

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profile PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

1. Sejarah Singkat BPRS BHAKTI SUMEKAR

a. Gambaran Umum PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).¹ Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas.

¹ Arsip Company profile PT. BPRS Bhakti Sumekar.

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

Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat Memorandum of Understanding (MOU) dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT.Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.

b. Bentuk/Badan Hukum

BPRS Bhakti Sumekar merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT). Setelah kabupaten sumenep memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) kabupaten sumenep tanggal 19 Juli 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001 dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia (BI) pada tanggal 20 februari 2002 dengan surat persetujuan nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

Penguahan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar. Perubahan Sistem Konvensional menjadi Sistem Syari'ah dan perubahan nama PT.BPR Bhakti Sumekar menjadi

PT.BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini SH notaris di Sidoarjo No.1 tanggal 1 Nopember 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No.C-01389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia NO.6/606/DPbs Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.

Berdasarkan akta pendirian PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Merapi nomor 64 tanggal 30 Juli 1992 dari notaris Yanita Poerbo, SH yang telah diubah dengan akta perubahan yang terakhir nomor 4 tanggal 13 Agustus 1999 dari notaris Ny. Rilia Devi Indrawati, SH., modal dasar Bank terdiri dari 500 lembar saham dengan nilai nominal Rp. 500.000 per lembar saham. Modal tersebut telah disetor penuh senilai Rp. 250.000.000,- dengan komposisi kepemilikan saham (sebelum Akuisisi) adalah sebagai berikut :

1. Poeji Harixon 450 lembar saham @ Rp. 500.000,- = Rp. 225.000.000,
2. Poeji Hartono 50 lembar saham @ Rp. 500.000,- = Rp. 25.000.000,-

Dengan disetujuinya akuisisi PT Bank Perkreditan Rakyat Dana Merapi oleh Bank Indonesia dengan No.4/14/DPBPR/P3BPR/Sb tanggal 27 Mei 2002, maka komposisi kepemilikan saham menjadi sebagai berikut :

1. Pemerintah Kabupaten Sumenep 490 lembar saham @ Rp. 500.000,- = Rp. 245.000.000,
2. Perseorangan 10 lembar saham @ Rp. 500.000,- = Rp. 5.000.000,-

Selanjutnya Penambahan Modal disetor dilakukan dari Rp. 250.000.000,- menjadi Rp. 2.000.000.000,- oleh pemilik baru dan mendapat persetujuan dari Bank Indonesia dengan N0.4/14/DPBPR/P3BPR/Sb tanggal 27-05-2002.

Peningkatan Modal serta Perubahan Nilai Nominal Saham tertuang dalam Akte nomor 6 tanggal 7 Juli 2003 oleh Notaris Ny. Sukarini, SH, notaris di Sidoarjo dengan perubahan sebagai berikut:

Modal dasar menjadi Rp. 60.000.000.000,- (enam puluh milyar rupiah) dan modal setor menjadi Rp. 15.000.000.000,- (lima belas milyarrupiah) serta perubahan nominal saham menjadi Rp. 5.000.000,- perlembar, dan mendapat pengesahan Menteri Kehakiman RI dan HAM RI No. C-01.389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19-01-2004 tentang Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Rapat Luar Biasa Para Pemegang Saham Akta Notaris Karuniawan Surjanto, SH di Sidoarjo Nomor 9 tanggal 24 Februari 2004, pada tahun 2004 mengalami perubahan dengan modal dasar menjadi sebesar Rp. 160.000.000.000,00 (seratus enam puluh milyar rupiah) yang terbagi atas 32.000 (tiga puluh dua ribu) lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per lembar saham. Dari modal dasar tersebut telah ditempatkan oleh masing-masing Persero adalah sebagai berikut : Pemerintah Kabupaten Sumenep 8,000 lembar saham = Rp. 83.300.000.000,- (99,99 %) Perseorangan 1 lembar saham = Rp. 5.000.000,-(0,01%).

Dan Ijin Perubahan Kegiatan Usaha Konvensional Menjadi Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah dari Gubernur Bank Indonesia No.6/74/KEP.GBI/2004 tanggal 22 September 2004 dan beropreasi secara prinsip syariah mulai 22 Oktober 2004 dengan NPWP01.546.135.3-641.000.²

c. Makna dari Logo BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Gambar 4.1

²Tim Penyusun Laporan Keuangan. *Laporan Keuangan Tahunan*(Sumenep: BPRS Bhakti Sumekar, 2016),

Logo BPRS Bhakti Sumekar



1) Makna Umum

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

2) Segi Warna

Warna hijau melambangkan kesuburan, kesejukan, kemakmuran dan juga warna hijau pada umumnya identik dengan dunia Islam. Warna kuning melambangkan kesejahteraan, kejayaan, dan kekayaan. Nilai Utama Perusahaan "BHAKTI"

3) Berkembang

Dengan etos kerja yang kuat serta memiliki ide kreatif yang tinggi dan pengembangan ke masa yang akan datang, mengantisipasi tantangan dan kesempatan untuk berkembang melakukan inovasi-inovasi.

4) Harmonis

Rasa persaudaraan, rasa kebersamaan menjadi pedoman hidup. Menjadikan kenyamanan dan kekompakan dalam bermitra.

5) Amanah

Konsisten dan bertindak adil, bersikap tegas dengan rasa tanggung jawab yang besar dengan amanah nasabah.

6) Kepuasan Nasabah

Memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan didukung teknologi unggul.

7) Transparan

Saling terbuka demi membangun kepercayaan dan keyakinan dengan menjunjung tinggi pelayanan yang terbaik sehingga terbentuk suasana bersih dan berwibawa.

8) Integritas

Bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga nama baik, serta saat peraturan yang berlaku

d. Visi, Misi, dan Motto BPRS Bhakti Sumekar

1) Visi

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

2) Misi

Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah. Membantu melaksanakan pembedayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah. Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

3) Motto

“Mitra Dalam Bermuamalah”³

e. Produk-produk BPRS Bhakti Sumekar

Produk dan jasa BPRS Bhakti Sumekar di bedakan menjadi tiga antara lain sebagai berikut:

1) Produk Pendanaan

a) Tabungan Barokah

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

Syarat-Syarat dan Ketentuan :

1. Diperuntukkan bagi perorangan dan badan usaha
2. Mengisi formulir Pembukaan Tabungan Barokah
3. Foto copy tanda pengenal : KTP, SIM, Paspor (untuk perorangan) dan Fotocopy Akta Pendirian beserta Anggaran Dasar dan Perubahannya (untuk Badan Hukum)
4. Setoran awal minimal Rp10.000,- dengan saldo tabungan minimal Rp10.000,- dan dana dapat diambil sewaktu-waktu

Keuntungan Bagi Nasabah :

- 1) Bonus tabungan kompetitif
- 2) Bebas biaya administrasi
- 3) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan

b) Tabungan Siswa Barokah

Layanan simpanan khusus bagi pelajar menggunakan akad wadi'ah.

³<https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/visi-misi>

Syarat-Syarat dan Ketentuan :

1. Penabung mengisi formulir aplikasi data nasabah untuk pembukaan yang diketahui oleh orang tua/guru koordinator siswa.
2. Penabung melampirkan data nasabah yang meliputi:

(1)Kartu Pelajar yang masih berlaku/FC Akta Kelahiran

(2)Foto copy Kartu Keluarga dan Foto copy KTP orang tua

Keuntungan Bagi Siswa :

- a) Bonus menarik
- b) Tidak dikenakan biaya administrasi
- c) Setiap pembukaan mendapatkan souvenir menarik
- d) Gratis biaya asuransi dengan perlindungan terdiri atas :

(1)Jaminan risiko meninggal dunia karena kecelakaan Rp 5 juta

(2)Jaminan risiko cacat tetap karena kecelakaan Rp 5.5 juta

(3)Jaminan risiko biaya pengobatan akibat kecelakaan Rp500 rb

(4)Santunan biaya rawat inap per hari Rp 75 ribu maksimum 7 hari dalam setahun.

c) Tabungan SIMPEL

Layanan tabungan untuk pelajar baik siswa/i yang merupakan program dari pemerintah.

Persyaratan Tabungan SIMPEL

1. Diperuntukkan bagi perorangan yang berstatus pelajar baik siswa/i
2. Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan.

3. Foto copy tanda pengenal seperti: KTP, Kartu Pelajar/Akta Kelahiran/KK (Kartu Keluarga).

Ketentuan Tabungan SIMPEL

1. Setoran awal mulai dari Rp. 1.000,-
2. Setoran selanjutnya minimal Rp. 1.000,-
3. Dana bisa diambil sewaktu-waktu
4. Sisa saldo tabungan minimal Rp. 1.000,-

Manfaat Tabungan SIMPEL

1. Edukasi Gemar menabung sejak usia dini.
2. Tabungan terencana untuk persiapan masa depan.
3. Bebas biaya bulanan.
4. Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan)

d) Tabungan Qurban

Layanan tabungan untuk masyarakat umum sebagai persiapan dana Qurban di Hari Raya Idul Adha dengan prinsip mudharabah (bagi hasil).

Syarat-Syarat dan Ketentuan :

1. Diperuntukkan bagi perorangan.
2. Fotocopy dientitas diri; KTP, SIM atau Paspor yang masih berlaku.
3. Setoran awal minimal Rp. 100.000.
4. Saldo tabungan minimal Rp. 50.000

e) Tabungan Haji Barokah

Layanan tabungan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah haji.

Syarat-Syarat dan Ketentuan :

1. Diperuntukkan bagi perorangan.
2. Foto copy tanda pengenal : KTP, SIM, Paspor yang masih berlaku.
3. Setoran awal minimal Rp100.000,-

f) Tabungan Umroh

Layanan tabungan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan ibadah umroh.

Syarat-Syarat dan Ketentuan:

1. Diperuntukkan bagi perorangan.
2. Foto copy tanda pengenal : KTP, SIM, Paspor yang masih berlaku.
3. Setoran awal minimal Rp100.000,-

g) Deposito Mudharabah

Layanan simpanan berupa deposito berjangka untuk masyarakat umum yang ingin menginvestasikan dana sebagai persiapan masa depan dengan prinsip mudharabah (bagi hasil).

Syarat-Syarat dan Ketentuan:

1. Nilai Nominal Deposito minimum Rp1.000.000,-
2. Jangka waktu deposito : 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.
3. Deposito Mudharabah tidak dapat dipindah tangankan.
4. Foto copy identitas diri (untuk perorangan) dan Foto copy Akta Pendirian beserta Anggaran Dasar dan Perubahannya (untuk Badan Hukum).

5. Foto copy ijin usaha dan NPWP (untuk Badan Hukum)

Keuntungan Bagi Nasabah :

1. Bagi hasil kompetitif sesuai nisbah yang disepakati.
2. Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
3. Dapat diperpanjang otomatis (Automatic Roll Over).
4. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan

2) Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Serba Guna

Layanan pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad murobahah (jual beli) untuk pembelian barang berbagai keperluan nasabah.

2) Pembiayaan Kendaraan

Layanan pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta, Institusi yang sepakat mengadakan perjanjian kerja sama untuk pembelian kendaraan roda dua atau sepeda angin.

3) Pembiayaan Talangan Haji

Layanan pembiayaan talangan untuk pendaftaran haji membantu anda melaksanakan ibadah haji lebih mudah.

4) Pembiayaan Talangan Umroh

Layanan pembiayaan umroh akan membantu Anda mewujudkan impian untuk berangkat beribadah umroh.

5) Pembiayaan Modal Kerja UMKM

Layanan pembiayaan modal kerja atau investasi atau perorangan yang memiliki usaha kecil menengah dengan akad murobahah (jual beli) atau mudhorobah (bagi hasil).

6) Pembiayaan Qordh (Rahn-Emas)

Layanan pembiayaan untuk segala keperluan bagi perorangan dengan menggunakan prinsip syariah (Ar rahn) yang berdasarkan perhitungan jasa penyimpanan dan pemeliharaan harian atas jaminan.

7) Pembiayaan Al Qordul Hasan

Layanan pinjaman kebajikan untuk usaha mikro tanpa menggunakan agunan serta tanpa beban margin atau bagi hasil.

8) Pembiayaan Elektronik

Layanan pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta, atau Institusi yang sepakat mengadakan perjanjian kerja sama untuk pembelian barang-barang elektronik.

9) Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR)

Layanan pembiayaan untuk PNS/Karyawan Swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad murobahah (jual beli) untuk kepemilikan rumah.

10) Pembiayaan Pusyar IB

Layanan pembiayaan modal kerja tanpa pengenaan margin yang akan diberikan kepada masyarakat yang memiliki usaha berskala kecil/ Mikro atau kepada masyarakat yang akan memulai usaha baru dengan pola kemitraan antara PT. BPRS BHAKTI SUMEKAR, Badan Amil Zakat, DIPERINDAG dan Dinas Koperasi Kabupaten Sumenep.

11) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Layanan Pembiayaan kepada perseorangan terbuka untuk masyarakat umum yang ingin memiliki atau mempunyai emas.

12) Pembiayaan Sadar Bersih

Layanan pembiayaan bagi perseorangan maupun kelompok yang ingin memiliki Sanitasi dan saluran air bersih

13) Pembiayaan Pensiunan

Layanan pembiayaan kepada perseorangan yang bekerja di sebuah instansi baik negeri maupun swasta guna mempersiapkan hari tua ketika pensiun.

3) Produk Layanan

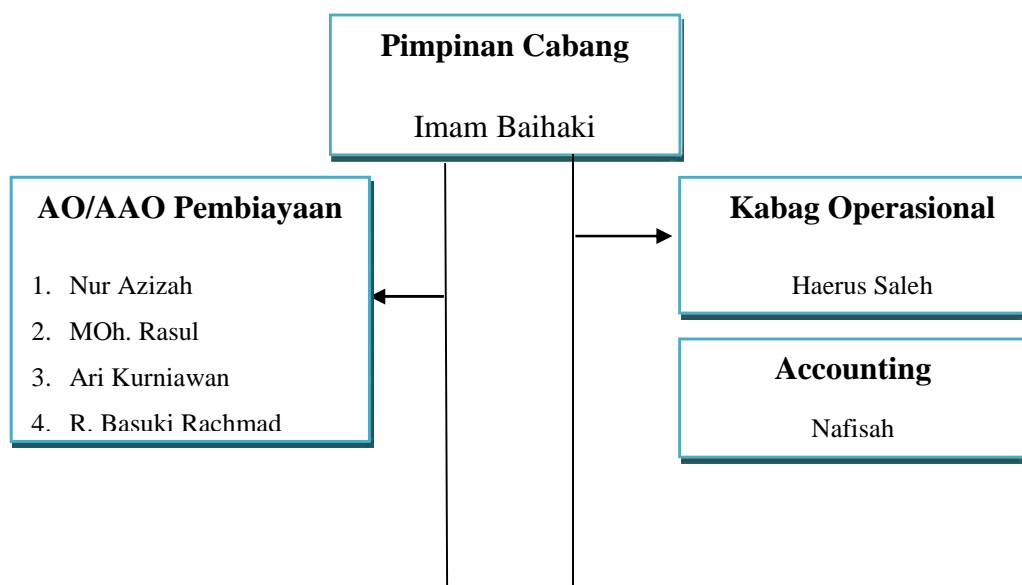
1) Jasa Kiriman Uang

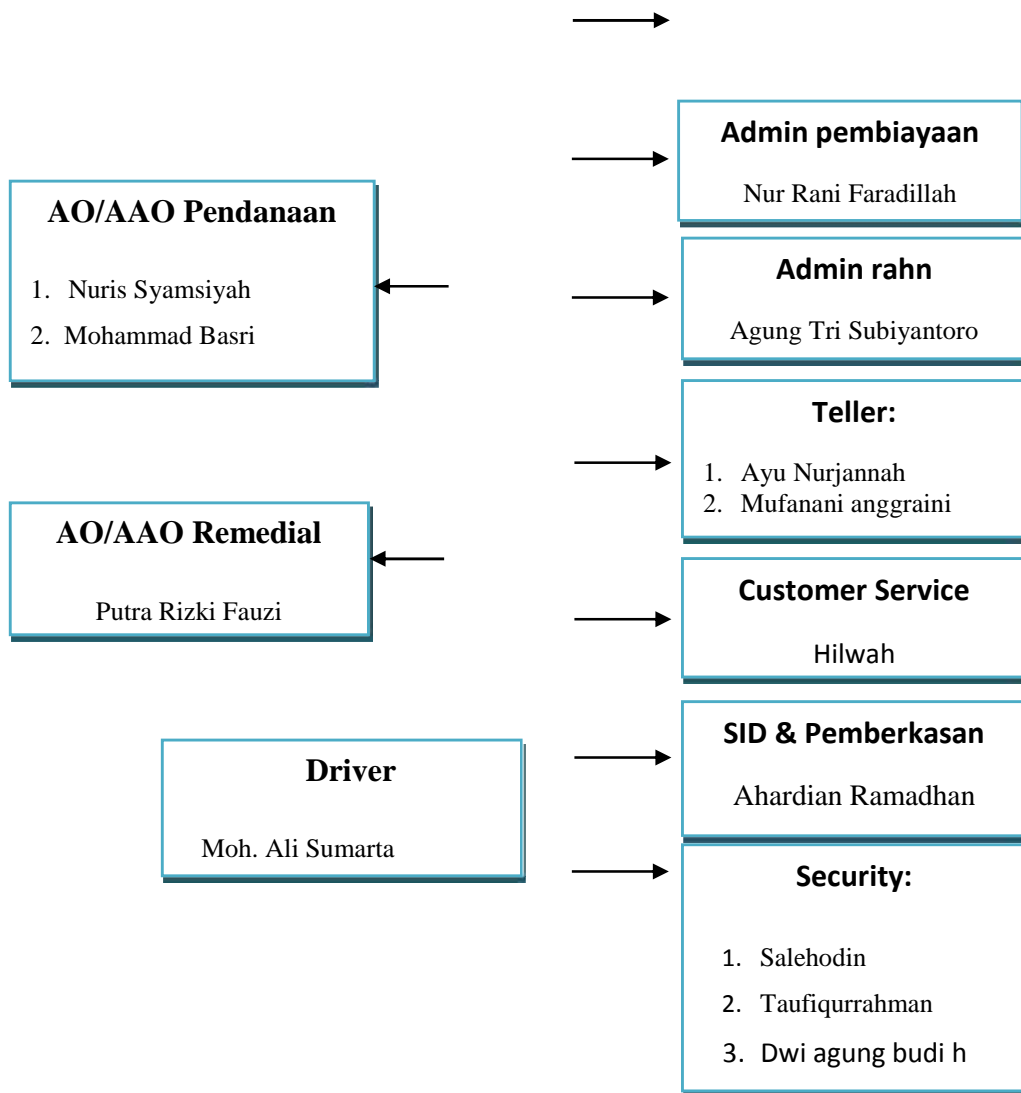
Layanan jasa transfer uang valuta Rupiah antar Bank baik dalam suatu kota maupun dalam kota yang berbeda dalam hal ini BPRS Bhakti Sumekar hanya sebagai perantara saja atau dalam artian memberikan jasa pelayanan kepada nasabah terkait hal jasa kiriman uang.

2) Pembayaran Gaji/Insentif PNS/Karyawan Swasta/Guru Sertifikasi

Layanan untuk pembayaran gaji karyawan yang bekerja pada institusi/perusahaan nasabah dan perusahaan atau instansi terkait telah melakukan kerja sama dengan BPRS Bhakti Sumekar namun untuk pembiayaan ini ruang lingkupnya sementara ini hanya di Kabupaten Sumenep saja atau dalam.

f. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar





a. Pimpinan Cabang

Tugas dan fungsinya adalah

- 1) Mengendalikan seluruh sistem operasional perusahaan
- 2) Menentukan arah kebijakan perusahaan cabang
- 3) Melakukan pembinaan kepada karyawan

b. Admin Pembiayaan

Tugas dan Fungsinya

- 1) Melaksanakan dan mengendalikan sistem operasional pembiayaan
- 2) Melaksanakan pengawasan terhadap pembiayaan

3) Melakukan pelaporan akuntansi terhadap pihak terkait.

c. Admin gadai

Tugas dan fungsinya

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi gadai dan penebusan barang gadai sesuai dengan aturan yang di tetapkan
- 2) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi gadai yang di proses berdasarkan intruksi nasabah dan kebajikan aturan yang elah di tetapkan.

d. Marketing atau AO Funding

Tugas dan fungsinya

- 1) Mengatur sistem pemasaran produk bank
- 2) Melaksanakan pengawasan pemasaran di lapangan.

e. *Accounting* atau Personalia

Tugas dan fungsinya

- 1) Mengatur sirkulasi keuangan perusahaan
- 2) Memenuhi kebutuhan keuangan dan operasional perusahaan secara internal
- 3) Melakukan pengawasan keuangan seluruh bagian
- 4) Mengendalikan sistem kepegawaian melaksanakan pengecekan terhadap semua karyawan

f. *Teller*

Tugas dan fungsinya

- 1) Membantu melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang di lakukan *counter teller*.

g. *Customer Service*

Tugas dan fungsinya

- 1) Memberikan pelayanan kepada setiap nasabah atau tamu dengan baik dan secara islami serta memberikan informasi yang di butuhkan secara jelas, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
- 2) Memberikan pelayanan kepada nasabah melalui *call center* atau tatap muka langsung.

2. Data Lapangan

Paparan data berdasarkan apa yang telah peneliti dapatkan di lapangan baik selama penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting atau utama dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, dalam bab ini peneliti akan menyajikan dan menjelaskan hasil temuan penelitian, baik yang diperoleh dengan hasil wawancara, observasi, maupun data dokumentasi.

Data yang peneliti kumpulkan di lapangan, tidak terlepas dari dari fokus penelitian dan tujuan penelitian itu sendiri, yakni: *Pertama*, Bagaimana strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. *Kedua*, Bagaimana tanggapan nasabah terhadap pelayanan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Namun, sebelumnya peneliti akan mendeskripsikan strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dimana serangkaian proses strategi *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan terhadap dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Strategi mempunyai arti yang penting, karena stategi adalah suatu rencana yang harus di lakukan sebelum melakukan sesuatu yang akan dilakukan tanpa adanya maka

suatu rencana yang akan kita lakukan tidak akan sesuai dengan apa yang kita harapkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data bahwa dalam strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. telah dilakukan seoptimal mungkin dan difasilitasi oleh Kepala cabang dan staf lainnya apa yang dibutuhkan oleh para nasabah atau pun calon nasabah seperti halnya pelayanan yang ramah tamah dan sopan santun, memberikan solusi terhadap apa yang tidak dimengerti ataupun yang tidak di pahami oleh para nasabah atau pun calon nasabah dan memberikan arahan sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah, dan lain sebagainya.

Sesuai dengan judul skripsi yang peneliti susun yaitu Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan maka laporan ini peneliti memaparkan data sesuai dengan fokus penelitian.

B. Paparan Data

1. Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Salah satu cara perusahaan bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positive bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu perusahaan yang

mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan.

Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti luas, yaitu satu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak terwujud.

Seorang *customer service* harus memberikan pelayanan yang berkualitas supaya nasabah merasa puas dengan apa yang telah di berikan oleh pihak *customer service* seperti halnya pelayanan yang baik sehingga dengan begitu pihak *customer service* harus mempunyai strategi agar supaya para nasabah ataupun calon nasabah yang baru tetap ingin melakukan tabungan di bank tersebut. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Haerus Saleh Kabag Operasional, berikut petikan wawancaranya:

“Semua karyawan yang berada di depan ataupun yang langsung berhubungan dengan nasabah ataupun calon nasabah itu saling berkaitan dengan pelayanan dan strateginya memaksimalkan pada pelayanan yang diberikan. Caranya, semua karyawan yang di depan itu pasti di ikutkan pelatihan *service excellent* (pelayanan yang maksimal) dan dapat memenuhi harapan dan memenuhi kebutuhan nasabah ataupun calon nasabah sehingga dengan begitu para karyawan yang bertugas di depan atau yang berhadapan langsung dengan nasabah ataupun calon nasabah bisa memberikan apa yang dibutuhkan atau yang diinginkan para nasabah ataupun calon nasabah dengan baik dan

dengan semaksimal mungkin agar para nasabah ataupun calon nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan ”.⁴

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Hilwah sebagai karyawan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar bahwasanya:

“Strateginya bagaimana caranya *customer service* memberikan pelayanan yang baik dan mudah dimengerti oleh nasabah, sopan dan santun yang wajib dilakukan. Sehingga dengan begitu maka seorang nasabah ataupun calon nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan”.⁵

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwasanya *customer service* sebelum terjun kelapangan harus diikuti pelatihan atau biasa yang disebut *service excellent* dan *customer service* juga ditekankan untuk sopan dan satun terhadap nasabah ataupun calon nasabah dan memberikan pelayanan yang baik ataupun arahan yang mudah di mengerti oleh pihak nasabah ataupun calon nasabah sehingga dengan begitu maka pihak nasabah ataupun calon nasabah dapat lebih cepat mengerti.

Supaya nasabah bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service* maka semua bentuk-bentuk pelayanan *customer service* harus dilakukan seoptimal mungkin dalam melayani seorang nasabah ataupun calon nasabah. Hal ini disampaikan oleh Bapak Haerus Saleh Kabag Operasional, berikut petikan wawancaranya:

“Bentuk-bentuk pelayanan yang diterapkan di BPRS Bhakti Sumekar yaitu masih dalam ruang lingkup yang standart biasa yaitu 3S senyum,sapa dan salam itu pasti dan *customer service* harus lebih aktif dalam melayani nasabah, harus sabar ketika melayani, sopan dan ramah.”⁶

⁴ Haerus Saleh. Kabag Operasional BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. *Wawancara Langsung*. (29 April 2020 jam 09:19 WIB).

⁵ Hilwah Karyawan Customer Service BPRS Bakti Sumekar Cabang Pamekasan. *Wawancara Langsung*. (29 April 2020 jam 09:47 WIB).

⁶ Haerus Saleh. Kabag Operasional BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. *Wawancara Langsung*. (29 April 2020 jam 09:19 WIB).

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Hilwah selaku karyawan customer service. Berikut wawancaranya:

“Dalam bentuk-bentuk untuk mempertahankan nasabah yang lama dan bahkan mendapatkan nasabah yang baru hal utama adalah memperhatikan penampilan dan memperkenalkan produk yang ada di BPRS Bhakti Sumekar sekaligus juga memberikan arahan kepada nasabah baru dan bisa menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti kepada nasabah”.

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya *customer service* harus lebih aktif untuk melayani nasabah dan menerapkan 3S senyum, sapa dan salam. Dalam mempertahankan nasabah adalah memperhatikan penampilan dan memperkenalkan produk dan juga menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti kepada nasabah.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas *customer service* mendapatkan pelatihan dan pengembangan untuk kinerja mereka sesuai dengan hasil wawancara kepada bapak Haerus Saleh Selaku Kabag Operasional BPRS Bhakti Sumekar`

“Pelatihan yang diberikan kepada *customer service* biasanya yaitu *service excellent* biasanya memakai pihak ketiga seperti Asosiasi Bank Syariah yang disingkat dengan (Asbisindo) intinya banyak *service excellent* dan pengembangannya yaitu *customer service* harus bisa menguasai teknik komunikasi dan juga etika berkomunikasi, selain itu *customer service* harus dapat memahami apa yang diinginkan oleh para nasabah”.⁷

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasanya *customer service* diberikan pelatihan dan pengembangan yaitu *customer service* harus bisa menguasai teknik komunikasi dan etika

⁷Haerus Saleh. Kabag Operasional BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. *Wawancara Langsung* (29 April 2020 jam 09:19 WIB).

berkomunikasi, selain itu juga *customer service* memberikan pelayanan dengan apa yang diinginkan atau apa yang diharapkan nasabah.

2. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Melihat begitu pentingnya kepuasan nasabah maka seorang *customer service* harus memiliki kualitas kinerja yang sudah sesuai dengan SOP, di BPRS Bhakti Sumekar cabang pamekasan *customer servicenya* sudah mendapatkan pelatihan dan pengembangan, hal itu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas dan nyaman ketika menabung dan melakukan pembiayaan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Peneliti sudah melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang datang ke kantor BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sudah sesuai dengan standart yang ada dan nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan *customer service*, hal ini mengaca kepada hasil wawancara saya dengan beberapa nasabah, salah satunya Agustina Herawati, Berikut petikan wawancaranya:

“Iya, karena dengan penjelasan yang diberikan oleh customer service terkait salah satu produk itu dari penyampaian yang diberikan oleh customer service sangat mudah dipahami dengan bahasa yang sopan santun dan ramah serta penjelasan yang terstruktur dan sistematis, sehingga membuat nasabah baik semua golongan paham dan mengerti”.⁸

Hal senada juga disampaikan oleh bapak wafiruddin sebagai nasabah.

Berikut petikan wawancaranya:

⁸Agustina Herawati nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, *wawancara langsung* (29 April 2020 jam 10:42WIB)

“Mengenai pelayanan yang dilakukan *customer service* sangat baik, misalnya ada nasabah yang nunggak-nunggak itu dijelaskan sampai nasabah mengerti dan paham, dan penyampaian yang dilakukan oleh *customer service* sangatlah baik dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah”.⁹

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwasanya untuk mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sangatlah baik dan bisa menjelaskan kepada nasabah dengan bahasa yang mudah dipahami dan mudah dimengerti oleh nasabah dengan sikap sopan santun dan ramah.

Customer service dalam memberikan pelayanannya sudah kompeten sesuai dengan bidangnya. Hal ini mengaca dengan hasil wawancara dari bapak Raden Muhammad Ramli yang menyatakan bahwa:

“Tentunya *customer service* sudah kompeten dibidangnya dengan kerja sama yang sangat baik antara rekan yang satu dengan yang lain sehingga diperoleh kerja sama yang baik sehingga memperoleh hasil yang baik”.¹⁰

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Moh.Hadi Wahyudi sebagai nasabah. Berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya *customer service* sudah kompeten di bidangnya karena *customer service* sudah mengetahui tugas-tugas apa yang harus dilakukan oleh *customer service* dan sudah memenuhi SOP”.¹¹

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa *customer service* dalam kinerjanya sudah berkompeten dan sesuai dengan SOP. Maka dengan begitu seorang *customer service* sudah menjalankan pekerjaannya dengan baik dan dengan profesional.

⁹Wafiruddin nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan *wawancara langsung* (29 April 2020 jam 10:56WIB)

¹⁰Raden Muhammad Ramli BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan *wawancara langsung* (29 April 2020 jam 11:25WIB)

¹¹Moh.Hadi Wahyudi Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, *wawancara langsung* (29 April 2020 jam 13:07WIB)

Selain mewawancarai tentang kekompetennya *customer service* kami juga menanyakan kepada nasabah tentang pelayanan *customer service* dalam mengatasi kesulitan dan keluhan nasabah, sesuai dengan hasil wawancara saya dengan bapak ahmad kussairi:

“Pernah dan bahkan barusan saya mengajukan keluhan tetapi Alhamdulillah dilayani sampai tuntas, dan masalahnya yang barusan saya ajukan mengenai BBS Mobile karena nomer yang saya pakai sebelumnya sudah terblokir dan ingin saya mengganti ke nomer handphon yang baru dan ternyata langsung dilayani dengan baik dan tuntas oleh *customer service*”.¹²

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa *customer service* sudah melayani nasabah dengan puas dan tuntas karena setaip ada kendala dan keluhan dari nasabah *customer service* langsung melayani dengan baik, cepat dan tuntas.

C. Temuan Penelitian

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

1. Bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan paparan data yang di maksud dalam konteks ini tentunya mempunyai korelasi atau hubungan yang sangat erat dengan hasil penelitian yang di peroleh di lapangan, baik yang di hasilkan dari observasi maupun dari hasil wawancara serta temuan lainnya yang berasal dari dokumentasi di lokasi

¹²Ahmad Kussairi Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, *wawancara langsung*

penelitian yakni di PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan hasil temuan penelitian yang di peroleh atau yang di dapatkan adalah sebagai berikut :

- a. Semua karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang berada di depan atau yang berhubungan dengan nasabah di ikutkan pelatihan *service excellent*.
 - b. Bentuk-bentuk pelayanan yang diterapkan di BPRS Bhakti Sumekar yaitu masih dalam ruang lingkup yang standart biasa yaitu 3S (senyum, sapa, salam).
 - c. Pelatihan yang diberikan kepada *customer service* menggunakan pihak ketiga seperti Asosiasi Bank Syariah (Asbisindo).
2. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap pelayanan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.
- a. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sangat baik, sopan dan santun.
 - b. *Customer Service* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sudah berkompeten di bidangnya.
 - c. *Customer Service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan langsung melayani nasabah sampai tuntas dan baik dalam menangani nasabah yang mengalami kesulitan atau bermasalah.

D. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari paparan data tersebut, bahwa temuan penelitian tersebut akan dibahas secara lebih detail dengan memaparkan letak keterkaitan atau bahkan dengan kajian yang sudah dipaparkan di BAB II sebelumnya Berikut pembahasannya:

1. Strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang disebut dengan *Customer Service* (CS). Atau ada juga yang menyebutnya dengan sebutan *Services Assistensi* (SA). Secara umum pengertian *Customer Service* adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.

Seorang *Customer Service* memegang peranan internal yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. *Customer Service* sebagai salah satu ujung tombak layanan yang diharuskan mampu memberikan layanan terbaik sehingga mampu mencitrakan keunggulan suatu bank dalam hal ini adalah Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Adapun cirri-ciri karyawan yang baik sebagai berikut:

1) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan atau nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan dan menarik dalam melayani pelanggan. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana.

Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan tersedianya karyawan yang baik seperti halnya customer service memberikan pelayanan yang baik atau maksimal dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

2) Tersedia Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan hal yang paling penting diperhatikan selain berkualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan untuk memberikan kenyamanan pada nasabah BPRS Bhakti Sumekar memberikan akses WiFi tempat duduk yang nyaman dan adanya fasilitas mobile banking (ATM Cardless) untuk mempermudah bertransaksi

3) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan (nasabah) akan puas jika pelanggan (nasabah) bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan pada dasarnya customer service bertanggung jawab atas apa yang menjadi keluhan pada nasabah dan mampu untuk menyelesaikan keluhan nasabah.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mampu melayani secara tepat, tidak molor-molor waktu dan dilayani secara cepat dan tuntas

5) Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan (nasabah). Karyawan juga mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan sekali-kali menggunakan istilah yang sulit dimengerti, karena akan mengakibatkan salah paham dengan pelanggan.

Customer service memberikan pelayanan yang baik secara ramah sopan dan santun serta penjelasan yang diberikan oleh *customer service* mudah dimengerti dan dipahami.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah terutama yang berkaitan dengan

uang dan pribadi pelanggan. Khusus untuk pelanggan (nasabah) lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan pelanggan (nasabah) sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

Customer Service memberikan kenyamanan pada setiap nasabah, karena *customer service* mampu merahasiakan data (transaksi) nasabah.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan (nasabah) harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan (nasabah) atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Pada dasarnya *customer service* sebelum berinteraksi dengan nasabah, *customer service* diberikan pelatihan *service excellent* sehingga *customer service* mampu melayani nasabah dengan baik.

8) Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan (nasabah) artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lambat akan membuat pelanggan bosan dan marah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dahulu keinginannya.

Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan berusaha memahami kebutuhan nasabah agar menjaga citra positif dimata nasabahnya.

9) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan (nasabah) mau menjadi pelanggan (nasabah) perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak perlu lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini memulai pelayanan karyawan khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.¹³

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Sedangkan pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan didalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan. Selanjutnya tindakan karyawan dalam melayani dapat dilakukan dengan cara langsung melayani pelanggan. Artinya pelanggan dapat langsung berhadapan dengan pelanggan sembari melayani keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan tidak langsung dengan menempatkan sesuatu barang dimana pelanggan atau nasabah sudah tau tempatnya dan mengambil sendiri dan langsung membayar ke kasir pelayan tidak langsung dapat pula melalui pelayanan yang dilayani oleh mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau lemari es tempat menjual aneka minuman seperti di bandara atau pemesanan berbagai tiket melalui internet. Artinya pelayanan yang diberikan bukan dilakukan oleh manusia akan tetapi oleh mesin.

Jadi tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan karyawan perusahaan terutama yang langsung.

¹³ Kasmir, *Customer Service Excelent: Teori dan Praktik* (Jakarta: Rajawali pers, 2007), hlm. 66-70

Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian dan lain-lain ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai (saat ini sudah ada yang melalui mesin ATM), pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasannya, baik sekadarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk yang memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang mesin berikan oleh mesin ATM (*Automatic Teller Machine*). Dalam praktiknya terkadang banyak karyawan yang kurang memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya begitu pula dengan pelanggan terkadang ingin dilayani di atas standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu karyawan harus lebih dulu memerhatikan dengan seksama tentang keinginan dan kebutuhan pelanggannya sebelum memberikan pelayanan. Pelanggan perlu memperoleh bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga, atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk.

Segala sesuatu kebutuhan dan keinginan tiap nasabah itu tidak sama tergantung pada per-individunya sehingga dalam kebutuhan yang sesuai dengan keinginan nasabah atau pelanggan dibedakan menjadi 4 diantaranya ialah bantuan penuh, bantuan seperlunya, bantuan melalui telpon, bantuan mesin.

DI BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dalam strategi pelayanan *customer service* nya sebelum mereka kerja mereka ada pelatihan terlebih dahulu *service excellent* untuk melatih kinerja mereka saat menjadi *customer service*, adapun bentuk-bentuknya masih standart yaitu tentang 3S (senyum sapa salam), sehingga semua nasabah jika ke *customer service* akan mendapatkan tindakan

yang sama. Untuk pelatihannya itu sendiri di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dalam melatih karyawannya tidak langsung dari pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, akan tetapi mereka masih menggunakan orang ketiga yaitu Asosiasi Bank Syariah (Asbisindo). Pada dasarnya mayoritas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memilih bantuan penuh pada customer service dikarenakan banyak yang kurang paham mengenai permasalahan yang di alami nasabah sehingga *customer service* memberikan pelayanan yang baik dan tepat sehingga nasabah cepat mengerti dan paham.

2. Tanggapan nasabah terhadap pelayanan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Kepuasan adalah harapan sama dengan kenyataan, kemudian menurut Kotler kepuasan konsumen atau pelanggan atau nasabah yaitu: “*Customer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a company performance that has fulfilled expectations*”. Maksudnya yaitu menyangkut komponen harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli.

Pelanggan atau nasabah merupakan fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apapun. Pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan. Ada dua hukum menghadapi pelanggan: bos selalu benar, kalau tidak benar bacalah hukum yang pertama. Sementara yang lain mengibaratkan pelanggan adalah raja *the customer*

is king, orang yang harus dicintai, harus disenangkan, dan harus dituruti kebutuhannya.

Kepuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan. Dan pelanggan sendiri merupakan orang yang sangat di butuhkan oleh suatu perusahaan atau lembaga keuangan karna dengan adanya pelanggan atau nasabah maka perusahaan atau lembaga tersebut akan tetap ada dan tetap bertahan bahkan akan maju dengan adanya pelanggan atau nasabah.

Dalam kepuasan nasabah terdapat beberapa tingkatan yang perlu untuk diketahui yaitu sebagai berikut:

1. Menemukan kebutuhan pokok pelanggan atau nasabah.
2. Mencari tahu apa sebenarnya yang menjadi harapan dari pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang kepada kita.
3. Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi apa yang diharapkan.

Jadi dalam kepuasan nasabah itu ada tingkatan yaitu harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pihak nasabah, mengetahui apa harapan dari nasabah sehingga nasabah dapat kembali lagi ke kita dan melakukan melebihi apa yang diharapkan atau yang diinginkan oleh pihak nasabah.

Jadi dalam tingkatan kepuasan nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sudah dapat terpenuhi yaitu yang pertama, sudah dapat menemukan kebutuhan pokok nasabah, yang kedua, *customer servicetau* apa yang menjadi harapan dari pelanggan sehingga mereka mau kembali kepada BPRS Bhakti Sumekar dan yang ketiga *customer service* sudah bisa memperhatikan apa yang

menjadi harapan pelanggan dan melebihi apa yang diharapkan pelanggan / nasabah.

Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sangat baik, sopan dan santun. Dilihat dari setiap pelayanan yang diberikan mereka kepada nasabah itu sangat baik, sopan, dan santun dan mereka tidak membanding-bandingkan antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lain, yang artinya semua nasabah mendapatkan bentuk pelayanan yang sama.

Customer Service di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sudah berkompeten di bidangnya. Setelah mendapatkan pelatihan *customer service* langsung mempraktekkan apa yang telah mereka dapat saat pelatihan, jadi *customer service* yang berada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sudah sangat kompeten dibidangnya, hal ini bisa di buktikan dengan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan langsung melayani nasabah sampai tuntas dan baik dalam menangani nasabah yang mengalami kesulitan atau bermasalah.