

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Sejarah berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun

1968, dan lebih dikenal sebagai “BNI 46”. Perjalanan BNI Syariah bermula dari bentuknya Unit Usaha Syariah (UUS) oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada 29 April 2000 dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Berawal dari lima kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin, selanjutnya UUS BNI berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 menetapkan bahwa status UUS hanya bersifat temporer dan oleh karena itu akan dilakukan spin off pada 2009. Rencana spin off terlaksana pada 19 Juni 2010 dengan didirikannya PT Bank BNI Syariah (“BNI Syariah atau Bank”) sebagai Bank Umum Syariah (BUS) berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41KEP.GBI/2010.

Realisasi ini tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Selain itu, prinsip pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin berkembang. Nasabah BNI Syariah tentunya juga dapat memanfaatkan jaringan Kantor Cabang BNI Konvensional (office channeling) yang tersebar di lebih dari 1.500 outlet di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, BNI Syariah senantiasa meningkatkan pelayanan pada jaringannya demi memberikan kemudahan pada nasabah. Sebagai salah satu bentuk peningkatan layanan yang berkelanjutan, BNI Syariah juga senantiasa memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah dengan memastikan bahwa semua produk BNI Syariah dan memenuhi aturan syariah yang berlaku.

PT Bank BNI Syariah resmi berganti nama setelah merger dengan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS). Bank hasil penggabungan ini bernama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Perubahan nama PT Bank BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia akan efektif sejak tanggal persetujuan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap perubahan Anggaran Dasar PT Bank BNI Syariah yang akan berubah nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk yaitu tanggal 1 Februari 2021.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Lokasi penelitian ini ialah di BSI KCP Martapura yang terletak di Jl. Ahmad Yani KM. 40, RT.05/RW.02, Cindai Alus, Kec. Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70714.

### **Visi**

#### **TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK**

### **Misi**

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- c. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- d. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- e. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- f. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

*Corporate Social Responsibility* atau Tanggung jawab Sosial Perusahaan adalah komitmen perusahaan kepada lingkungan dengan tujuan memberikan nilai tambah kepada semua pemangku kepentingan termasuk internal perusahaan guna mendukung pertumbuhan perusahaan.

Dasar Pelaksanaan, yaitu:

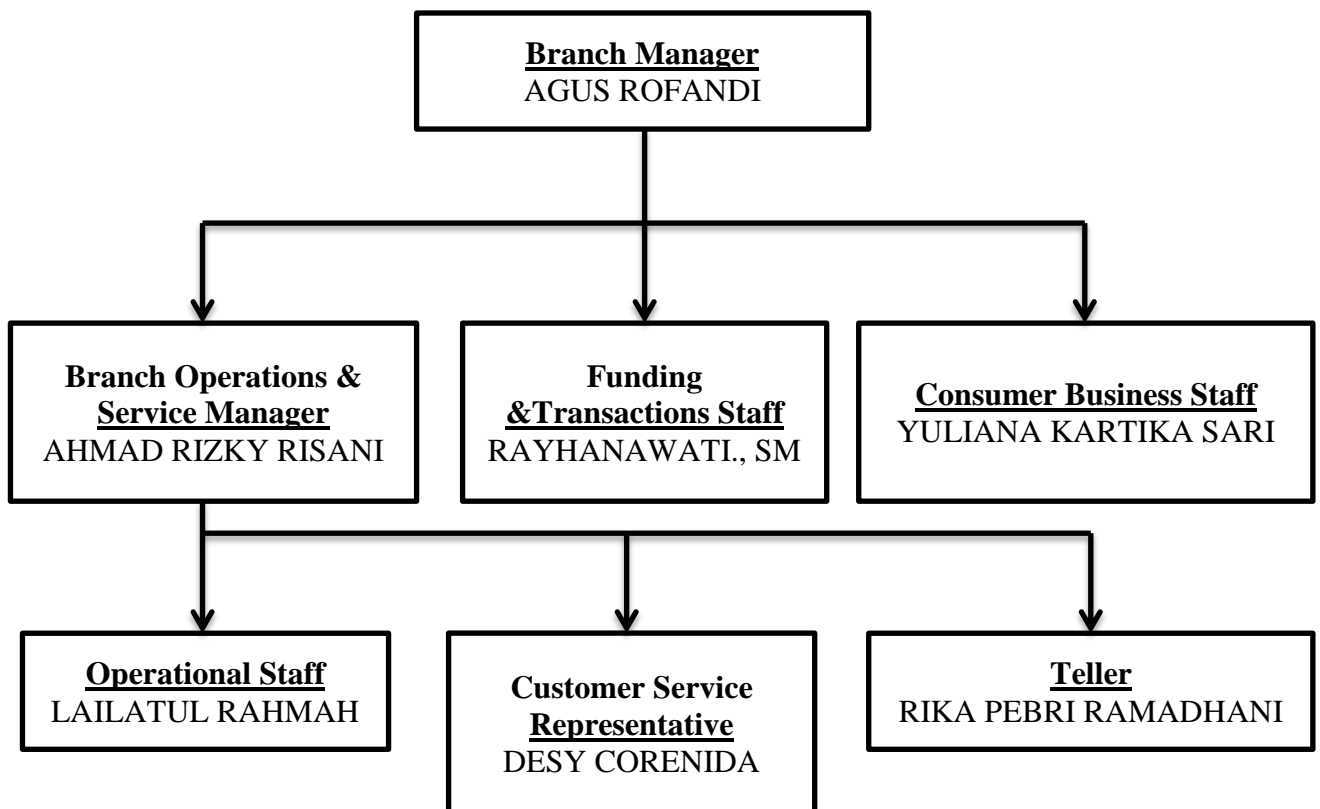
- a. UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
- b. UU No 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal

Tujuan implementasi kegiatan CSR adalah:

- a. Mewujudkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan masyarakat
- b. Mendukung implementasi praktik bisnis yang transparan dan bertanggung jawab
- c. Membangun citra positif dan menggalang dukungan masyarakat
- d. Menggali dan memberdayakan potensi UMKM melalui penyaluran dana kemitraan
- e. Berpartisipasi pada program pelestarian lingkungan hidup, peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, kehidupan beragama, dan perbaikan sarana umum lainnya.

**Struktur Organisasi**  
**BSI KCP Martapura**

**Gambar 4.1**



## 2. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan cara wawancara, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan Strategi Pelayanan Prima oleh *Customer Service* dalam Mencapai Kepuasan Nasabah di BSI KCP Martapura, dengan informan ialah *Customer Service* di BSI KCP Martapura yaitu 1 orang dan nasabah di BSI KCP Martapura sebanyak 10 orang yang menggunakan jasa *Customer Service* di BSI KCP Martapura.

### a. *Customer Service* BSI KCP Martapura

#### Identitas Informan

Nama : Desy Corenida

Umur : 28 Tahun

Pend. Terakhir : S1 Ilmu Komputer

Lama Bekerja : 4 Tahun

Alamat : Jln Kelapa Sawit No 42 Kelurahan Sungai Besar  
Kecamatan Banjarbaru Selatan Kalimantan Selatan

Layanan yang memberikan kepuasan kepada nasabah, memenuhi kebutuhan nasabah sehingga menyentuh hati nasabah sehingga nasabah akan menceritakan kehebatan layanan BSI KCP Martapura. Menjadi bank syariah yang paling di ingat oleh masyarakat. Sangat penting pelayanan prima oleh *customer service* dalam mencapai kepuasan nasabah di BSI KCP Martapura, demi tercapainya *goals* sebagaimana pertanyaan no 2 tadi, sehingga memberikan keuntungan yang berkelanjutan. Strategi pelayanan CS di BSI KCP Martapura, yaitu menjadikan pelayanan *ultimate* menjadi budaya sehingga menjadi kebiasaan sehari hari, mengembangkan pengetahuan melalui *sharing* maupun pelatihan,

mengadakan training layanan, monitoring dan evaluasi, serta memberikan *reward* untuk petugas yang berprestasi dan memberikan *punishment* apabila tidak sesuai dengan layanan yang ditetapkan BSI KCP Martapura.

Ada SOP *Customer Service* dalam pelayanan nasabah di BSI KCP Martapura. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan prima oleh CS dalam mencapai kepuasan nasabah di BSI KCP Martapura yaitu adanya *survey* kepuasan nasabah yang diisi langsung oleh nasabah tentang bagaimana layanan CS yang mana akan mempengaruhi nilai cabang dan CS itu sendiri. Etika pelayanan prima oleh *Customer Service* dalam mencapai kepuasan nasabah yang tidak kalah penting adalah berpakaian, yaitu rapih dan bersih, harus selalu memakai ID Card sesuai dengan papan nama, memakai masker sesuai dengan anjuran pemerintah, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan, rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, lipstik yang tidak berlebihan, memakai jilbab yang standar pemakaian yang bersih rapi, dan sederhana, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan mengenakan kaos kaki berwarna hitam.

Fungsi dan tugas *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan optimal kepada nasabah sehingga kebutuhan nasabah terpenuhi dan merasa puas serta memberikan kesan yang menyenangkan sehingga nasabah ingin kembali lagi dan menceritakan kepada orang lain tentang bagaimana layanan BSI KCP Martapura. Standar sikap pastinya sudah di tentukan oleh BSI KCP Martapura, yang mana harus sopan, selalu senyum baik mata maupun mulut, selalu mendengarkan



keluhan nasabah, bersahabat dengan nasabah, selalu menyapa nasabah, selalu mendoakan kebaikan untuk nasabah dalam kesehatan maupun karir, selalu menawarkan bantuan kepada nasabah sampai nasabah merasa semua kebutuhannya telah terpenuhi, memastikan nasabah pulang dengan kebutuhan yang sudah terpenuhi dan merasa puas dengan pelayanan BSI KCP Martapura. Ada pembinaan atau pelatihan bagi *Customer Service* di BSI KCP Martapura yang dilaksanakan 1 tahun sekali dan monitoringnya dilaksanakan setiap hari melalui *survey* kepuasan nasabah.

#### **b. Nasabah BSI KCP Martapura**

##### **1) Identitas Informan**

Nama : Muhammad Amin Nafis

Umur : 25 Tahun

No. Hp : 089660601129

Alamat : Banjarmasin, Jln. Veteran Km 6 Rt. 5 No 25 Desa Sungai Lulut Banjarmasin Timur

Saya memilih BSI karena mudah dalam menabung dan tidak ada biaya administrasi, karna saya menggunakan tabungan *easy wadiah*. Sering menggunakan produk di BSI, saya bertransaksi mengirim dan menarik uang secara tunai. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan baik, dimana menurut saya sudah sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga saya merasa nyaman mendapat pelayanan yang baik. Pelayanannya sangat ramah dan baik, saya dapat dengan mudah memahami apa yang dijelaskan oleh CS. Terlebih dahulu CS menenangkan masalah apakah yang dialami oleh nasabah setelahnya pihak CS akan memberikan solusi yang tepat

terhadap masalah yang di alami oleh nasabah tersebut. Tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitasnya cukup bagus, bersih dan harum sehingga memberikan kesan aman dan nyaman terhadap nasabah yang datang ke BSI KCP Martapura. Sesuai dengan masalah nasabah, mungkin sekitar 5-10 menit.

## 2) Identitas Informan

Nama : Daniyal Isman Al Hasan

Umur : 23 Tahun

No Hp : 081349660822

Alamat : Sungai Tabuk

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan disana secara pelayanan cukup cepat dan tepat, dan yang paling penting sangat memenuhi protokol kesehatan. Tidak terlalu sering menggunakan produk di BSI KCP Martapura. Pelayanannya sudah baik, sigap, dan ramah. Setiap nasabah datang karyawan disana akan menyambut dengan senyum, salam, dan sapa kemudian mengarahkan dan membantu nasabah sesuai dengan apa yang kita butuhkan sehingga membuat nasabah lebih mudah dan mengerti jika ingin melakukan pelayanan. Karyawan disana akan sigap membantu jika nasabah ada masalah. Tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas disana ruangnya bersih dan wangi ber AC sehingga membuat tidak panas ada televisi sehingga nasabah tidak bosan jika menunggu. Sesuai dengan permasalahan yang di hadapi nasabah, kira-kira 10-12 menit jika pembuatan rekening baru.

### 3) Identitas Informan

Nama : Ahmad Nur Rizki

Umur : 24 Tahun

No. Hp : 081348039073

Alamat : Jln Bhayangkara Makosat Brimob Perumahan Brimob  
Palangkaraya

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan kerabat saya pernah magang di sana dan menawarkan produk-produk di BSI KCP Martapura, kemudian saya tertarik dan mau membuka rekening baru. Lumayan sering menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada nasabahnya. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu sopan, selalu tersenyum, selalu mendengarkan keluhan nasabah, selalu menyapa nasabah, selalu mendoakan kebaikan untuk nasabah, dan selalu menawarkan bantuan kepada nasabah. Menanyakan dulu permasalahan nasabah dan CS akan memberikan pelayanan terbaik agar masalah yang dihadapi nasabah terselesaikan dengan baik sehingga nasabah tidak marah ataupun kesal dan puas terhadap pelayanan CS di BSI KCP Martapura. Tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat nyaman dimana terdapat AC ruangan yang harum dan tersedia permen sehingga tidak bosan ketika menunggu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Sesuai dengan keperluan, jika keluhan yang ringan-ringan saja seperti mendaftar *mobile banking*, sekitar 5-7 menitan.

**4) Identitas Informan**

Nama : Abdurrahman

Umur : 29 Tahun

No Hp : 085387560683

Alamat : Jln. Pangeran Hidayatullah Gg.Rindang Banua Rt. 18 Rw.  
01

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan dekat dengan tempat kerja. Cukup sering menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan baik sekali, CS melayani dengan ramah. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu ramah, sopan, santun selalu menyambut nasabah dengan senyuman. *Customer Service* di BSI KCP Martapura akan bertanya baik-baik kepada nasabah dan menyelesaikan masalah dengan baik. Tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat nyaman dengan tempat yang bersih, meja yang rapi dan selalu menyediakan permen untuk kenyamanan nasabah. *Customer Service* menyelesaikan permasalahan nasabah sebisa mungkin dengan waktu yang sesingkat singkatnya tanpa mengurangi rasa sopan santun kepada nasabah.

**5) Identitas Informan**

Nama : Fajril Ismatullah Baboho

Umur : 24 Tahun

No Hp : 085754303489

Alamat : Kayu tangi 2 Banjarmasin Kalimantan Selatan

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan di tawari teman yang menjadi salah satu marketing di BSI KCP Martapura. Cukup sering saya menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik, dimana saya di sambut dengan ramah. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu selalu di layani dengan ramah tanpa membeda bedakan antara satu dengan yang lain. *Customer Service* di BSI KCP Martapura akan bertanya baik-baik kepada nasabah dan dilayani dengan sabar dan sigap agar masalah cepat selesai. Belum pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat nyaman. *Customer Service* menyelesaikan permasalahan nasabah sesegara mungkin sesuai dengan permasalahan yang dihadapi, jika masalah ATM tertelan maka bisa memakan waktu 15-20 menit.

#### **6) Identitas Informan**

Nama : Ahdyan Noor

Umur : 24 Tahun

No Hp : 085849905721

Alamat : Desa Tirik, Rantau

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan Ibu dan ayah saya merupakan nasabah BSI kemudian saya juga tertarik membuka rekening di BSI KCP Martapura, kebetulan ada teman yang menawarkan produk di BSI KCP

Martapura sehingga saya membuka rekening di BSI KCP Martapura. Cukup sering saya menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan baik sekali. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu melayani para nasabah dengan ramah agar nasabah merasa senang. *Customer Service* di BSI KCP Martapura akan bertanya mengenai permasalahan yang dihadapi nasabah setelahnya akan di carikan solusi yang tepat untuk permasalahan yang dihadapi hingga tuntas dan bisa dipahami oleh nasabah. Belum pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat nyaman sehingga tidak bosan dalam menunggu. *Customer Service* menyelesaikan permasalahan nasabah sesuai masalah yang di hadapi yang mana pastinya dengan secepat mungkin sesuai dengan masalah yang dihadapi, jika membuat antrian maka sekitar 10-15 menit hanya saja pengambilan ATM bisa keesokan harinya.

#### **7) Identitas Informan**

Nama : Mardiah

Umur : 51 tahun

No Ho : 085348052101

Alamat : Jl. A. Yani Km. 10 Gg. Dirgahayu Rt. 05 No. 30 Desa  
Sungai Lakum Kec. Kertak Hanyar Kab. Banjar

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan sebelumnya ingin punya rekening dari bank syariah, kebetulan ada yang menawarkan di sana serta banyak mendapat rekomendasi-rekomendasi sehingga saya langsung membuka rekening

di bank tersebut. Sering saya menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan baik seperti CS bank pada umumnya. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu ramah, komunikatif, dan *name tag* yang selalu diperhatikan. *Customer Service* di BSI KCP Martapura akan bertanya mengenai permasalahan yang dihadapi nasabah dan akan melayani dengan baik serta menyelesaikan masalah sesegera mungkin. Tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat bersih dan harum. *Customer Service* menyelesaikan permasalahan nasabah sesuai keperluan, saya di saat membuat rekening sekira 10-12 menit.

#### **8) Identitas Informan**

Nama : Mugni M Hasyim

Umur : 49 Tahun

No Hp : 081351137872

Alamat : Jl Cempaka Sari 3 Jalur 5 Rt. 48 No. 19

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan dekat dengan tempat tinggal. Cukup sering saya menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu ramah, selalu tersenyum, menanyakan keperluan dan selalu mendoakan ketika selesai bertransaksi atau keprluannya telah selesai. *Customer*

*Service* di BSI KCP Martapura akan bertanya mengenai permasalahan yang dihadapi nasabah dan akan memberikan solusi terbaik sesuai dengan masalah atau kendala yang dihadapi nasabah. Belum pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat baik dan lengkap. *Customer Service* menyelesaikan permasalahan nasabah cukup cepat.

#### **9) Identitas Informan**

Nama : Ganang Prasetyo

Umur : 27 Tahun

No Hp : 085100348116

Alamat : Balangan Kalimantan Selatan

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan banyak mendapat rekomendasi dari teman-teman yang sudah menjadi nasabah. Sering saya menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu ramah, rapi, selalu tersenyum, menanyakan apakah ada yang bisa dibantu lagi jika keperluan kita telah terselesaikan. *Customer Service* di BSI KCP Martapura akan bertanya mengenai permasalahan yang dihadapi nasabah dan dilayani dengan baik sehingga memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service*



di BSI KCP Martapura sangat nyaman sehingga tidak bosan ketika menunggu antrian. *Customer Service* menyelesaikan permasalahan nasabah cukup cepat, dimana saya pas saat membuat *mobile banking* sekitar 5-10 menit.

#### **10) Identitas Informan**

Nama : Arini Saputri

Umur : 26 Tahun

No Hp : 08121667676

Alamat : Jl. Cempaka Raya Simp Kenanga No. 68

Saya memilih BSI KCP Martapura dikarenakan awalnya menemani teman untuk membuat rekening setelah mendengar apa yang dijekaskan oleh CS ternyata saya tertarik dan akhirnya saya juga ikut membuka rekening. Lumayan sering saya menggunakan produk di BSI KCP Martapura. *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah memberikan pelayanan dengan sangat baik. Pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sudah sesuai dengan SOP yaitu ramah, sopan, dan komunikatif disaat saya menanyakan kelebihan dan kekurangan dalam produk tabungan yang akan saya buka. *Customer Service* di BSI KCP Martapura akan bertanya mengenai permasalahan yang dihadapi nasabah dan dilayani dengan ramah dan sopan serta selalu berusaha membuat kita aman dan bisa memberikan kenyamanan di saat kita mengeluhkan permasalahan atau kendala yang kita hadapi. Tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Fasilitas yang disediakan oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat nyaman dan selalu ada permen sehingga tidak bosan ketika menunggu. *Customer Service* menyelesaikan

permasalahan atau kendala nasabah cukup cepat, dimana saya pas saat perubahan kartu ATM dari BNI syariah menjadi BRIS sekitar 10-12 menit sekaligus dengan penggantian pin ATM.

## B. Analisis Data

### 1. Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah di BSI KCP Martapura

Pelayanan prima atau biasa disebut dengan *excellent service* yang artinya pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. (Rianto, 2012, hlm. 210) Disebut sangat baik atau terbaik dikarenakan pelayanan prima yang dilakukan sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi perbankan terutama BSI KCP Martapura yang memberikan pelayanan dan untuk memuaskan nasabah. Bank syariah memiliki ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan akan menjadi terbaik atau sangat baik atau akan menjadi prima, jika mampu memberikan kepuasan terhadap pihak yang dilayani (nasabah).

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan sebuah pintu kebaikan untuk siapapun yang mau melakukannya.

Sebagaimana Firman Allah dalam surah QS. Ali-Imran/3:159, yaitu:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا<sup>ص</sup> مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ  
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 112).

Terdapat tiga jenis pelayanan di BSI KCP Martapura terdiri dari, yaitu:

a. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata secara langsung, yang digunakan untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada orang yang dilayani. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pelaku pelayanan adalah:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi jelas.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- 4) Menjaga etika berperilaku saat bekerja.
- 5) Tidak melayani orang yang hanya ingin ngobrol tanpa ada kepentingan.(Syamsudin, 2017, hlm. 2)

Sesuai dengan hasil wawancara dengan nasabah bahwa pelayanan *Customer Service* di BSI KCP Martapura sangat ramah dan baik, dimana di saat nasabah mendapat masalah atau kendala pihak *Customer Service* menjelaskan

dengan jelas sehingga dapat dengan mudah nasabah memahami apa yang dijelaskan oleh CS. Terlebih dahulu CS menenangkan masalah apakah yang dialami oleh nasabah setelahnya pihak CS akan memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang di alami oleh nasabah tersebut.

#### b. Pelayanan Tulisan

Pelayanan tulisan adalah pelayanan dengan melalui tulisan. Pelayanan ini sangat berperan pada era globalisasi seperti sekarang. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).(Syamsudin, 2017, hlm. 2) Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan. *Pertama*, pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya diajukan kepada orang yang berkepentingan. *Kedua*, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan dan pemberitahuan. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Mardiah dimana di saat *Customer Service* menyelesaikan pembuatan rekening yaitu memakan waktu sekitar 10-12 menit.

#### c. Pelayanan Perbuatan

Pelayanan perbuatan ini memerlukan faktor keahlian dan keterampilan petugas, karena akan sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan

secara lisan. Dalam hal ini faktor kecepatan dalam pelayanan pengerjaan menjadi dambaan setia orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai. (Syamsudin, 2017, hlm. 2)

*Customer Service* di BSI KCP Martapura menyelesaikan permasalahan atau kendala nasabah dengan secepatnya sesuai dengan permasalahan nasabah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Daniyal Isman Al Hasan, Mardiah, Ahdyan Noor yaitu 10-15 menit dalam pembuatan rekening baru. Untuk mendaftar *mobile banking*, sekitar 5-10 menitan sesuai dengan wawancara Ahmad Nur Rizki dan Ganang Prasetyo. Untuk ATM tertelan maka bisa memakan waktu 15-20 menit sesuai wawancara dengan Fajril Ismatullah Baboho. Sedangkan untuk perubahan kartu ATM dari BNI syariah menjadi BRIS sekitar 10-12 menit sekalian dengan penggantian pin ATM sesuai dengan wawancara dengan Arini Saputri.

Pelayanan prima atau pelayanan unggulan, dalam hal ini pihak bank memberikan pelayanan yang maksimal, kesiapan dalam mengatasi masalah yang muncul secara profesional. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan baik jika nasabah datang kembali dan akan mencerminkan pendekatan seutuhnya dari karyawan bank terhadap nasabah. Sebagaimana wawancara dengan Desy Corenida selaku *Customer Service* di BSI KCP Martapura, adanya SOP *Customer Service* dalam pelayanan nasabah di BSI KCP Martapura pelayanan prima oleh *Customer Service* dalam mencapai kepuasan nasabah adalah berpakaian, yaitu rapih dan bersih, harus selalu memakai ID Card sesuai dengan papan nama, memakai masker sesuai dengan anjuran pemerinta, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai

kebutuhan, rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, lipstik yang tidak berlebihan, memakai jilbab yang standar pemakaian yang bersih rapi, dan sederhana, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan mengenakan kaos kaki berwarna hitam.

Untuk sikap *Customer Service* sudah di tentukan oleh BSI KCP Martapura, yang mana harus sopan, selalu senyum baik mata maupun mulut, selalu mendengarkan keluhan nasabah, bersahabat dengan nasabah, selalu menyapa nasabah, selalu mendoakan kebaikan untuk nasabah dalam kesehatan maupun karir, selalu menawarkan bantuan kepada nasabah sampai nasabah merasa semua kebutuhannya telah terpenuhi, memastikan nasabah pulang dengan kebutuhan yang sudah terpenuhi dan merasa puas dengan pelayanan BSI KCP Martapura.

Hal di atas sesuai dengan konsep pelayanan prima, yaitu:(Rianto, 2012, hlm. 208)

a. *Ability* (kemampuan)

Suatu pengetahuan atau keterampilan tertentu untuk menunjang pelayanan prima, meliputi pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni seperti seluruh pegawai perbankan syariah harus memahami tentang semua perbankan syariah meliputi produk-produk, bisa berkomunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, membina hubungan kedalam dan luar perusahaan.

b. *Attitude* (sikap)

Perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan nasabah. seperti yang bertugas melakukan pelayanan,

*customer service*, harus menghadapi pelanggan dengan ramah dan senyum. Dengan begitu nasabah akan merasa nyaman dengan sikap karyawan dan nasabah loyal terhadap bank syariah.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank yang bersifat fisik maupun non fisik harus memberikan kepercayaan diri dan menjaga kredibilitas konsumen. Dengan memberikan penampilan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya diri nasabah untuk bertransaksi.

d. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu peduli terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan kebutuhan atau keinginan nasabah maupun saran dan kritikan. Perhatian merupakan hal yang wajib dimiliki oleh karyawan karena dengan peduli bank akan dengan mudah mengetahui keinginan atau kebutuhan nasabah.

a. *Action* (tindakan)

Karyawan harus memberikan kegiatan yang nyata ketika memberikan pelayanan prima. Seperti halnya bagaimana kita melakukan pelayanan terhadap kebutuhan atau keinginan nasabah.

b. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap berkepihakan terhadap nasabah untuk meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Sikap tanggung jawab ini jika dilakukan dengan sepenuh hati dapat meminimalisir adanya ketidakpuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas BSI KCP Martapura telah menerapkan mulai dari *Ability, attitut, appearance, attetion, action, and accountability* dengan

baik oleh bank, sehingga nasabah pun merasa terpuaskan dalam melakukan transaksi. Sesuai dengan hasil wawancara dengan para nasabah bahwa tidak pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima oleh *Customer Service* di BSI KCP Martapura. Berdasarkan wawancara nasabah juga bahwa *Customer Service* di BSI KCP Martapura telah menerapkan SOP yang berlaku.

Berdasarkan wawancara dengan *Customer Service* di BSI KCP Martapura yaitu adanya *survey* kepuasan nasabah yang diisi langsung oleh nasabah tentang bagaimana layanan CS yang mana akan mempengaruhi nilai cabang dan CS itu sendiri serta adanya pembinaan atau pelatihan bagi *Customer Service* di BSI KCP Martapura yang dilaksanakan 1 tahun sekali dan monitoringnya dilaksanakan setiap hari melalui *survey* kepuasana nasabah.

## **2. Strategi Pelayanan Prima Yang Digunakan Oleh *Customer Service* Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah di BSI KCP Martapura**

Strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan dan kebijakan, serta rencana-rencana penting untuk mencapai tujuan itu, yang dinyatakan dengan seperti menetapkan bisnis yang dianut atau yang akan dianut oleh perusahaan. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa strategi pada hakikatnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi.(Anoraga, 2009, hlm. 339)

Strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh BSI KCP Martapura, antara lain:



- a. Bentuk fisik (*tangibles*) kemampuan suatu bank menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan dengan menampilkan sarana dan prasarana fisik bank dan lingkungan sekitar seperti, bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik untuk meyakinkan nasabah.(Rianto, 2012, hlm. 223) Misalnya santun dalam berbusana sebagaimana QS. Al-A`raf/7:26, yaitu:

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّوَارِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا ط وَلِبَاسٍ مِّنَ التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِّنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya: “*Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat*”. (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 186).

Bukti nyata dari pelayanan prima di BSI KCP Martapura seperti, kebersihan ruangan, kebersihan meja, seragam yang rapi dan bersih, pegawai yang baik dan tanggap, penataan akterior dan interior yang baik ruang tunggu Ac dan wangi, namun ada beberapa yang kurang seperti kurangangnya kelengkapan peralatan banking hall (alat tulis, browsur, tempat duduk,dan kurang luasnya area kantor) dan kurangnya area lokasi penyimpanan kendaraan dan parkir khusus nasabah.

- b. Kehandalan (*reliability*). Strategi ini meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan aspek 3 S (senyum, sapa, salam), ramah dalam melayani, empati, dan dapat memberikan pemahaman yang mudah dimengerti nasabah.(Rianto, 2012, hlm. 223) Sebagai contohnya Nabi Muhammad SAW. dalam QS. Al-Ahزاب/33:21, yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ  
 اللَّهُ كَثِيرًا ﴿٦٨﴾

Artinya: “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah*”. (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 116).

Bentuk keandalan yang diberikan karyawan BSI KCP Martapura khususnya *customer service* dalam pelayanan prima ini ditunjukkan terhadap tanggap dalam kebutuhan nasabah, cepat tepat dalam melayani nasabah memberikan pemahaman yang mudah dipahami oleh nasabah ketika terdapat nasabah yang komplain atau membutuhkan bantuan.

- c. Tanggap (*responsiveness*). Sigap dalam melayani nasabah dengan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. (Rianto, 2012, hlm. 223)
- Sebagaimana Dalam al-quran telah dijelaskan dalam QS. Al-Maidah/5:1, yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ﴿١﴾

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu*”. (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 79).

Berdasarkan pengamatan peneliti para pegawai BSI KCP Martapura telah membantu para nasabah yang membutuhkan bantuan dan nasabah yang mempunyai keluhan. Dalam melakukan pelayanan ini khususnya *Customer Service* mendengarkan apa yang tidak dipahami dan ketidak puasan nasabah, kemudian *Customer Service* berusaha menjawab keluhan nasabah tersebut dan apabila masalah tidak dapat ditangani oleh *Customer Service* itu sendiri maka

Customer Service meminta bantuan dan menginformasikan Kepada Kepala Kantor Cabang Pembantu BSI KCP Martapura untuk meminta bantuan.

- d. Jaminan (*Assurance*) Jaminan meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan memiliki sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh seluruh karyawan khususnya *Customer Service* agar bebas dari resiko atau keraguan keraguan dari nasabah.(Rianto, 2012, hlm. 223) Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS. Ali Imran/:159, yaitu:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
تَحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 95).

Seperti, BSI KCP Martapura memiliki citra yang baik yang mampu merahasiakan data nasabahnya dari pihak luar, karyawan yang ahli dalam bidangnya masing-masing terutama *Customer Service* yang mampu melakukan tugas-tugasnya dalam menjawab atau menjelaskan yang tepat atas pertanyaan nasabah.

- e. Empati (*Empathy*). Empati yaitu tingkat perhatian yang diberikan kepada nasabahnya selalu berusaha komunikasi terbuka dan transparan atau tidak

ada yang ditutup-tutupi kecuali bersifat rahasia.(Rianto, 2012, hlm. 223)

Hal ini sesuai dengan QS. Al-Nahl/16:90, yaitu:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”. (Departemen Agama RI, 2004, hlm. 201).

Dalam melayani nasabah penting sekali dalam mengontrol dan menguasai emosi kekesalan, kekecewaan, amarah dan sifat yang harus dikontrol oleh semua pegawai. Kecerdasan emosional lah yang dibutuhkan dalam pelayanan prima.

Strategi pelayanan prima perspektif bisnis Islam yang diterapkan oleh BSI KCP Martapura, antara lain: Melihat dari strategi pelayanan prima BSI KCP Martapura memang sekilas diperlukan tinjauan dari etika berbisnis Islam sebagai ukuran dalam bisnis. Etika bisnis Islampun terdiri dari beberapa prinsip, yaitu:

- a. Kesatuan (*Tauhid/Unity*). Kesatuan dimana menjalankan bisnis tidak terlepas dari pengawasan Allah SWT. Didalam kesatuan bisnis akan menjadikan pentingnya perbedaan hingga tercipta kesatuan satuan. (Rianto, 2012, hlm. 223) Berdasarkan pengamatan peneliti BSI KCP Martapura sudah sesuai prinsip kesatuan terlihat ketika waktu sholat tiba, walaupun banyak nasabah yang sedang menunggu semua karyawan termasuk *Customer Service* selalu melakukan sholat berjamaah dikantor BSI KCP Martapura.

- b. Keseimbangan (*Equilibrium/Adil*). Dalam perbankan syariah pelayanan merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan sebagaimana yang dilakukan oleh BSI KCP Martapura yang memberikan pelayanan yang terbaik seperti BSI KCP Martapura memiliki nasabah loyal yang disebut nasabah prioritas yang mana diberikan perilaku khusus dan diutamakan oleh pihak bank seperti nasabah tidak perlu lama antri dengan nasabah umum biasa, semua keinginan nasabah prioritas terpenuhi, dipercepat dan dipermudah.
- c. Kehendak Bebas (*Free Will*). Didalam Islam berkehendak bebas dilakukan oleh seseorang yang terbatas, terkendali dan terikat dengan keadilan yang diwajibkan Allah SWT.(Rianto, 2012, hlm. 223) BSI KCP Martapura melakukan inovasi sesuai harapan nasabahnya dan menciptakan produk baru sesuai kebutuhan nasabah karena kebebasan dalam melakukan inovasi sangat perlu diperlukan di era yang modern ini guna untuk terjaminnya kelangsungan perusahaan melalui tercapainya kepuasan nasabah dengan ajaran bisnis Islam.
- d. Tanggung jawab (*Responsibility*). Manusia sebagai pelaku bisnis mempunyai tanggung jawab moral kepada Allah SWT atas perilaku yang telah dilakukan. Bisnis sangat erat kaitannya dengan harta, sedangkan harta adalah amanah dari Allah SWT yang harus dipertanggung jawab atas perilaku bisnis yang dilakukan.(Rianto, 2012, hlm. 223) Bentuk tanggung jawab dari BSI KCP Martapura dengan melayani nasabah

dengan baik dan proses pelayanan yang mereka berikan dan transaksi yang tidak menyulitkan nasabahnya.

Strategi pelayanan prima sangat diperlukan oleh BSI KCP Martapura salah satunya yaitu *customer service*. Strategi pelayanan prima yang diberikan *customer service* di BSI KCP Martapura, yaitu menjadikan pelayanan *ultimate* menjadi budaya sehingga menjadi kebiasaan sehari-hari, mengembangkan pengetahuan melalui *sharing* maupun pelatihan, mengadakan training layanan, monitoring dan evaluasi, serta memberikan *reward* untuk petugas yang berprestasi dan memberikan *punishment* apabila tidak sesuai dengan layanan yang ditetapkan BSI KCP Martapura.

Fungsi dan tugas *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan optimal kepada nasabah sehingga kebutuhan nasabah terpenuhi dan merasa puas serta memberikan kesan yang menyenangkan sehingga nasabah ingin kembali lagi dan menceritakan kepada orang lain tentang bagaimana layanan BSI KCP Martapura.

*Customer service* dalam berpenampilan, penampilan tempat kerja rapih dan bersih, harus selalu memakai ID Card sesuai dengan papan nama, memakai masker sesuai dengan anjuran pemerintah, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan, rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, lipstik yang tidak berlebihan, memakai jilbab yang standar pemakaian yang bersih rapi, dan sederhana, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan mengenakan kaos kaki berwarna hitam.