

## **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

### **Identitas informan**

#### a Informan I

Nama : Candra Hernadi

Jenis kelamin : Laki-laki

Pendidikan : S1

Jabatan : Funding assistant

Alamat : Jl. A. Yani km 9,1 Gg. Tatah Kalaka indah, komp. Tatah  
Kalaka permai, kertak hanyar Kab. Banjar

#### b Informan II

Nama : Rayhanawati

Jenis kelamin : Perempuan

Pendidikan : S1

Jabatan : Funding assistant

Alamat : Martapura

### **A. Penyajian Data**

1. Cara Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah yang dijalankan Bank BNI Syariah KC Banjarbaru

Dari penelitian yang dilakukan penulis dengan pihak bank BNI Syariah KC Banjarbaru, bahwa strategi yang dijalankan sudah tepat. Dengan berjalannya strategi ini BNI Syariah KC Banjarbaru dapat lebih meningkatkan jumlah nasabah atau mempertahankan nasabah. Penyajian ini

telah dilaksanakan dengan melakukan wawancara langsung dengan ibu rayhanawati dan bapak candra yang merupakan karyawan bank di bagian *funding asistant* yang menangani langsung tentang Pelayanan Prima yang ada pada Bank BNI Syariah KC. Banjarbaru. Wawancara dilakukan Bank BNI Syariah KC. Banjarbaru di Jl. A. Yani km 35,5. Kec.Banjarbaru Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan.

BNI Syariah KC Banjarbaru merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan. Dalam menawarkan dan menjual suatu jasa yang bentuknya tidak nyata, kita harus bisa menjelaskan dan menggambarkan apa yang kita tawarkan sehingga calon nasabah tergiur dan bersedia membeli jasa yang ditawarkan, sehingga calon nasabah dapat merasakan hasil dari jasa yang telah di beli. Oleh karena itu seorang karyawan BNI Syariah KC. Banjarbaru harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah atau calon nasabah. Dalam halnya memberikan pelayanan kepada nasabah, yang bertugas bukan hanya seorang customer service, namun seluruh pihak yang ada BNI Syariah KC. Banjarbaru, seperti teller,AOSP, Funding, dll. Peran sebuah startegi pelayanan pada BNI Syariah KC. Banjarbaru merupakan suatu bagian yang tidak boleh di abaikan, karena strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan akan memberikan dampak yang positif bagi BNI Syariah KC. Banjarbaru.

Suatu strategi pelayanan selayaknya seperti penghubung atau perantara antara BNI Syariah KC. Banjarbaru dan nasabahnya dalam proses transaksi yang sedang berlangsung. Strategi yang digunakan harus sesuai dengan

kemampuan BNI Syariah KC. Banjarbaru sesuai dengan keadaan, situasi, dan kebudayaan nasabah BNI Syariah KC. Banjarbaru. Pemilihan strategi juga harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan sebelumnya oleh BNI Syariah KC. Banjarbaru, jika strategi tidak sesuai dengan prosedur yang ada maka tujuan yang ingin dicapai oleh BNI Syariah KC. Banjarbaru dengan menerapkan strategi tersebut tidak akan maksimal, dan akan mempengaruhi keputusan calon nasabah untuk memulai hubungan dengan BNI Syariah KC. Banjarbaru.

Selanjutnya para karyawan yang berada di front liner akan melayani para nasabah dan calon nasabah dan bagi nasabah prima akan langsung dilayani oleh team *Funding* dan team funding tersebut membawa nasabah yang mendapatkan pelayanan Prima keruangan khusus yang disebut ruangan Prima.

Dengan menjelaskan permasalahan yang belum dipahami atau membantu melayani apa yang dibutuhkan oleh nasabah dan calon nasabah. Hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepercayaan, karena dengan memberikan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa bahwa kepentingannya telah dilakukan dengan tanggung jawab dan tidak mempersulit untuk menyelesaikan kepentingan tersebut. Semua karyawan bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Adapun layanan yang dapat diberikan oleh karyawan BNI Syariah KC. Banjarbaru antara lain:

- a) Melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga nasabah memiliki rasa percaya kepada pihak Bank BNI Syariah KC Banjarbaru
- b) Menawarkan dan menjelaskan produk dengan jelas dan mudah dipahami oleh nasabah atau calon nasabah.
- c) Menyampaikan informasi kepada nasabah, sehingga nasabah tidak merasa bingung, dan merasa dirinya dianggap penting.

BNI Syariah KC Banjarbaru merupakan salah satu lembaga keuangan yang peduli dengan sebuah pemberian pelayanan yang baik. Berbagai macam produk yang ada dengan pelayanannya yang memudahkan bagi seluruh

nasabah, menjadikan BNI Syariah KC Banjarbaru mampu membentuk pelayanan yang prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang memiliki faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Lembaga keuangan berkembang seiring dengan perkembangan dunia, oleh karena itu lembaga keuangan bersaing untuk tetap bertahan dalam persaingan meningkatkan pendapatan dan jumlah nasabah, dengan demikian BNI Syariah KC Banjarbaru harus mampu memelihara dan mempertahankan nasabah dengan cara memberikan pelayanan terbaiknya.

Pelayanan prima yang baik membutuhkan kerja sama semua anggota atau karyawan BNI Syariah KC Banjarbaru. Baik yang berhubungan secara langsung dengan nasabah atau tidak, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, mempunyai rasa percaya diri untuk menyesuaikan dengan nasabah, dan mampu mempertimbangkan kepercayaan nasabah. Pelayanan prima bukan sekedar memberikan suatu pelayanan yang semestinya. Pelayanan prima membutuhkan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut menjadikan setiap anggota atau karyawan harus mempunyai langkah dan sikap yang tepat dalam berhubungan dengan nasabah. Strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima harus sesuai dengan sistem atau prosedur yang dirancang untuk mendorong pemberian pelayanan yang nyaman dan berkualitas terhadap nasabah.

Dalam melaksanakan pelayanan prima dengan konsep A6 yaitu : Kemampuan(*Ability*), Sikap(*Attitude*), Penampilan(*Apperance*)Perhatian(*Atte*

*ntion*), Tindakan (*Action*) dan Tanggung jawab (*Accounttability*) BNI Syariah KC Banjarbaru memberikan strategi pelayanan prima yang terbaik, sehingga akan menimbulkan rasa puas dan peningkatan jumlah nasabah, dan tercipta reputasi yang baik. BNI Syariah KC Banjarbaru memberikan berbagai macam strategi pelayanan yang memberikan pelayanan prima terhadap nasabah sehingga meningkatnya jumlah nasabah, adapun strategi pelayanan prima yang dilakukan ialah :

a) Strategi pelayanan

Dengan memberikan pelayanan terbaiknya di bank BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu dengan cara selalu meberikan salam terlebih dahulu kepada nasabah, memberikan seyum dan sapa dan untuk nasabah prima akan langsung dilayani oleh pihak funding dan sembari menunggu pihak fundi/taller/cs melakukan transaksi pihak bank akan berbincang bincang kepada nasabah seperti menanyakan bagaimana kabarnya dan bagaimana perkembangan bisnis nasabah tersebut Konsep pelayanan yang digunakan di BNI Syariah KC Banjarbaru ialah konsep pelayanan prima A3, yaitu attitude (sikap), attention (perhatian), dan action (tindakan).

b) Pelatihan karyawan Bank BNI Syariah KC Banjarbaru

Setiap bank memiliki prosedur dan tatacara yang berbeda untuk menerapkan pelayanan prima, adanya pelatihan untuk para karyawan bank sehingga akan menciptakan dedikasi pribadi yang tinggi dalam menarik perhatian nasabah dan bersikap ramah sehingga menimbulkan kesan positif

dari nasabah sehingga bank tidak kehilangan nasabahnya dan nasabah di bank BNI Syariah KC Banjarbaru bertambah

c) Strategi Pelayanan Periklanan atau Promosi

BNI Syariah KC Banjarbaru dalam memberikan pelayanan terhadap calon nasabah tentang promosi produk, dan juga pelayanan bagi nasabah yang ingin membuka rekening tabungan, dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

1) Karyawan BNI Syariah KC Banjarbaru

Karyawan BNI Syariah KC Banjarbaru terjun langsung ke masyarakat untuk memberikan pengenalan secara pribadi tentang produk-produk di BNI Syariah KC Banjarbaru dan karyawan tersebut memberikan suatu hadiah kepada Nasabah di hari-hari tertentu sehingga nasabah tersebut merasa diprioritaskan dan nasabah tersebut merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BNI Syariah KC Banjarbaru tersebut, sehingga masyarakat bisa percaya dan menjadi nasabah di BNI Syariah KC Banjarbaru dan juga bisa menggunakan brosur. Karyawan mengenalkan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan membantu proses pengajuan pembukaan rekening dengan kelengkapan persyaratannya.

2) Walking Customer

Walking customer yaitu nasabah datang langsung ke BNI Syariah KC Banjarbaru untuk mengajukan permohonan pembukaan rekening, ataupun pengajuan permohonan pembiayaan. Umumnya nasabah pembiayaan juga akan membuka rekening tabungan, hal tersebut

dimaksudkan agar sewaktu-waktu membutuhkan biaya atau waktu jatuh tempo pembayaran angsuran bisa diambil dari tabungan tersebut jika saldo di rekening mencukupi.

### 3) Brosur

Cara pengenalan yang utama adalah penyebaran brosur. Kegiatan penyebaran brosur ini dilakukan oleh karyawan, secara langsung maupun tidak langsung. Alasan menggunakan media brosur sebagai media periklanan atau promosi, karena biaya yang dikeluarkan akan lebih terjangkau dan memiliki banyak keunggulan yang diperoleh dibandingkan menggunakan media iklan lainnya. Di dalam brosur akan lebih terperinci dalam menjelaskan kaintannya dengan apa yang di iklankan, sehingga memudahkan calon nasabah untuk mengetahui informasi tentang produk dan jasa dari BNI Syariah KC Banjarbaru.

Dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan di atas mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap pelayanan prima dalam meningkatkan nasabah pada BNI Syariah KC Banjarbaru, karena dengan memberikan pelayanan yang baik atau pelayanan yang prima maka secara tidak langsung akan terus menerus meningkat nasabahnya karena satu nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan memberitahu kepada masyarakat yang lain untuk menabung atau melakukan transaksi di BNI Syariah KC Banjarbaru, karena pelayanan prima yang diberikan membuat nasabah merasa puas.



2. Data Kendala dalam menjalankan Strategi Pelayanan Prima dalam meningkatkan Nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru

Setelah melakukan wawancara dengan pihak Bank BNI Syariah KC Banjarbaru mengenai strategi pelayanan prima dalam meningkatkan nasabah namun terdapat beberapa kendala dalam menjalankan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan nasabah yaitu sebagai berikut :

1) Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah

Masyarakat masih banyak memiliki persepsi yang salah tentang bank syariah. Secara visual dan analogis masih banyak masyarakat yang menafsirkan bank syariah adalah bank konvensional pada umumnya yang menggunakan dasar pembagian hasil dalam mendistribusikan pendapatan yang diperoleh bank. Beberapa anggapan atau persepsi yang tidak benar dari beberapa masyarakat dipahami karena masih minimnya informasi dan pemahaman tentang bank syariah.

2) Kehadiran Perbankan Lainnya Yang Juga memakai pelayanan prima

Disini maksudnya yaitu banyak perbankan yang di hadirkan di kota Banjarbaru ini salah satu nya yaitu Bank BNI Syariah KC Banjarbaru, kehadiran bank lainnya juga yang memakai Pelayanan Prima secara langsung ini akan menjadi saingan dari Bank BNI Syariah KC Banjarbaru Oleh karena itu BNI Syariah harus siap bersaing untuk memperoleh nasabah begitu juga dirasakan oleh Bank BNI Syariah KC

Banjarbaru dalam memberikan pelayanan prima harus memberikan pelayanan terbaiknya agar mampu memperoleh nasabah dan mempertahankan nasabah sehingga nasabah BNI Syariah meningkat.

3) Mengalami offline jaringan dan kurangnya pemahaman nasabah

Mengalami offline jaringan, terkadang mengalami offline jaringan sehingga membuat transaksi terhambat. Kurangnya penjelasan dari pegawai, hal ini yang kadang terjadi saat ada calon nasabah yang ingin melakukan pembiayaan. Kurangnya pemahaman nasabah, dengan berbeda beda daya tangkap seseorang membuat pihak bank BNI Syariah KC Banjarbaru harus lebih menjelaskan.

## **B. Analisis Data**

### **1. Analisis strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah yang dijalankan bank BNI Syariah KC Banjarbaru**

Seiring dengan berkembangnya dunia usaha dalam berbagai bidang maka perusahaan-perusahaan dengan lingkungan pekerjaan yang sama akan bersaing ketat, sehingga peluang untuk mendapatkan nasabah akan semakin kuat dalam persaingan tersebut tentu suatu lembaga keuangan harus memberikan yang terbaik untuk nasabahnya Islam mengajarkan pada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Hal tersebut sebagaimana Firman Allah SWT dalam QS Al- baqarah /2: 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا  
 أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya lembaga keuangan harus menggunakan strategi pelayanan. pelayan yang dilakukan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru selalu memberikan pelayanan yang terbaik/pelayanan prima yang membuat nasabah merasa diprioritaskan sehingga nasabah tersebut merasa percaya untuk menanamkan modal/ivestasi dan menabung di Bank tersebut. seperti yang dilakukan Bank BNI Syariah KC Banjarbaru strategi pelayanan yang dilakukan sudah bagus sebagai mana yang sudah ada di teori bab II yaitu seperti yang dijelaskan Menurut Brata (2004) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok yaitu: Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Apperance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*) Tanggung jawab (*Accounttability*).

BNI Syariah tidak hanya meberikan kepuasana kepada nasabah, akan tetapi bagaimana seorang pegawai bank tersebut ketika memberikan pelayanan nya kepada nasabah bisa membuat nasabah tersebut merasa diutamakan. Nasabah bank BNI Syariah KC Banjarbaru tidak hanya dipandang sebagai orang yang melakukan transaksi oleh Bank BNI Syariah KC Banjarbaru namun BNI Syariah KC Banjarbaru berusaha memberikan pelayanan terbaiknya untuk nasabah yaitu pelayanan prima (rayhanawati,

wawancara dengan funding assistant, 2020). Pelayanan prima di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru didasarkan pada pelayanan terbaik atau pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah dalam hal ini perlu dilakukan pendekatan yang dilakukan Bank BNI Syariah KC Banjarbaru untuk membangun sebuah hubungan yang kuat dengan nasabah khususnya nasabah prima pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru mempunyai 3 (tiga) strategi yang dijalankan yaitu: strategi promosi, strategi pelatihan pegawai, strategi pelayanan. Dari informasi yang didapat dari pihak bank BNI Syariah KC Banjarbaru tidak ada strategi khusus yang dipakai oleh pihak Bank BNI Syariah KC Banjarbaru (Candra, wawancara dengan funding assistant, 2020).

Semua strategi yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah KC Banjarbaru kembali ke pelayanan yang baik yang dilakukan pegawai bank tersebut oleh karena itu pegawai Bank BNI Syariah diperlukannya untuk pelatihan terlebih dahulu agar memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga nasabah merasa puas dan juga pegawai bank tersebut tahu bagaimana cara memberikan pelayanan terbaiknya karena pelayanan yang baik sangat mempengaruhi meningkatnya jumlah nasabah sebagaimana yang dijelaskan oleh Atmadjati dalam bukunya yang berisi tentang Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar layanan. Penyediaan layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam

kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya (Atmadjati, 2013, hlm. 18-20).

BNI Syariah juga memakai strategi Pelayanan Periklanan atau Promosi periklanan merupakan sarana promosi yang paling penting dalam memasarkan produk dari hasil penelitian bahwa BNI Syariah KC Banjarbaru dalam menawarkan produknya harus konsisten. Produk atau jasa di BNI Syariah KC Banjarbaru merambah keseluruhan kalangan, baik kalangan bawah maupun kalangan atas dan juga pegawai BNI Syariah KC Banjarbaru harus tahu apa produk yang dibutuhkan nasabah dan pegawai BNI Syariah harus bisa menjelaskan kepada Nasabah tersebut sehingga nasabah tertarik produk yang ditawarkan.

Dari produk yang ditawarkan kepada nasabah membutuhkan kepercayaan nasabah, karena kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor untuk menjaga eksistensi BNI Syariah KC Banjarbaru. Maka dari itu BNI Syariah KC Banjarbaru harus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. menurut peneliti strategi yang dijalankan BNI Syariah KC Banjarbaru memiliki strategi yang bagus seperti yang dijelaskan oleh Zaki F dalam bukunya yang berisi tentang dengan memiliki pernyataan strategi yang jelas, sebuah perusahaan bisa dianggap sudah memiliki salah satu faktor yang berperan penting dalam perubahan lingkungan kerja ke arah yang lebih baik. Dengan adanya strategi, semua anggota organisasi akan merasa memiliki pandangan yang sama tentang

kemana perusahaan akan menuju, dan perannya dalam menuju ke arah yang dituju (Zaki F. , 2015 , hal. 10 - 11).

## **2. Analisis kendala dalam menjalankan strategi pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bnak BNI Syariah KC Banjarbaru**

BNI Syariah KC Banjarbaru dalam mempertahankan nasabah dapat dikatakan sangat baik, namun dalam menjalankan startegi tersebut masih ada kendala yang harus dihadapi oleh BNI Syariah KC Banjarbaru. (Rayhanawati & candra, wawancara dengan funding assistant, 2020) berikut ini kendala-kendala yang terdapat di BNI Syariah KC Banjarbaru, adapun kendala tersebut adalah sebagai berikut:

### **a. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah**

Masyarakat masih banyak yang menganggap bahwa Bank syariah sama dengan bank konvensional dan masyarakatan menganggap bahwa bank syariah lebih banyak persyaratannya sehingga membuat nasabah lebih memilih menabung di bank konvensional banyak nasabah yang tidak tahu bahwa di bank syariah menggunakan sistem bagi hasil bukan riba karena kurangnya pemahaman masyarakat tersebutlah yang membuat pegawai bank ketika menawarkan produknya harus menjelaskan ulang tentang bank syariah terkadang memakan waktu yang cukup lama.(Rayhanawati,2020)

### **b. Kehadiran Perbankan Lainnya Yang Juga memakai pelayanan prima**

Kehadiran bank lain yang juga menggunakan pelayanan prima, pasti Bank tersebut akan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga nasabah

mersa puas dan tidak berpaling ke bank lain hal ini tentu juga yang harus dilakukan bank BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu memberikan pelayanan terbaiknya atau pelayanan prima sehingga pelayanan prima di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru siap untuk bersaing dengan Bank-Bank lain.

c. Mengalami offline jaringan dan kurangnya pemahaman dari nasabah

Meminimalisir jaringan yang terkadang bisa eror, hampir semua lembaga keuangan terkadang mengalami yang namanya offline jaringan. Kendala seperti ini harus diminimalisirkan dan itu akan dilakukan perbaikan-perbaikan supaya setiap kali nasabah tidak lagi bilang “maaf ibu/bapak jaringan eror”. Transaksi yang dilakukan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru yang menggunakan jaringan komputer. Jika jaringan mengalami kendala maka transaksi pun akan terhambat, hal ini akan membuat nasabah kecewa.

Kurangnya pemahaman nasabah membuat para pegawai Bank BNI Syariah KC Banjarbaru harus melakukan penjelasan dengan pelan bahkan penjelasan diulang kembali. Dengan pemahaman dengan pemahaman nasabah yang berbeda-beda tersebut terkadang memakan waktu yang banyak.