

“penampilannya, asal selalu bersih dan rapi, kalau kemampuannya mereka mampu dalam setiap masalah yang dialami nasabah menurut saya Bank ini sudah mampu membuat saya tertarik untuk melakukan pembelian ulang”⁴⁶

“”kalau merasa diperhatikan sih,,ia betul, mereka memberikan perhatian yang luar biasa seperti mereka menuntun saya mulai dari saya masuk sampai keluar, mereka menanyakan apa yang saya butuh kan dan apa yang saya inginkan.” Ujar Ibu Laili selaku Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri⁴⁷

Selanjutnya pemaparan oleh Bapak Ruslan Aidi

“tanggung jawab mereka dengan tugas mereka sih bagus, mereka mampu membagi waktu dengan nasabah kapan pundi mana pun meskipun bukan jam kerja mereka selalu melayani para nasabah, dan saya ini buktinya. Dan mereka bisa membagi waktu dengan nasabah dan itu sudah lebih dari apa yang saya harapkan”

Dari paparan data hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelanggan adalah segala bentuk dari proses bisnis, baik dalam bentuk tujuan, visi, misi, sampai pada hasil yang diperoleh perusahaan melalui pelayanan yang prima.

B. Temuan Penelitian

⁴⁵Ruslan Aidi, Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

⁴⁶ Fatmawati, Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

⁴⁷ Lili, Nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, wawancara langsung, Jum’at 16 Maret 2020

Berdasarkan dari paparan data yang telah peneliti uraikan di atas, maka temuan penelitian dari Analisis Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam organisasinya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima PT BPRS Sarana Prima Mandiri

- a. Dalam melakukan persaingan tidak cukup hanya mengandalkan tempat yang strategis tanpa diimbangi dengan pelayanan prima.
- b. PT BPRS SPM selama 1 tahun terakhir menunjukkan perkembangan dan pertumbuhan yang sangat signifikan, hal itu karena BPRS mampu memerankan kedudukannya dengan sangat cepat-dan tepat dalam memberikan pelayanan berupa tulisan sehingga dapat memuaskan nasabah.
- c. PT BPRS SPM dalam melakukan pelayanan prima terlebih dulu mengetahui apa yang konsumen inginkan, termasuk memberikan kemudahan.
- d. Secara keseluruhan nasabah PT BPRS SPM menginginkan kemudahan, cepat dan tepat.
- e. Bentuk dari sikap yang dilakukan karyawan adalah, mengucapkan salam ketika mau bertemu dan mengucapkan terima kasih saat berpisah dengan memasang wajah yang ceria dan tersenyum
- f. Bentuk dari penampilan Setiap hari karyawan diwajibkan berseragam untuk menjaga kerapian demi kenyamanan para pelanggan, tata letak ruangan selalu dijaga dalam keadaan bersih

- g. Bentuk Tanggung Jawab, dalam penjagaan mulai dari nasabah masuk bank sampai keluar dilakukan dengan cara sangat ketat penuh kehati-hatian, selalu menyelesaikan sesuatu tepat pada waktunya.
- h. Bentuk dari tindakan, memaksimalkan waktu transaksi seperti menabung dan menyalurkan dana menjadi 5 menit, di CS 10 menit dan bagi nasabah yang berkepentingan lain sampai semuanya benar-benar selesai, dan sesuai dengan yang diinginkan nasabah yaitu target selesai harus 5 menit, sedangkan pada proses pelayanan *Customer Service* nasabah tidak mentarget waktu, tetapi sampai mereka benar-benar selesai.
- i. Biasanya jumlah Nasabah yang datang sekitar 10-20 orang di antaranya lebih banyak yang menabung dan yang menyalurkan dana, jadi jumlah Teller yang tersedia kurang lebih harus 2 orang dan mengenai penanganan nasabah di bagian CS sangat jarang nasabah yang datang, jadi jumlah CS yang tersedia 1 orang
- j. Bentuk dari kemampuan, pelaksanaan layanan konsultasi, pelaksanaan antar tarik manusia, Pelaksanaan pemenuhan kebutuhan dana
- k. Semua barang milik nasabah disimpan dengan aman di tempat yang jauh dari jangkauan banyak manusia
- l. Dalam melakukan pemeliharaan terhadap SDM di SPM, kiatnya adalah dengan menanamkan rasa percaya diri kepada para karyawan dengan perkataan *innakhairanfakhairun* setiap perbuatan baik akan kembali kepada diri masing-masing insan, jika perbuat kita baik maka orang akan bersikap baik kepada kita

- m. Setiap perbuatan mengacu terhadap slogan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun).
- n. Dalam memberikan pelayanan tidak cukup hanya menjaga sikap, akan tetapi kenyamanan pada tempat kerja, yang mengacu pada slogan 5R (Resik, Rapi, Rawat, Resik dan Rajin).
- o. Para karyawan saling mengarahkan apa bila ada sesuatu yang tidak pantas dilakukan pada proses pelayanan

Hal diatas menjadikan Bank Syariah semakin maju karena dengan pelayanan yang baik semua mampu teratasi, karena semua kunci terletak pada kepuasan nasabah, akan tetapi pelayanan tidak hanya terbatas karyawan kepada nasabah tetapi lebih dari itu.

- 2. Peran Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah
 - a. Peran Pelayanan Prima

Dalam suatu tujuan bisnis agar tercapai, sebuah perusahaan perlu menempatkan perannya sebagai perusahaan yang terpercaya, agar sebuah bisnis dapat menjadi sukses. Seperti halnya dengan lembaga keuangan PT BPRS SPM yang mampu menempatkan perannya dalam mengupayakan kepuasan nasabah yakni dengan pelayanan prima, salah satu bukti keberhasilan dari pentingnya pelayanan prima adalah sebagai berikut.

- 1) Mempertahankan pelanggan lebih murah dari pada mencari pelanggan baru

- 2) Pelayanan yang baik mampu mengurangi berbagai masalah, seperti masalah yang dialami oleh SPM adalah menurunnya pembiayaan bermasalah
- 3) Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan, dengan alasan menjaga kepercayaannya dengan sebaik mungkin.
- 4) Pelayanan prima merupakan pelaksanaan iklan gratis tanpa biaya.
- 5) Membuka peluang untuk bisa sukses dalam jangka panjang

Segala sesuatu berawal dari diri kita dan apa tugas kita dalam melakukan sesuatu, para karyawan layaknya seorang yang mempunyai kewajiban yang akan mereka pikul sampai ajal tiba, mereka harus mampu membedakan antara kewajiban dan tanggung jawab, tanggung jawab mereka adalah bentuk dari partisipasi atas upaya memuaskan nasabah sedangkan kewajiban mereka terletak bagaimana mereka hidup dengan sesama manusia.

b. Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Adapun teknis yang dilakukan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri dalam melakukan pelayanan yang baik agar bisa meningkatkan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Mengenali latar belakang pelanggan
- 2) Mengetahui apa yang mereka inginkan
- 3) Dengarkan apa yang mereka keluhkan
- 4) Gunakan saran yang diberikan pelanggan

- 5) Melakukan tindakan melalui pelayanan yang baik, atas dasar menjadikan semua lebih mudah dan cepat kepada para pelanggan.
- 6) Menyediakan antar tarik manusia
- 7) Minta kontak pribadinya
- 8) Ingat hari ulang tahunnya dan ucapkan selamat bila waktunya tiba
- 9) Nasabah adalah layaknya seorang keluarga bahkan sapa ada yang menganggap karyawan sebagai anak mereka dan sebagai adik mereka sendiri dan juga para staf PT BPRS SPM yang menganggapnya bahwa di dalam perusahaan itu adalah kehidupan keluarga besar.
- 10) Pelayanan prima tidak cukup sampai titik kepuasan nasabah tetapi bagaimana karyawan agar tetap jujur, adil dan amanah untuk menjaga kepercayaan nasabah.

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang konsumen dalam melihat atau merasakan sesuatu yang terjadi. dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan cara memberikan pelayanan yang prima lebih dari sekedar pelayanan kepada pelanggan, tetapi harus lebih dari itu seakan-akan nasabah adalah tujuan utama dari sebuah perusahaan untuk bisa sukses. Melalui pelayanan prima PT BPRS SPM mampu membuahkan hasil yang baik di antaranya adalah:

- a. Nasabah sangat senang ikut serta kegiatan bank SPM
- b. Nasabah sangat antusias atas pelayanan yang diberikan

- c. Dasar pelayanan prima yakni, sikap, kemampuan, tindakan, penampilan, dan tanggung jawab sudah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.
- d. Menyediakan kotak saran, seperti kontak person, dan kontak melalui email.
- e. Memperoleh kepuasan nasabah dalam jangka panjang, artinya mereka dapat memberikan loyalitasnya kepada lembaga.
- f. Menciptakan kepuasan nasabah dengan cara menjaga kualitas produk dengan diimbangi pelayanan yang prima

C. Pembahasan

PT BPRS Sarana Prima Mandiri adalah sebuah lembaga perbankan yang bertempat di Pamekasan, tujuan dari perbankan adalah menabung dan menyalurkan dana masyarakat untuk kebutuhan bersama dalam proses operasionalnya PT BPRS Sarana Prima Mandiri menyediakan pelayanan jasa berupa menyalurkan dana, artinya setiap proses transaksi yang dijalani antara nasabah dan karyawan mulai dari menabung sampai pada proses penyaluran dana akan dilayani dengan baik sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri adalah salah satu bank syariah yang mempunyai modal besar, hal itu karena lembaga memilih prinsip Pelayanan yang Prima, pelayanan prima adalah sebuah tindakan karyawan kepada nasabah dengan tujuan untuk memuaskan nasabah. kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dibandingkan dengan kenyataan yang

terjadi. Artinya. Pelayanan prima mampu memuaskan nasabah, karena pada dasarnya pelayanan yang baik sudah sesuai dengan standar pelayanan, yakni lebih menonjolkan sikap yang ramah tamah, tindakan yang benar dan tepat, penampilan yang bagus, pengetahuan yang luas sampai pada tanggung jawab yang terpercaya, semua tujuan itu menjadi tumpuan untuk memuaskan nasabah.

Pelayanan yang baik bukan bagaimana hubungan antara karyawan dengan nasabah akan tetapi lebih dari itu, artinya, seseorang yang ingin sukses dalam berbisnis, harus tahu terlebih dahulu apa yang menjadi dasar utama dalam bisnis yakni, mitra. mitra adalah teman bekerja sama untuk menanamkan modal kepada perusahaan. Tanggung jawab itu bukan sekedar berbisnis, akan tetapi bagaimana kita seorang manusia lebih mengedepankan perasaan dibanding dengan emosional, bagaimana seseorang mampu menyesuaikan diri terhadap manusia sesama sampai mereka (manusia) sadar bahwa tujuan hidup mereka adalah saling tolong menolong. Semua orang hidup didunia adalah sangat lemah dan banyak kekurangan darinya untuk itu, agar tujuan hidup dapat dicapai dengan apa yang dicita-citakan mereka harus saling melengkapi sebagai makhluk Tuhan yang lemah.

PT BPRS Saranan Prima Mandiri adalah salah satu bank syariah yang mampu membuktikan bahwa lembaganya adalah lembaga yang berkualitas dan terpercaya, mengapa begitu, hasil dari data yang telah dikumpulkan di atas bisa ditarik benang merah bahwa mereka berhasil memuaskan nasabah sampai pada loyalitas yang sebenarnya. Berikut akan

diuraikan mengenai bagaimana PT. BPRS Sarana Prima Mandiri melalui sebuah proses sampai pada keberhasilan yang mereka tempuh.

PT BPRS Sarana prima mandiri memang menunjukkan kemajuannya dalam kinerja yang dilaksanakan, dengan dibuktikan peningkatan yang signifikan dilihat dari segi bagaimana mereka memberikan pelayanan yang baik sampai memberikan kepuasan terhadap nasabah, di tahun 2018 terakhir nasabah semakin meningkat jumlahnya, setiap karyawan yang bertugas di bagian marketing di target untuk membawa nasabah baru pada setiap bulannya, dan dengan kerja keras yang mereka tanam mereka berhasil meningkatkan jumlah nasabah dari tahun sebelumnya. Disamping itu juga kemampuan yang dimiliki pada setiap karyawan yang mampu menyelesaikan setiap masalah yang di hadapi para nasabah, dengan cara mempermudah setiap permasalahan selesai dengan cepat dan tepat

PT BPRS Sarana Prima Mandiri dengan kerja keras yang luar biasa menghadapi setiap nasabah dengan menggunakan pendekatan “*rasa*”, artinya setiap nasabah yang bermasalah di tanya dengan sebaik mungkin kemudian menanyakan apa yang menjadi permasalahannya atau melalui kontak person yang diberikan kepada setiap nasabah, sehingga nasabah merasakan bahwa mereka diperlakukan dengan sangat baik. salah satu pelayanan yang menjadi ketertarikan setiap nasabah adalah sistem kinerja antar tarik manusia, yakni menjemput nasabah yang ingin menyalurkan dana dan membutuhkan dana ketika nasabah sedang berhalangan datang ke kantor, dengan hal tersebut nasabah merasa bahwa

mereka sangat diperhatikan dengan mempermudah segala urusannya. kemudian ketika nasabah merasa senang mereka akan merekomendasikan kepada orang lain dan mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

a. Pelayanan Prima PT BPRS Sarana Prima Mandiri

Pada dasarnya pelayanan adalah sebuah keharusan bagi perusahaan jasa untuk mengejar target kesuksesan dalam jangka panjang. Untuk itu kita perlu tahu apa saja usaha dari pelayanan yang baik untuk membuat nasabah merasakan kepuasan. Berikut adalah cara yang dilakukan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri dalam memberikan pelayanan yang baik:

a. Tindakan

Memberikan kemudahan artinya meminimalkan segala proses transaksi agar nasabah dapat menguasai apa yang sedang mereka tangani, dalam bentuk memberikan suatu strategi agar nasabah tidak terlalu membuang-buang waktu, adapun yang dilakukan PT BPRS Sarana Prima Mandiri dalam memberikan tindakan adalah dengan memproses semua transaksi dengan sesingkat mungkin, seperti memaksimalkan waktu pelayanan penyaluran dan menabung menjadi 5 menit dan pelayanan di CS menjadi 10 menit, sedangkan pada pelayanan yang lainnya harus selesai sampai nasabah benar-benar paham dengan apa yang menjadi permasalahannya.

Sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah yang hanya membutuhkan waktu 5 menit dalam proses transaksi menabung dan menyalurkan dana, sedangkan pada proses pelayanan yang lainnya seperti *Customer Service* nasabah menginginkan waktu sampai mereka benar-benar mengerti penjelasan dari seorang CS. Tindakan ini harus terlaksana atas dasar mengacu pada slogan 5R (Resik, Rapi, Rawat, Resik dan Rajin).

karena pada dasarnya setiap nasabah yang membutuhkan sesuatu, terlebih dulu mereka mewanti-wanti sebelum berangkat dari rumah, mereka mau kemana? Mau apa? Secara tidak langsung nasabah mempunyai waktu luang pada proses pelayanan CS, sedangkan untuk transaksi biasa seperti menabung, dan menyalurkan dana mayoritas nasabah tidak hanya membagi waktu di satu tempat, karena menurut mereka waktu transaksi yang seperti biasa tidak membutuhkan waktu yang sangat lama

Biasanya jumlah Nasabah yang datang sekitar 10-20 orang di antaranya lebih banyak yang menabung dan yang menyalurkan dana, jadi jumlah Teller yang tersedia kurang lebih harus 2 orang dan mengenai penanganan nasabah di bagian CS sangat jarang nasabah yang datang, jadi jumlah CS yang tersedia 1 orang

b. Penampilan

Selain dalam hal pelayanan yang diberikan, lembaga menyiapkan fasilitas yang tersedia bagi nasabah, seperti tempat

duduk, ruang berAC serta hiasan yang menunjukkan kerapian dari tata letak barang-barang milik lembaga.

Untuk melengkapi kenyamanan nasabah berada di bank, pegawai perlu juga memperhatikan bagaimana dia berpenampilan dan kebersihan yang harus dijaga

Sebagai bagian dari kenyamanan nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri adalah kerapian dan kebersihan. Kerapian seorang yang memberi pelayanan kepada nasabah adalah sebuah keharusan karena pada hakikatnya yang menyejukkan adalah sesuatu yang indah dilihat. Dari bentuk kerapian yang dilakukan oleh karyawan adalah, memakai seragam dari atas sampai bawah, menata rambut dengan benar terhadap pegawai laki-laki, memakai jilbab dengan rapi bagi pegawai wanita, dan menghias wajah dengan sebaik mungkin.

Selanjutnya dari bentuk kerapian yang dilakukan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri adalah menata ruang/ kantor seperti tempat Teller dan CS dengan sangat rapi, serta menempatkan tempat sampah pada tiap sisi. Kenyamanan dalam bentuk kerapian dan penampilan adalah salah satu cara memberikan pelayanan yang baik yang akan berpengaruh terhadap kepuasan dan kesenangan nasabah, setelah itu nasabah akan terus berdatangan karena mereka merasa nyaman.

c. Sikap

Keramahan dan kesopanan dalam diri masing-masing insan sangat beragam, karena pada dasarnya dalam diri manusia sudah tertanam karakter yang berbeda, namun dalam melakukan pelayanan yang prima perlu menanamkan akhlak yang mulia bagi insan yang kurang dalam berakhlak.

Dalam melayani setiap nasabah, pegawai PT BPRS Sarana Prima Mandiri dengan ramah dan sopan, hal tersebut diwujudkan atas dasar 5S, yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun. Mulai dari menyambut nasabah datang dengan tersenyum, kemudian mengucapkan salam dan tanyakan apa yang menjadi kebutuhannya dengan kata-kata yang lemah lembut, selesaikan dengan tepat waktu tanpa nasabah harus menunggu lama dan yang terakhir ucapkan salam dan antar mereka sampai keluar bank.

Selanjutnya adalah sikap simpatik yang harus dimiliki setiap instansi, karena sikap adalah salah satu tindakan yang pasti, atas dasar kesadaran pada setiap insan bahwa suatu tujuan adalah hal yang wajib dicapai, tidak ada alasan untuk mundur dalam berusaha sebelum sukses

Dalam memberikan pelayanan pegawai PT BPRS Sarana Prima Mandiri diharapkan agar selalu mengedepankan kebutuhan pelanggan sehingga nasabah mendapat simpatik atas pelayanan dari pegawai bank

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah sesuatu yang wajib dilakukan oleh semua instansi, karena tanggung jawab merupakan sesuatu yang tempatkan pada tempatnya, dalam hal ini PT BPRS Saranan Prima Mandiri menegaskan kepada para karyawan agar konsisten dalam pekerjaan sesuai tugas masing-masing, jangan sampai nasabah berpikir bahwa pegawai tidak bertanggung jawab atas apa yang mereka kerjakan, konsisten dalam mengambil keputusan, dan yang paling penting pegawai tidak menunda-nunda pekerjaan agar nasabah tidak berpikir bahwa dia sedang dipermainkan.

Pelayanan yang baik perlu diimbangi dengan perilaku yang baik, untuk itu PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan melakukan suatu pelatihan terhadap pemberi pelayanan. Diantaranya adalah pelayanan ke dalam dan pelayanan keluar

a. Pelayanan ke dalam

Yaitu pelayanan yang diberikan atasan terhadap bawahan, artinya dalam sebuah pelayanan kepada konsumen perlu juga memberikan pelayanan yang baik pula kepada sesama karyawan, seperti atasan kepada bawahan hal itu akan mempengaruhi pelayanan terhadap konsumen, seseorang bisa bersikap baik dan lemah lembut apa bila dihadirkan energi positif dalam dirinya. Dalam upaya pemeliharaan Sumber Daya Manusia PT BPRS Saranan Prima Mandiri melakukan strategi sebagai berikut:

- 1) Menanamkan rasa percaya diri, dengan cara memberikan suatu inspirasi agar selalu tertanam dalam diri, menanamkan bahwa

seseorang yang mampu berbuat baik maka orang lain akan berbuat baik terhadap dirinya, dan sebaliknya orang yang bersikap buruk maka orang lain akan menganggap kita buruk. Semua kembali terhadap diri masing-masing insan, dan yang paling penting adalah bersikap jujur, amanah, adil dan sabar.

- 2) Selalu mengikat semua perbuatan terhadap slogan 5S (sapa, salam, senyum, sopan dan santun), 5S adalah perbuatan yang sangat baik, karena dengan tertanam perbuatan-perbuatan itu orang lain merasa bahwa dia adalah manusia yang berakhlak mulia. Dalam PT BPRS Sarana Prima Mandiri mengikuti prinsip 5S adalah sebuah kewajiban dalam memberikan pelayanan.
- 3) Saling mengingatkan, sesama karyawan perlu tau bagaimana berkata baik, dengan kata-kata sopan, yang dilakukan lembaga SPM adalah memberikan arahan seperti bagaimana cara berkata-kata baik terhadap karyawan yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahan.
- 4) Tidak terlalu mengikat kebebasan berinspirasi terhadap karyawan, semua yang menjadi karyawan PT BPRS Sarana Prima Mandiri mulai dari struktur paling atas sampai kepalang bawah semua seperti dalam sebuah keluarga, dalam bentuk yang laki-laki memanggil adik terhadap yang perempuan, dan yang perempuan memanggil dengan sebutan mas. Jadi tidak ada julukan bapak atau ibu.

5) yang terakhir adalah ikhtiar, yakni terus belajar mengembangkan pengetahuan yang kita miliki dengan tekad yang dibalut oleh semangat, kemudian segala hasil yang akan kita tempuh serahkan kepada Yang Maha Kuasa.

b. Pelayanan keluar

Selanjutnya adalah memberikan pelayanan terhadap nasabah, adalah sebuah keharusan dalam melakukan sebuah bisnis yakni melayani sebuah pelanggan, menganggap mereka adalah raja, karena merekalah yang akan menanamkan sebuah aset sampai saatnya perusahaan bisa sukses. Terlebih usaha yang memberikan pelayanan jasa, mereka harus tahu bagaimana perilaku pelanggan, bagaimana pelanggan mengambil keputusan, dan bagaimana pelanggan tetap bisa bertahan. Salah satu pelayanan prima yang dilakukan PT BPRS Saranan Prima Mandiri kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis dari ras mana mereka berasal, supaya tau bagaimana cara perusahaan menyesuaikan diri,
- 2) Menanyakan apa yang mereka inginkan.
- 3) Berkata dengan lemah lembut.
- 4) Melayani dengan penuh semangat.
- 5) Menanyakan apa yang bisa dibantu.
- 6) Menyelesaikan tepat pada waktunya.

Hal diatas adalah salah satu cara PT BPRS Sarana Prima Mandiri menanamkan bahwa beginilah pelayanan yang diberikan

oleh SPM sesuai dengan apa yang nasabah inginkan, terlebih nasabah baru, kita perlu berhati-hati dalam melayani nasabah baru jangan sampai mereka berpikir tidak baik sebelum mereka puas dalam pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan diatas perlu garis bawahi bahwasanya sebuah strategi dalam melakukan pelayanan yang prima berbeda-beda antar lembaga satu dengan yang lainnya, karena pada dasarnya semua lembaga tidak saling sepaham tentang apa itu pelayanan yang prima. PT BPRS Saranan Prima Mandiri memiliki strategi khusus di antaranya adalah

1. Menganalisis latar belakang pelanggan,

Kita perlu tahu dari mana pelanggan berasal, dari ras mana dia berasal, supaya lembaga mampu melayani sesuai dengan adat yang mereka punya.

2. Menetapkan pelayanan

Artinya lembaga perlu mempunyai pengetahuan yang luas agar mereka tahu bagaimana pelayanan yang prima itu dilakukan dengan sebaik mungkin. PT BPRS Sarana Prima Mandiri dalam hal ini melakukan pelayanan bukan hanya sekedar hubungan antara karyawan dengan pelanggan, tetapi lebih dari itu, artinya pelanggan adalah sebuah keluarga lebih dari sekedar saudara.

3. Memelihara SDM

Pemeliharaan Sumber Daya Manusia adalah sebuah keharusan karena hal itu akan mempengaruhi sebuah pelayanan yang baik.

4. Mempertahankan kepuasan pelanggan

Yaitu dengan cara menanamkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga, untuk menciptakan pelanggan yang loyal, karena dengan adanya pelanggan yang loyal, secara tidak langsung lembaga telah dipromosikan secara gratis, dengan tindakan nasabah yang puas atas kepuasannya dengan cara menceritakan kepada orang lain.

1. Peran Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Sebelum membahas lebih kepada pembahasan secara langsung, terlebih dulu penulis akan menjelaskan pendapat tentang pentingnya pelayanan prima, ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima sangat penting bagi perusahaan, di antaranya adalah

- Pelayanan prima memiliki makna ekonomi, pelanggan adalah kunci meraih keuntungan, tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya
- Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan. Perusahaan bergantung kepada pelanggan dan untuk pelangganlah

mereka bekerja, karena mereka sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian kepada pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan yang menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

- Persaingan yang semakin maju. Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan
- Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan. Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang sangat ketat.⁴⁸

b. Peran Pelayanan Prima

Sebelum lebih jauh membahas tentang peran pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah, terlebih kita harus tahu pentingnya pelayanan prima. Setelah peneliti menarik benang merah atas penelitiannya terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melakukan pelayanan prima, di antaranya

- 1) Pelanggan yang puas akan kualitas produk semakin menjadi kompetitif bagi perusahaan.
- 2) Pelanggan yang puas akan pelayanan yang baik, akan meningkatkan keputusan mereka untuk tetap bertahan.

⁴⁸ Nina Rahmayanti, Manajemen Pelayanan Prima, hlm. 3-7

Selanjutnya mengenai peran pelayanan prima. Pada umumnya peran pelayanan prima adalah untuk mengurangi risiko keuangan pada perusahaan, mengingat tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, yang kemudian hal itu akan mempengaruhi pembiayaan bermasalah melalui loyalitas pelanggan, karena seseorang yang berhasil menjalani pelayanan prima mereka akan menciptakan pelanggan yang loyal, dan pelanggan yang loyal akan membantu perusahaan mempromosikan produk dengan cara menyampaikan apa yang mereka rasakan saat bekerja sama dengan perusahaan. Ketika itu berhasil maka perusahaan akan mendapatkan modal besar dari pelanggan tanpa harus mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pelanggan baru.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri menempatkan peran Pelayanan Prima pada tempat yang tepat, karena mereka mampu menciptakan pelanggan yang puas, pelayanan prima dapat berhasil apabila pelaksanaannya sesuai dengan standar yang berlaku, namun sebaliknya apa bila hanya mengandalkan pelayanan prima sebatas hubungan pelanggan dan karyawan tanpa mengimbangi pengetahuan dan akhlak mulia semua nihil akan sia-sia. Di antara bentuk keberhasilan menerapkan pelayanan prima adalah sebagai berikut

- 1) Mengurangi pengeluaran perusahaan, mengapa begitu karena dalam pelayanan prima yang menciptakan pelanggan yang loyal akan menjadi promosi gratis bagi perusahaan.

- 2) Meningkatkan pemasukan, dengan adanya pelanggan yang loyal secara tidak langsung mereka akan mengajak teman mereka untuk ikut serta menjadi nasabah.
 - 3) Mengurangi berbagai masalah, artinya, berbagai masalah akan berkurang dengan adanya modal besar, seperti halnya pembiayaan bermasalah.
 - 4) Menjadi iklan gratis, marketing tidak perlu membesar-besarkan iklan, karena semua ada pada pelanggan yang loyal.
 - 5) Membantu mempertahankan pelanggan lebih lama, artinya ketika nasabah merasa percaya atas apa yang diberikan oleh bank.
 - 6) Membuka peluang untuk bermitra dengan perusahaan lain, ketika sebuah usaha menjadi sukses maka akan banyak peluang bagi perusahaan untuk bermitra atau bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan lain yang lebih besar
 - 7) Memberikan kesuksesan dalam jangka panjang, dengan terlaksananya pelayanan prima sesuai dengan standar yang ada, maka kesuksesan sebuah perusahaan akan terjamin, dengan kunci utama menjaga kepercayaan nasabah.
- c. Meningkatkan Kepuasan

Sesuatu yang direncanakan untuk mencapai target sangat nihil rasanya tanpa melakukan sesuatu, artinya berusaha dengan sebaik mungkin dan kenali diri sendiri agar mudah menaklukkan rasa yang hadir menjadi penghalang bagi semangat yang berusaha kita tanam dengan penuh kehati-hatian. Adapun teknik yang dilakukan Pegawai

PT BPRS Sarana Prima Mandiri dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut.

- 1) Mengetahui secara jelas mengenai produk perusahaan,

Produk adalah sesuatu yang menjadi tujuan dalam proses pelayanan. Untuk itu para pemberi produk dianjurkan agar mempunyai pengetahuan mendalam tentang produk yang mereka tawarkan.

- 2) Jadikan nasabah sebagai keluarga.

Pegawai PT BPRS Saranan Prima Mandiri melakukan upaya ini dalam bentuk menganggap setiap mitra adalah sebuah keluarga besar mulai dari pimpinan teratas sampai pada hal yang paling kecil yakni nasabah.

- 3) Kenali latar belakang mereka.

Mengenali latar belakang nasabah, adalah hal yang paling penting, supaya kita tahu bagaimana kita harus menyesuaikan diri dengan budaya yang mereka miliki. Dalam hal ini pegawai PT BPRS Saranan Prima Mandiri mengunjungi keluarganya, mengenali keluarganya, sampai tahu hati ulang tahunnya

- 4) Berikan suatu pelayanan yang berbeda untuk memikat nasabah.

Pada umumnya setiap nasabah menganggap bahwa pelayanan yang baik adalah sesuatu yang wajar terjadi dalam suatu bisnis untuk memenangkan kompetitor. Untuk itu perlu bagi lembaga untuk menyusun strategi pelayanan dalam bentuk yang lain, seperti sebuah inspirasi yang menumbuhkan kekaguman para

nasabah. PT BPRS Sarana Prima Mandiri, dalam hal ini menggunakan strategi antar tarik manusia, artinya menjemput nasabah yang ingin menabung, dan mengantar kepada nasabah untuk menyalurkan dana, jadi nasabah hanya tinggal duduk santai.

5) Berikan *contact person* kepada setiap nasabah.

Dalam hal ini pegawai PT BPRS Sarana Prima Mandiri memberikan *contact person* terhadap pelanggan yang paling berharga, agar mereka tahu bagaimana kegiatan sehari-hari pelanggan tersebut.

6) Ambil hati nasabah.

Memberikan pelayanan pada dasarnya harus fokus pada nasabah, karena nasabah yang merasa diperhatikan, mereka akan merasa terpikat sampai mereka merasa sangat berharga, dalam hal ini Pegawai PT BPRS Sarana Prima Mandiri melakukan upaya, pertama, menanyakan apa yang mereka inginkan, berikan kejelasan atas kata-kata yang dituturkan, jangan sampai karyawan mengalihkan perhatian dari nasabah.

Peran pelayanan prima sangat penting dalam perusahaan jasa karena dalam melayani pada hakikatnya adalah sebuah strategi untuk memikat nasabah, hingga nasabah merasa puas, karena dengan pelayanan prima bahwa sebuah perusahaan telah menggunakan strategi yang menjanjikan dalam jangka panjang. PT BPRS Sarana

Prima Mandiri menempatkan posisi pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah menjadi no 1 dalam strategi pemasaran, mereka memilih nasabah sebagai objek terbesar yang akan memberikan kesuksesan kepada perusahaan.

d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah merasakan pelayanan, artinya tingkat perasaan yang lebih rendah dibanding dengan kenyataan, Artinya besar harapan seseorang untuk memperoleh pelayanan yang baik, setelah mereka merasakan pelayanan yang diberikan ternyata jauh dari yang mereka pikirkan, dan pelayanan lebih baik dari harapan mereka.

Pelayanan yang baik tidak hanya sebatas hubungan kerja antara karyawan dengan nasabah, tapi jauh melampaui itu, Karyawan PT BPRS SPM perlu menggali beberapa faktor yang akan menjadi pendukung dari proses pelayanan yang baik

Secara garis besar faktor pendukung dari kepuasan nasabah PT BPRS Sarana Prima Mandiri adalah tempat kerja, suasana tempat kerja, dan pelayanan

1) Tempat Kerja

Tempat kerja adalah tempat di mana proses pelayanan jasa berlangsung, karyawan perlu menata tempat kerja dengan sebaik mungkin, untuk kenyamanan para nasabah. Dalam hal ini

tercermin atas dasar 5R (Resik, Rawat, Rapi, Ringkas dan Rajin).

Resik artinya segala sesuatu yang berada di tempat kerja seperti meja kursi lemari buku-buku, semua harus tertata rapi. Rawat artinya, segala sesuatu yang berada di tempat kerja termasuk karyawan harus bersih dan terawat kebersihannya. Rapi artinya, menempatkan sesuatu pada tempatnya, buku di lemari, komputer di meja, pulpen di atas meja, kursi di depan meja bagi tempat kerja CS. Ringkas artinya, semua pekerjaan karyawan harus selesai tepat pada waktunya dengan hasil yang tepat, karena hakikatnya nasabah ingin selalu cepat dan tepat. dan Rajin artinya, karyawan bisa bersikap disiplin bekerja tanpa memalingkan wajah pada saat melayani nasabah

2) Suasana Tempat Kerja

Selanjutnya adalah suasana tempat kerja, artinya suatu kejadian yang diimplementasikan terhadap kehati-hatian, suasana yang sengaja dibuat oleh karyawan yang sengaja dilakukan untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah. Dalam hal ini, bank SPM memulainya bahwa antara karyawan dan nasabah layaknya seorang keluarga, maksudnya tidak ada suatu yang harus menjadi resmi, tidak ada sesuatu yang mengikat nasabah, seperti harus tertib dan lain sebagainya.

3) Pelayanan

Yang terakhir adalah pelayanan, berbicara tentang sesuatu perbuatan yang murni dari karyawan, dalam proses pelayanan PT BPRS Saranan Prima Mandiri menekankan karyawan agar memberikan pelayanan sesuai dengan 5S, senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan.⁴⁹

Senyum ketika berhadapan langsung dengan nasabah, ucapkan salam kemudian tanyakan apa yang menjadi kebutuhan nasabah dengan kata-kata yang sopan dan santu, layani mereka dengan sepenuh hati, jangan sampai mereka menunggu dengan waktu yang sangat lama.

Selanjutnya adalah bagaimana sih karyawan mengetahui atas kepuasan nasabah, hal itu penting untuk mengukur antara kepuasan dan ketidakpuasan nasabah, agar perusahaan bisa melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang berlangsung, dalam teori kotler menyebutkan bahwa ada 4 cara mengukur kepuasan konsumen di antaranya, menyediakan kontak dan saran, gosshopper, analisa pelanggan yang lari, dan survei kepuasan pelanggan.

Perlu menganalisis bagaimana mengetahui pelanggan yang merasa puas dan yang kurang puas, yang dilakukan PT BPRS Sarana Prima Mandiri adalah dengan cara;

⁴⁹ Nining Wahyuningsih, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat, *Jurnal Al-Amwal*, 1, (2018), hlm 302.

1) Menyediakan kotak saran

Dalam hal ini, setiap marketing atau staf menyediakan kotak saran, agar perusahaan tahu apa yang kurang dan apa yang berlebihan atas pelayanan yang diberikan, adapun kotak saran yang disediakan berbagai macam cara seperti kontak person secara pribadi, kontak melalui email

2) Satu contact dengan mantan nasabah

Tidak lost contact dengan nasabah, artinya, selalu berhubungan dengan nasabah, karena tidak ada kata mantan nasabah bagi lembaga, karena mereka pernah menjadi bagian dari perusahaan/lembaga.

3) Menyediakan layanan contact Person untuk mengetahui keluhan pelanggan.

Artinya memberikan contact pribadi karyawan seperti WA agar nasabah dan karyawan selalu mempunyai hubungan baik.

Dalam memberikan kepuasan nasabah tidak cukup hanya dengan memberikan pelayanan yang baik tanpa kita karyawan menjaga kepercayaan para nasabah. Berdasarkan konsep ekonomi Islam, Rasulullah SAW telah memberikan keteladanan kepada umatnya untuk sukses dalam segala bidang , termasuk di dalamnya berbisnis atau bekerja. Ada lima hal yang menjadi sukses Rasulullah

SAW membina umatnya. Kelima hal tersebut adalah Cerdas, Terpercaya, Benar, Komunikatif dan Istiqomah.⁵⁰

Salah satu upaya karyawan PT BPRS Sarana Prima Mandiri dalam memberikan kepercayaan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Amanah

Amanah artinya, menyampaikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi haknya, dalam dunia bisnis sifat amanah adalah wajib dimiliki oleh semua instansi yang bertugas pada masing-masing bagian, seorang karyawan tentunya mempunyai tugas masing-masing, dalam menjalani tugas karyawan dianjurkan untuk mempunyai sikap amanah kepada pelanggan, yakni memberikan sesuatu yang menjadi hak pelanggan, dengan catatan tidak mengurangi dan tidak melebihkan.

Secara luas arti amanah bukan hanya sekedar memberikan apa yang menjadi hak orang lain, akan tetapi menjaga sebaik mungkin kepercayaan nasabah. Untuk melakukan tindakan menjaga kepercayaan nasabah dalam hal ini adalah, pertama kita harus tahu apa yang menjadi keinginan nasabah, kedua kita perlu tahu barang yang paling berharga milik nasabah, dengan kesimpulan bahwa keinginan nasabah yaitu karyawan diharapkan

⁵⁰Kartajaya, Hermawan, *SyariahMarketing*, (Bandung: Mizan Media Utama, 2006), Hlm 120

menjaga sebaik mungkin barang milik nasabah agar nasabah dapat bernafas lega saat bekerja sama dengan lembaga

Hubungannya dengan kepuasan nasabah adalah, instansi yang berhasil menanamkan sikap amanah dalam menjaga kepercayaan pelanggan, maka nasabah merasa bahwa karyawan tersebut melakukan tindakan yang benar, sehingga nasabah akan melakukan pembelian ulang dalam waktu yang sangat lama.

2) Jujur

Selanjutnya adalah jujur, arti jujur adalah berkata dia tidak berbohong, berkata-kata apa yang menjadi kebenaran sesuatu, tanpa melebihkan dan tanpa mengurangi. Pada dasarnya setiap orang suka akan perkataan yang jujur, untuk itu dalam dunia bisnis harus menjaga betul-betul atas kejujuran karyawan, karena hal itu akan mempengaruhi kepercayaan nasabah.

Seseorang yang tidak mampu berkata jujur, mereka akan merasakan sesuatu yang pahit di akhir tujuan sebuah perusahaan, semisal, hilangnya kepercayaan nasabah, sehingga mereka akan menceritakan kepada nasabah yang lain bahwa lembaga tidak bisa dipercaya. Maka otomatis pelanggan akan semakin berkurang, dan perusahaan akan mengalami kerugian.

Maka dari itu untuk menghindari sesuatu yang tidak enak, wajib pada semua karyawan untuk mengatakan apa yang sebenarnya dengan apa adanya, tanpa mengurangi dan melebihkan, semisal berani mengatakan kelebihan produk maka

harus berani juga mengatakan apa yang menjadi kekurangan dari suatu produk, seperti yang dikatakan oleh salah satu staf PT BPRS Saranan Prima Mandiri yakni Bapak Iqbal Maulana selaku AO Funding “kelebihan kami di sini adalah sebuah pelayanan, dan kami akan jamin hal itu, tapi sayangnya, di sini tidak ada yang namanya mesin ATM jadi nasabah tidak bisa langsung melakukan tarik tunai tanpa harus melalui teller di dalam lembaga kami”, maksudnya adalah SPM belum sampai pada target itu, target dimana pada umumnya sebuah bank-bank besar memiliki mesin ATM, tapi Bank SPM belum memenuhi syarat dari apa yang telah ditentukan oleh atasan untuk memiliki mesin ATM sendiri.

3) Adil

Pada dasarnya sifat adil adalah sifat yang harus dimiliki oleh setiap manusia, adil adalah tidak memberatkan dan tidak memudahkan, artinya menyamaratakan hak orang dengan orang lainnya. Bersikap adil pada umumnya adalah tugas bagi instansi pemerintah yang memiliki tugas negara, tapi tidak hanya sampai disitu, kita sebagai manusia hidup di dunia untuk bersikap adil terhadap sesama, bahkan kepada hewan pun kita dianjurkan untuk berperilaku adil.

Dalam sebuah bisnis sikap adil adalah sesuatu yang paling penting, setiap instansi wajib memiliki sifat adil, karena hal itu akan mempengaruhi terhadap nilai produk dan kepuasan nasabah. Mengapa begitu, dengan karyawan tidak memberatkan atau tidak mengurangi hak orang lain maka seorang akan menambah nilai dari suatu produk dalam perusahaan, terlebih dalam sebuah pelayanan. Kemudian mengenai kepuasan nasabah, dengan cara karyawan tidak memilah memilah mana karyawan yang berharga dibanding dengan yang tidak maka semua nasabah merasa diperlakukan dengan sama rata baik nasabah kelas kakap atau nasabah yang paling bawah.

Untuk itu perlu kita menghindari sesuatu yang membuat nasabah merasakan hal-hal yang tidak adil seperti, karyawan bersikap lembut, dan murah senyum terhadap nasabah yang memberikan dana besar, namun sebaliknya kepada nasabah yang kelas bawah mereka bersikap biasa-biasa saja.

Lain halnya dengan pelayanan yang dilakukan karyawan PT BPRS Saranan Prima Mandiri yang menganggap semua nasabah adalah keluarga tidak ada yang paling spesial atau yang biasa-biasa saja, semua sama bahwa nasabah adalah harta yang paling berharga yang dimiliki oleh perusahaan,

4) Sabar

Kembali kepada diri masing-masing insan, seorang yang percaya akan kebaikan, mereka akan melalui masa-masa sulit

sebelum datang kepada mereka sesuatu yang manis, untuk itu kita sebagai manusia perlu menanamkan rasa sabar dalam menghadapi segala hal. Karena kesabaran adalah kunci dari kesuksesan karena sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.

Dalam dunia perbankan memang sangat perlu akan rasa sabar bagi setiap karyawan dalam menghadapi tindakan yang dilakukan oleh nasabah, terkadang nasabah suka ngeyel, suka cerewet, banyak tanya, tapi hal itu adalah bentuk dari keinginan nasabah agar nasabah merasa diperhatikan. Untuk menjaga agar nasabah tetap tenang, maka kita perlu merendahkan nada bicara, dengan tersenyum dan tanyakan apa yang sebenarnya tujuan dan akhir keinginan mereka.

Pada dasarnya empat sikap yang harus dimiliki oleh karyawan (jujur, adil, amanah, sabar), setiap orang mempunyai kepribadian yang berbeda-beda, sesuai dengan sejauh mana mereka bisa terinspirasi atas perbuatan baik. Terkadang seseorang memilih melakukan 4 sikap tersebut karena pada dasarnya mereka sedang di tempat kerja, jika diluar kerja mereka bisa berubah-ubah. Namun tidak hanya sampai di situ, terkadang lebih dari itu. Perlu diingat bagi setiap instansi dalam perusahaan, pelanggan tidak hanya menilai kualitas seseorang dari cara bagaimana dia bekerja, akan tetapi bagaimana keseharian para karyawan di luar tempat kerja. Jika nasabah mendapati sikap karyawan di rumah berbeda dengan di tempat kerja, maka mereka akan berpikir

bahwa karyawan tidak konsisten, dan hal itu akan mempengaruhi nilai SDM dalam sebuah perusahaan.

PT BPRS Saranan Prima Mandiri Mengupayakan kepuasan konsumen menggunakan pelayanan yang prima, mereka berhasil menempatkan posisi kepuasan nasabah di dalam perbankan, karena mereka menempatkan peran pelayanan prima di atas strategi yang lainnya, karena menurut mereka pelayanan prima adalah strategi yang menjanjikan kesuksesan lembaga, dengan cacatan mempunyai pengetahuan yang luas, tidak hanya menganggap pelayanan sebatas karyawan dengan nasabah tetapi lebih dari itu. Bagaimana cara memberikan kepercayaan terhadap nasabah, bagaimana menumbuhkan loyalitas nasabah dan semua keberhasilan lembaga adalah tentang nasabah.

Selanjutnya adalah mengenai bagaimana proses nasabah menjadi pelanggan, yaitu dengan cara evaluasi terhadap kualitas produk, membeli produk, merasakan pelayanan, melakukan pembelian ulang, dan menjadi pelanggan, jadi mulai dari nasabah datang ke lembaga sampai dia memutuskan untuk bermitra, tanpa kita sadari ada hal-hal yang dilakukan nasabah, bahwa mereka melakukan analisis, setelah itu percobaan yang kemudian dia menetapkan bahwa dia akan menjadi pelanggan yang tetap. Di antara uraian proses keputusan nasabah untuk berlangganan adalah sebagai berikut:

d. Evaluasi produk

Pertama adalah, nasabah mengevaluasi sejauh mana nilai suatu produk dari perusahaan, dengan segala pertimbangan, baik produk tersebut terjamin kualitasnya, baik dari luar maupun dari dalam, artinya dari luar kualitas pelayanan atau yang memberikan produk, dari dalam artinya dari suatu produk tersebut.

Menjamin suatu produk dari sebuah perusahaan adalah suatu hal yang harus dijaga di samping kualitas SDM itu sendiri, agar perusahaan lebih mudah menanggapi keputusannya dalam memilih, seperti catatan di atas dengan suatu produk yang terjamin kualitasnya, dan membuat nasabah yakin bahwasanya produk dalam suatu produk memang benar adanya.

Dalam hal ini, PT BPRS sangat menjamin suatu produk, mereka memberikan produk dengan keaslian, dalam tujuan untuk mempermudah nasabah. Tanpa harus membesar-besarkan kualitasnya, mereka menjelaskan produk mana atau layanan yang mana yang dapat menjanjikan atau yang tidak menjanjikan.

e. Membeli produk

Keputusan selanjutnya adalah nasabah membelu suatu produk, dalam proses pembelian ini terlebih dulu nasabah akan menanyakan mana tabungan yang banyak diminati atau yang paling banyak menguntungkan. Produk PT BPRS Sarana Prima Mandiri semua terjamin, karena setiap produk akan ada istilah bagi hasil, sebagaimana pada dasarnya bahwa bank syariah akan selalu

menerapkan bagi hasil, dengan persetujuan menandatangani akad yang ada

f. Merasakan pelayanan

Selanjutnya adalah proses layanan, dalam proses ini nasabah akan merasakan dan akan menemukan sesuatu yang berbeda dengan apa yang pertama mereka evaluasi mengenai suatu produk. Hal yang paling banyak mereka harapkan dari suatu pelayanan adalah baiknya pelayanan sesuai dengan kualitas produk yang menjanjikan, apa bila nilai suatu produk tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik maka nilai hanya sekedar omong kosong, namun begitu sebaliknya apabila suatu pelayanan tidak diimbangi dengan kualitas produk yang baik maka semua hanyalah tipu daya manusia.

Dalam hal ini PT BPRS Saranan Prima Mandiri melakukan pelayanan yang prima dengan cara mereka mengetahui pengetahuan mendalam tentang suatu produk kemudian karyawan menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan nasabah, jadi pelayanan yang diberikan tidak cuma-cuma

g. Melakukan pembelian ulang

Setelah melalui proses evaluasi kemudian membeli produk sampai merasakan dari pelayanan suatu lembaga, nasabah akan membeli produk dengan cara berulang-ulang, artinya, nasabah telah percaya bahwa tawaran, yang mereka janjikan sebelumnya

memang benar adanya dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri, melakukan tindakan menjaga kepercayaan nasabah dalam rangka pembelian ulang, sehingga nasabah dapat berlangganan secara tetap dan selalu menganggap bahwa nasabah itu adalah hal yang paling penting, sehingga karyawan akan lebih giat lagi untuk memiliki pengetahuan yang lebih luas, yang nantinya karyawan akan mempertanggungjawabkan apa yang pertama kali mereka janjikan dengan hasil yang nyata kepada nasabah.

h. Menjadi Puas

Selanjutnya adalah, nasabah akan menjadi pelanggan yang tetap, dalam artian mereka percaya kepada kualitas produk yang diimbangi oleh kualitas pelayanan dalam lembaga, bahwasanya semua memang benar-benar terjamin.

Untuk itu PT BPRS Sarana Prima Mandiri selalu menciptakan inovasi baru agar pelanggan bisa menjadi puas. Karena segala upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan telah menanamkan kesuksesan dalam jangka panjang.

