

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kehadiran industri Bank Syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade berjalan. Berbagai inovasi baik produk, pelayanan, maupun pengembangan sistem jaringan menunjukkan bahwa telah mengalami perbaikan dari tahun ke tahun. Semangat dorongan untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Perbankan Syariah yang melakukan tindakan korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Dimulai pada tanggal 02 Februari 2021, berawal dari BNI Syariah yang kemudian terbitnya peraturan pemerintah mengenai penggabungan tiga Bank yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah agar menjadi satu, yakni Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat menjadi BSI. Penggabungan ini merupakan sebuah persatuan kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut sehingga memunculkan layanan yang lebih lengkap, baik, dan jangkauan yang lebih luas. Dengan komitmen Pemerintah melalui Kementrian BUMN, penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan usaha serta ikhtiar guna melahirkan Bank Syariah yang senantiasa menjadi kebanggaan umat. Memang, kehadiran bank syariah

cukup membantu bagi umat Muslim yang terkadang membutuhkan lembaga penghimpunan dana berbasis keislaman. Dengan demikian, sangat diharapkan agar tujuan awal dibentuknya bank syariah ini untuk memenuhi kebutuhan yang dirasa ingi didapatkan oleh nasabah. Selain itu juga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pun dapat menambah semangat dalam aspek perekonomian melalui bank syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) mendapatkan sebuah izin OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha Bank BRI Syariah menjadi izin usaha Bank Syariah Indonesia (BSI), di mana hal tersebut dari hasil penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

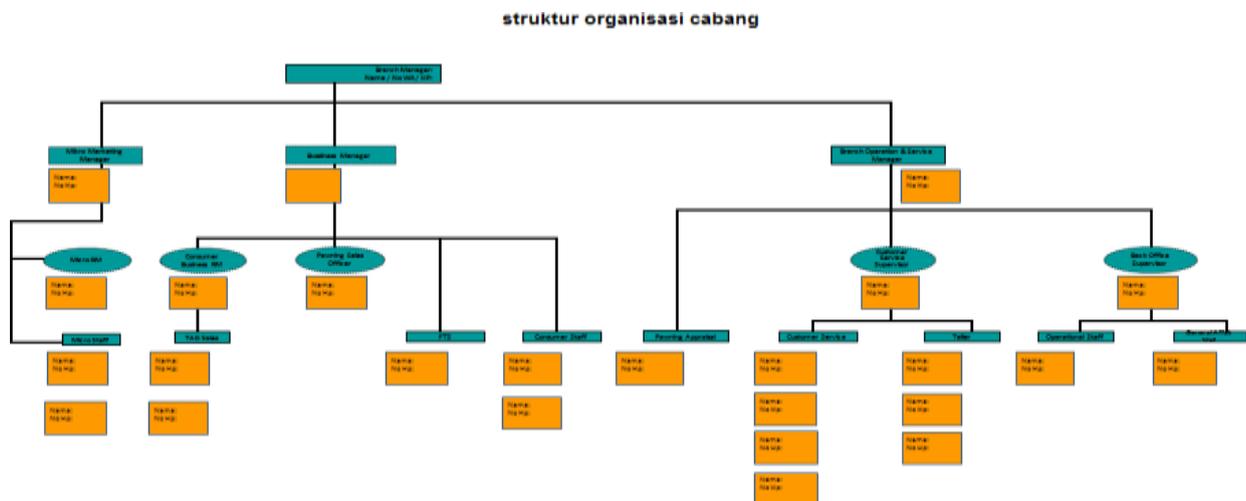
a. Visi

Menciptakan Bank Syariah Indonesia masuk ke dalam 10 besar berdasarkan kapitalisasi pasar secara menyeluruh dalam waktu 5 tahun ke depan.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI)



Sumber: Bank Syariah Indonesia

a. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Produk Tabungan
 - a) Giro Rupiah
 - b) Giro Valas
 - c) Tabungan Pelajar
2. Haji dan Umroh
 - a) BSI Tabungan Haji Indonesia
 - b) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
3. Pembiayaan
 - a) BSI Griya Hasanah
 - b) BSI Mitra Beragun Emas
 - c) BSI Multiguna Hasanah
 - d) BSI Pensiun Berkah
 - e) Mitraguna Online
 - f) Mitraguna Simuda

4. Investasi
 - a) Deposito Rupiah
5. Transaksi
 - a) BSI Giro Rupiah
6. Emas
 - a) BSI Cicil Emas
 - b) BSI Gadai Emas
7. Bisnis
 - a) BSI Giro Optima
 - b) BSI Pembiayaan Investasi
 - c) BSI Pembiayaan Multifinance
8. Prioritas
 - a) BSI Prioritas
 - b) Mitraguna Berkah
9. Trade Finance and Service
 - a) Buyer Financing
 - b) Distributor Financing
 - c) Supplier Financing
10. Digital Banking
 - a) BSI Mobile
 - b) Buka Rekening Online
 - c) Solusi Emas
 - d) BSI QRIS
 - e) BSI Cardless Withdrawal

- f) BSI Debit Card
- g) BSI Debit OTP
- h) BSI ATM CRM
- i) BSI Aisyah

11. Kartu

(1) Kartu Pembiayaan

- BSI Hasanah Card Clasic
- BSI Hasanah Card Gold
- BSI Hasanah Card Platinum

(2) Kartu Debit

- BSI Debit GPN
- BSI Debit OTP
- BSI Debit Visa
- Kartu BSI Debit Sabi
- Kartu BSI Debit SimPel
- Kartu Haji BSI Visa 1

B. Hasil Penelitian

1. Cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin Dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah

Selanjutnya peneliti akan memaparkan data hasil wawancara yang didapatkan melalui penelitian selama di lapangan mengenai pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin. Dalam hal ini peeliti melakukan wawancara dengan Bapak M. Taufiqurachman degan jabatan sebagai *Back Office*

Supervisor. Beliau merupakan seorang sarjaa dalam bidang perbankan. Responden kelahiran 02 Januari 1970. Bisa dikatakan bahwa beliau sangat lama bergelut dalam dunia perbankan.

Menurut M. Taufiqurachman selaku *Back Office Supervisor* menjelaskan mengenai layanan prima pada Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap nasabah sudah dimulai sejak nama BNI Syariah berdiri sampai sekarang berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), yakni sekitar hampir 20 tahun. Layanan prima dikenal dengan istilah Nasabah *Priority* merupakan layanan yang diberikan secara lebih atau dikatakan spesial kepada nasbaah-nasabah tertentu. Misalnya seperti Pejabat Negara Pemerintahan, tokoh-tokoh masyarakat yang berpengaruh di daerah Kalimantan Selatan juga Kalimantan Tengah, dan lainnya yang sudah termasuk spesifikasi pada Bank Syariah. Sedangkan layanan prima itu sendiri sudah berjalan kepada nasabah sehari-harinya yang datang ke Kantor Bank dalam artian pelayanan yang baik kepada nasabah. Prosesnya dengan cara melakukan kunjungan ke rumah atau kantor nasabahnya, yang memiliki perusahaan besar serta memiliki aset yang besar, maka pihak Bank Syariah menawarkan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI). Dan mengenai keunggulan yang utamalayanan primanya misalnya pembayaran gaji, layanan ambil, dan setor uang, atau *pick up service*. Adapun strategi yang dilakukan pada dasarnya lebih dari biasanya, seperti contoh yang disebutkan di atas yaitu *pick up service* kunjungan ke tempat nasabah setiap minggunya dan lain-lain. Dengan demikian, nasabah di kantor kami mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Adapun layanan nasabah prioritas di setiap bank pasti ada layanan ini, nasabah biasa dari tokoh masyarakat, pejabat pemerintah, pejabat BUMN, dan

lain-lain. Layanan ini biasanya langsung datang ke tempat nasabah dengan tujuan agar nasabah merasa nyaman dan terpuaskan dalam setiap pelayanan. Yang dimaksud nasabah biasa adalah nasabah yang loyal kepada BSI dan mempunyai dana dan pembiayaan yang besar biasanya sampai 10 miliar seperti bupati dan lain-lain. Selain itu biasanya pihak bank syariah mengarahkan untuk penggunaan sistem *mobile banking*, segala transaksi perbankan di genggam tangan (HP), biasanya kami memberikan kartu kredit yang limitnya besar sesuai dengan dana yang bersangkutan. Sedangkan layanan nasabah biasa tetap kami layani se-maksimal mungkin yaitu cepat, tepat, dan selesai. Pada dasarnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak membedakan nasabah.

Lebih lanjut beliau memaparkan bahwa pada Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak membedakan layanan semuanya bersifat layanan prima. Muncul kata nasabah prima/*priority*, karena nasabah tersebut biasa dilayani dengan produk yang biasanya tidak mungkin ada di nasabah biasa, misalnya seperti pengusaha besar di Kalimantan, salah satunya Haji Isam di Batulicin, yang mempunyai tambang batubara, sawit, tongkang, perusahaan jaringan data, dan lainnya lagi yang mempunyai kantor yang besar dan jumlah karyawannya begitu banyak. Yang mana sangat memungkinkan pasti setiap bank berlomba untuk masuk perusahaan tersebut untuk mengelola pembayaran gaji, pembiayaan atau pinjamankaryawan, dan lain-lain. Biasanya setiap bank menawarkan produk *Payrol*, yang otomatis apabila jadi nasabah BSI akan dimintai data dari hal kecil seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) sampai dengan hal yang paling besar, seperti neracaperusahaan, inilah mengapa perlu pelayan khusus (prima/*priority*), sebab dana yang dikelola kemungkinan mencapai ratusan milyar sehingga memberi pengaruh

besar bagi bank itu sendiri. Berbeda dengan nasabah biasa yang hanya sekadar menabung untuk atau *saving* konsumsi untuk sehari-hari, kebutuhan membayar SPP, atau untuk pembayaran tagihan listrik, PDAM, *Shopeepay*, *Gopay*, dan lain-lain. Jika dapat dikatakan, ada sekitar 50 sampai 100 orang yang menjadi nasabah baru di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin setiap bulannya. Maka jika ditotalkan maka dapat diperkirakan mencapai 1000 orang lebih yang menjadi nasabah baru per tahunnya.

Selanjutnya beliau memaparkan bahwa menjaga loyalitas nasabah itu sangat penting. Pelayanan terbaik sudah dilakukan ketika nasabah hendak masuk ke dalam bank. Misal dari satpam yang selalu ditekankan adalah sikap ramah, senyum dan penuh semangat. Hal-hal kecil sangat mempengaruhi keputusan nasabah untuk bertahan di BSI ataupun sebaliknya. Nasabah biasa maupun prioritas harus mendapatka pelayanan prima. Bank Syariah Indonesia mengedepankan kualitas layanan dalam rangka memberikan solusi bagi konsumen diantaranya melalui layanan pengaduan konsumen.

BSI juga terus menghimbau masyarakat untuk tetap waspada dan hati-hati dalam bertransaksi, karena era digital dapat pula membuka akses pelaku kejahatan untuk melakukan hal yang merugikan masyarakat. Untuk itu BSI terus aktif melakukan sosialisasi baik secara langsung, melalui media sosial dan juga pada nada sambung Call Centre yang berisi himbauan untuk agar nasabah selalu menjaga data keamanan pribadi seperti Nomor Pin, Kata Sandi, User Id, Kode OTP, Kode CVV dan data keamanan lainnya. BSI pun selalu mensosialisasikan agar masyarakat selalu mengakses informasi resmi melalui account official Bank Syariah Indonesia melalui website www.bankbsi.co.id, call centre 14040, Layanan

Contact Centre Twitter: @bsihelp, email: contactus@bankbsi.co.id, Chatbot Aisyah: www.bankbsi.co.id (melalui website), WhatsApp: 081584114040. Layanan media sosial instagram @banksyariahindonesia, @lifewithbsi , @bsimobile. Facebook Bank Syariah Indonesia dan Twitter: @bankbsi_id.

Selain itu, BSI pun menegaskan diri akan selalu hadir dengan semangat Ultimate Service sebagai transformasi layanan. Ini merupakan upaya berkesinambungan BSI dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan uniqueness layanan bank syariah. Dengan memberikan layanan dan engagement yang kuat bagi nasabah dan pemangku kepentingan, diharapkan dapat tercipta memorable experience baginasabah yang akan meningkatkan loyalitas nasabah BSI. BSI siap memberikan layanan terbaik melalui 4 aspek yaitu people, di mana pegawai harus memiliki keramahan sebagai financial advisor yang memberikan solusi cepat dan fleksibel sesuai kebutuhan nasabah. Kemudian aspek digital process, agar proses transaksi menjadi lebih simple dan disesuaikan dengan lifestyle nasabah. Yang ketiga adalah aspek physical yaitu memberikan kenyamanan serta sesuai dengan protokoler kesehatan. Aspek keempat adalah business yang berkelanjutan bagi Bank Syariah Indonesia.

2. Tanggapan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin Mengenai Adanya Pelayanan Prima

Nasabah merupakan unsur penting dalam dunia perbankan. Tanpa nasabah bank tidak akan berjalan. Pergerakan uang berasal dari nasabah. Sehingga arus keuanga dapat berjalan dengan baik. Untuk mendapatkan nasabah yang banyak da loyal tentunya perlu ada pelayanan prima yag harus diberikan oleh bank terhadap nasabah. Mengenai pelayanan prima terhadap nasabah, khususnya pada nasabah

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin, berikut paparan hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah.

a. Nasabah pertama

Nama : Ibu Meisya

Pekerjaan : PNS

Ibu Meisya merupakan seorang PNS dimana. Dalam transaksi bidang perbankan seperti menabung maupun mengambil gaji, beliau menggunakan beberapa bank. Namun dalam hal pelayanan menurut beliau bahwa BSI punya kepuasan tersendiri khususnya yang di Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin. Selama bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin. Ia merasakan bahwa layanan yang diberikan bagus, dimulai dari satpam yang menyambut dengan senyum ramah menanyakan apa keperluan nasabah, kemudian juga membantu untuk mengambil nomor antrian *Customer Service* (CS). Sekilas memang sama dengan satpam bank pada umumnya. Namun ada rasa lebih nyaman dan tulus ketika disambut pada bank ini. Keadaan ini secara pribadi ia berpendapat bahwa sangat berpengaruh terhadap kenyamanan ia saat pergi ke sebuah bank.

Kemudian untuk bagian *Customer Service* sendiri pelayanannya begitu memuaskan baik dalam cara penjelasan dan informasi yang tidak diketahui terkait keluhan maupun dalam hal pemenuhan kebutuhan nasabahnya. Pelayanan pada Bank Syariah terutama pada *Customer Service* tidak membedakan nasabah, pelayanan juga sesuai dengan antrean. Pelayanan dapat dikatakan cepat dan tanggap.

Di samping itu nasabah juga dapat menyampaikan keluhan apabila terdapat ketidaknyamanan. Mereka memberikan layanan-layanan atau fitur yang memudahkan bagi nasabah menyampaikan keluhan. Sejauh ini ia belum menyampaikan keluhan apapun. Ibu Meisya juga mengajak keluarganya untuk menabung di Bank ini. Lebih lanjut beliau menceritakan bahwa nasabah sudah bisa menarik uang 20.000 pada ATM. Menurutya ini bagus sekali. Karena ada saat dimana mungkin saja orang sedang tidak ada uang sedangkan saldo ATM hanya cukup menarik sejumlah 20.000. pada kesimpulanya Ibu Meisya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

b. Nasabah kedua

Nama : Alya Nazlani A.

Pekerjaan : Mahasiswi (ULM)

Sebagai Mahasiswi ULM, biasa bertransaksi di BNI Syariah yang sekarang sudah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), dalam hal pelayanan dapat dikatakan ramah, terutama pada CS-nya selalu cepat tanggap dalam menanggapi keluhan maupun pertanyaan nasabah. Tidak membedakan siapa yang datang, namun siapa yang datang dan mengambil antrean lebih dulu maka akan dilayani. Dalam hal lain jika terdapat kendala ketika melakukan kegiatan transfer uang, kemudian segera melapor ke bagian *Customer Service*, dengan pelayanan yang cepat dan penanganan yang tanggap keluhan nasabah akan terselesaikan dengan baik. Di sisi lain juga selalu memberikan solusi terbaik seperti nasabah lebih tepat jika menggunakan produk apa, kemudian *m-banking* juga sangat membantu dalam segala hal.

Di samping *Customer Service*, security juga merupakan tokoh penting dalam memberikan pelayanan. Pada saat masuk ke bank merekalah yang membantu mengarahkan, menjawab pertanyaan bahkan mereka berinisiatif menanyakan dengan wajah ramah dan dengan senyum yang tulus.

c. Nama : Ibu Hadidjah Pekerjaan

: Ibu Rumah Tangga

Usia : 52 tahun Nasabah loyal BSI

Sebagai seorang ibu rumah tangga, Ibu Hadidjah sangat bersyukur sekali menjadi nasabah BNI Syariah, setelah *merger* namanya berubah menjadi BSI. Pelayanannya sangat baik sekali, selaku orang tua yang bisa dikatakan gagap teknologi, biasanya akan dibantu oleh satpam untuk aplikasi BSI yang sekiranya belum dimengerti, sehingga ke depannya dapat mengerti karena dibantu oleh satpam tersebut. Untuk pelayanan juga sesuai dengan kedatangan atau antrean, biasanya satpam akan membantu untuk mengambil nomor antrean, di sisi lain saya juga dibantu untuk menaiki tangga dan sebagainya. Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia sampai tuntas, terkadang nasabah yang dirasa lanjut usia disuruh duduk saja, dalam hal ini satpam yang akan menyelesaikan urusan nasabah tersebut ke *teller* dan CS. Kemudian jika dibahas perihal segi kebersihan dan kenyamanan, begitu bagus dan sangat terjaga, ruangan kantornya harum, bersih, dan dingin. Maka selama saya menjadi nasabah BSI, selalu dilayani dengan baik, dapat dikatakan tidak ada keluhan yang berarti.

Banyak dari anggota keluarga Ibu Hadidjah yang menabung di BSI. Selain pelayanan yang baik, menurut beliau penarikan uang pada ATM juga sudah ada yang 20.000. bagi beliau yang anaknya usia sekolah dan kuliah, ini cukup baik

karena pada saat minim uang mereka bisa menarik uang dalam jumlah yang sedikit. Lebih lanjut beliau memaparkan, sebagai orang yang sudah berumur pelayanan sangat mempengaruhi hati untuk bersikap dan menentukan pilihan. Sikap ramah dan sopan dengan senyum yang dilakukan oleh para karyawan BSI Kantor Cabang Banjarmasin membuat beliau merasa nyaman dan pada akhirnya merekomendasikan keluarga beliau untuk menabung di BSI khususnya Kantor Cabang Banjarmasin.

C. Analisis Data

Sesuai data-data yang telah dipaparkan di atas, selanjutnya peneliti akan menganalisis semua data dari penelitian tersebut. Adapun analisis yang dilakukan adalah teknik analisis kualitatif deskriptif dengan tetap mengacu pada hasil pengumpulan data dan informasi sesuai rumusan masalah dalam penelitian. Dari seluruh informasi dan data yang dikumpulkan, baik dari observasi, wawancara, dokumentasi, maupun catatan-catatan penulis tentang analisis pelayanan prima dalam meningkatkan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin.

1. Cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dapat dikatakan telah melayani nasabah dengan menggunakan teori dari Zaitaml, Parasuraman dan Berry (1999), bahwa pelayanannya telah dilakukan dengan berdasarkan pengalaman. Walau pelayanan yang diberikan tidak berwujud, namun nasabah dapat dengan jelas merasakan pelayanan prima yang diterapkan. Di sisi

lain juga pelaku pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dapat dikatakan berhasil dalam menghadapi kemauan dan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda, karena memang pada dasarnya, hakikat melakukan pelayanan adalah menjunjung tinggi kesabaran di dalamnya. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin pada dasarnya tidak membedakan kepada siapa pelayanan dilakukan, nasabah biasa, nasabah dengan tabungan di atas ratusan juta, semua akan tetap dilayani dengan baik. Bagaimana agar pelayanan benar-benar dapat selesai dengan cepat dan tepat.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin memaksimalkan pelayanan prima dengan prosesnya yang dilakukan kunjungan ke rumah atau kantor nasabah, yang memiliki perusahaan besar serta memiliki aset yang besar, maka pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin menawarkan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI). Dan mengenai keunggulan yang utama dalam layanan primanya ialah misalnya pembayaran gaji, layanan ambil, dan setor uang atau *pick up service*. Adapun strategi yang dilakukan pada dasarnya lebih dari biasanya, seperti contoh yang disebutkan di atas yaitu *pick up service* kunjungan ke tempat nasabah setiap minggunya dan lain-lain. Dengan demikian, nasabah di kantor Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin juga sesuai dengan manfaat daripada pelayanan prima itu sendiri. Yang jika dilakukan dengan baik, akan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pada akhirnya, nasabah akan menetapkan untuk loyal pada Bank

Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin karena telah memberikan pelayanan prima sebagai upaya untuk meningkatkan nasabah, yang memang telah berhasil dilakukan.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin benar-benar telah menggunakan kekuatannya dalam penerima pelayanan prima. Dimulai dari upaya dalam mengetahui apa keinginan dan kebutuhan nasabah dengan mengadakan layanan prima yang cepat dan tanggap, yang tentunya sangat memudahkan serta memenuhi apa yang menjadi keinginan nasabah. Ini tentunya membuat nasabah merasakan kepuasan yang tinggi, sehingga meninggalkan pandangan yang positif dan memutuskan untuk terus menetap pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin. Hal tersebut tidak akan terlepas dari adanya aturan atau kebijakan yang melingkupi orang-orang di dalamnya, bahwa melayani nasabah dengan baik adalah sebuah kewajiban yang harus dijalankan demi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Di sisi lain, kekuatan internal yang dikerahkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin adalah tanggung jawab yang dipegang erat oleh pimpinan dan pegawai bank, agar terlaksananya tugas pokok dan fungsi yang memang menjadi keharusan untuk dilakukan. Selain itu, mengenai keramahan dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan merupakan kekuatan yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin. Bisa dikatakan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin telah menerapkan keramahan di sisi tetap harus melayani secara cepat, demi tercapainya ketepatan waktu. Nasabah yang bermacam-macam karakternya dapat dihimpun menjadi satu di kala menerima perlakuan berupa pelayanan yang baik. Kekuatan yang ada pada

penerapan pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin terkesan tidak memiliki celah di dalamnya, karena tidak didapati adanya kelemahan dalam pelayanan prima.

Pelayanan prima yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin sudah sangat sesuai dengan apa yang dijabarkan dalam unsur-unsur pelayanan prima. Bahwa pelayanan yang dilakukan telah berlandaskan pada kepastian hukum, sesuai dengan etika yang berlaku dan seharusnya seperti penampilan yang nyaman dipandang, ramah, selalu memberi senyum tenang sehingga nasabah dapat merasa terbawa situasi tenang, jujur, dan dapat dipercaya karena pengetahuannya yang luas dan menguasai pekerjaan. Hal-hal tersebut menjadi suatu bawaan tersendiri bagi nasabah untuk selalu menetapkan keputusan agar menjadi nasabah tetap di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin. Maka sesuai dengan yang dijabarkan oleh (Murni Sumarni 2002: 227), mengenai faktor apa saja yang menjadi penyebab meningkatnya jumlah nasabah, salah satunya adalah nilai pelayanan. Nasabah akan menilai dari sisi pelayanan yang diberikan oleh bank. Memang pada dasarnya persepsi pelayanan tidak selalu dapat dipastikan, namun jika pelayanan yang diberikan berkualitas baik, maka penilaian yang diberikan juga tidak akan jauh dari kebaikan. Pada hakikatnya, nasabah akan paham harus menilai dan memandang seperti apa selama pelayanan yang diberikan berkualitas baik dan dilakukan dengan semaksimal mungkin.

Selanjutnya mengenai cara apa saja yang digunakan dalam penerapan pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dapat dikatakan telah sesuai dengan apa yang seharusnya dijalankan dalam proses

pelayanan. Mengenai mendalami determinan utama dalam kualitas pelayanan, apa yang menjadi keinginan nasabah senantiasa dapat dipenuhi dan menjadi keharusan untuk ada dalam pelayanan. Yang selanjutnya pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin akan mengumpulkan penilaian dari masing-masing persepsi nasabah, apakah sudah memenuhi kebutuhan dan memberikan dampak berupa kepuasan untuk nasabah. Pada sisi pengelolaan ekspektasi, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin tidak menjanjikan banyak hal untuk menarik minat nasabah, hanya saja dengan adanya penerapan pelayanan prima ini membuat nasabah merasa nyaman di setiap sisi. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin juga berhasil menumbuhkembangkan kualitas dengan menerapkan pelayanan prima, nasabah menyatakan pelayanan yang sangat baik merupakan bentuk pemberian kualitas yang baik kepada nasabah. Hal tersebut tidak jauh dengan kaitannya mengenai sikap dalam melayani nasabah, apabila seorang pelaku pelayanan dapat bersikap dan beretika sesuai dengan yang seharusnya, maka pelayanan dapat dikatakan memiliki kualitas yang tinggi.

Maka dengan ini dapat dinyatakan, sesuai dengan informan yang diwawancarai yakni seorang *back officer supervisor*, yang mengatakan bahwa setiap bulannya terjadi peningkatan sekitar 50-100 orang untuk nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin. Dan ada sekitar 1000 orang lebih yang menjadi nasabah baru setiap tahunnya. Sudah jelas bahwa pelayanan prima yang diterapkan sudah sangat tepat untuk terus menaikkan nama bank tersebut, di sisi lain juga pandangan publik terhadap Bank Syariah Indonesia

Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin dapat dikatakan baik serta meninggalkan kesan yang dapat menarik publik untuk turut menjadi nasabah di bank ini.

2. Tanggapan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin terhadap Pelayanan Prima

Adapun dengan pandangan yang didapatkan dari para nasabah ialah pelayanan prima yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin, sejauh ini sangat baik. Baik dari satpam, maupun *Customer Service* yang membantu nasabah dari tua sampai muda untuk memenuhi kebutuhannya. Nasabah yang sudah lanjut usia pun juga merasakan kenyamanan dan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Dimulai dari sikap yang ramah, kemudian menaruh atensi berupa perhatian yang dapat membantu kesulitan nasabah, tindakan cepat dan tanggap bahkan hal sepele seperti mengambil nomor antrean, sampai pada antisipasi yang disiapkan jika memang ada hal tak terduga ketika sesi pelayanan berlangsung. Pelayanan prima yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin rupanya benar-benar menjadi kualitas tinggi bagi para nasabahnya.

Menurut nasabah, pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin telah melakukan keseluruhan yang telah dipaparkan dalam pembahasan mengenai sikap dalam melayani nasabah. Dimulai dari layanan *Customer Service* yang benar-benar mencermati keluhan atau pertanyaan dari nasabah, kemudian sikapnya yang sangat ramah dalam memberikan pengertian jika ada nasabah yang dirasa belum mengerti tentang produk baru yang ditawarkan, pun dengan perhatian yang diberikan kepada nasabah. Membuat nasabah merasa nyaman dan diayomi dengan sangat.

Maka jika hasil wawancara disimpulkan menjadi satu, baik dari nasabah

loyal maupun nasabah biasa secara kompak mengatakan bahwa pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin sangat mengutamakan keramahan. Tanpa membedakan status sosial nasabahnya, seperti contoh siapa yang datang lebih dulu akan dilayani sebaik mungkin. Sangat sesuai dengan kriteria yang dijabarkan untuk pelayanan prima, ini mengapa menjadi alasan yang tepat untuk meningkatkan nasabah. Dan pada intinya, pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang. A Yani Banjarmasin telah menjalankan konsep A4 tentang pelayanan prima dengan sangat baik.