

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian

##### 1. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar

Diberlakukannya UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah dan peraturan pemerintah No. 25 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan profinsi sebagai otonom, memacu pemerintah kabupaten sumenep, melakukan langkah-langkah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Salah satu kebijakan yang harus dilakukan adalah mendayagunakan perekonomian daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemkab memandang instrument yang paling tepat adalah mewujudnya lembaga keuangan mikro, dan yang paling ideal untuk masyarakat sumenep yang relijius adalah Bank Pembiayaan rakyat Syariah (BPRS).

Untuk merialisasikan tujuan tersebut Pemkab melakukan akuisisi salah satu BPR Sidiarjo yaitu PT. BPR Dana Merapi. Kemudian dibuat *memorandum of understanding* (MOU) dan surat perjanjian kerja sama Pendirian BPRS di kabupaten sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditanda tangi oleh bupati Sumenep dan PT. Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk. Pada tanggal 27 Desember 2001. Setelah dua bulan kemudian tepatnya pada tanggal 20 february 2002 surat persetujuan dari Bank Indonesia turun dengan nomor 4/5DPBPR/P3BPR/Sb. Pada tanggal November 2003 PT. BPR Dana Merapi resmi berganti nama

menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar atas persetujuan Bank Indonesia. Setelah satu tahun pergantian nama dari PT. Dana Merapi ke PT. BPR Bhakti Sumekar. Sistem yang dijalankan dalam perusahaan PT. BP Bhakti Sumekar yang awalnya sistem konvensional diganti dengan sistem Syariah resmi berjalan melalui persetujuan Bank Indonesia No. 6/606/Dpbs pada tanggal 21 mei 2004 dan perizinan operasi sebagai BPR Syariah dari Bank Indonesia cabang Surabaya pada tanggal 22 juni 2004. Setelah mengalami beberapa proses birokrasi akhirnya PT. BPRS Bhakti Sumekar resmi menjalankan operasional perusahaannya dengan prinsip syariah pada tanggal 22 oktober 2004, berdasarkan ijin perubahan kegiatan usaha dari Gubernur Bank Indonesia No. 6/74/KEP.GBI/2004.<sup>55</sup>

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berlokasi di Jl. Masegit No. 33 pamekasan, lokasi yang sangat strategis yang mana lokasi tersebut terletak di dekat alun-alun dan masjid jamik kota Pamekasan sehingga mudah di jangkau untuk menunjang kebutuhan nasabah.

## **3. Visi Misi BPRS Bhakti Sumekar**

Dalam kehidupan sehari-hari pasti kita sering menemukan visi dan misi baik organisasi, perusahaan, Bank dan lain sebagainya. Visi menjadi alasan utama dari terbentuknya suatu lembaga. Dan visi menjadi hal mendasar sehingga tidak mungkin sebuah organisasi didirikan tanpa adanya visi sedangkan misi secara umum adalah serangkaian hal yang dilakukan

---

<sup>55</sup>Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

untuk mencapai sebuah visi. Begitupun juga di BPRS Bhakti Sumekar yang memiliki Visi dan Misi.

a. Visi BPRS Bhakti Sumekar

- 1.) Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya

b. Misi BPRS Bhakti Sumekar

- 1.) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah
- 2.) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
- 3.) Mengupayakan peningkatan pendapatan asli daerah<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup>Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

#### 4. Logo BPRS Bhakti Sumekar

Gambar 4.1

#### Logo BPRS Bhakti Sumekar



b. Makna umum

Bunga mekah yang mencerminkan kekeluasan, kegigihan, semangat dan keramahan dalam semua aspek bisnis yang ada di lingkungan masyarakat yang diharapkan terus berkembang.

c. Segi Warna

Warna hijau melambangkan kesuburan, kesejukan dan kemakmuran. Sedangkan pada warna kuning melambangkan kesejahteraan dan kejayaan.<sup>57</sup>

#### 5. Makna Dan Nilai Utama Perusahaan “BHAKTI”

a. Berkembang

Dengan mengembangkan ide kreatifitas tinggi dan etos kerja serta melakukan kesempatan dan tantangan untuk berkembang dalam berinovasi.

---

<sup>57</sup>Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

b. Harmonis

Memiliki rasa persaudaraan dan rasa kebersamaan sebagai pedoman hidup yang bisa menjalin kekompakan dalam bermitra.

d. Amanah

Amanah berarti konsisten, bersikap tegas dan bertindak adil serta bertanggung jawab dalam mengambil segala keputusan.

e. Kepuasan Nasabah

Mengedepankan kepuasan nasabah dengan tetap memberikan pelayanan terbaik serta memperhatikan kepentingan perusahaan.

f. Transparan

Membangun pelayanan yang transparan yang saling terbuka demi membangun kepercayaan terhadap pelayanan terbaik dengan mengedepankan suasana bersih dan berwibawa.

g. Integritas

Bertakwa, penuh dedikasi dan tetap patuh pada aturan yang dilandasi kejujuran.<sup>58</sup>

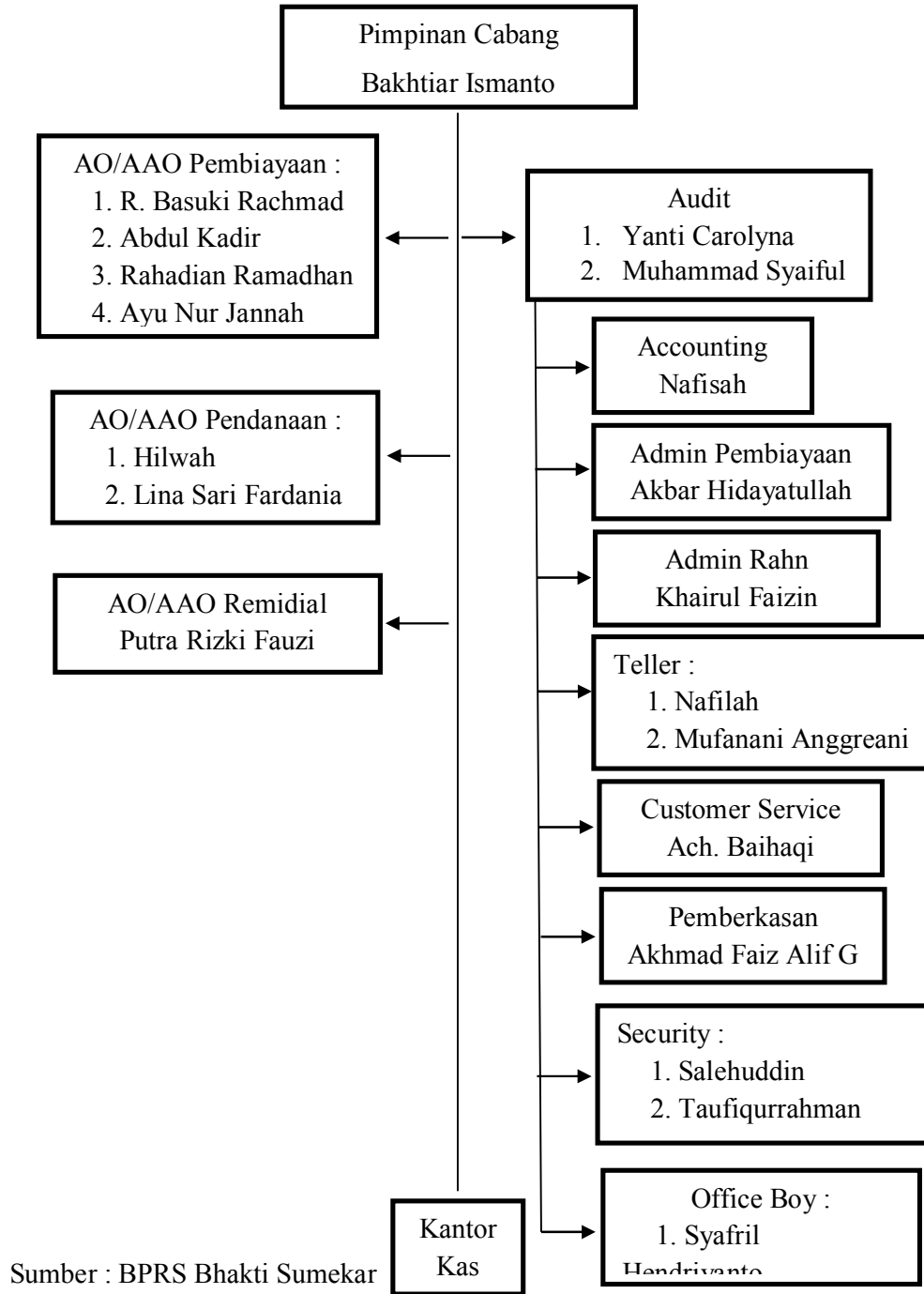
---

<sup>58</sup>Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/download/3171/nya> , pada tanggal 25 Januari 2022 Pukul 16.55.

**6. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar**

**Gambar 4.2**

**Struktur BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan**



**B. Paparan Data**

Berdasarkan penelitian yang peneliti kerjakan di lapangan, baik dengan cara observasi, wawancara maupun dokumentasi, maka peneliti akan memaparkan data-data sebagai berikut:

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang diperuntukan bagi masyarakat pada umumnya baik muslim maupun non muslim di bidang ekonomi.

### **1. Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan**

Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan merupakan hal terpenting disamping kelengkapan ragam produk pada perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa, Karena dengan kualitas pelayanan prima akan mencerminkan kinerja dari perusahaan yang bersangkutan. Maka tidaklah heran apabila perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa selalu berusaha memberikan kelengkapan ragam produk, perusahaan juga akan selalu berusaha mendorong para karyawannya untuk dapat melayani nasabah dengan pelayanan yang prima (optimal).

Pada dasarnya aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasa mengarah pada satu titik, yaitu pencapaian kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, seperti kecepatan pelayanan, karyawan bersikap sopan dan ramah serta memberikan penjelasan yang lengkap mengenai hal-hal yang ingin diketahui oleh nasabah. Hal ini disampaikan oleh pegawai BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan

“service excellent ialah tindakan yang dilakukan oleh kami dalam memenuhi semua keluhan dan kebutuhan nasabah”<sup>59</sup>

#### 1. Kemampuan (*Ability*)

Penerapan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan BPRS Bhakti sumekar memberikan pelayanan prima kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan hal ini disampaikan oleh bapak Muhammad Syaiful:

“kecakapan dalam berkomunikasi dengan nasabah itu yang paling penting dari kami sehingga ketika ada nasabah yang bertanya maka karyawan kami langsung tanggap dalam menanggapi dan tidak bertele-tele sehingga nasabah tidak kebingungan dalam mencerna informasi yang diberikan oleh karyawan”<sup>60</sup>

Hal serupa disampaikan oleh Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“cakap dalam berkomunikasi menjadi kunci bagi kami dalam melayani nasabah, sehingga nasabah dapat mengerti hal-hal yang disampaikan oleh karyawan terhadap nasabah, memperknalkan diri dan menanyakan kabar nasabah sehingga nasabah tidak canggung ketika bertransaksi dengan kami, kami juga mengikuti keadaan dari nasabah itu sendiri, misalnya, nasabah tidak bisa bahasa indonesia, maka kami menggunakan bahasa yang dimengerti oleh nasabah berupa bahasa madura”<sup>61</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“kalo dilihat dari cara karyawan dalam memberikan penjelasan kepada saya itu dijelaskan secara detail dan saya cepat menangkap terhadap apa yang dijelaskan, karyawannya juga tidak selalu pakek bahasa indonesia, terkadang pakek bahasa madura sehingga tidak canggung lah dalam melakukan transaksi disini”<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup>Wawancara secara langsung Muhammad Syaiful selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 desember 2023 pukul 09:30 wib.

<sup>60</sup>Wawancara secara langsung Muhammad Syaiful selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 desember 2023 pukul 09:30 wib.

<sup>61</sup> Wawancara secara langsung Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.27 desember 2023 pukul 10:30 wib.

<sup>62</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 februari 2024 pukul :13:00 wib.



Peneliti juga melakukan wawancara dengan Muhammad Yono selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“cara memberikan penjelasan sudah bagus dan mudah dipahami, komukasinya tidak terlalu kaku, ya lumayan bagus lah pelayanannya”<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara diatas, menurut karyawan kecakapan dalam berkomunikasi dengan nasabah telah dilaksanakan dengan baik dan informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh nasabah dan menurut nasabah, karyawan telah melakukan komunikasi yang efektif dan baik dan mudah difahami. Dari hasil observasi peneliti, karyawan memang sudah menjalankan komunikasi yang baik dan selalu bisa mengikuti keadaan nasabah dan sabar dalam berinteraksi dengan nasabah.

## 2. Sikap (*Attitude*)

Dalam hal sikap juga tak kalah penting karena sikap inilah yang akan ditonjolkan dalam pelaksanaan transaksi, untuk mengetahui sikap karyawan maka peneliti melakukan wawancara dengan Muhammad Syaiful selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“kami menerapkan 3S Senyum, Salam, Sapa. Hal itu merupakan sikap yang kami haturkan kepada nasabah, murah senyum, sopan dan santun saat melayani nasabah dan menggunakan bahasa yang baik dan benar termasuk juga ketika menggunakan bahasa madura kami terus berupaya untuk menggunakan bahasa yang halus dan santun.”<sup>64</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“kami menerapkan 3S Senyum, Salam, Sapa. Untuk membuka percakapan kami dengan nasabah, kami selalu menunjukkan sikap ramah terhadap nasabah dan nasabah juga ikut tersenyum sehingga nasabah senang

---

<sup>63</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.09 maret 2024 pukul 14:30 wib.

<sup>64</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Syaiful selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 desember 2023 pukul 09:30 wib.

terhadap pelayan yang kami berikan, apalagi pas nasabah kita dijelaskan ulang maka kami harus ekstra sabar dan tetap ramah terhadap nasabah”<sup>65</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Sunardi selaku nasabah BPRS

Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“sikap karyawan disini sudah lumayan bagus sih, pas transaksi ketika ke *back office* untuk ngambil berkas karyawan itu nyuruh nunggu sebentar, jadi kami itu selaku nasabah merasa diprioritaskan, sikapnya ramah, sopan tutur katanya juga enak di dengar”

Hal serupa juga disampaikan oleh Muhammad Yono selaku nasabah BPRS

Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“secara keseluruhan sikap karyawan disini sudah baik, sopan santun dan etika dijunjung tinggi. Kesabaran dalam melayani nasabah juga terlihat pada karyawan disini, intinya sikap karyawan disini tuh sudah baik sih”

Dari hasil wawancara dengan karyawan, sikap selalu menjadi suatu hal yang penting, sopan, santun dan ramah melebur menjadi satu sehingga pelayanan yang karyawan berikan membuat nasabah merasa dihargai tanpa pandang bulu. Dan menurut nasabah karyawan dalam melayaninya sudah baik dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang karyawan berikan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam melayani nasabah telah sesuai dengan apa yang disampaikan oleh karyawan dan nasabah, bahwa karyawan telah menunjukkan sikap yang baik, selalu murah senyum kepada nasabah.

### 3. Penampilan (*Appearance*)

---

<sup>65</sup> Wawancara secara langsung Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 27 desember 2023 pukul 10:30 wib.

Perusahaan manapun menganggap penampilan menjadi suatu hal yang penting dalam menunjang *service excellent*, karena yang dilihat pertama kali bagi karyawan adalah penampilannya, penampilan yang menarik akan memberikan kesan yang baik bagi nasabah, seperti halnya yang disampaikan oleh Muhammad Syaiful selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“standart penampilan karyawan disini meliputi kerapian, kebersihan. Dan kami juga mempunyai seragam khusus setiap harinya, seragam setiap hari berbeda sesuai dengan SOP kantor, wangi juga suatu hal penting bagi kami karena kami kerja dari pagi sampai sore jadi haru terlihat fresh.”<sup>66</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“penampilan karyawan di BPRS bhakti sumekar ini harus rapi, sopan dan tertutup, seragam mengikuti jadwal yang ditentukan oleh kantor”<sup>67</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Sunardi selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“kalo dilihat dari penampilannya karywan disini sudah bagus sih rapi, sopan dan menutup aurat dan terkadang juga pakai batik berseragam. Intinya penampilannya enak dipandang gitu”<sup>68</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Muhammad Yono selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“Secara keseluruhan penampilan disini sudah oke sih, terlihat rapi dan bersih dan juga wangi tentunya pokoknya bagus lah bikin betah untuk transaksi disini”<sup>69</sup>

---

<sup>66</sup>Wawancara secara langsung Muhammad Syaiful selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 desember 2023 pukul 09:30 wib.

<sup>67</sup> Wawancara secara langsung Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.27 desember 2023 pukul 10:30 wib.

<sup>68</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 februari 2024 pukul :13:00 wib.

<sup>69</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.09 maret 2024 pukul 14:30 wib.

berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan, penampilan karyawan sudah sesuai dengan SOP kantor karena setiap harinya terdapat seragam ditentukan oleh pihak kantor, penampilan yang ditampilkan saat melayani nasabah sudah masuk kategori bagus, rapi dan bersih. Menurut nasabah penampilan karyawan terlihat rapi dan menutup aurat sehingga nasabah merasa betah bertransaksi disini, tak kalah pentingnya juga karyawan menggunakan batik lokal madura.

#### 4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian juga tak kalah penting karena perhatian yang baik akan menjadi kesan yang baik pula. Peneliti melakukan wawancara dengan Muhammad Syaiful selaku karyawan BPRS bhakti sumekar terkait penerapan perhatian terhadap nasabah:

“kami menganggap kantor ini seperti ruang sendiri sehingga ketika ada tamu atau pelanggan atau nasabah datang maka kami dengan senang hati menerimanya, memberikan perhatian entah itu menanyakan kabar nasabah dan juga menanyakan keperluan nasabah dan memberikan solusi terhadap nasabah”<sup>70</sup>

Hal serupa juga di sampaikan oleh Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“kami selalu menanyakan kepada nasabah tentang hal-hal belum difahami oleh nasabah, karena ketika nasabah itu itu kebingungan tentang maka kami terus berupaya supaya nasabah tersebut faham dan mengerti terhadap apa yang telah kami paparkan”<sup>71</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Sunardi selaku nasabah BPRS bhakti sumekar cabang madya Pamekasan:

---

<sup>70</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Syaiful selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 desember 2023 pukul 09:30 wib.

<sup>71</sup> Wawancara secara langsung Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.27 desember 2023 pukul 10:30 wib.

“karyawan disini perhatian dan baik, pas baru datang kita tuh disambut dan dipersilahkan duduk, dan ketika saya kebingungan karyawan selalu ngerti dan merekomendasikan saya sesuai dengan keadaan saya”<sup>72</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Muhammad Yono selaku nasabah BPRS

Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“perhatiannya itu ketika kita datang disambut dengan salam dan juga senyum, ketika belum faham maka kami selalu ditanya faham atau belum jadi kesannya gak grasa grusu gitu”<sup>73</sup>

Dari hasil wawancara diatas, menurut karyawan perhatian yang telah diberikan kepada nasabah sudah diberikan secara maksimal untuk membuat nasabah merasa nyaman. Dan menurut nasabah nasabah merasa perhatian yang diberikan oleh karyawan membuat nasabah merasa nyaman melakukan transaksi di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

##### 5. Tindakan (*Action*)

Tindakan karyawan sangat penting bagi perusahaan, jika salah dalam bertindak kepada nasabah maka nasabah enggan untuk kembali lagi. Seperti yang disampaikan oleh Muhammad Syaiful selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan;

“kami harus bertindak sebaik mungkin karena hal itu mempengaruhi keberlanjutan bagi nasabah untuk melakuka transaksi disini jadi kami harus hati-hati dalam bertindak, kami menyediakan mobile banking dan juga ATM tanpa kartu sehingga transaksi jadi lebih mudah, dan juga kami menjemput tabungan sehingga ketika nasabah mau nabung tanpa ke kantor dan bisa kami jemput”<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 februari 2024 pukul :13:00 wib.

<sup>73</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.09 maret 2024 pukul 14:30 wib.

<sup>74</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Syaiful selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 desember 2023 pukul 09:30 wib.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS

Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“tindakan yang harus dilakukan oleh karyawan yaitu tanggap dan responsif menjadi prioritas kami dalam melayani nasabah, dan kami juga mencatat dan menyediakan kebutuhan nasabah”<sup>75</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Sunardi selaku nasabah BPRS

Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“pas dipanggil antrian saya maka karyawannya langsung ngucap salam dan menanyakan keperluan saya, terkadang juga nanya keadaan saya sehat atau tidak, jadi saya merasa diperhatikan gitu”<sup>76</sup>

Hal serupa disampaikan oleh Muhammad Yono selaku karyawan BPRS

Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“Tindakan pas melayani saya itu saya rasa sudah cukup baik lah ketika menyambut baru datang dan juga ketika sudah selesai bertransaksi, dan ketika saya ngomong itu benar-benar disimak dan didengarkan jadi saya merasa senang dengan tindakan karyawan disini”<sup>77</sup>

Dari hasil wawancara diatas maka menurut karyawan Tindakan yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan aturan, karyawan menyambut nasabah dengan baik dan saat nasabah ingin pergi meninggalkan kantor maka karyawan memberikan kesan yang baik. Dan menurut nasabah, perhatian yang karyawan berikan nasabah membuat nasabah merasa senang.

---

<sup>75</sup> Wawancara secara langsung Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 27 desember 2023 pukul 10:30 wib.

<sup>76</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 februari 2024 pukul :13:00 wib.

<sup>77</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 09 maret 2024 pukul 14:30 wib.

## 6. Tanggung jawab (*accountAbility*)

Untuk mengetahui penerapan tanggung jawab maka peneliti melakukan wawancara dengan Muhammad Syaiful selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“kami selalu monitoring dan kami selalu mewanti-wanti terhadap karyawan agar menyelesaikan dengan tuntas ketika ada keluhan oleh nasabah mulai dari nasabah itu datang sampai nasabah itu pulang ketika pelayanan berlangsung maka hal itu sudah menjadi tanggung jawab dari kami selaku karyawan dan kerja sama tim yang paling penting sehingga nasabah ketika bertransaksi merasa aman dan terbantu samapai tuntas”<sup>78</sup>

Hal serupa disampaikan oleh Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“bentuk tanggung jawab yang berikan kepada nasabah adalah kami menyelesaikan dengan tuntas permasalahan di hadapi oleh nasabah terkait permasalahan bprs, kami meyakinkan kepada bahwa transaksi yang dilakukan amanah dan penuh tanggung jawab”<sup>79</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“saya diarahkan sesuai dengan yang direkomendasikan jadi merasa aman dan nyaman bertransaksi disini dan lebih percaya disini aja karyawannya juga meyakinkan dan penuh tanggung jawab”<sup>80</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Muhammad Yono selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

---

<sup>78</sup>Wawancara secara langsung Muhammad Syaiful selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 desember 2023 pukul 09:30 wib.

<sup>79</sup> Wawancara secara langsung Ayu Nurjannah selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.27 desember 2023 pukul 10:30 wib.

<sup>80</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 february 2024 pukul :13:00 wib.

“karyawannya sangat bertanggung jawab karena saya sudah lama bertransaksi disini aman-aman aja sampai sekarang, ketika ada masalah dan saya melaporkan maka permasalahan saya diselesaikan dengan tuntas jadi saya merasa karyawan disini sudah amanah dan tanggung jawab”<sup>81</sup>

Dari hasil wawancara, menurut karyawan mereka sudah bertanggung jawab dengan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dan menurut nasabah mereka sudah merasa aman dengan transaksi yang dilakukan dan penerapan tanggung sudah sesuai dengan harapan nasabah.

## **2. Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan sebai upaya peningkatan kepuasan nasabah**

### **1. Kesesuaian harapan**

Penerapan pelayanan prima untuk menghasilkan kepuasan nasabah harus dilakukan dengan setulus hati dan totalitas hal ini dibuktikan dengan respon salah satu nasabah.

“sesuai dengan yang saya harapkan sehingga saya mersa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan”<sup>82</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Muhammad Yono selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“saya rasa pelayanan di sini bagus dan sesuai harapan saya”<sup>83</sup>

Dari hasil wawancara diatas menurut nassabah meraka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

---

<sup>81</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.09 maret 2024 pukul 14:30 wib.

<sup>82</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 februari 2024 pukul :13:00 wib.

<sup>83</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.20 maret 2024 pukul 14:30 wib.



## 2. Minat berkunjung kembali

Testimoni dari nasabah menjadi bukti nyata akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan untuk nasabahnya, hal ini langsung disampaikan langsung oleh nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang madya pamekasan

“saya menjadi nasabah di sini sudah 5 tahun dan sudah dipastikan bahwa saya akan berkunjung kesini lagi untuk bertransaksi”<sup>84</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Muhammad Yono selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

“setiap bulan saya kesini untuk bertransaksi dan saya minat untuk berkunjung ketika suatu hal yang perlu saya transaksikan”<sup>85</sup>

Dari hasil wawancara diatas menurut nasabah mereka berminat untuk berkunjung kembali bahkan ada diantara mereka ada yang sudah menjadi nasabah selama 5 tahun.

## 3. Kesiediaan merekomendasikan

Kepuasan nasabah akan menunjang kemajuan suatu perusahaan karena ketika nasabah puas maka akan loyal terhadap BPRS Bhakti Sumekar, hal ini dibuktikan dengan rekomendasi yang dilakukan oleh salah satu nasabah kepada temenya.

“saya bersedia untuk merekomendasikan bprs bhakti sumekar ini kepada family atau teman teman saya”<sup>86</sup>

Hal serupa disampaikan oleh Muhammad Yono selaku karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan:

---

<sup>84</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 februari 2024 pukul :13:00 wib.

<sup>85</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.09 maret 2024 pukul 14:30 wib.

<sup>86</sup> Wawancara secara langsung Sunardi selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 16 februari 2024 pukul :13:00 wib.

“saya bersedia merekomendasikan bprs bhakti sumekar ini kepada teman-teman saya atau kerabat saya nanti apabila mereka membutuhkan lembaga keuangan karena pelayan di BPRS bhakti sumekar ini bagus dan layak untuk direkomendasikan untuk orang lain”<sup>87</sup>

Hasil wawancara di atas menurut nasabah mereka karena mereka merasa puas dengan pelayannya maka nasabah bersedia merekomendasikan baik itu kepada keluarga ataupun kepada teman-temannya.

### **C. Temuan penelitian**

#### **1. Implementasi Service *Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan**

- a. Menerapkan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) pada saat nasabah datang untuk bertransaksi
- b. Cakap dalam berkomunikasi dan menyesuaikan dengan keadaan nasabah
- c. Karyawan berpenampilan rapi, sopan dan menutup aurat sehingga enak dipandang dan menarik
- d. Responsif atau cepat dan tanggap melayani nasabah sehingga tidak menghabiskan waktu yang lama untuk bertransaksi
- e. Penyediaan mobile banking yang dapat diakses oleh nasabah sehingga nasabah lebih mudah dalam bertransaksi
- f. Memberikan rasa aman dan menyelesaikan dengan tuntas saat nasabah bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan

#### **2. Implementasi Service *Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah**

---

<sup>87</sup> Wawancara secara langsung Muhammad Yono selaku marketing BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan. 09 maret 2024 pukul 14:30 wib.

- a. Harapan dan kenyataan sesuai dengan ekspektasi nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan
- b. Nasabah berminat untuk berkunjung Kembali ataupun bertransaksi lagi di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan karena pelayanan yang baik.
- c. Setelah nasabah puas dengan sendirinya maka nasabah juga bersedia untuk merekomendasikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan kepada sanak famili dan temannya.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan**

Pelayanan merupakan tingkatan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang bersifat tidak kasat mata dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan, dan keunggulan bersaing suatu lembaga. Pengertian prima menunjukan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat kepuasan lebih dari yang semula diharapkan, sejumlah indikasi keprimaan yaitu sesuai persyaratan, cocok dipakai atau digunakan, perbaikan berkelanjutan, melakukan dengan cara yang benar, dan menyenangkan pelanggan.

Pelayanan prima (*service excellent*) menurut adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar

kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pendapat lain juga menyatakan bahwa *service excellent* adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat<sup>88</sup>

Service merupakan satu hal yang sangat penting dalam dunia bisnis karena service merupakan salah satu bentuk penghargaan kepada pelanggan. Service juga salah satu pertimbangan seseorang untuk memutuskan membeli produk atau menggunakan jasa dari sebuah perusahaan.

Pelayanan prima bank telah diatur secara khusus sesuai kebijakan dari pihak perbankan. Prinsip dan prakteknya harus diterapkan secara mutlak, terlebih lagi jika berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam proses pelayanan perbankan yang cenderung personal, diharapkan bahwa gagasan-gagasan tentang pelayanan prima mampu menciptakan situasi yang baik.

#### 1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, membangun motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan baik dengan para pelanggan internal atau eksternal organisasi atau perusahaan.<sup>89</sup>

Penerapan kemampuan (*Ability*) yang dilakukan karyawan pada saat menghadapi dan melayani nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya

---

<sup>88</sup> Khoiril Maddy, *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta : Chama Digit, 2009). 8

<sup>89</sup> Adya Atep Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Alex Media Komputindo, 2003), 31

Pamekasan dengan melakukan komunikasi yang efektif, memperhatikan waktu setiap transaksi dan menyampaikan informasi dengan benar dan dapat dipahami oleh nasabah, karyawan dalam melakukan komunikasi menggunakan bahasa verbal dan non verbal. Bahasa verbal customer service memakai bahasa Indonesia dan terkadang customer service juga menggunakan bahasa daerah yaitu bahasa Madura halus hal ini dilakukan karena banyaknya nasabah yang lebih nyaman menggunakan bahasa Madura sehingga customer service juga mengikuti kemauan nasabah, karyawan juga menggunakan bahasa non verbal dengan gerak - gerak tubuh, mimik muka yang mana untuk mencerminkan rasa hormat dengan tunduk dan menempatkan tangan di depan dada ketika mengucapkan salam dan mengucapkan terimakasih. Customer service juga mampu menjelaskan semua tentang informasi mengenai produk - produk bank diantaranya mampu menjelaskan macam - macam produk yang dimiliki oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dan juga selalu melihat latar belakang nasabah untuk memudahkan customer service menawarkan produk dan merekomendasikan produk yang cocok dengan nasabah serta menjelaskan keunggulan - keunggulan dari berbagai macam produk.

Dengan kemampuan yang dimiliki dan dijalankan oleh customer service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam pelayanan prima telah mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service.

## 2. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) sendiri dapat diartikan sebagai perilaku yang ditonjolkan customer service ketika menghadapi nasabah, yang menerapkan sikap baik, ramah dengan tutur kata yang santun, penuh simpatik, dan bersikap menghargai, juga dapat dilihat dari sikap yang sopan dan serasi, selalu berfikir positif dan tidak boleh bersikap apriori yaitu dengan mencerminkan sikap gerak - gerak untuk menarik kesenangan nasabah<sup>90</sup>

Sikap yang ditonjolkan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan yaitu tetap mencerminkan sikap yang baik, ramah, sopan santun, penuh simpatik, serta menghormati dan selalu mencerminkan berfikir positif, dan tetap mencerminkan sikap serta perangai yang santai dalam melayani nasabah misalnya customer service tetap mencerminkan sikap murah senyumnya dengan menggunakan gestur tubuh dan lebih menekankan pada intonasi suara yang lebih kalem agar tekesan murah senyum dan tetap menghormati nasabah dengan gerakan tangan didada, kalimat – kalimat yang menunjukkan ramah dan sopan serta tetap menghormati nasabah , seperti “iya, bapak/ibu”, “engghi buk/pak” dengan nada suara yang lembut dan halus.

Dari sikap yang ditunjukkan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam pelayanan prima secara keseluruhan telah membuat nasabah merasa puas terhadap sikap karyawan ketika melayani karena memang sikap yang ditonjolkan oleh customer service telah baik.

### 3. Penampilan (*Appearance*)

---

<sup>90</sup> Nurlia, “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent”, Vol. 01, No. 02, (Juni 2018) :19

penampilan (*Appearance*) dapat diartikan sebagai penampilan seseorang baik yang bersifat fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.<sup>91</sup>

penampilan customer service ini merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan, penerapan penampilan customer service di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan berdasarkan SOP yang telah ditentukan oleh kantor yaitu, penampilan fisik customer service sudah sesuai aturan dengan tinggi badan , berat badan, dan wajah yang ideal dan mendukung mendukung sedangkan penampilan non – fisik customer service rapi, wangi dan aturan busana pada hari senin petugas customer service menggunakan seragam blazer kantor, hari selasa – rabu petugas customer service menggunakan baju batik dengan motif yang tidak terlalu ramai dan penggunaan jilbab disesuaikan dengan warna baju (diserasikan), untuk hari kamis – jumat petugas customer service menggunakan baju casual dengan tetap menampilkan tampilan rapi, sopan, serta warna baju sedana dengan jilbab, untuk peringatan Hari Besar Nasional BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan biasanya mengintruksikan kepada semua pegawai untuk berpenampilan sesuai dengan tema hari nasional tersebut, misalnya hari kemerdekaan maka pegawai customer service dan pegawai lainnya menggunakan baju yang bertema merah putih, di hari pahlawan customer service menggunakan baju kebaya tetapi tetap dengan warna – warna yang tidak begitu mencolok dan begitupun dengan aturan penggunaan sepatu, aksesoris, dan tatarias telah diatur dalam SOP kantor.

---

<sup>91</sup> Adya Atep Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Alex Media Komputindo, 2003), 31

jika dilihat dari teori penampilan (*Appearance*) customer service dalam pelayanan prima, customer service telah mengimplementasikan penampilan fisik dan non fisik sesuai aturan dengan selalu berpenampilan rapi, bersih, wangi, dan mencerminkan pribadi yang memiliki daya tarik bagi nasabah karena penampilan merupakan salah satu daya tarik bagi nasabah, ketika penampilan customer service mencerminkan *goodlooking* dan kredibilitas maka nasabah akan tertarik hal ini dikarenakan penampilan seorang customer service yang terlihat pertama kali oleh nasabah. Customer service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan telah mengikuti aturan perusahaan dalam berpenampilan. secara keseluruhan customer service tetap berpenampilan dengan profesional dan hal tersebut membuat nasabah dapat menilai bahwa kredibilitas customer service memang baik dan mumpuni dalam bidang kerjanya serta nasabah pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### 4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) merupakan kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.<sup>92</sup>

Perhatian yang diterapkan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan saat melayani nasabah yaitu mengucapkan salam pembuka pembicaraan terhadap nasabah, menanyakan nama nasabah, menanyakan

---

<sup>92</sup> Novianty Djafri, Manajemen Pelayanan (Betrbasis Rebolusi Mental), (Gorontalo : Ideas Publishing, 2018), 10



keinginan dan kebutuhan nasabah, dan tentunya mendengarkan serta memahami keinginan nasabah. customer service juga mencurahkan perhatian kepada nasabah seperti menanyakan bagaimana kabar hari ini, hal ini dilakukan customer service untuk agar terlihat tidak ada kecanggungan antara nasabah dengan customer service serta memperhatikan nasabah ketika nasabah mengalami kebingungan.

Dari perhatian – perhatian yang diberikan customer service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan ketika melayani nasabah nasabah menjadikan nasabah merasa senang dan nyaman dengan perhatian yang diberikan customer service dan nasabah merasa benar – benar diperhatikan mulai dari kondisi nasabah, keadaan sekitar, dan kebutuhan dari nasabah sehingga nasabah pun merasa puas dengan perhatian yang diberikan ketika proses pelayanan berlangsung.

##### 5. Tindakan (*Action*)

Dalam pelayanan prima tindakan dapat diartikan sebagai upaya - upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik. Tindakan pelayanan bagi pelanggan dapat dilakukan melalui mencatat kebutuhan pelanggan, menyediakan kebutuhan pelanggan, melakukan konfirmasi untuk penegasan pesanan pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, dan ucapan terimakasih.<sup>93</sup>

Dalam kualitas pelayanan prima yang baik terdapat kriteria responsif (cepat tanggap) yang artinya kemauan seorang karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan

---

<sup>93</sup> Adya Atep Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Alex Media Komputindo, 2003), 272

mengatasi keluhan yang harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan pelanggan.

Tindakan yang dilakukan oleh customer service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan ketika melayani nasabah adalah dengan melakukan penerapan Salam dengan memberikan *greeting* awal sebelum melakukan transaksi dengan mengucapkan salam tangan didepan dada, menyebutkan nama customer service, dan selalu bersikap ramah dengan menandakan murah senyumnya karena memakai masker jadi tidak terlihat, kemudian menyapa nasabah dengan menyakan nama dan selama proses pelayanan berlangsung.

Dari penjelasan diatas dapat dianalisis bahwa penerapan tindakan yang dilakukan customer service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan saat melayani nasabah telah sesuai dengan teori tindakan serta sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan prima yang baik yaitu *responsiveness* (cepat tanggap). Sehingga hal tersebut membuat nasabah merasa puas dengan tindakan yang diberikan oleh customer service ketika melayaninya.

#### 6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>94</sup>

Tanggung jawab yang dilakukan oleh customer service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan saat melayani nasabah pada yaitu menangani jalannya proses pelayanan dari awal nasabah datang ke meja

---

<sup>94</sup> Suparman, *Service Excellent*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2019). Hal. 3

customer service sampai nasabah selesai melakukan transaksi, jika terjadi sesuatu atau masalah ditengah – tengah proses pelayanan yang bertanggungjawab atas penyelesaian juga customer service, dan tetap berkerjasama dengan pegawai lain untuk menangani masalah yang terjadi. Ketika server mengalami gangguan ditengah - tengah proses melayani nasabah, maka customer service menjelaskan keadaan yang sebenarnya kepada nasabah, dengan meminta permohonan maaf kepada nasabah, dan segera menenangkan nasabah dengan menginformasikan kembali kembali ketika server sudah pulih.

Dari penjelasan diatas dapat dianalisis bahwa implementasi tanggungjawab (*Accountability*) oleh customer service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan saat melayani nasabah penerapannya telah sesuai dengan teori tanggung jawab (*Accountability*), Sehingga tanggung jawab yang diperlihatkan dan yang telah dilaksanakan oleh customer service tersebut mampu membuat nasabah merasa puas dengan perilaku pelayanan yang diberikan oleh customer service.

## **2. Implementasi *Service Excellent* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah**

Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sangat sulit didapatkan jika perusahaan jasa atau industri tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan nasabah. Untuk produk dan layanan yang kualitas sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi nasabah yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan produk atau jasa yang diberikan kepada nasabah. Kepuasan

nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan memberikan keterangan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang nasabah harapkan sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diterapkann di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan mengusahakan memberikan kenyamanan kepada seluruh nasabah tanpa membeda-bedakan kasta nasabah, bahkan nasabah sudah lebih dari 5 tahun menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan karena nasabah merasa puas dengan dan nyaman untuk bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.

3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan rata-rata jawaban dari nasabah bersedia untuk merekomendasikan BPRS bhkti sumekar cabang

madya pamekasan baik itu kepada sanak famili ataupun kepada teman-temannya hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan sudah baik dan sesuai dengan harapan nasabah.

kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan yakni Karena kualitas pelayanan yang cukup mumpuni prinsip yang di implementasikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan yakni 3S (Seunym, salam dan sapah), selain penerapan 3S tersebut karyawan sangat responsif terhadap kebutuhan nasabah, kecapakan juga sangat diperlukan dan hal ini tentunya di implementasikan oleh karyawan sehingga menimbulkan kepuasan nasabah.