

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin**

PT. Bank BRISyariah yang terletak di Jalan Jendral A. Yani Km 3 No. 147C Kebun Bunga Banjarmasin adalah salah satu Unit Usaha Syariah dari PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk yang terletak di Jakarta.

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk merupakan kantor pusat dari kantor cabang Bank BRISyariah di Banjarmasin. Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk, terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o. 10/67/KEP. GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah secara resmi beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Jauh dari sistem PT. Bank Rakyat Indonesia (persero),Tbk, sebagaimana induknya, berbeda sekali dengan PT. Bank BRISyariah yang lebih meyakinkan menjadi sebuah lembaga beroperasi dalam melayani jasa-jasa perbankan untuk para nasabahnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Dalam perluasan jaringan PT. Bank BRISyariah khususnya di provinsi Kalimantan Selatan terdapat lima daerah untuk penempatan PT. Bank BRISyariah, diantaranya: Banjarmasin, Sultan Adam, Pasar Baru, Banjarbaru dan

Tanjung. Jadi PT. Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin sebagai Kantor Cabang sedangkan untuk posisi-posisi yang lainnya diwilayah Kalimantan Selatan adalah Kantor Cabang Pembantu.

## 2. Visi dan Misi PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin

Berikut ini adalah visi dan misi bank BRISyariah sebagai lembaga keuangan yang memiliki prinsip syariah:

### a. Visi PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin

“menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”

### b. Misi PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

## 3. Produk-Produk pada PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

### a. Tabungan Faedah BRISyariah IB.

Produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Tabungan faedah BRISyariah iB ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*.

b. Tabungan Ku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabungan Ku ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*.

c. Tabungan Haji BRISyariah iB

Produk simpanan dari BRISyariah bagi calon jamaah haji Reguler yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Tabungan Haji BRISyariah iB ini menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*.

d. Tabungan Impian Syariah iB

Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabah (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan. Tabungan Impian Syariah iB ini menggunakan akad *Mudarabah Mutlaqah*.

e. Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB

Simpel iB kependekatan dari Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB ini menggunakan akad *wadi'ah*.

4. Tujuan Bank Rakyat Indonesia Syariah

BRISyariah merupakan bank yang terbilang baru, bank yang mulai beroperasi pada tahun 2009 ini terus melakukan berbagai persiapan dan

pembenahan dalam rangka membangun fondasi yang kokoh untuk menunjang pertumbuhan bank.

Untuk mengembangkan pelayanan jaringan BRISyariah mengembangkan layanan penjualan melalui sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia dalam bentuk Unit Pelayanan Syariah (UPS) atau Unit Mikro untuk melayani sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah).

BRISyariah juga akan mempersiapkan peluncuran produk baru baik pendanaan maupun pembiayaan, yang akan difokuskan pada segmen UMKM dan consumer sesuai dengan visinya menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah, untuk kehidupan lebih bermakna.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [WWW.BRISyariah.co.id](http://WWW.BRISyariah.co.id), diakses pada tanggal 10 Desember 2018 pukul 07:00 WITA



## B. Penyajian Data

Adapun identitas informan didasarkan pada usia, jenis kelamin, pekerjaan yang sesuai dengan rumusan masalah:

### 1. Identitas Informan

a. Nama : Lia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 26 tahun  
Jabatan : *Customer Service*

b. Nama : Mira  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 25 tahun  
Jabatan : *Customer Service*

### 2. Identitas Responden

a. Nama : Ariyani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 23 Tahun  
Pekerjaan : Mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin

b. Nama : Aulia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 22 Tahun  
Pekerjaan : Mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin

## Hasil Wawancara

### a. Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada *Customer Service*

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukanlah suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang dihadapi. Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, Bank BRISyariah KC. Banjarmasin menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan yaitu sarana dan prasarana kompetensi dan kapasitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan serta rasa memiliki terhadap kesejahteraan perusahaan dan suasana kerja. Faktor-faktor dalam pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

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

Sesuai standar yang dikeluarkan oleh Bank BRISyariah KC. Banjarmasin, *customer service* berkomunikasi dengan menggunakan kemampuan komunikasi yang baik. Selain berkomunikasi secara verbal, *customer service* sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, tulus, berterimakasih dan senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk Bank BRISyariah, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *customer service*. Ada beberapa hal yang dilakukan *customer service* dalam melayani nasabah:<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Mira, *Customer Service* BRISyariah KC. Banjarmasin, Kamis 6 Desember 2018

a) Pada saat *customer service* memperkenalkan produk-produk

BRISyariah KC. Banjarmasin

(1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)

(2) Mempersilahkan nasabah duduk

(3) Menyampaikan keinginan untuk membantu

(4) Berbincang hangat dengan nasabah

(5) Mengumpulkan informasi dari kebutuhan nasabah

(6) Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut.

(7) Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah

(8) Mendapatkan komitmen bahwa nasabah menyetujui untuk menggunakan produk

(9) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lainnya yang di inginkan nasabah.

(10) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

b) Pada saat *customer service* membuat buku tabungan atau deposito untuk nasabah

(1) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam )

(2) Mempersilahkan nasabah duduk

(3) Menyampaikan keinginan untuk membantu



- (4) Berbincang hangat dengan nasabah, misalnya jika nasabah membawa serta anak maka bertanya kelas berapa atau umur berapa dan sebagainya.
- (5) Meminta kartu identitas nasabah
- (6) Meminta nasabah untuk mengisi formulir pembuatan rekening, dan menawarkan kepada nasabah untuk membantu pengisian formulir.
- (7) Membuat rekening baru untuk nasabah
- (8) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
- (9) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam

## 2) *Attitude* (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, manis, jujur, lugas serta tetap tegas dalam memberikan informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, pandai bergaul sehingga nasabah baru dapat dengan cepat akrab dengan *customer service*. Namun semua sikap yang ditunjukkan harus berasal dari hati.<sup>3</sup>

## 3) *Apearance* ( Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, *customer service* Bank BRISyariah KC. Banjarmasin hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai

---

<sup>3</sup> Lia , *Customer Service* BRISyariah KC. Banjarmasin, Kamis 6 Desember 2018

standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan nasabah tidak akan fokus terhadap apa yang dijelaskan namun akan fokus pada penampilan *customer service* yang berlebihan.

a) Pakaian *customer service* wanita

- (1) Sudah menutup aurat dan baju tidak dimasukkan ke dalam baju bagian bawah dengan kata lain sudah menutup pinggul.
- (2) *Customer service* selalu mengenakan kerudung dan baju dengan warna senada.
- (3) Budaya karyawan wanita di Bank BRISyariah KC. Banjarmasin selalu menggunakan baju lengan panjang dan tidak ketat serta transparan.
- (4) Diwajibkan oleh Bank BRISyariah KC. Banjarmasin, seluruh karyawan wanita untuk memakai kerudung yang menutup dada.

b) Pakaian seragam wanita

- (1) *Customer service* selalu mengenakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan Ide-Card.
- (2) *Customer service* selalu mengenakan baju seragam yang disetrika
- (3) *Customer service* menggunakan seragam yang masih layak pakai dan warnanya tidak kusam.

c) Sepatu wanita

(1) Sepatu yang dikenakan *customer service* sudah sesuai standar yaitu berwarna gelap dan tingginya sekitar 4cm.

(2) *Customer service* selalu mengenakan kaos kaki sesuai warna kaki

(3) *Customer service* hanya menggunakan sandal pada area wudhu dan saat berganti sandal dilakukan dibelakang dan tidak pada sekitar meja kerja *customer service*.

#### d) Asesoris Wanita

Asesoris yang dikenakan karyawan *customer service* BRISyariah KC. Banjarmasin hanya bros kerudung, jam tangan serta cincin.<sup>4</sup>

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

Perhatian yang diberikan oleh *customer service* Bank BRISyariah KC. Banjarmasin yaitu yang pertama menanyakan informasi atau kebutuhan yang diinginkan nasabah, menganalisa permintaan nasabah dan antusias dalam menanggapi permasalahan nasabah serta memberikan solusi yang terbaik. Perhatian lain ditunjukkan dengan menanyakan kabar jika sudah mengenal nasabah atau usaha maupun pekerjaan yang digeluti nasabah agar nasabah lebih merasa dihargai dan diperhatikan.<sup>5</sup>

#### 5) *Action* (Tindakan/ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh *customer service* sangat penting dijaga karena jika salah memilih kata maka nasabah akan tersinggung dan enggan kembali dilayani oleh *customer service*, maka fokus serta konsentrasi saat bekerja

---

<sup>4</sup> Mira, *Customer Service* BRISyariah KC. Banjarmasin, Kamis 6 Desember 2018

<sup>5</sup> *Ibid.*,

sangat penting agar tidak bertindak dan mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Ucapan yang harus diucapkan oleh *customer service* dalam melayani nasabah, sebagai berikut:

- a) Menyampaikan ucapan salam (Assalamualaikum) pada saat nasabah datang. Namun terkadang *customer service* tidak mengucapkan salam dan langsung menawarkan bantuan untuk mengetahui keperluan nasabah.
- b) Menjawab ucapan salam (Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh) selalu diucapkan oleh karyawan *customer service*.

#### 6) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sebagai seorang *customer service* memiliki tanggung jawab yang cukup besar. *Customer service* dituntut memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur serta memberikan penjelasan tentang produk. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan *customer service*. Beberapa hal yang menjadi tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan:

- a) Bila Melakukan Kesalahan
  - (1) Memohon maaf atas kesalahan yang terjadi
  - (2) Menunjukkan ekspresi penyesalan
  - (3) *Customer service* tidak boleh ngotot membela diri
  - (4) Sampaikan permohonan maaf kembali atas yang telah diperbuat

(5) Segera lakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur

b) Bila membuat Nasabah Lama Menunggu

(1) Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa Anda juga ikut merasakan keresaan nasabah (rasa empati)

(2) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat

(3) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambannya pelayanan

(4) Setelah selesai melayani sekali lagi sampaikan permohonan maaf.

c) Bila Mendapat Komplain Nasabah

(1) Berprasangka baik kepada nasabah.

(2) Mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.

(3) Berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah *customer service* ada pada posisi nasabah dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.

(4) Memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah.

- (5) Meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera ditangani.
- (6) Bila *customer service* bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan permasalahan nasabah, maka sampaikan permohonan maaf dan meminta nasabah untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan keatasan atau pihak yang berkompeten serta menguasai permasalahannya.
- (7) Menanyakan informasi kepada nsabah tentang kebutuhan lain yang diinginkan nasabah.
- (8) Kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara kepada nasabah bank BRISyariah KC. Banjarmasin. Nasabah sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, dikarenakan karyawan *customer service* pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin sangat ramah dengan nasabahnya, sangat murah senyum dan sangat sopan dengan sikap mereka, berpenampilan rapi dan tidak berlebih-lebihan. Dan melayani dengan urutan kedatangan dan tidak membeda-bedakan nasabah yang ada, mereka juga melaksanakan tugasnya dengan baik namun terkadang waktu tunggu dipelayanan *customer service* cenderung lama, sehingga membuat nasabah menjadi cepat bosan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Lia, *Customer Service* BRISyariah KC. Banjarmasin Kamis 6 Desember 2018.

<sup>7</sup> Nasabah Bank BRISyariah KC. Banjarmasin, Jumat 7 Desember 2018

b. Kendala *Customer Service* dalam Mewujudkan Pelayanan Prima

Dari hasil wawancara kepada dua informan mereka mengatakan pada saat memberikan pelayanan terdapat beberapa kendala:

1. Terkadang ada terjadi gangguan pada pengoperasionalan komputer yang disebabkan karena jaringan komputer yang lamban. Hal ini berdampak pada lamanya dalam memasukkan data nasabah oleh *customer service*.

Contohnya pada saat nasabah yang ingin membuka rekening di Bank BRISyariah KC. Banjarmasin dan kebutuhan sedang mengalami gangguan dalam pengoperasionalan komputer, maka pihak *customer service* akan memberikan penjelasan agar calon nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Karena pada dasarnya ketidakmaksimalan pelayanan tersebut tidak disengaja oleh pihak bank, melainkan jaringan yang kurang mendukung.

2. Keterbatasannya karyawan *customer service*

Dari hasil wawancara *customer service* pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin tersebut hanya ada 2 orang yang membuat mereka menjadi kewalahan karena banyaknya nasabah yang dilayani. Sedangkan pada saat pergantian jam istirahat hanya 1 orang *customer service* yang melayani nasabah.

3. Kurangnya pemahaman nasabah terhadap penjelasan yang diberikan oleh *customer service*.

Tidak semua nasabah di Bank BRISyariah KC. Banjarmasin berlatar belakang pendidikan tinggi, sehingga pada saat *customer service* menjelaskan tentang produk-produk Bank BRISyariah terkadang nasabah sulit memahami penjelasan yang diberikan oleh *customer service*. Padahal *customer service* sudah

berusaha untuk memberikan penjelasan dengan menggunakan bahasa yang sederhana yang mudah dipahami.<sup>8</sup>

### **C. Analisis Data**

Berdasarkan hasil wawancara, dan dokumentasi yang telah dipaparkan pada penyajian data diatas ada beberapa hal yang perlu dianalisis berdasarkan rumusan masalah, berikut hasil analisis penulis yang dilihat dari kesesuaian antara teori dari berbagai literatur dan pelaksanaan dibank.

#### **1. Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada *Customer Service***

Untuk menganalisis permasalahan yang terdapat dalam penyajian data, penulis menggunakan pendapat M. Nur Rianto Al-Arif dalam bukunya “Dasar-Dasar Bank Syariah” bahwa ada enam faktor dalam pelayanan prima.<sup>9</sup>

- a. *Ability* (Kemampuan)
- b. *Attitude* (Sikap)
- c. *Appearance* (Penampilan)
- d. *Attention* (Perhatian)
- e. *Action* (Tindakan/Ucapan)
- f. *Accountability* (Pertanggungjawaban)

Pelayanan karyawan bisa dikatakan pelayanan prima atau terjemah dari *service excellent* yang berarti pelayanan yang baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik manakala dapat atau mampu

---

<sup>8</sup> Mira, *Customer Service BRISyariah KC*. Banjarmasin, Kamis 6 Desember 2018

<sup>9</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), hlm. 215-216



memuaskan pihak yang dilayani (nasabah), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan nasabah.

Berikut analisis penulis mengenai pelaksanaan pelayanan Prima pada *customer service* PT. BRISyariah KC. Banjarmasin berdasarkan teori di atas:

a. *Ability* (Kemampuan)

Berdasarkan teori M. Nur Rianto kemampuan yang dimaksud ialah keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan dalam menunjang pelayanan prima, yang meliputi kemampuan pengetahuan tentang produk-produk bank syariah, melakukan komunikasi yang efektif serta mengembangkan motivasi dan menggunakan sarana *public* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan.<sup>10</sup>

Kemampuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan prima sudah sesuai dengan diterapkan Bank BRISyariah KC. Banjarmasin yaitu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, menerapkan dengan bahasa tubuh seperti mengekspresikan rasa hormat kepada nasabah serta menghargai, tulus dan senang dalam melayani nasabah. Kemampuan lainnya yaitu mampu menggunakan alat komunikasi yang sudah sesuai standar, menguasai produk-produk yang ada pada PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin dan mampu menjelaskan informasi apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah. Dengan bakal kemampuan pengetahuan (*product knowledge*) dan keterampilan yang dimiliki karyawan *customer service* pun menjadi dasar keakuratan mereka dalam memberikan pelayanan. Sehingga dalam hal tersebut pada saat memberikan pelayanan dapat diandalkan karena

---

<sup>10</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), hlm. 215-216

dengan semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan, maka akan terlihat kemampuan yang dilakukan oleh *customer service*.

Berdasarkan hasil observasi penulis terlihat hanya satu orang petugas *customer service* yang melakukan pelayanan pada saat pergantian jam istirahat makan siang. Akibatnya proses pelayanan yang seharusnya dapat berjalan dengan normal menjadi terhambat dikarenakan hanya satu orang *customer service* yang melayani.

Adapun hasil penelitian berupa wawancara terhadap pelayanan prima pada *customer service* di PT.Bank BRISyariah KC. Banjarmasin diketahui adanya keseragaman jawaban para informan dengan teori yaitu *customer service* telah melakukan berbagai upaya dan kinerja yang baik hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi dengan baik, memahami seluruh produk-produk Bank BRISyariah KC. Banjarmasin dan mampu menggunakan alat komunikasi yang sudah sesuai standar.

b. *Attitude* (sikap)

Menurut teori M. Nur Rianto sikap merupakan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada dipetugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil wawancara kepada dua orang informan *customer service* menyatakan bahwa pekerjaan menuntut mereka harus dapat bersikap sopan dan ramah terhadap semua nasabah, melayani dengan sepenuh hati, murah senyum,

---

<sup>11</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), hlm. 215-216

lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dan lugas dalam memberikan informasi kepada nasabah. Menunjukkan sifat simpatik, pandai bergaul serta antusias saat nasabah berbicara.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis maka sikap yang dimiliki *customer service* pada PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah sesuai dengan teori bahwa setiap *customer service* harus memberikan bantuan kepada nasabah dengan tulus, bersikap sopan, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata serta jujur dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

c. *Appearance* (Penampilan)

Berdasarkan teori M. Nur Rianto *appearance* (perhatian) ialah penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.<sup>12</sup>

Hal ini telah diungkapkan dari hasil wawancara bahwa penampilan yang ditunjukkan oleh *customer service* Bank BRISyariah KC. Banjarmasin baik secara fisik (pakaian, sepatu, asesoris) maupun non fisik (kepribadian positif) yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah. Tidak luput Bank BRISyariah KC. Banjarmasin juga secara umum pastinya menyediakan fasilitas fisik untuk masyarakat, hal ini dapat dilihat secara langsung pada saat peneliti melakukan observasi. Fasilitas fisik dari Bank BRISyariah KC. Banjarmasin adalah berupa

---

<sup>12</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), hlm. 215-216

gedung kantor yang letaknya strategis dan cukup luas dan sejuk dengan adanya AC yang telah disediakan. Adanya beberapa tempat duduk yang telah disediakan untuk nasabah yang menunggu antrian, dan juga beberapa rak brosur yang dapat dibaca oleh nasabah dan adanya televisi juga dapat menghilangkan rasa jenuh pada saat menunggu nomor antrian. Namun terlihat dari sisi halaman parkir yang tidak cukup terlalu luas sehingga nasabah sedikit susah untuk mencari lokasi untuk memarkirkan kendaraan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis terlihat penampilan fisik dan non fisik pada *customer service* pada saat memberikan pelayanan sudah sesuai dengan teori bahwa setiap karyawan harus berpenampilan rapi, bersih. Namun dilihat dari fisik perusahaan adanya kekurangan area parkir yang kurang luas sehingga nasabah sedikit sulit untuk mencari lokasi untuk memarkirkan kendaraan.

d. *Attention* (perhatian)

Berdasarkan teori dijelaskan bahwa karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.<sup>13</sup>

Dari kedua informan yang penulis wawancarai menyatakan bahwa perhatian yang ditunjukkan disini yaitu dengan menanyakan informasi atau kebutuhan yang di inginkan nasabah, menganalisa permintaan nasabah dan antusias dalam menanggapi permasalahan nasabah serta memberikan solusi yang

---

<sup>13</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), hlm. 215-216

terbaik sebagai wujud perhatian. Melayani dengan sesuai jadwal dan prosedur, apabila tidak dapat menyelesaikan suatu masalah mereka pun tidak malu untuk meminta bantuan kepada teman sekerjanya.

Selain itu dari hasil wawancara kepada dua orang nasabah bank BRISyariah KC. Banjarmasin nasabah sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, dikarenakan *customer service* pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah bersikap jujur, ramah dan sopan berpenampilan rapi dan melayani dengan urutan kedatangan dan tidak membedakan nasabah yang ada. Melaksanakan fungsi dan tugas dengan baik, pelayanan yang diberikan pun membuat nasabah akan menjadi loyal dan setia dengan perusahaan. Hanya saja waktu tunggu dipelayanan *customer service* cenderung lama, sehingga membuat nasabah menjadi cepat bosan.

e. *Action* (tindakan/ucapan )

Berdasarkan teori dijelaskan bahwa karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.<sup>14</sup>

Dari kedua informan yang penulis wawancarai, mereka cukup percaya diri untuk membantu para nasabah dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dikarenakan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup memadai terhadap produk-produk maupun profil perusahaan. Sehingga dengan demikian mereka akan tanggap dalam membantu para nasabah untuk memberikan bantuan dalam proses pelayanan. Mereka merespon dengan tetap bersikap sopan, ramah dan tenang, melayani dengan sesuai yang menjadi keluhan dari nasabah

---

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), hlm. 215-216

disertai dengan rasa ketulusan, jujur, ikhlas dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan. Dalam hal pengucapan pun sangat penting dijaga karena jika salah kata dalam berucap maka nasabah akan tersinggung dan enggan kembali dilayani oleh *customer service*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis terlihat tindakan/ucapan *customer service* pada saat memberikan pelayanan sudah sesuai dengan teori bahwa setiap memberikan pelayanan prima harus memiliki kemauan untuk memberikan jasa dengan cepat, tanggap.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Berdasarkan teori dijelaskan bahwa pertanggungjawaban adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>15</sup>

Dari kedua informan yang penulis wawancarai, mereka mengatakan bahwa bekal pengetahuan dan keterampilan akan mampu memberikan keyakinan dihati para nasabah, memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah seperti tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur serta memberikan penjelasan tentang produk. Setiap melakukan pelayanan dilakukan berdasarkan keamanan kepastian hukum dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pihak bank selalu menjaga kerahasiaan informasi data nasabah. Beberapa hal yang menjadi tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan meliputi bila melakukan kesalahan, bila mengecek nasabah, bila mendapat komplain nasabah, bila membuat nasabah menunggu.

---

<sup>15</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2010), hlm. 215-216

Kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari namun sebagai *customer service* harus dapat mengambil hati nasabah dengan menangani langsung masalah yang timbul.

## **2. Kendala *Customer Service* dalam Mewujudkan Pelayanan Prima**

Dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas bank dalam hal pelayanan, pasti menemukan kendala yang harus ditangani secara langsung maupun tidak langsung oleh PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

Tetapi dalam hal kendala tersebut pasti mendapat solusi yang baik bagi bank itu sendiri. Kendala bisa terjadi kepada siapa saja, bisa dari masyarakat sekitar maupun dari pihak bank itu sendiri. Dari hasil wawancara penulis terhadap kendala *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin yaitu :

Kendala yang pertama dari pihak bank, kendala ini cenderung berasal dari sistem jaringan pengoperasionalan komputer yang memang keadaan itu tidak dikehendaki oleh pihak bank itu sendiri, dimana terkadang ada terjadi gangguan pada pengoperasionalan komputer yang lamban. Hal ini berdampak pada lamanya dalam memasukan data nasabah oleh *customer service*, oleh karena itu dengan memberikan penjelasan secara ramah, sopan kepada nasabah agar tidak terjadi kekecewaan bagi nasabah.

Menurut penulis, PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin harus meningkatkan sistem layanan agar pelayanan prima dapat berjalan secara lancar. Memperbaiki dan mengevaluasi kesalahan-kesalahan yang ditimbulkan supaya

kendala dalam melaksanakan *service excellent* kepada nasabah dapat diminimalisir.

Kendala yang kedua yaitu terbatasnya karyawan *customer service*, yang mana dari hasil wawancara *customer service* pada Bank BRISyariah KC. Banjarmasin tersebut hanya ada 2 orang yang membuat mereka menjadi kewalahan karena banyaknya nasabah yang dilayani. Sedangkan pada saat pergantian jam istirahat hanya 1 orang *customer service* yang melayani nasabah.

Menurut penulis, PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin sebaiknya menambahkan karyawan dibagian *customer service* agar lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah.

Kendala ketiga yaitu dari pihak nasabah disebabkan karena kurang mampuan pihak nasabah atau calon nasabah dalam memahami semua penjelasan yang diberikan oleh *customer service* tentang produk-produk atau informasi yang diperlukan nasabah. Sehingga *customer service* harus lebih sabar dan lebih ekstra dalam memberikan penjelasan pada pihak nasabah maupun calon nasabah.

Menurut penulis, *customer service* PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin harus menyampaikan dengan baik memberikan penjelasan kembali dengan bahasa yang mudah di pahami nasabah.

Dari hasil analisis data tersebut secara umum pelayanan prima pada *customer service* di Bank BRISyariah KC. Banjarmasin telah ditentukan oleh pihak bank dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah mulai dari sikap menyambut nasabah, sikap dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah,



keramahan dalam memberikan pelayanan, kehandalan dalam memberikan pelayanan dan sikap saat selesai kunjungan nasabah.

Tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat dari pelayanan yang mereka lakukan karena kriteria puas sudah merupakan hal yang baik dirasakan nasabah terhadap apa yang telah diberikan bank BRISyariah KC. Banjarmasin. Pelayanan yang diberikan membuat nasabah merasa senang dan puas. Karyawan *customer service* mampu melayani nasabah dengan jujur, ramah dan sopan.

Seperti Nabi Muhammad saw, dalam melayani nasabah beliau juga menerapkan sifat-sifat yang baik seperti jujur, sebelum memulai karir sebagai pengusaha, Nabi Muhammad saw sudah lama dikenal sebagai seorang yang dapat dipercaya oleh semua orang. Sikap itulah yang menjadi dasar kepercayaan jangka panjang dari semua orang yang berinteraksi dengannya, baik dalam kehidupan bisnis maupun kehidupan sehari-hari.

Firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 8

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْا ۗ اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Yang Artinya:

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(QS.Al-Maidah:8)<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Tim Penerjemah Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah Tafsir Perkata*, (Jakarta: Syamil Al-Qur'an, 2010), hlm. 118

Ayat ini memerintahkan kepada orang mukmin agar melaksanakan amal dan pekerjaan mereka dengan cermat, jujur dan ikhlas karena Allah Swt., baik pekerjaan yang bertalian dengan urusan kehidupan duniawi. Karena hanya dengan demikianlah mereka dapat sukses dan memperoleh hasil balasan yang mereka harapkan.