

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Profil

1. Sejarah Singkat PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

BPRS Bhakti Sumekar (dahulu bernama BPR Bhakti Sumekar) adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. Bank ini didirikan pada tanggal 16 September 2002 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BPRS Bhakti Sumekar berkantor pusat di Sumenep dengan tiga puluh satu cabang di Pamekasan dan Layanan kantor kas yang tersebar di seluruh kabupaten Sumenep.¹

Untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan

¹ https://id.wikipedia.org/wiki/opr/BPRS_Bhakti_Sumekar diakses pada hari Senin tanggal 20 Maret 2023.

akuisisi bank Perkreditan Rakyat yang berdomosili di Sidoarjo yaitu PT.BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dengan Akta Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas. Selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar – Sumenep, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.²

2. Badan Hukum

Landasan hukum pendirian BPRS mengacu pada beberapa regulasi berikut ini :³

- 1) Undang - Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- 2) POJK No. 3 /Pojk.03/2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- 3) POJK No. 62/Pojk.03/2016 tentang Transformasi Lembaga Keuangan Mikro Konvensional Menjadi Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

² https://id.wikipedia.org/wiki/opr/BPRS_Bhakti_Sumekar diakses pada hari Senin tanggal 20 Maret 2023.

³ <https://www.syariahpedia.com> diakses pada hari Senin tanggal 20 Maret 2023.

Pendirian BPRS harus berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT) dan dapat melakukan kegiatan usaha setelah mendapat izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). BPRS hanya boleh didirikan dan dimiliki oleh :⁴

- 1) Warga negara Indonesia.
- 2) Badan hukum Indonesia yang seluruh pemilik nya warga negara Indonesia dan telah beroperasi paling singkat selama 2 tahun.
- 3) Pemerintah daerah.
- 4) Pihak atau lebih sebagaimana dimaksud dalam poin a,b,dan c.

BPRS termasuk ciri khas dari perbankan syariah di Indonesia, sebab tidak akan ditemukan di negara lain.

3. Makna Logo

Setiap perusahaan pasti memiliki logo masing-masing. Biasanya logo dapat berupa gambar tertentu dan ini ditemukan pada produk-produk perusahaan tersebut. Sebuah logo selain berfungsi sebagai identitas bagi perusahaan, nyatanya juga memiliki banyak makna khusus bagi perusahaan terutama bagi para pendiriannya.

⁴ <http://muamalaharkat.co.id> diakses pada hari Senin tanggal 20 Maret 2023.

Gambar 1.1

1) Makna Umum

Logo BPRS BHAKTI SUMEKAR Menyerupai Bunga Merekah yang mencerminkan kegigihan, keleluasaan, semangat, dan keramahan dalam semua aspek bisnis di lingkungan masyarakat yang diharapkan terus merekah dan berkembang.

2) Segi Warna

Warna Hijau Melambangkan kesuburan, kesejukan, kemakmuran, dan juga warna hijau pada umumnya identik dengan dunia islami.

Warna Kuning Melambangkan kesejahteraan, kejayaan, dan kekayaan.⁵

4. Visi, Misi dan Budaya Perusahaan

Visi dan Misi BPR Syariah Bhakti Sumekar telah ditetapkan sebagai landasaan bagi seluruh stakeholder untuk mencapai tujuan bersama. Visi menjadi pegangan bagi seluruh stakeholder untuk mentransformasikan diri menjadi salah satu bank BPR syariah terkemuka di Indonesia.

⁵ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 20.

VISI : “Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya”.

MISI :

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah.⁶

5. Kegiatan Usaha

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh BPRS hampir sama dengan kegiatan usaha perbankan syariah pada umumnya, namun dengan ruang lingkup yang lebih kecil dari BUS dan UUS.

a. Kegiatan usaha BPRS meliputi:⁷

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk :
 - a) Simpanan berupa Tabungan atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad wadi’ah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah
 - b) Investasi berupa Deposito atau Tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad mudharabah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- 2) Menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk:
 - a) Pembiayaan bagi hasil berdasarkan Akad mudharabah atau musyarakah.
 - b) Pembiayaan berdasarkan Akad murabahah, salam, atau istishna’.

⁶ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 “Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh”*, (Sumenep: PT. BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 22.

⁷ <https://www.syariahpedia.com> diakses pada hari Rabu tanggal 22 Maret 2023.

- c) Pembiayaan berdasarkan Akad qardh.
 - d) Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada Nasabah berdasarkan Akad ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik.
 - e) Pengambilalihan utang berdasarkan Akad hawalah.
- 3) Menempatkan dana pada Bank Syariah lain dalam bentuk titipan berdasarkan Akad wadi'ah atau Investasi berdasarkan Akad mudharabah dan/atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
 - 4) Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah melalui rekening Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang ada di Bank Umum Syariah, Bank Umum Konvensional, dan UUS.
 - 5) Menyediakan produk atau melakukan kegiatan usaha Bank Syariah lainnya yang sesuai dengan Prinsip Syariah berdasarkan persetujuan BI.

b. Kegiatan Usaha Yang Dilarang:⁸

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dilarang melakukan kegiatan berikut ini:

- 1) Melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- 2) Menerima Simpanan berupa Giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran.
- 3) Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, kecuali penukaran uang asing dengan izin Bank Indonesia.
- 4) Melakukan kegiatan usaha perasuransian, kecuali sebagai agen pemasaran produk asuransi syariah.

⁸ <https://www.syariahpedia.com> diakses pada hari Rabu tanggal 22 Maret 2023

- 5) Melakukan penyertaan modal, kecuali pada lembaga yang dibentuk untuk menanggulangi kesulitan likuiditas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

6. Produk dan layanan

a. Produk dan layanan baru 2021

Pada tahun 2021, BPRS Bhakti Sumekar menerbitkan produk baru sebagai berikut:

1) Pembiayaan Istishna

Produk pembiayaan dengan akad istishna yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk kepemilikan rumah.

2) Pembiayaan Mitra 0%, 3%, dan 6%

Produk pembiayaan yang diperuntukkan untuk masyarakat yang memiliki Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan pemberian margin 0%, 3%, dan 6%.

3) Pembiayaan Super Online

Produk pembiayaan yang diperuntukkan untuk PNS yang memiliki Payroll di BPRS Bhakti Sumekar. Pengajuan pembiayaan dapat dilakukan secara online melalui mobile banking.⁹

⁹ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 44

b. Produk Pendanaan

1) Tabungan Barokah

Produk tabungan bagi masyarakat umum sebagai persiapan masa depan dengan prinsip wadi'ah (titipan).

2) Tabungan Simpanan Pelajar iB

Produk tabungan khusus bagi para pelajar dengan prinsip wadi'ah (titipan) yang diterbitkan secara Nasional oleh Bank-Bank yang berada di Indonesia guna untuk membudayakan menabung sejak dini.

3) Tabungan Qurban

Produk tabungan bagi masyarakat umum yang berkeinginan untuk persiapan dana Qurban di Hari Raya Idul Adha dengan prinsip Mudharabah (Bagi Hasi).

4) Tabungan Haji

Produk tabungan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah Haji dengan prinsip wadi'ah.

5) Tabungan Umrah

Produk Tabungan untuk membantu masyarakat umum dalam merencanakan ibadah umrah dengan prinsip wadi'ah.

6) Tabungan Hari Raya

Produk Tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam mempersiapkan dana untuk Hari Raya Idul Fitri dengan prinsip mudharabah (Bagi Hasil).¹⁰

¹⁰ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 44

7) Deposito Mudharabah

Layanan simpanan berupa deposito berjangka untuk masyarakat umum yang berkeinginan menginvestasikan dana sebagai persiapan jangka panjang dengan prinsip Mudharabah (Bagi Hasil).

c. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Serba Guna

Produk Pembiayaan untuk PNS/Karyawan swasta yang memiliki penghasilan tetap dengan menggunakan akad Murabahah (Jual Beli) untuk melakukan pembelian barang berbagai keperluan nasabah.

2) Pembiayaan Kendaraan

Produk Pembiayaan bagi PNS/Karyawan Swasta, atau institusi yang sepakat mengadakan perjanjian kerjasama untuk pembelian kendaraan roda dua atau sepeda angin.

3) Pembiayaan Modal Kerja UMKM

Produk Pembiayaan modal kerja atau investasi untuk perorangan yang memiliki usaha kecil menengah dengan akad murabahah (Jual Beli) atau mudharabah (Bagi Hasil).

4) Pembiayaan Talangan Umrah

Produk Pembiayaan talangan umrah untuk membantu anda dalam mewujudkan niat dan impian beribadah Umrah.¹¹

¹¹ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 44

5) Pembiayaan Ar-Rahn (Gadai Emas)

Produk Pembiayaan menggunakan prinsip syariah Ar Rahn dengan jaminan berupa emas yang nantinya emas yang menjadi agunan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas yang dijaminkan.

6) Pembiayaan Pensiunan

Produk Pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan atau pegawai yang akan pensiun atau janda pensiun dan telah memperoleh SK pensiun.

7) Pembiayaan Al Qordhul Hasan

produk Pembiayaan kebajikan untuk usaha mikro tanpa menggunakan agunan serta tanpa beban margin atau bagi hasil.

8) Pembiayaan Elektronik

Produk Pembiayaan bagi PNS, karyawan swasta atau institusi yang mengadakan kesepakatan perjanjian kerja sama untuk hal pembelian Barang-barang Elektronik sehingga membantu anda dalam kehidupan sehari-hari.

9) Pembiayaan Kepemilikan Rumah

Produk Pembiayaan bagi PNS, Karyawan Swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad Murabahah (Jual Beli) untuk hal kepemilikan rumah.¹²

¹² PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 44

10) Pembiayaan Sadar Bersih

Produk Pembiayaan dipeeruntukkan bagi masyarakat yang membutuhkan sanitasi dan pengairan yang baik sehingga menjadikan keluarga yang sehat dengan menggunakan akad Murabahah (Jual Beli) dan bekerjasama dengan pihak water.org.

11) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Produk Pembiayaan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dalam hal kepemilikan Emas dengan menggunakan akad Murabahah (Jual Beli).

12) Produk Ijarah

Produk Pembiayaan dimana bank memberikan pembiayaan kepada nasabah dalam rangka memperoleh manfaat atau suatu jasa. Dalam pembiayaan Ijarah Multijasa tersebut bank dapat memperoleh imbalan jasa/ujrah atau fee. Pembiayaan Sertifikat Tanah untuk kepengurusan sertifikat tanah dan Pembiayaan Ijarah Multijasa diperuntukkan untuk biaya pendidikan dan kesehatan.

d. Produk Layanan Digital

1) Layanan Multibiller

Merupakan layanan penerima pembayaran tagihhan berupa PLN, PDAM, BPJS, dan pembelian berupa Pulsa, Paket Data, Token listrik, tiket pesawat di kantor layanan BPR Syariah Bhakti Sumekar.¹³

¹³ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 44

2) BPRS BS Nontifikasi

Merupakan layanan untuk memberikan informasi dari setiap transaksi nasabah yang berupa penarikan tabungan minimum transaksi Rp. 10 Juta dan pencairan deposito serta pemberitahuan tagihan kepada nasabah dikirimkan melalui media SMS Masking.¹⁴

3) Layanan ATM Tanpa Kartu

Merupakan layanan untuk melakukan tarik tunai dan transfer antar rekening di mesin ATM BPR Syariah Bhakti Sumekar tanpa menggunakan kartu.

4) Layanan Digital Banking

Merupakan layanan digital milik bank yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan memungkinkan nasabah bank memperoleh informasi, registrasi pembukaan rekening hingga transaksi perbankan secara digital. Layanan digital banking BPR Syariah Bhakti Sumekar diantaranya mobile banking/ BBS Mobile, BBS Setrik, BBS Merchant, Tabungan Gaul IB, ATM/CRM Cardless.¹⁵

¹⁴ PT. BPRS Bhakti Sumekar, *Laporan Tahunan 2021 "Transformasi Digital Untuk Terus Tumbuh"*, (Sumenep: PT BPRS Bhakti Sumekar, 2021), 44

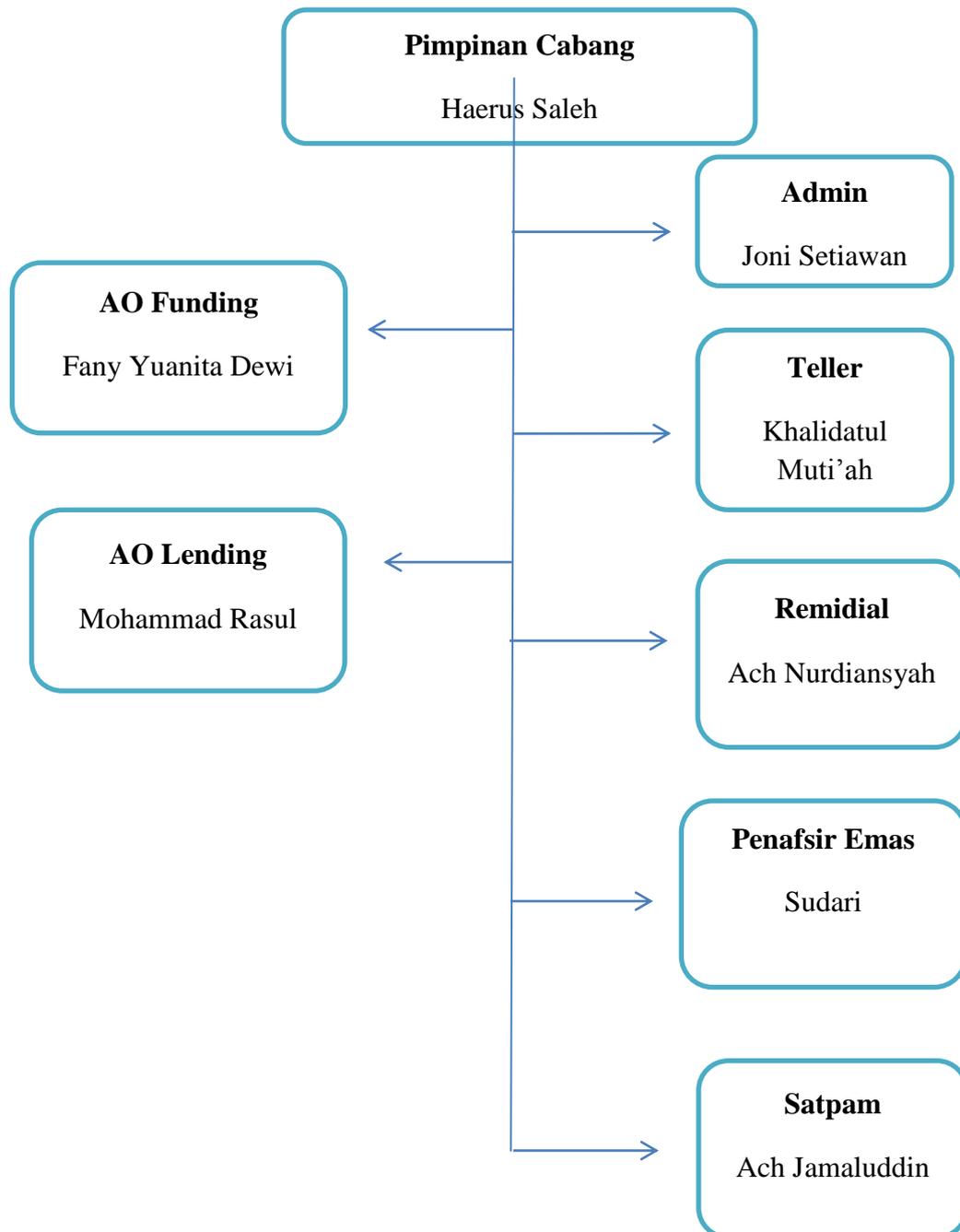
¹⁵ Ibid, 45.

7. Struktur Organisasi

Gambar 1.2

Struktur Organisasi PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru

Pamekasan



B. Paparan Data

1. Penerapan pelayanan prima di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

Salah satu cara atau tindakan yang dilakukan oleh lembaga keuangan khususnya di dunia perbankan adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memuaskan para nasabah serta memberikan kesan yang baik dalam menyediakan kebutuhan nasabah, menjelaskan produk, memberikan solusi serta mengatasi setiap masalah yang dihadapi oleh setiap nasabah. Pelayanan prima telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan suatu perusahaan agar dapat merebut pangsa pasar.

Seorang pemberi layanan khususnya perbankan harus memberikan layanan yang berkualitas supaya nasabah merasa puas dengan apa yang telah di berikan oleh pihak bank. Sehingga pihak bank harus mempunyai strategi agar nasabah atau calon nasabah baru tetap melakukan transaksi di bank tersebut. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Haerus Saleh selaku Pimpinan Cabang, berikut petikan wawancaranya:¹⁶

“Menurut Saya, pelayanan prima yang diterapkan secara umum, yaitu dengan istilah “service excellent” terkait peraturan lain sudah pasti diberitahukan sama halnya dengan peraturan yang sudah di tetapkan pada pelayanan jasa. Strategi pelayanan prima yang harus dilakukan oleh pihak bank kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu contohnya dengan cara silaturahmi karena dalam bersilaturahmi maka akan menumbuhkan hubungan emosional yang erat dengan nasabah selain faktor

¹⁶ Haerus Saleh, Pimpinan cabang PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

pendukung lainnya yaitu dengan cara bersikap dan komunikasi yang baik, seperti 3S (senyum, salam, sapa) semua ini dilakukan agar dapat bersaing dengan kompetitor”.¹⁷

Adapun hasil pengamatan yang peneliti temukan selama observasi bahwasannya pelayanan prima yang diterapkan oleh Bapak Haerus Saleh selaku Pimpinan Cabang sudah sesuai dengan hasil wawancara. Dimana pada saat melayani nasabah peneliti melihat bahwa Bapak Haerus Saleh sangat menjaga tali silaturahmi contohnya dengan bersalaman atau berjabat tangan dengan nasabah, melayani nasabah dengan 3S (senyum, salam, sapa), berkata sopan santun, bersikap yang baik, selalu ramah, dan memahami setiap kebutuhan nasabah.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Ach Nurdiansyah selaku Remidial, bahwasannya:

“Strategi yang dilakukan seperti halnya paham atas kebutuhan nasabah, menumbuhkan rasa kekeluargaan yang erat, memberikan promo/bonus, antar jemput kebutuhan nasabah yang dilakukan secara efektif karena setiap nasabah dilayani secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, dari ketiga strategi tersebut dapat memikat hati nasabah agar menggunakan produk dan jasa disini dan dapat merekomendasikannya kepada nasabah baru”.¹⁸

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Sudari selaku Penafsir, bahwasannya:

“Strategi yang dilakukan sudah sangat efektif dengan adanya admin, penafsir dan marketing dengan memberikan pegarahan sesuai keinginan

¹⁷ Haerus Saleh, Pimpinan cabang PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

¹⁸ Ach Nurdiansyah, Remidial PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

nasabah, yang dilakukan dengan kecapakan berbicara, jujur, dan tepat waktu”.¹⁹

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Fani Yuanita Dewi selaku AO Funding, bahwasannya:

“Strategi yang dilakukan saya dalam memberikan pelayanan terutama di lapangan yaitu harus paham betul terkait nasabah, seperti harus menjaga tutur kata yang baik, berperilaku sopan santun, menjelaskan setiap keluhan nasabah sampai tuntas, menumbuhkan hubungan emosional, karena setiap nasabah pola pikirnya berbeda serta cara menanggapi juga berbeda”.²⁰

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwasannya semua karyawan sebelum terjun ke lapangan harus diikutkan pelatihan terlebih dahulu yang disebut dengan “*service excellent*” agar pelayanan yang diberikan optimal yang terkait dengan peraturannya sudah pasti diberitahukan pada saat pelatihan dengan peraturan yang sudah ditetapkan pada pelayanan jasa. Semua karyawan bank harus menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) dan menjaga silaturahmi, sikap, dan berkomunikasi yang baik.

Agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank semua bentuk pelayanan harus dilakukan secara optimal dalam melayani nasabah ataupun calon nasabah. Hal ini disampaikan oleh Ibu Khalidatul Muti’ah selaku Teller, berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya dek, Bentuk pelayanan yang harus dilakukan yaitu pihak bank harus mempunyai keterampilan dalam melayani nasabah dengan memberikan perhatian kepada pelanggan, bertuturkata yang sopan dan baik, dan menumbuhkan rasa percaya para nasabah dengan pelayanan yang baik dan dengan prestasi karyawan, dengan adanya pelayanan yang baik maka

¹⁹ Sudari, Penafsir Emas PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (10 April 2023).

²⁰ Fany Yuanita Dewi, AO Funding PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

tidak ada keluhan dari nasabah yang tercemin dari semakin meningkatnya jumlah nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.”²¹

Adapun hasil pengamatan yang peneliti temukan selama observasi bahwasannya pelayanan prima yang optimal yang diterapkan dan dilakukan oleh Ibu Khalidatul Muti’ah selaku Teller PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan sudah sesuai dengan hasil wawancara. Dimana peneliti melakukan pengamatan pada saat sedang melayani nasabah Ibu Khalidatul Muti’ah selalu berkata dengan sopan jika ada nasabah yang tidak paham berbahasa Indonesia maka dialihkan dengan berbahasa Madur halus, melayani nasabah dengan baik sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Mohammad Rosul selaku AO Lending, bahwasannya:

“Keterampilan yang harus dimiliki karyawan dalam melayani nasabah yaitu dengan kecakapan dan kesopanan dalam berbicara kepada nasabah dengan memberikan pelayanan sepenuh hati sesuai dengan SOP yang ada”²².

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Joni Setiawan selaku Admin, bahwasannya:

“Keterampilan yang harus dimiliki karyawan dalam melani nasabah yaitu dengan cara aktif dan pintar dalam berbicara, memberikan perhatian dengan

²¹ Khalidatul Muti’ah, Teller PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

²² Mohammad Rasul, AO Lending PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

menjelaskan produk-produk sesuai kebutuhan, serta menumbuhkan hubungan yang harmonis dengan nasabah”.²³

Adapun hasil pengamatan yang peneliti temukan selama observasi bahwasannya pelayanan prima yang diterapkan dan dilakukan oleh Bapak Joni Setiawan selaku Admin PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan sudah sesuai dengan hasil wawancara. Dimana pada saat peneliti melakukan pengamatan Bapak Joni Setiawan dengan salah satu nasabah peneliti menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan sangat baik. Contohnya pada saat nasabah menanyakan perihal gadai sertifikat tanah atau BPKB kendaraan bapak Joni Setiawan sangat aktif dan pintar dalam berbicara menjelaskan semua kebutuhan nasabah hingga nasabah paham dengan semua penjelasannya.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Ach. Jamaluddin selaku Satpam, bahwasannya:

“Menurut saya, keterampilan yang harus dimiliki pertama, kesopanan diutamakan, fasih dalam berbahasa, cepat selesai dalam pelayanan, dan memberikan perhatian ke nasabah dengan bertanya tentang keperluan atau kepentingan apa?, dampak optimal pelayanan pada nasabah terlihat dari nasabah yang tidak berpindah tempat atau selalu kembali sesuai dengan kebutuhannya”.²⁴

Adapun hasil pengamatan yang peneliti temukan selama observasi bahwasannya pelayanan prima yang diterapkan dan dilakukan oleh Bapak Ach. Jamaluddin selaku Satpam PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru

²³ Joni Setiawan, Admin PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

²⁴ Ach. Jamaluddin, Satpam PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

Pamekasan sudah sesuai dengan hasil wawancara. Dimana peneliti melihat pada saat sedang melakukan pelayanan kepada nasabah Bapak Ach. Jamaluddin melayani nasabah dengan baik seperti sebelum nasabah masuk ke bank sebagai satpam Bapak Ach. Jamaluddin akan membukakan pintu kepada nasabah dan bertanya apa kebutuhan atau keperluannya. Hal ini dikarenakan agar nasabah tidak kebingungan setelah nasabah mengutarakan keperluannya selanjutnya akan diarahkan kepada teller atau admin sesuai dengan kebutuhan nasabah..

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasannya keterampilan seorang karyawan bank dalam melayani nasabah yaitu dengan cara menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah dengan pelayanan yang baik, seperti kecakapan berbicara/berbahasa, kesopanan, serta selalu ramah dalam melayani.

2. Efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

Melihat pentingnya kepuasan nasabah maka seorang karyawan bank harus memiliki kualitas kinerja yang sudah sesuai dengan SOP, karyawan PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan. Semua karyawan sudah mendapatkan pelatihan dan pengembangan pelayanan jasa, hal ini dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pihak bank kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Seperti halnya menabung, gadai dan melakukan transaksi pembayaran di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan.

Peneliti sudah melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang datang ke PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan. Dalam pelayanan prima yang di berikan oleh pihak bank sudah sesuai dengan standart yang ada dan nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan dari pihak bank, dalam hal ini mengaca dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu nasabah Hanni, berikut petikan wawancaranya:

“Pelayanan disini sangat baik, semua sarananya baik dan aman pelayanan yang diberikan sangat sopan, dan kemampuan yang diberikan pegawai untuk melayani saya sangat baik.”²⁵

Hal senada juga disampaikan oleh ibu kamariyah sebagai nasabah, berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya ya secara garis besar pelayanan disini baik, semuanya nyaman, pelayanannya ramah, sopan dalam berbicara, mengatasi semua keluhan dan jika pelayanan disini tidak nyaman/ tidak baik tidak mungkin saya menjadi nasabah disini, Jika dipersentasekan 100% sangat baik”.²⁶

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Juma’ani sebagai nasabah, berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya tidak diragukan lagi bahwa pelayanan yang diberikan disini sangat nyaman, kemampuan pegawainya sangat baik, dan memberikan pelayanan yang ramah”.²⁷

²⁵ Hanni, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

²⁶ Kamariyah, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

²⁷ Mannan, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (10 April 2023).

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan bank sudah melayani nasabah dengan sebaik mungkin dengan puas dan tuntas karena dari setiap ada kendala dan keluhan dari nasabah pihak bank langsung melayani dengan baik, cepat, dan tuntas.

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Juma'ani sebagai nasabah, berikut petikan wawancaranya:

“Iya, pelayanan disini baik, sarana dan prasarana yang diberikan baik, pegawai dalam memberikan pelayanan ramah, pada saat saya menggadaikan emas disini sangat aman, tidak hilang, dan dapat dipercaya, jadi saya sangat tenang jika menggadaikan emas disini, Tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan dari nasabah satu ke yang lainnya”.²⁸

Hal tersebut juga disampaikan oleh Suryani sebagai nasabah, berikut petikan wawancaranya:

“Dari saya pertama bergabung disini pelayanan yang diberikan bagus, baik dan pegawainya ramah dan sopan, kemampuan pegawainya dalam melayani juga baik, perhatian yang diberikan mampu mengatasi keinginan dan sesuai harapan. Terus jika saya butuh uang disini sangat aman untuk menggadaikan emas saya”.²⁹

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank kepada nasabah serta tempat untuk menggadaikan emas yang aman dan dapat dipercaya.

²⁸ Juma'ani, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

²⁹ Suryani, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (3 April 2023).

Adapun hasil pengamatan yang peneliti temukan selama observasi dan wawancara dari nasabah bahwasannya nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sangat nyaman dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. dalam hal ini mengaca dari hasil wawancara peneliti dengan salah satu nasabah Hotimah, berikut petikan wawancaranya:

“Dari segi pelayanannya saya sebagai nasabah merasa puas jika dipersentasekan dengan angka 98% dari 100%”.³⁰

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Juma’ani sebagai nasabah, berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya, jika dipersentasekan tingkat kepuasan nasabah dari saya sebesar 90% dari 100%”.³¹

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka peneliti disini mendapatkan beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

³⁰ Hotimah, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (7 Juni 2023).

³¹ Supardi, Nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan, wawancara langsung (7 Juni 2023).

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

- a. Semua karyawan PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan ikut pelatihan *service excellent* dan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa).
- b. Semua karyawan harus memiliki keterampilan seorang karyawan bank dalam melayani nasabah yaitu dengan cara menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah dengan pelayanan yang baik, seperti kecakapan berbicara/berbahasa, kesopanan, serta selalu ramah dalam melayani.

2. Bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

- a. Pelayanan yang diberikan pihak bank sangat baik, ramah, sopan dan santun dan juga semua keluhan nasabah selalu terselesaikan dengan tuntas. Contohnya: tersedianya fasilitas ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang aman, ruangan yang ber AC, dan pelayanan yang cepat.
- b. Nasabah merasa tidak ada sama sekali perbedaan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan kepada nasabah serta nasabah sangat percaya dan merasa aman untuk menggadaikan emas. Persentase peningkatan kepuasan nasabah dari 0% menjadi 90%, 98%, dan 100%.

D. Pembahasan Penelitian

1. Penerapan pelayanan prima di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

Pelayanan prima harus diterapkan dalam setiap perusahaan terutama di dunia perbankan sebagai pemberi layanan jasa karena pelayanan prima merupakan sistem keandalan pelayanan yang sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produknya. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelayanan yang dilayani, pelayanan prima adalah pelayanan sebaik-baiknya atau kepedulian yang diberikan oleh instansi pemberi layanan kepada para pelanggan untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar nasabah selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.

Pelayanan prima dapat diwujudkan apabila penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara baik dengan harapan *customers*, sehingga *customers* merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pengukuran kinerja pelayanan diukur dengan instrument sebagai berikut:³²

a. Kenampakan Fisik (*Tangible*)

Kenampakan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam hal ini merupakan kemampuan yang harus dimiliki perusahaan dalam menyajikan pelayanan secara prima bagi semua pelanggan.

³² Ratminto dkk, *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai Z*, (Yogyakarta: UGM Press, 2017), 1-2.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan memberikn pelayanan yang baik, maksimal, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas, memberikan sarana ruang tunggu yang nyaman dan adanya fasilitas mobile banking untuk mempermudah transaksi.

b. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah serta menyelesaikannya dengan tuntas.

c. Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsiveness (Daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada nasabah, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan kooperatif terhadap nasabah serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat tidak molor-molor dengan memberikan informasi sedetail mungkin atas semua kebutuhan nasabah.

d. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai hidup yang diwujudkan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan memiliki pengetahuan sesuai dengan bidangnya masing-masing, memiliki keterampilan yang baik, bersikap sopan dan santun.

e. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan yaitu pegawai yang melayani masyarakat atau pelanggan maka memerlukan sikap sopan santun, sabar, dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan berasal dari berbagai kalangan baik dari perbedaan tingkat ekonomi maupun tingkat status sosial.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan selalu menerapkan bertutur kata yang sopan, memiliki sikap ramah, tidak membedakan nasabah, dan sangat menjaga silaturahmi terhadap nasabah.

f. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas adalah hal yang bisa dicapai dengan mempertahankan komunikasi yang jelas, efektif, dan profesional.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan memfasilitasi dan mempermudah pelayanan.

g. Keamanan (*Security*)

Keamanan adalah proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan menyimpan data nasabah dengan sangat rahasia, serta apabila bertransaksi di bank sudah ada petugas satpam untuk menjaga keamanan bank.

h. Akses (*Acces*)

Akses adalah kesempatan untuk mendapatkan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan mempermudah bagi nasabah dalam bertransaksi, seperti tersedianya ATM, Mobile Banking, dan antar jemput angsuran.

i. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi adalah suatu kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain, yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan semua karyawan memberikan informasi dengan sangat detail atas apa kebutuhan nasabah agar nasabah paham atas apa yang dibutuhkan.

j. Pengertian (*Understanding The Customer*)

Pengertian adalah rasa peduli terhadap pelanggan atau konsumen sangat diperlukan karena setiap pelanggan memiliki latar belakang yang berbeda, sehingga karyawan perlu memberikan pengertian dan perhatian pelanggan mulai dari kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan melakukan pendekatan secara emosional, mengetahui kebutuhan nasabah, menjaga silaturahmi, dan memberikan pengertian dengan pendekatan secara kekeluargaan.

Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan dalam penerapan pelayanan prima semua karyawan sebelum diterima bekerja sudah ada pelatihan terlebih dahulu mengenai *service excellent* dan sudah diberitahu mengenai peraturan lain tentang pelayanan jasa seperti halnya 3S (senyum, salam, sapa), sehingga semua nasabah akan mendapat tindakan yang sama.

2. Efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan

Efektifitas kinerja adalah suatu ukuran kemampuan melaksanakan tugas yang menyatakan seberapa jauh target dan tujuan tercapai yang telah ditentukan setiap organisasi, yaitu prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja kegiatan atau program tujuan dan sasaran dapat tercapai.

Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:³³

- a. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan targer kongkrit. Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan secara keseluruhan dalam mencapai tujuan sudah terlaksana dengan baik seperti adanya peningkatan kepuasan nasabah dengan menerapkan pelayanan prima sebesar 21% gadai, 68% pembiayaan, 76% tabungan, 3% deposito.
- b. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integritas menyangkut proses sosialisasi. Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan secara keseluruhan jujur dan dapat dipercaya ketika mendapatkan suatu amanah, bertanggung jawab dan komitmen dalam menjalankan suatu pekerjaan, dan selalu siap bekerja dengan baik.
- c. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan

³³ Richard M. Steers, *Efektifitas Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), 53.

pengisian tenaga kerja. Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan secara keseluruhan semua pihak bank mampu menyesuaikan diri dengan nasabah seperti nasabah yang sudah lanjut usia karena tidak bisa berbahasa Indonesia maka pihak bank menggunakan bahasa Madura halus dalam memberikan penjelasan kepada nasabah.

Sedangkan kepuasan nasabah merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, perusahaan perbankan harus menciptakan atau mengolah suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang memiliki kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.

Ada tiga Indikator kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney sebagai berikut.³⁴

a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan menurut tanggapan dari para nasabah bahwa pelayanan yang diberikan oleh semua karyawan sangat baik, sopan, dan santun. Pihak bank tidak membanding-bandingkan nasabah satu dengan yang lainnya. Semua kebutuhan dan keluhan dari para nasabah dapat terselesaikan dengan cepat dan tuntas.

³⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2014), 101.

b. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan sudah melakukan pelayanan prima secara optimal dan sudah efektif dan efisien, para nasabah sudah lama menggunakan pelayanan disana karena merasa bahwa pelayanan disana sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu para nasabah tidak berpindah tempat atau selalu kembali sesuai kebutuhannya.

c. Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga. Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan menurut tanggapan dari para nasabah sudah banyak para nasabah yang mengajak teman atau keluarganya untuk menggunakan produk dan layanan jasa disana, terutama dalam hal penggadaian.