

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. PAPARAN DATA

1. Profil Perusahaan BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

a. Sejarah Berdiri BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang berbasis syariah yang dihasilkan dari merger tiga bank umum di antara adalah PT Bank BRISyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/P.1/2021. Kemudian tepat di tanggal 1 Februari 2021 Presiden Joko Widodo meresmikan BSI. Adanya merger tiga bank tersebut menjadikan kekuatan terhadap posisi ekonomi syariah di Indonesia.

Dalam terbentuknya Bank Syariah Indonesia terdapat cikal bakal yang terdiri dari badan hukum, PT Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan perseroan yang telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 28 Januari 2021 dan telah berlaku efektif sejak 1 Februari 2021.

Perseoran melakukan perubahan Anggaran Dasar (AD) melingkupi Akta No. 38 tanggal 14 Januari 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021, Akta No.54 tanggal 27 Juli 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 05 Agustus 2021, Akta No.25 tanggal 8 September 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 8 September 2021, Akta No.82 tanggal 30 Desember 2021 dan telah diterima oleh

Kementerian hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 30 Desember 2021, Akta No.146 tanggal 24 Juni 2022 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 22 Juni 2022, Akta No.140 tanggal 23 September 2022 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 26 September 2022, dan Akta No. 191 tanggal 29 Desember 2022 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 29 Desember 2022.⁵²

Melalui negara Indonesia dengan penduduk yang mayoritas beragama Islam menjadikan BSI berpotensi di masa depan dalam industri keuangan syariahnya. Bank yang memiliki tujuan menjadi TOP 10 di tahun 2025 ini menjadi badan usaha potensial akan pertumbuhan ekonomi nasional. Hal ini juga di dukung dari adanya perkembangan Bank Syariah Indonesia dari waktu ke waktu selama melalukan operasionalnya. Besarnya Bank Syariah Indonesia juga terlihat dari struktural kantor, mulai dari Kantor Kas (KK), Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kantor Cabang (KC), hingga Kantor Pusat (KP). Disamping itu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan izin untuk Bank Syariah Indonesia yang merupakan penggabungan dari tiga bank syariah milik negara.

BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang berada menginduk ke area Surabaya. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sumenep sebelumnya merupakan bank yang mulanya berasal dari Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri dengan posisi perusahaan Kantor Kas (KK) ini berdiri tepat pada tanggal 18 Agustus 2004 yang pada waktu itu di

⁵² BSI, *Anggaran Dasar* Diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/articles_of_association.html, Pada Tanggal 22 Maret 2023, Pukul 12.11 WIB.

pimpin oleh Aditya Candra. Kemudian naik *grade level* pada Agustus tahun 2011 menjadi kantor cabang pembantu bank mandiri syariah (KCP BSM). Kemudian pada tahun 2023 saat ini dilanjutkan oleh Rasul Jailani sebagai *Branch Manager* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 ini merupakan kantor pembantu dari kantor cabang BSI Agus Salim Pamekasan. Lokasi BSI Sumenep Trunojoyo 1 ini telah menetap sejak perusahaan tersebut masih bertingkat kantor kas. Berikut merupakan penyampaian salah satu pegawai yang paling lama di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 Adi Yunus selaku *security* sejak 2004 menyampaikan bahwa;

“Pada mulanya BSI ini adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) dalam bentuk kantor kas lalu tepat pada tahun 2011 naik *grade* menjadi KCP, setelah di merger dari tiga bank BUMN 2021 kemarin bank mandiri syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Dulu, BSM KCP Sumenep didirikan pada 18 Agustus 2004 yang di pimpin oleh Aditya Candra kemudian dilanjutkan oleh Trijadmiko, Rahmad Ramadhan, Zainal Arifin, Imam Marta Muhtadi, Arif Budiawan, dan saat ini Branch Managernya Rasul Jailani”.⁵³

Adapun letak geografis atau lokasi BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 ini yakni berada di Jl. Trunojoyo Ruko Graha Adi Poday No. 214, Labangseng, Kolor, Sumenep, Madura, Jawa Timur, yang bisa terbilang masuk daerah kabupaten Sumenep kota.

⁵³ Adi Yunus, *Security* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

b. Nilai-Nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Adapun nilai-nilai perusahaan Bank Syariah Indonesia memiliki enam nilai-nilai perusahaan yang di singkat menjadi “**AKHLAK**” yang berupa:

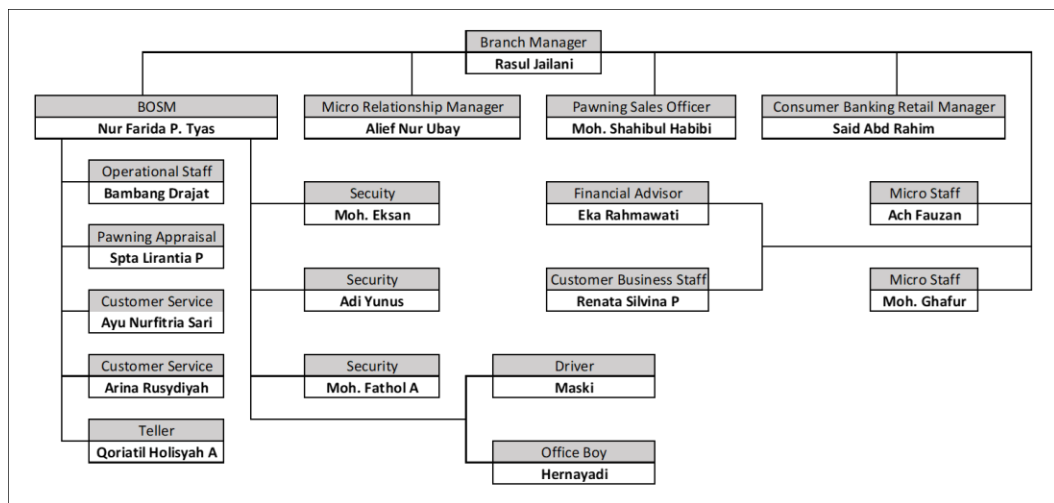
- 1) **Amanah**. Amanah memiliki pengertian yaitu Bank Syariah Indonesia memegang teguh kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya.
- 2) **Kompeten**. Bank Syariah Indonesia akan terus belajar dan mengembangkan kapabilitasnya.
- 3) **Harmonis**. Bank Syariah Indonesia memiliki nilai perusahaan untuk saling peduli dan saling menghargai perbedaan antar sesama manusia.
- 4) **Loyal**. Bank Syariah Indonesia berdedikasi dan selalu mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
- 5) **Adaptif**. Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan yang terjadi pada masyarakat sekitar maupun masyarakat global.
- 6) **Kolaboratif**. Bank Syariah Indonesia selalu membangun kerja sama yang sinergis.⁵⁴

⁵⁴ BSI, *Nilai-nilai Perusahaan*. Diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html, Pada Tanggal 22 Maret 2023, Pukul 12.01 WIB.

c. Struktur BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 memiliki struktural sebagai fokus kerja pegawai. Adapun struktur di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 2023



Sumber: Data penelitian, dokumen BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, 2023.

Dalam melaksanakan pelayanan prima tentu terdapat bagian-bagian khusus yang terlibat secara langsung dengan nasabah melewati kontak fisik. Bagian-bagian tersebut melingkupi *Branch Manager* (manajer cabang) atau dapat diwakili oleh *Branch Operation & Service Manager* (manajer kantor dan layanan terbaik), *Pawning Appraisal* (penilaian gadai), *Office Boy* (pesuruh kantor), dan Utamanya adalah bagian *frontliner* yakni *Teller*, *Customer Service* dan *Security*.

d. Kegiatan Usaha BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Adapun kegiatan usaha yang terdapat di bagian *Frontliner* BSI KCP

Sumenep Trunojoyo 1 antara lain:

- 1) Menghimpun Dana (*funding*).
 - a) BSI Tabungan *Easy* Wadiah.
 - b) BSI Tabungan *Easy* Mudharabah.
 - c) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia.
 - d) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
 - e) Rekening *Autosave* dan *Qurban*
 - f) BSI Tabungan Efek Syariah.
 - g) BSI Tabungan Pensiun.
 - h) BSI Tabungan Haji Indonesia.
 - i) BSI Tabungan Bisnis.
 - j) BSI Tabungan *Classic*.
 - k) BSI Tabunganku.
 - l) BSI Tabungan Rencana
 - m) *Smart, Basic Saving Account*
 - n) BSI Tabungan Junior.
 - o) BSI Tabungan Tapenas Kolektif
 - p) BSI Tabungan Valas
 - q) BSI Tabungan Pendidikan.
 - r) BSI Tabungan Mahasiswa
 - s) BSI Tabungan Prima
 - t) BSI Tabungan *Payroll*.

- 2) Menyaurkan dana (*Lending*)
 - a) BSI OTO
 - b) BSI Multiguna Hasanah
 - c) BSI Distributor *Financing*
 - d) BSI Griya Hasanah
 - e) BSI Multiguna Berkah
 - f) BSI Umroh
- 3) Jasa-jasa
 - a) BSI Card
 - b) BSI Mobile
 - c) BSI QRIS
 - d) BSI Aisyah
 - e) BSI Net
 - f) BSI Smart Agent

Dari cakupan menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*), dan jasa-jasa di atas bagian yang secara langsung pernah diterapkan sekaligus memberikan *service excellent* oleh bagian *frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 adalah poin 1) a, b, c, d, e, g, i, k, l, n, p, q, dan t dan 3) a, b, c, d, e, dan f.

2. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1

Pelayanan prima merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memberikan pelayanan yang baik. Dengan kata lain, *service excellent* (pelayanan prima) merupakan suatu layanan terbaik yang diberikan oleh

karyawan perusahaan dalam mewujudkan kebutuhan pelanggan/nasabah dengan maksimal sehingga membentuk kepuasan terhadap pelanggan/nasabah. Layanan prima juga diartikan dengan definisi upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.⁵⁵ Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan ke lokasi objek penelitian (*participan observation*) untuk memahami kejadian secara langsung dan melakukan observasi non partisipasi (*nonparticipatn observation*) untuk melihat fenomena dari jauh yang terdapat di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Melalui wawancara secara langsung dengan Adi Yunus selaku *security* menyampaikan bahwa pelayanan yang baik dapat terus meningkatkan kenyamanan nasabah selama menggunakan pelayanan BSI.

“Pelayanan prima menjadi bagian penting mas, karena nasabah tidak hanya datang untuk melihat syariahnya bank melainkan juga menilai sikap dan pelayanan yang mereka terima. Selain itu terdapat dua kemampuan yang harus dikuasai oleh pegawai bank, pertama kemampuan memahami teori perbankan syariah dan yang kedua adalah memahami prosedur operasional di bank itu sendiri”.⁵⁶

Penyampaian di atas dapat disimpulkan bahwa *security* harus mampu menerapkan sikap (*ability*) dan kemampuan (*attitude*) sebagai bagian dari *service excellent* dalam memberikan pelayanan yang baik dan memahami teori perbankan syariah dan prosedur jalannya operasional bank.

Security menanyakan kepada nasabah tentang keperluannya datang ke bank dan kemudian memberikan arah sesuai kebutuhan nasabah.

Saat *security* Adi Yunus berdiri dan melihat nasabah segera datang, terlihat *security* yang berdiri dibagian dalam pintu masuk dan keluar BSI membukakan pintu untuk nasabah. Kemudian *security* menyapa dan memberi salam dengan senyumannya. Saat nasabah menjawab kebutuhannya untuk pelunasan penyeteranHaji, *security* langsung tanggap dengan memberikan arah melalui nomor antrian ke *teller*. Sambil lalu nasabah menunggu antrian selama kurang lebih 8 menit, nasabah duduk sambil bermain *handpone* juga kadang mengalihkan pandangannya

⁵⁵ Arista Atmadjati. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini : Sistematis, Aplikasi, Disertai Dengan Contoh Kasus dan Hasil Kajian Pengalaman Lapangan* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 14.

⁵⁶ Adi Yunus, *Security BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung*, (13 Maret 2023).

ke TV BSI. Tidak lama kemudian *teller* memanggil nomor antrian yang tepat seperti nomor antrian nasabah tersebut untuk pembayaran, setelah itu nasabah mendatangi *customer service* untuk proses pemberkasan pelunasannya.⁵⁷

Dari catatan lapangan tersebut dapat disimpulkan bahwa *security* menerapkan (*ability*) dalam memberikan arah sesuai kebutuhan nasabah, sikap yang ramah (*attitude*) melalui penyampaian dengan pembuka senyum, sapa dan salamnya, dan menanyakan keperluannya untuk dibantu dalam bentuk perhatiannya (*attention*) dan aksinya dalam membukakan pintu kepada nasabah.

Di samping itu melalui hasil wawancara secara langsung dengan *customer service 2* Arina Rusydiyah menyampaikan bahwa:

“*Service excellent* merupakan standart pelayanan yang diterapkan oleh setiap karyawan dalam menciptakan suatu layanan yang baik terhadap nasabah yang membutuhkan bantuan di bank mulai nasabah datang hingga nasabah terpenuhi kebutuhannya, bahkan saat ini kami mengimplementasikan *service ultimate* dimana kita melayani nasabah melebihi ekspektasi nasabah, contoh perbedaannya seperti ini, di bank lain kalo nasabah mau buka rekening nasabah cukup menunggu hingga rekening selesai dibuatkan namun kalau *service ultimate* kita harus menggali informasi nasabah agar dapat kita ketahui kebutuhan mereka, misalnya saat nasabah datang untuk membuat rekening *easy wadiah*, sambil lalu memproses, kita sambil melakukan penggalian informasi melalui pertanyaan santai apakah nasabah punya anak atau berkeinginan haji maka kalau sesuai kebutuhan kami menawarkan produk kepada yang bersangkutan. Inti dari segala bentuk pelayanan kami yakni adalah untuk kepuasan nasabah. Kalo nasabah puas pastinya nasabah itu akan kembali lagi, targetnya adalah nasabah keluar dari kantor BSI ini tidak boleh merasa kecewa sehingga kita harus membantu nasabah hingga benar-benar *clear*”.⁵⁸

Penjelasan di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa *customer service* sebagai bagian dari *frontliner* tidak hanya menerapkan *service excellent* yang diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan namun juga telah mengimplementasikan *service ultimate* kepada nasabah agar pelayanan dapat melebihi ekspektasi nasabah melalui *cross selling* sebagai bentuk kepedulian bank terhadap nasabah.

⁵⁷ SOP Pelayanan *Security*, Kantor BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Observasi* (13 Maret 2023).

⁵⁸ Arina Rusydiyah, *Customer Service 2* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

Hasil pengamatan *partisipan* peneliti melihat bahwa *customer service 2* berdiri saat nasabah telah dipanggil sesuai nomor antrian,

Customer service memanggil nomor antrian sesuai dengan urutan nasabah mengantri, saat nasabah tepat berada di depannya, *customer service* menyapadengan ekspresi senyum, lalu *customer service* mempersilahkan duduk kepada nasabah, kemudian *customer service* meminta nomor antrian nasabah dan menanyakan nama nasabah. Setelah nasabah menyebutkan namanya, *customer service* menanyakan kebutuhan dengan memanggil nama nasabah sekaligus menawarkan bantuan kepada nasabah, saat nasabah telah menjawab mengenai kebutuhannya, nasabah dimintai berkas oleh *customer service* sesuai dengan kebutuhannya.⁵⁹

Dari catatan lapangan di atas dapat disimpulkan bahwa *customer service 2* sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan melalui penawaran bantuan kepada nasabah.

Lebih lanjut Bayhaqi menyampaikan bahwa:

“*Customer service* sangat bagus, ramah, rapi juga sangat *welcome* saat saya tiba di depannya. Tutar bicaranya terlihat seperti kenal lama dengan saya. Selain pelayanannya yang bagus, kebutuhan saya juga *Alhamdulillah* bisa selesai dengan cepat”.⁶⁰

Dari penyampaian di atas dapat disimpulkan bahwa *customer service* rapi dan bersikap ramah terhadap nasabah seakan nasabah adalah teman lama *customer service*. Hal tersebut menunjukkan bahwa *service ultimate* telah diterapkan oleh bagian *frontliner* tersebut.

Hasil catatan lapangan peneliti menjelaskan bahwa:

Saat Subet (nasabah) masuk, dirinya diberi salam dan ditanyakan keperluannya, kemudian diarahkan oleh *security* untuk mengambil nomor antrian. Lalu Subet berjalan menuju tablet BSI untuk mengisi secara online terlebih dahulu sebelum menyetorkan uang tunainya ke *teller*. Setelah selesai Subet berjalan menuju tempat duduk antrian *teller*, terlihat 2 menit kemudian nasabah tersebut meminta izin kepada *security* untuk menumpang kamar mandi. Setelah diarahkan oleh *security* dan Subet berangkat menuju kamar mandi tak lama kemudian Subet datang dan

⁵⁹ SOP pelayanan *Customer Service*, kantor BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Observasi* (13 Maret 2023).

⁶⁰ Bayhaqi, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

duduk kembali dan tak lupa mengambil brosur gratis untuk dibaca sambil duduk menunggu nomor antriannya terpanggil.

Melalui catatan lapangan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas di kantor BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 memenuhi kebutuhan nasabah, di samping itu fasilitas *service ultimate* juga sudah dirasakan oleh nasabah dengan adanya tablet BSI. Pelayanan dan fasilitas yang nyaman membuat nasabah semakin betah untuk bertahan sebagai nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Berdampingan dengan hal tersebut Ayu Nurfitria Sari sebagai *customer service 1* yang saat ini menggantikan *teller* menyampaikan bahwa:

“Pelayanan prima bagian dari hal yang sangat penting untuk diterapkan oleh setiap karyawan. Adapun langkah-langkah untuk menerapkan pelayanan prima antara lain:

- a. Memiliki kemampuan mengenai sistematika dan akad di bank syariah/konvensional.
- b. Memiliki sikap dan perilaku yang baik.
- c. Memberikan tampilan yang rapi dan sopan.
- d. Memberikan perhatian yang baik terhadap nasabah.
- e. Melakukan tindakan yang nyata sesuai kebutuhan nasabah yang diinginkan.
- f. Memiliki tanggungjawab sesuai dengan tujuan, pokok, dan fungsi setiap karyawan.

Segala bentuk di atas merupakan langkah yang harus selalu diterapkan selama operasional berlangsung, terutama saat berpapasan secara langsung dengan nasabah”.⁶¹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa segala bentuk pelayanan sangat perlu diperhatikan baik pada sisi penampilan hingga pada kemampuan pelayanan, di sisi lain karyawan juga tidak hanya harus menguasai akad di bank syariah saja akan tetapi juga membutuhkan pengetahuan di bank konvensional sebagai pembanding akan keduanya untuk memberikan penjelasan terhadap nasabah yang belum sepenuhnya memahami perbedaan di bank syariah dan bank konvensional.

⁶¹ Ayu Nurfitria Sari, *Customer Service 1 BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

Ayu Nurfitria Sari sebagai *teller* sementara BSI KCP Sumenep Trunojoyo

1 menyampaikan bahwa:

“Memberikan pelayanan yang baik atau *service excellent* sangat perlu diterapkan oleh kami karena sebagai *teller* saya menjadi bagian dari *icon* bank BSI ini. Ketergantungan pelayanan bank yang baik itu juga terdapat di posisi *frontliner* oleh karenanya *service excellent* menjadi acuan prima pada suatu bank, bahkan hal ini juga berlaku disetiap perusahaan yang bergerak dibidang lembaga keuangan lainnya mas. Selain itu kita melakukan pembaruan pelayanan, jadi saat nasabah pengen setor atau tarik tunai ke *teller*, sebelum ke *teller* bisa menggunakan elektronik BSI untuk bisa lebih praktis dan lebih cepat pelayanannya juga buat kami sehingga nasabah mengantri semakin sebentar. Apalgi hanya ingin transfer *e-money* nasabah bisa menggunakan BSI *mobile* agar tidak perlu datang ke BSI”.⁶²

Penyampaian di atas menjelaskan bahwa *teller* merupakan salah satu *icon* dibagian *frontliner* yang diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang prima. Di samping itu sisi pekerjaan *teller* juga semakin singkat waktu karena proses pengisian *form* bisa diisi langsung oleh nasabah melalui *tablet (ipad)* bank. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank melakukan pembaruan untuk selalu berkembang, menjadi lebih baik karena lebih praktis, menjadi lebih cepat karena menyingkat waktu, dan lebih murah karena transfer tanpa ke kantor, dan dapat lebih sederhana hanya dengan menggunakan *handphone*.

Dari hasil catatan lapangan menerangkan bahwa:

Teller memanggil nasabah sesuai dengan nomor antrian, kemudian saat nasabah tiba di depannya, *teller* memberi salam kepada nasabah, lalu menyebutkan nama dan posisinya di bank, kemudian *teller* meminta nomor antrian nasabah untuk dipasrahkan dan menanyakan nama nasabah. Setelah itu *teller* menanyakan keperluan nasabah, ketika nasabah menjawab setor tunai, *teller* langsung membantu memproses kebutuhan nasabah sambil meminta ATM dan buku tabungan. Dari proses yang selesai *teller* menyerahkan buku tabungan dan ATM nasabah kembali kepada nasabah, tidak lupa juga *teller* menanyakan ulang untuk kebutuhan lain dari nasabah. Terlihat nasabah menjawab tidak ada, lalu *teller* menyampaikan terimakasih dan mendoakan nasabah .⁶³

⁶² Ayu Nurfitria Sari, *Teller BSI KCP Summenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung*, (21 Februari 2023).

⁶³ Matriz Pelayanan *Teller*, Kantor BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Observasi* (21 Maret 2023).

Dari catatan lapangan di atas bisa disimpulkan bahwa *teller* memberikan pelayanan yang berpaduan pada konsep SOP pelayanan kepada nasabah mulai dari 3S hingga pada ucapan salam penutupan dan doa kebaikan.

Di samping itu Arina Rusydiyah sebagai *customer service 2* juga menyampaikan bahwa:

“Memberikan *service excellent* atau *service ultimate* menjadi bagian yang penting untuk selalu diterapkan baik di waktu jam operasional berlangsung maupun di luar waktu jam operasional karena kebutuhan nasabah tidak terbatas, termasuk saya sering dibutuhkan oleh nasabah saat di luar jam kerja hanya saja selama saya bisa membantu maka atas izin BOSM Farida saya dapat membantunya. Tapi kalo pelayanan seperti ini dek lebih maksimal di waktu berhadapan yang sekaligus selain konsep yang terurut lebih rapi juga saat ingin membantu nasabah bisa langsung mengerjakan karena di kantor sudah dilengkapi fasilitas. Konsep pelayanan *customer service* dan *teller* itu sama, yaitu:

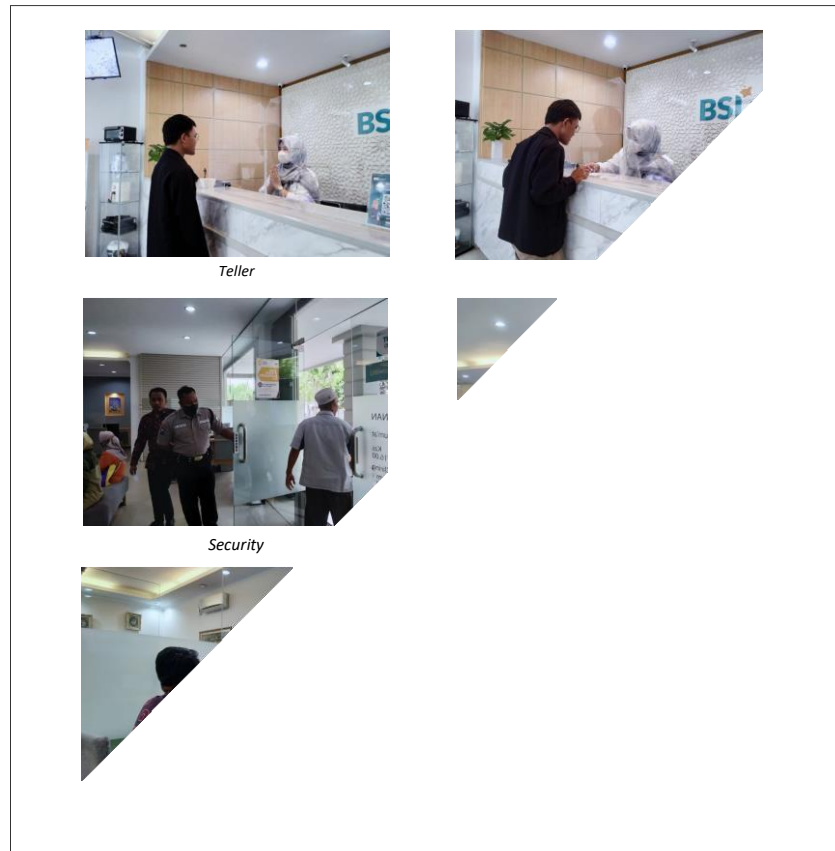
- a. Memanggil nomor antrian.
- b. Memberi salam dan menyebut dana juga posisi sebagai apa.
- c. Mempersilahkan nasabah duduk dan menanyakan nasabah nasabah.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dalam bentuk menawarkan bantuan (*inpud*).
- e. Memproses kebutuhan nasabah lalu selesai (*outpud*).
- f. Ditanyakan ulang kebutuhan nasabah.
- g. Memberi salam penutup dan doa kebaikan kepada nasabah.

Inpud dan *outpud* itu misalnya nasabah mau buka rekening, kami *inpud* informasi nasabah kemudian setelah selesai dibantu rekening dan fasilitas lainnya adalah *output*”.⁶⁴

Penyampaian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa waktu operasional yang terbatas dengan kebutuhan nasabah yang tidak terbatas tidak menjadi alasan untuk tidak memberikan layanan, selama hal tersebut telah disetujui oleh BOSM maka pegawai dapat membantu nasabah dengan secepat mungkin untuk memberikan alasan nasabah dalam menerima layanan prima. Namun datang ke kantor di waktu jam operasional merupakan cara untuk memaksimalkan pelayanan kepada nasabah agar SOP pelayanan dapat lebih sistematis.

⁶⁴ Arina Rusydiyah, *Customer Service 2 BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

Gambar 4.2
Pelayanan oleh *Frontliners*



Data di olah, 2023

Gambar di atas menjelaskan bahwa *teller*, *customer service* dan *security* memiliki kemampuan dalam melayani nasabah, sikap dan perilaku yang baik, membantu nasabah, berpenampilan sopan dan menarik, melaksanakan kerjanya sesuai SOP, dan memiliki tanggungjawab sesuai fungsinya.

Menurut *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) Nur Farida P. Tyas tentang *service excelent* yang diimplementasikan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 bahwa:

“Kami ada tes *online grade* yang minimal nilainya adalah 80, *user* aktif BSI *mobile* perolehannya dinilai perbulan, untuk penilaian nasabah diambil dari hasil penialain nasabah melalui *barcode* yang ada dimeja kerja masing-masing *frontliners*. kami sebagai *frontliners* ditargetkan oleh *Regional* untuk mendapatkan 110 nasabah dalam satu bulan, sehingga kami menargetkan 5 nasabah perhari kerja. Jika kami yang sudah menerapkan *service ultimate* dimana *service ultimate* sudah di atas

service excellent ini sudah mendapatkan nilai minimal 95 maka kami dapat terbilang pelayanannya baik dan memuaskan. Misalnya salah satu dari bagian *frontliner* ada yang di bawah 95 maka kami diperbolehkan untuk menyampaikan alasannya ataupun kejadian yang sebenarnya, karena terkadang penilaian itu hiperbola atau melebih-lebihkan, oleh karenanya kami masih bisa untuk melakukan penyampaian. Jika bagus penilaian dari setiap pegawai baik itu *teller*, *customer service*, *security*, atau bahkan BOSM maka itu bulat menjadi nilai kantor bank terkait. Untuk *teller* dan *customer service* indikatornya sama yaitu kecepatan SLA (*Service Level Agreement* atau Perjanjian Tingkat Layanan) dan ketepatan memproses dan penyelesaian kebutuhan nasabah. Kemudian juga produk-produk yang lebih murah. Pembaruan sistem pelayanan seperti pada BSI *Mobile* yang menunya lebih lengkap di sana kita bisa menghitung zakat kita. Kalo bicara tugas-tugas *frontliners* itu BSI sudah tersentral mengikuti SOP dari cabang, misalnya *security* sebagai penjaga keamanan dan ketertiban juga sebagai navigator, *customerservice* sebagai perbaikan dari masalah rekening nasabah dan juga menawarkan produk ke nasabah dengan menggali informasi nasabah (*cross selling*), *teller* membantu menyetor dan menarik uang dari rekening nasabah. Di sini awalnya *customer service* ada 2 namun karena *teller* sedang cuti melahirnya jadi *customer service* 1 jadi *teller alternate*. Prosesnya saya laporkan ke cabang kemudian Regional akan menarik datanya dan merubah posisi *alternate* sehingga pada penilaian di *barcode* pelayanan (*Ultimate Service Index*) akan otomatis berubah. Untuk tetap memberikan pelayanan yang terus *ultimate* terhadap nasabah saya dan pegawai lainnya harus memiliki motivasi tinggi dan ikhlas membantu nasabah. Sehingga akan selalu terasa baik-baik saja karena yang kita utamakan adalah kepuasan nasabah".⁶⁵

Dari penyampaian di atas dapat disimpulkan bahwa *frontliner* memiliki tugas dan konsep tersendiri selama melakukan pelayanan terhadap nasabah. Selain itu terdapat bentuk implementasi *service ultimate* melalui penilaian dari nasabah dengan *barcode* yang ada di tiap-tiap meja kerja *frontliner*. Hasil *scanner barcode* tersebut dapat dilihat dari *Ultimate Service Index* (USI), penyesuaian kerja yang fleksibel melalui cara *teller alternate* tidak merubah jabatan *customer service* akan tetapi hanya berubah posisi *customer service* ke *teller* di USI pelayanan sebagai *teller alternate*. Di samping itu, memiliki motivasi tinggi dan ikhlas merupakan kunci terus berjalannya bentuk *service ultimate* karena operasional yang serba aktif berperan secara langsung untuk melayani nasabah secara ramah dan terus disiplin.

⁶⁵ Nur Farida P. Tyas, *Branch Operation & Service Manager* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (30 Maret 2023).

3. Kepuasan Nasabah Atas *Service Excellent* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Kepuasan nasabah adalah segala bentuk yang diterima oleh nasabah dalam mencapai kebutuhannya. Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya.⁶⁶ Adanya pelayanan prima jelasnya akan menciptakan suatu *output* terhadap nasabah oleh karenanya peneliti akan memaparkan hasil pengumpulan data yang telah peneliti lakukan.

Menurut Mila sebagai nasabah pengguna akad *easy* wadiah yad-dhamanah menyampaikan:

“Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh *teller*, *customer service*, dan *security* baik, fasilitas enak, pelayanan ramah, kemudian selesai dan sebelum saya sampai juga diberi ucapan sapa salam. Melihat dari sisi kecepatan, kepentingan saya selama disini selalu terpenuhi dengan waktu yang singkat dan saya merasa puas atas pelayanan yang saya terima”.⁶⁷

Nur Syamsiyati selaku nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 pengguna akad *easy* wadiah menyatakan bahwa:

“Setiap saya melakukan setor tunai untuk dikirimkan ke anak saya yang kuliah di UTM pelayanan BSI Trunojoyo 1 ini bagus, cepat, dan ramah. Saya juga merupakan bagian dari keluarga pengguna BSI karena selain nyaman juga sisi lain saya berlatar belakang Islam, akibatnya saya dan keluarga saya menggunakan bank yang berbasis syariah. *Alhamdulillah* saya merasakan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan kepada saya, dan semua yang saya temui baik *teller*, *customer service* dan *security* sangat baik dan cepat pelayanannya”.⁶⁸

Dari paparan yang disampaikan oleh Mila dan Nur Syamsiyati dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh *frontliners* dapat menciptakan kepuasan terhadap nasabah karena bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah mulai *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan

⁶⁶ Heirul Fauzi, Muntholib et al. *Perilaku Kepemimpinan Partisipatif* (Klaten: Anggota IKAPI, 2021), 45.

⁶⁷ Mila, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung*, (13 Maret 2023).

⁶⁸ Nur Syamsiyati, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung*, (13 Maret 2023).

accountability telah diimplementasikan sehingga nasabah mendatangi BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dalam setiap melakukan transaksi sebagai jalan alternatifnya.

Ridwan sebagai nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyampaikan:

“Pelayanan bank baik bahkan melebihi ekspektasi saya, dulu saya kira pelayanan di bank sama saja dengan perusahaan-perusahaan biasanya namun ternyata bank sangat memperhatikan nasabah bahkan sebelum saya menyampaikan kebutuhan saya *security* saat saya mau masuk, *customer service* saat saya buka rekening dan *teller* saat saya setor tunai menanyakan keperluan saya dengan sangat ramah dan tertib. Oleh karenanya pelayanannya sangat bagus dan saya puas dengan itu semua”.⁶⁹

Ricky Dwi Prakarsa sebagai nasabah pengguna akad *easy wadiah* menyampaikan bahwa:

“Bank BSI melalui fasilitasnya sudah memadai, kerapian pakaian pegawai juga bagus, dan yang saya perhatikan sikap para pegawai juga menerangkan keramahan dan kemampuan mereka dalam berinteraksi. Saya puas atas pelayanan yang ada di BSI KCP sumenep Trunojoyo 1 ini”.⁷⁰

Dari penyampaian Ridwan dan Ricky Dwi Prakarsa dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan mereka, bahkan menurut Ridwan pelayanan yang diterima melebihi ekspektasinya atau *ultimate* oleh karena hal tersebut mereka merasakan kepuasan atas pelayanan *frontliners*.

Hal yang berbeda disampaikan oleh Subet sebagai nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 pengguna akad *easy wadiah* bahwa:

“Sejak saya membuat rekening pada 24 Januari 2022 fasilitas maupun pelayanan pegawai sudah baik, tertib, dan juga tidak membuat saya bingung karena ditanyakan keperluan saya datang kemudian diberikan arahan sesuai keperluan saya oleh *security*. Dari sini saya menilai pelayanan BSI bagus. Bicara soal puas, saya merasakan kepuasan. Satu lagi bahwa prosedurnya emang tertib dan mengantri sesuai dengan nomor antrian kecuali saat dipanggil beberapa kali tidak ada akan nasabah nomor antrian akan dilanjutkan oleh pegawai. Namun dari sisi

⁶⁹ Ridwan, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

⁷⁰ Ricky Dwi Prakarsa, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

lain menurut saya *teller* kurang satu, karena sering banyak nasabah yang menarik atau setor tunai ke *teller*".⁷¹

Hal yang sama juga disampaikan oleh Syafiuddin selaku nasabah *easy* mudharabah menyampaikan bahwa:

"Selama saya melakukan transaksi yang rutin di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 perkiraan 4 kali dalam satu bulan lingkup fasilitas, prasarana, dan pelayanan banking juga aman hanya saja kurang 1 *teller*, menurut saya butuh 1 lagi karena kadang saya menunggu hingga 1 jam lamanya ya meski cuma nyetor 1 juta. Selain itu fasilitas cuma kurang di ATM yang gak bisa setor tunai yang berakibat nasabah harus ke *teller*. Saya merasa puas dengan pelayanan bank BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 ini, kalo dibandingkan dengan bank lain bank BSI ini berada di tengah-tengah saya bisa beri nilai 7,5 dari angka 10 dengan kepuasan yang saya rasakan. Selain pengguna *easy* mudharabah saya punya *easy* wadiah untuk tabungan pribadi saya".⁷²

Dari penyampaian Subet dan Syarifuddin dapat disimpulkan bahwa kedua nasabah tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Menilai dari sisi pelayanan oleh pegawai juga sangat baik mulai dari *ability* hingga pada *accountability* pegawai, namun di sisi lain terdapat kekurangan yang menurut Subet sampaikan yakni bank membutuhkan satu *teller* lagi, sedangkan Syarifuddin juga menyampaikan demikian rupa yakni bank membutuhkan satu *teller* lagi agar gerak transaksi semakin cepat, kemudian fasilitas ATM tidak terdapat setor tunai sehingga seluruh nasabah untuk setor tunai harus mengantri mendatangi *teller*. Penilaian nasabah Syarifuddin BSI KCP Sumenep Trunojoyo ini dapat terbilang nilainya di atas rata-rata jika dibandingkan dengan bank lain. Syarifuddin merupakan nasabah pengguna *double card* yaitu ATM *easy* mudharabah dan pengguna ATM *easy* wadiah, hal ini membuktikan bahwa Syarifuddin puas atas fasilitas dan pelayanan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

⁷¹ Subet, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

⁷² Syafiuddin, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

Menurut Susilowati mengenai pelayanan menyampaikan bahwa:

“Saya mendatangi kantor BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 satu sampai duakali dalam setiap bulan. Pelayanan disini enak, penampilan rapi dan sopan, pinter-pinter, antusias sekali dalam membantu saya, emosionalnya enak dan juga solutif saat saya menghadapi kesulitan. Penilaian saya tidak bisa terbilang dengan angka tapi menurut saya sudah sangat baik. Saya juga puas dan bangga telah menjadi nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1”.⁷³

Sejalan dengan hal tersebut Bayhaqi menyampaikan:

“Saya terbilang rutin datang ke kantor BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 ini, saya bisa duakali dalam satu bulan. Pegawai disini sangat bagus, ramah, rapi juga sangat *welcome* saat saya tiba didepannya. Selain pelayanannya yang bagus, produk yang ditawarkan juga rinci sehingga kebutuhan saya juga dapat terpenuhi seperti setor dan tarik tunai pada tabungan saya *easy wadiah*”.⁷⁴

Dari penyampaian Susilowati dan Bayhaqi dapat disimpulkan bahwa pegawai bagian *frontliners* mengimplementasikan *service excellent* termasuk juga *service ultimate* dengan bentuk kualitas layanan yang baik, emosional yang dapat meyakinkan nasabah sehingga meminimalisir kesenjangan antara keduanya, kualitas produk yang baik, dan yang paling mencolok dari kepuasan nasabah adalah rutusnya nasabah dalam melakukan transaksi di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Hal serupa juga diperkuat oleh penyampaian Lina bahwa:

“Saya merasa puas. *Teller* ramah, dipanggilnya nasabah dengan senyuman, kalo ada masalah dibantu hingga selesai juga memahami kebutuhan saya. Saya dibantu mengaktivasi BSI *mobile* dan saya lebih memilih BSI karena biaya pembukaan kecil juga tidak ada admin bulanan di ATM saya. Waktu pertama saya masuk *security* membukakan pintu lalu memberi sapa dengan senyuman dan memberi salam, kemudian pelayanannya juga menawarkan bantuan kepada saya. Awal mula saya menggunakan BSI karena mengikuti *olshop* lalu dikasih *fee* tapi akan dikirimkan saat saya punya BSI akhirnya saya buat kartu ATM BSI disini. Untuk mendatangi kantor BSI ini saya tidak terlalu sering, sekali atau duakali dalam satu bulan, dan saya lebih dering setor tunai untuk ditabung”.⁷⁵

⁷³ Susilowati, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

⁷⁴ Bayhaqi, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

⁷⁵ Lina, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

Kemudian Faizah selaku temannya juga menyampaikan:

“Pelayanannya bagus, saya baru hari ini membuat ATM BSI karena mendengar BSI enak pelayannya. Disamping itu saya juga membutuhkan ATM BSI untuk tarik tunai dari beasiswa saya di Al-Amien, nah tadi saat saya kesulitan PIN saya dibantu diarahkan oleh *customer service* karena dulu saya sempat memiliki BNI syariah tapi gak dipakek akhirnya saya aktivasi ke BSI. Kalo bicara kepuasan saya puas karena yang saya sampaikan tadi bahwa *security, customer service* dan *teller* melayani saya sesuai kebutuhan saya bahkan saat saya ada kesulitan saya dibantu hingga selesai. Kemudian tadi juga saat punya saya diproses saya ditawarkan permen untuk dicemil”⁷⁶

Dari catatan hasil wawancara dengan Lina dan Faizah dapat disimpulkan bahwa dirinya merasa puas atas pelayanan yang di rasakan selama ini, BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dapat terbilang *better* karena melihat kelengkapan fasilitas, ketertiban dan ketenangannya, *faster* karena perkembangan dan pelayanannya yang gerak cepat, *newer* karena baru dua tahun *merger* dan menggunakan internet aktif, *cheaper* dengan tidak adanya admin bulanan pada akad *easy wadiah*, dan *moresimple* karena akad yang rinci. Dapat dilihat bahwa pengucapan dan perilaku Lina saat mau melakukan transaksi yang selalu datang ke BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 adalah bentuk kepuasan nasabah itu sendiri. Di samping itu, Lina juga merekomendasikan bentuk tabungan yang nyaman kepada Faizah untuk menggunakan *easy wadiah* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

⁷⁶ Faizah, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

B. TEMUAN PENELITIAN

Setelah melakukan penelitian melalui metode triangulasi untuk mendapatkan data peneliti akan memaparkan segala bentuk temuan yang terdapat di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1, diantaranya sebagai berikut :

1. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 tentang implementasi *service excellent* hingga *service ultimate* oleh *frontliners* sebagai berikut:

1. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 terdiri dari *teller*, *security*, *customer service* dan BOSM untuk melayani nasabah secara langsung.
2. *Customer service* 1 menggantikan *Teller* untuk sementara di bulan Januari hingga Maret hingga 4 April 2023.
3. *Branch Operation & Service Manager* aktif membantu *Teller/Customer Service* saat terjadi kesulitan.
4. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menggunakan seragam kantor dan berpenampilan rapi.
5. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyapa nasabah dengan senyum dan salam.
6. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 memberikan penjelasan kepada nasabah sebelum memproses kebutuhan nasabah.
7. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 bertindak cepat dalam memproses kebutuhan nasabah.

8. *Customer service* berperan aktif untuk menerapkan *cross selling* sesuai kebutuhan nasabah dengan terlebih dahulu menggali informasi nasabah.
9. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 membantu mengecek termasuk membacakan dan menusliakan berkas nasabah (*attention*) bagi yang tidak bisa baca tulis.
10. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 membantu menyelesaikan kebutuhan nasabah sesuai standar operational prosedur kerja pegawai.
11. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 melakukan perkembangan metode baru sesuai kondisi sosial masyarakat.
12. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menerapkan pelayanan prima dengan berpegang prinsip pada agama dan perusahaan untuk membantu nasabah sebagai motivasi dan untuk konsistensi terhadap pekerjaannya.
13. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyesuaikan jam istirahat dengan nasabah yang datang ke BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.
14. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 mempunyai matrik tersendiri dalam melayani nasabah, baik *teller*, *customer service* maupun *security*.

Temuan di atas merupakan peningkatan layanan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 tidak hanya menerapkan *service excellent*, namun juga mengimplementasikan *service ultimate* sebagai salah satu cara melayani nasabah, melakukan adaptasi waktu yang fleksibel dengan nasabah, dan menerapkan konsep tersendiri untuk pelayanan yang lebih sistematis.

2. Kepuasan Nasabah atas *Service Excellent* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Kepuasan nasabah merupakan target dari setiap palayan yang diberikan oleh *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Adapun temuan hasil pengumpulan data tentang kepuasan nasabah atas *service excellent* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 sebagai berikut:

- a. *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menerapkan *service ultimate* untuk meningkatkan kepuasan nasabah melebihi ekspektasinya.
- b. Nasabah rutin mendatangi kantor untuk melakukan transaksi di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.
- c. Nasabah merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh *Frontliners* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.
- d. 8 dari 10 nasabah merasakan kepuasan dan kenyamanan dengan pelayanan BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.
- e. 2 dari 10 nasabah merasa kurang puas dengan tidak adanya setor tunai pada mesin ATM di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Adanya temuan kepuasan nasabah tersebut bahwa nasabah merasakan kepuasan atas *service excellent* ataupun *service ultimate* oleh *frontliner* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

C. PEMBAHASAN

Melalui paparan data dan temuan penelitian tentang implementasi *service excellent* dalam membentuk kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 di atas dapat peneliti jelaskan pada pembahasan sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang keuangan dan jasa, oleh karena itu pelayanan keuangan dan jasa tersebut menjadi bagian integral yang perlu diperhatikan agar dapat membentuk kepuasan nasabah. Sebuah *service excellent* wajib memiliki standar layanan, dimana idealnya penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan harus jauh di atas atau lebih baik dari standar layanan yang ditetapkan.⁷⁷ Secara khusus pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang dilakukan dengan cermat, langsung, cepat, dan pantas yang dapat diterima dengan mudah, serta dilakukan dengan sikap dan bahasa yang baik, sehingga membuahkan hubungan yang berkesinambungan.⁷⁸

Melalui teori di atas dapat dibuktikan bahwa adanya kesesuaian antara teori *service excellent* dengan penerapan dilapangan mengenai *service excellent* dengan kepuasan nasabah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Nur Farida P. Tyas sebagai *Branch Operation & Service Manager* bahwa *service excellent* atau juga disebut pelayanan prima merupakan satu kesatuan yang tidak boleh terpisahkan

⁷⁷ By Ratminto, Fidya Shabrina, Rima Ranintya Yusuf, Lutfi Untung Angga Laksana, Sri Wahyuni, Susi Apriyanti, "Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan: Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z," *UGM PRESS*. (2018): 212.

⁷⁸ H Choiril M. Noor, *Memberikan Pelayanan Prima Nasabah Bank Umum & BPR* (Bandung: Quantum Ecpert, 2017). 18.

dengan bank, karena bank merupakan lembaga yang bergerak dibidang keuangan dan juga jasa yang berhubungan secara langsung dengan nasabah. Untuk itu pelayanan kepada nasabah harus terus diperhatikan dengan berpaduan pada prinsip *service excellent* dan *service ultimate*.

Service ultimate merupakan bagian konsep yang diterapkan di dalam melaksanakan *service excellent*. Dapat dijelaskan lebih detail bahwa *service ultimate* adalah pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah dengan target melebihi ekspektasi nasabah. Pelaksanaan *service ultimate* bersamaan dengan pelaksanaan *service excellent*. Konsep dasarnya adalah *service excellent* dengan indikator *ability, attitude, apperance, attention, action, dan accountability* sedangkan *service ultimate* perkembangan dari *service excellent* yaitu dengan indikator *internal service, dan external service*. Sehingga dapat dikatakan bahwa *service ultimate* merupakan satu jenis layanan dengan *service excellent*, namun *service ultimate* berada ditingkatan yang lebih tinggi setelah *service excellent* dengan komponen-komponen yang lebih lengkap.

Menurut Nur Farida P. Tyas bagian prinsip yang harus terus dipertahankan oleh *frontliners* adalah *ability, attitude, apperance, attention, action, dan accountability* agar upaya dalam membentuk kepuasan nasabah dapat tercapai. Seperti tutur kata, penampilan yang sopan dan rapi sesuai SOP BSI cabang, penuh kasih dan perhatian, melayani dengan gerak cepat, dan juga dapat menyelesaikan kebutuhan nasabah. Kemudian *service ultimate* yang diterapkan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 harus tetap konsisten, seperti melakukan *cross selling*, melakukan perkembangan layanan baik dari segi fisik (melayani secara langsung) maupun nonfisik (digital). Pada sisi lainnya, agar karyawan juga dapat bertahan

dalam melayani nasabah maka memiliki motivasi yang tinggi dan terus ikhlas merupakan hal yang juga harus ditanam-tumbuhkan dalam diri *frontliner* sehingga dapat menciptakan kinerja yang lebih cepat dan lebih baik.

Dari pelayanan prima yang selama ini telah dilaksanakan terdapat tahapan-tahapan melalui SOP pelayanan tersendiri yang diterapkan oleh bagian *frontliners*, seperti pada bagian keamanan dan ketertiban *security* harus berdiri di depan pintu bagian dalam, membukakan pintu, menyapa melalui 3S (senyum, sapa dan salam) lalu menawarkan bantuan dan memberikan doa kebaikan, dan mengarahkan nasabah. Pelayanan tersebut merupakan bagian dari SOP layanan *security*.

Adapun SOP pelayanan oleh *security* secara garis besar adalah sebagai berikut:

- a. Berdiri di depan pintu bagian dalam.
- b. Membukakan pintu untuk setiap yang masuk dan keluar.
- c. Memberi senyum, sapa dan salam sekaligus menawarkan bantuan kepada nasabah masuk dan memberi salam sekaligus doa kebaikan bagi nasabah keluar.
- d. Memberi arah sesuai kebutuhan nasabah.

Dengan adanya SOP pelayanan tersebut maka *security* dapat memiliki pedoman tersendiri dalam melayani nasabah. *Security* menjaga keamanan dan ketertiban Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 tersebut melalui berdiri di depan pintu utama bank, kemudian *security* akan membukakan pintu bagi setiap yang akan masuk dan akan keluar bank, lalu memberikan senyum, sapa dan salam, juga menawarkan bantuan kepada nasabah masuk dan ditambahkan doa

kebaikan bagi nasabah keluar, dan yang terakhir *security* sebagai navigator akan memberikan arah kepada nasabah masuk sesuai kebutuhannya.

Selain *security* terdapat juga bagian *frontliner* lainnya yang berperan aktif melayani nasabah secara langsung maupun tidak langsung, seperti *teller* dan *customer service*. Keduanya mengimplementasikan konsep SOP pelayanan yang tidak jauh berbeda dalam operasionalnya.

Adapun SOP pelayanan oleh *teller* dan *customer service* secara garis besar sebagai berikut:

- a. Memanggil nomor antrian
- b. Memberikan salam dan menanyakan nama nasabah
- c. Menawarkan bantuan
- d. Melakukan proses kebutuhan nasabah
- e. Memberi salam dan doa kebaikan

Berdasarkan konsep SOP secara garis besar di atas dapat dijabarkan bahwa layanan transaksi tunai di *counter money* adalah *teller* dan layanan *service* juga *nurse* nasabah adalah *customer service* dalam melangsungkan operasionalnya melalui tahapan ataupun konsep SOP tersendiri agar dapat tertib dan dapat membentuk kepuasan nasabah. Bagian *teller* dan *customer service* memanggil nasabah sesuai nomor antrianya, saat nasabah sudah tiba tepat di depan layanan *customer service* atau *teller*, maka nasabah akan disapa dengan senyum dan salam, kemudian ditanyakan nama nasabah agar terasa lebih akrab dengan nasabah, lalu sambil menyebut nama nasabah akan dimintai nomor antrian, disamping melakukan proses kebutuhan nasabah *teller* atau *customer service* menawarkan

cemilan berbentuk permen yang sudah disediakan di atas meja kerjanya, meski keduanya tidak terdapat kata-kata yang teratur akan tetapi kalimat penyampaian yang disampaikan harus sopan dan menyenangkan.

Seperti pada catatan lapangan peneliti saat *Customer Service* (CS) melayani nasabah.

CS: “Panggilan nomor antrian CS 3.”

Saat nasabah tiba tepat di depan *costumer service* maka *costumer service* memberi sapa dengan senyum dan salam pembuka kemudian memperkenalkan nama dan pekerjaannya. Setelah nasabah duduk, CS menanyakan nama nasabah.

CS: “*Assalamualaikum*, selamat siang ibu, saya Arina Rusydiyah sebagai *customer service* 2. Silahkan duduk ibu, dengan ibu siapa,

Nasabah: “Saya, Faizah.”

CS: “Baik ibu Faizah, boleh saya minta nomor antriannya. Baik ibu Faizah, ada yang bisa saya bantu.

Nasabah: “Saya ingin aktivasi kartu ATM BNI syariah ke BSI.”

CS: “Baik ibu Faizah, boleh saya pinjam buku tabungan, ATM, dan KTP-nya bu. Baik ibu Faizah, saya pinjam untuk diproses bu ya.”

Berselang 4 menit berjalan nasabah ditawarkan cemilan.

CS: “Ibu Faizah silahkan permennya boleh sambil diambil dan dicemil bu ya.”

Selama 7 menit berjalan CS memproses kebutuhan nasabah, terlihat bahwa CS melakukan pembicaraan kecil dengan nasabah untuk melakukan *cross selling*,

CS: “Kalo boleh tahu, ibu sekarang tinggal dimana?”

Nasabah: “di pesantren.”

CS: “Kalo boleh tahu kesibukan sehari-hari ibu apa?”

Nasabah: “Saya kuliah sambil mondok.”

CS: “Ooh, kebetulan disini kami tersedia Tabungan Pendidikan bu”

Setelah keduanya selesai berbicara, nasabah yang belum berminat dengan tabungan pendidikan akhirnya selang satu menit CS memberikan penjelasan mengenai alasan CS meminta sandi nasabah untuk aktivasi kartu ATM.

CS: “Ibu Faizah, untuk melakukan aktivasi ke kartu BSI ibu harus memencet tombol ini sesuai dengan sandi ibu sebelumnya agar saya dapat konfirmasi bahwa ATM sedang ingin di rubah oleh penggunanya. Kemudian ibu bisa mengganti sandinya atau memilih untuk menggunakan sandi baru.”

Nasabah: “Baik bu.”

Setelah proses selesai, kemudian *costumer service* menyerahkan dan menjelaskan penggunaannya.

CS: “Baik ibu Faizah, ATM ibu sudah bisa digunakan kembali, agar ibu nyaman menggunakan ATM BSI ini dimohon untuk tetap ingat PIN terakhir ibu. Baik Ibu Faizah apakah ada yang bisa dibantu lagi.”

Nasabah: “Tidak ada.”

CS: “Baik ibu Faizah, terimakasih telah menggunakan layanan BSI kami, *assalmualaikum warahmatullahi wabarakatuh*, semoga rezekinya lancar dan berkah.”

Hasil catatan lapangan tersebut dapat dikatakan bahwa *Customer Service* juga melakukan pelayanan kepada nasabah melalui prinsip *service excellent* dan *service ultimate* dimana selain menerapkan 6A juga telah melakukan *cross selling* kepada nasabah.

Nur Farida. P Tyas selaku *Branch Operation & Service Manager (BOSM)* saat wawancara mengenai *service excellent* bahwa menunjukkan wajah senyum, kemudian salam, dan sapa adalah tiga konsep dasar wajib selalu diterapkan dibagian *frontliners*. Disamping itu *frontliners* juga diharuskan melakukan perkembangan sesuai perkembangan digital untuk tetap menjaga kenyamanan nasabah, misal saat nasabah mau setor atau tarik tunai maka nasabah dapat melakukan proses melalui *webform paperless* BSI terlebih dahulu kemudian *teller* akan meminta kode transaksinya. Bagian *teller* dan *customer service* hanya berbeda pada waktu proses berlangsungnya pemenuhan kebutuhan nasabah, untuk kenyamanan nasabah, seperti yang diterapkan pada bagian *teller* adalah nasabah harus secara langsung melihat uang tunainya saat dilakukan perhitungan oleh *teller* agar terjauhkan dari *fraud* baik dari pihak pegawai maupun nasabah, sedangkan proses mendataan pada bagian *customer service* nasabah harus mengisi berkas sesuai identitas,

Agar juga dapat terciptanya kepuasan nasabah, di waktu melayani nasabah *customer service* melakukan penggalian informasi nasabah agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang belum diketahui. Sebagaimana telah diungkapkan melalui wawancara dengan Arina Rusydiyah selaku *customer service 2* bahwa penggalian informasi nasabah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus memasarkan produk BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Misalnya nasabah membuka rekening haji, sambil lalu memproses tabungan haji milik nasabah maka *customer service* juga menanyakan apakah nasabah memiliki putra, jika jawabannya ia maka *customer service* menawarkan tabungan pendidikan sebagai investasi anaknya di

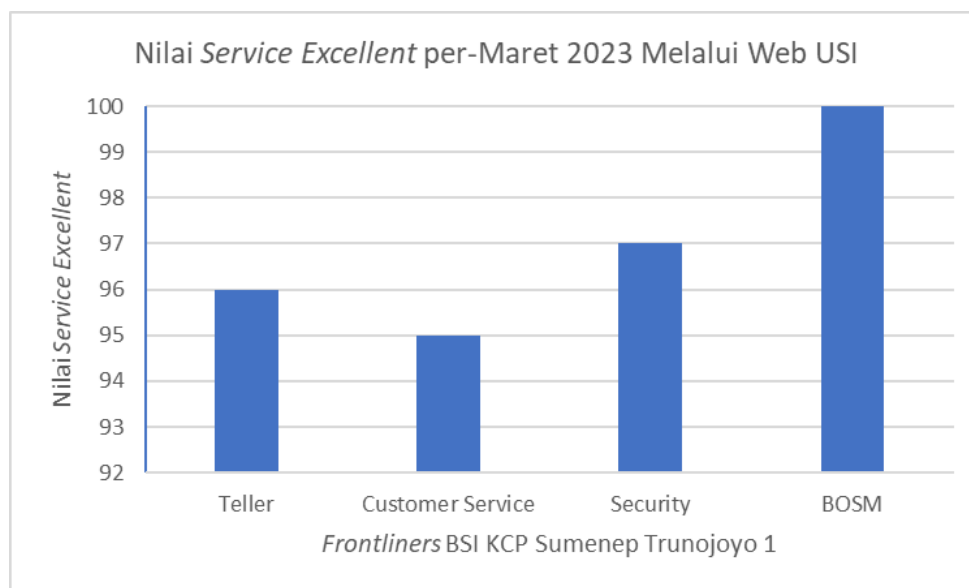
waktu sekolah. Hal ini merupakan bagian *service ultimate* untuk menciptakan kepuasan di atas ekspektasi nasabah.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa bentuk implementasi *service excellent* juga terlihat pada bagian *frontliners* saat menyesuaikan waktu operasionalnya dengan nasabah yang berdatangan ke BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, pada bagian *Teller* (pengganti sementara) dan *Customer Service 2* yang secara umum istirahat di jam 12.00 – 13.00 WIB akan tetapi jika masih terdapat nasabah yang duduk menunggu di ruang antri nasabah maka *teller* ataupun *customer service* akan memprioritaskan kebutuhan nasabah dan kemudian melakukan istirahat lebih akhir.

Saat pelayanan berlangsung kemudian terdapat kesulitan yang dihadapi oleh *teller* atau *customer service* maka *branch operation & service manager* membantu menyelesaikan kebutuhan yang terkendala. Seperti pada kejadian yang diceritakan oleh Arina Rusidiyah mengenai nasabah yang tidak mengerti seutuhnya perbedaan bank syariah dan bank konvensional dan nasabah tetap berdiri dengan pemahamannya sendiri, pasti kejadian tersebut menghabiskan banyak waktu sedangkan dibelakang terdapat nasabah yang mengantri maka BOSM akan membantu memberikan pemahaman terhadap nasabah sebagaimana adanya sistem BSI, setelah selesai membantu maka BOSM ke ruang kerjanya kembali.

Dari pelayanan prima (*service excellent*) yang telah diimplementasikan oleh *frontliners* dapat dibuktikan melalui penilaian dari regional area Surabaya. Adapun nilai yang telah diperoleh dari area Surabaya melalui *Website Ultimate Service Index* (Web USI) per-Maret 2023 adalah sebagaimana pada tampilan gambar berikut:

Gambar 4.5
Nilai *Service Excellent* Melalui Web USI



Data di olah, 2023

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian mengenai *service excellent* telah mencapai target karena angka telah menunjukkan nilai di atas rata-rata yakni aturan dari pusat adalah minimal 95 sedangkan nilai *teller* berada di angka 96, *customer service* berada di angka 95, nilai *security* berada di angka 97, dan nilai BOSM berada ditingkat sempurna yakni berada di angka 100 oleh karenanya dapat dibuktikan bahwa melalui prinsip-prinsip, matrik layanan dan adaptasi *frontliners* kepada nasabah, *frontliners* dalam mengimplementasikan *service excellent* atau *service ultimate* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 telah mencapai nilai yang baik.

2. Kepuasan Nasabah Atas *Service Excellent* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Kepuasan nasabah merupakan salah satu bentuk nyata dari adanya pelayanan prima suatu perusahaan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000: 42).⁷⁹ Untuk melihat kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 melalui *service excellent* maka dibutuhkan adanya catatan hasil penelitian lapangan.

Kepuasan nasabah merupakan ukuran adanya pelayanan yang baik oleh suatu perusahaan, menurut Mila Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyampaikan bahwa dirinya puas dengan pelayanan yang selama ini telah diterimanya, hal itu karena pelayan yang diberikan oleh *frontliners* telah memenuhi kebutuhannya. Mulai pada bagian pelayanan kontak fisik yang ramah dan perhatian hingga pada pelayanan pemenuhan kebutuhannya setiap setor tunai. Di sisi lain, fasilitas yang mendukung membuatnya semakin betah dan nyaman. Dengan adanya *tablet/handpone* untuk *webform paperless*, jaringan berupa Wi-Fi, lampu yang terang, kursi yang nyaman, warna yang menenangkan, kedinginan AC standar, bersih, dan termasuk Televisi sebagai hiburan agar tidak mudah bosan.

Terdapat faktor-faktor yang mendukung mengenai kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, melalui wawancara dengan Ridwan membuktikan bahwa menurutnya kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan penjelasan yang rinci sehingga nasabah dapat memilih sesuai kebutuhannya, kemudian kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah juga telah terbilang

⁷⁹ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan nasabah* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), 31.

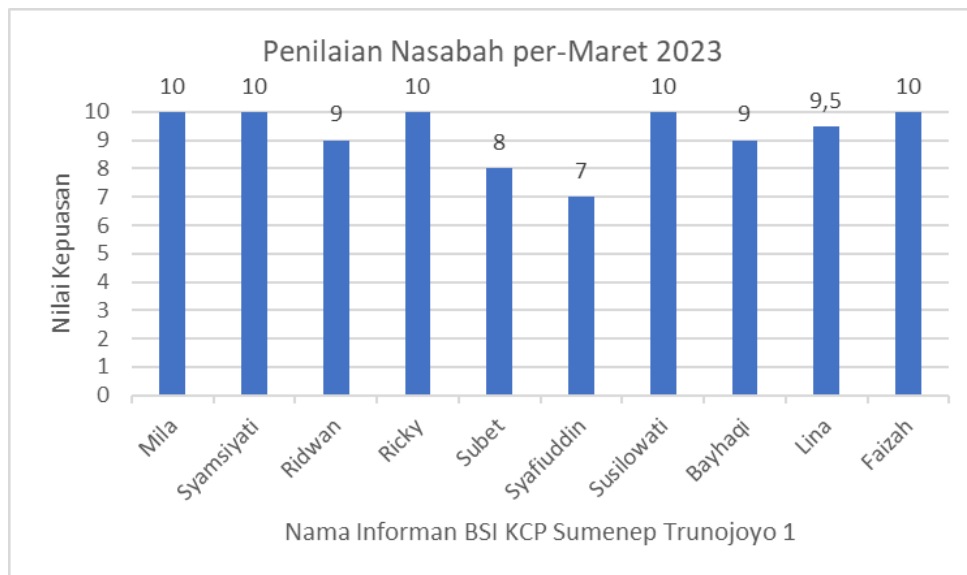
nyaman, emosional karyawan saat melayani dapat menciptakan cairnya suasana sehingga terasa akrab saat berjumpa meski itu adalah pertama kali di ruang kerja, harga yang normal, dan tidak terdapatnya biaya bulanan pada ATM *easy* wadiah.

Adapun kepuasan nasabah dapat diukur melalui metode yang telah digunakan sebelumnya diantaranya adalah sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer* analisis, dan *survey*. Dalam hal ini metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 adalah metode sistem keluhan dan saran melalui *barcode*, kemudian metode kedua melalui penilaian oleh nasabah secara langsung melalui wawancara. Dimana peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada para nasabah dengan mengambil sampel sepuluh nasabah.

Pada metode pertama, perolehan nilai dari nasabah terhadap *frontliners* baik kepada *Teller*, *Customer Service*, *Security* dan *Branch Operation & Service Manager* adalah seperti pada gambar 4.5 yang telah dijelaskan di atas bahwa nilai *frontliners* di atas nilai minimal yang ditentukan oleh pusat dan regional. Sedangkan pada metode kedua dengan melalui wawancara nasabah secara langsung, nasabah memberikan nilai pada tiap-tiap bagian *frontliner* dengan jujur dan konsisten bahwa pelayanan yang diberikan oleh *teller*, *customer service*, *security* dan BOSM sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan dari penyampaian Faizah yang mengatakan pelayanan *security* bagus karena saat Faizah masuk, Faizah ditanyakan penuh dengan perhatian dan kepedulian, *teller* membantu menyelesaikan kebutuhan dengan sikap yang ramah, dan *customer service* membantu hingga selesai termasuk BOSM membantu dengan tanggap saat dibutuhkan.

Adapun penilaian nasabah melalui metode wawancara secara langsung dapat dijelaskan seperti gambar berikut:

Gambar 4.6
Penilaian Nasabah atas *Service Excellent* oleh *Frontliners*



Data di olah, 2023

Pada waktu nasabah diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian untuk *frontliners* mulai 1-10 mayoritas nasabah memberikan angka 9-10, hal tersebut dikarenakan bentuk kepuasan nasabah atas *service excellent* yang berikan oleh *frontliners* khususnya *Teller*, *Customer Service*, *Security* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 selalu memberikan yang terbaik. Selain itu kepuasan nasabah yang dilakukan dengan metode wawancara secara langsung kepada nasabah tersebut juga terbukti dari rutinitas penggunaan layanan BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 oleh nasabah yang dapat terhitung 1 sampai 4 kali dalam satu bulan. Oleh karenanya capaian *frontliners* bisa berada di atas nilai rata-rata. Sedangkan angka 8 dan 7 merupakan angka yang berada ditingkat normal akibat dari fasilitas ATM yang tidak menyediakan setor tunai sehingga mengakibatkan nasabah mendatangi kantor bank secara langsung. Namun meski demikian hal tersebut tidak menghilangkan

kepuasan nasabah terhadap penilaian *service excellent* oleh *frontliners* Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Adanya penilaian kepuasan nasabah tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah merasakan kepuasan dengan fasilitas dan *service excellent* yang telah diterimanya. Kemudian 2 dari 10 nasabah tidak merasakan penuh dengan kepuasan menilai ATM yang tidak tersedia setor tunai. Meski demikian, 2 nasabah tersebut tetap merasakan kepuasan dengan *service excellent* secara individu dari *frontliners*.