

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Profil BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin**

Profil BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mencakup informasi tentang Bank Syariah Indonesia yang berlokasi di Jl. Niaga Utara No.7, Kertak Baru Ilir, kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan dengan nomor telepon kantor 083175762484 dan kode pos 70234.

Indonesia, dengan mayoritas penduduknya yang beragama Islam mencapai 87,2%, memberikan potensi besar bagi pertumbuhan industri keuangan syariah. Dengan proporsi ini, industri keuangan syariah diharapkan dapat merangsang pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kondisi keuangan secara keseluruhan. Untuk mewujudkan harapan ini, penting bagi pemegang kebijakan dan masyarakat untuk bersinergi dan meningkatkan kesadaran dalam melibatkan diri dalam transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk di dalamnya peran bank syariah.

Bank syariah memiliki peran krusial sebagai fasilitator dalam ekosistem industri halal, menciptakan sinergi yang positif dalam kegiatan ekonomi. Pertumbuhan dan perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia selama tiga dekade terakhir terlihat dari inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan. Aksi korporasi yang dilakukan oleh banyak Bank

Syariah, termasuk Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, mencerminkan semangat untuk mempercepat perkembangan industri ini.

Peristiwa bersejarah terjadi pada 1 Februari 2021, di mana Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah resmi bergabung menjadi satu entitas, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini bertujuan untuk menyatukan keunggulan ketiga bank syariah tersebut, menyediakan layanan yang lebih komprehensif, dan meningkatkan jangkauan serta kapasitas permodalan. Dukungan sinergi dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN mendorong BSI untuk bersaing secara global.

Bank Syariah Indonesia, sebagai bank syariah kebanggaan umat, diharapkan dapat menjadi motor penggerak pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat. Citra modern, universal, dan berkebaikan bagi seluruh alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin) menjadi karakteristik yang diterapkan oleh BSI. Dengan meningkatkan kualitas dan efektivitas produk-produknya melalui strategi pemasaran, BSI diharapkan dapat mencapai target transaksi syariah yang dibutuhkan, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadi "Top Global Islamic Bank." Untuk mewujudkan visi tersebut, BSI merumuskan misi yang mencakup tiga poin utama.

Pertama, BSI berkomitmen untuk memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia. Dengan target melayani lebih dari 20 juta nasabah, BSI bertujuan menjadi salah satu dari lima bank terbesar berdasarkan aset, dengan nilai aset mencapai lebih dari 500 triliun dan nilai buku sebesar 50 triliun pada tahun 2025.

Kedua, BSI bermisi untuk menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Dengan fokus pada profitabilitas, BSI menargetkan menjadi salah satu dari lima bank paling menguntungkan di Indonesia, dengan Return on Equity (ROE) mencapai 18% dan valuasi yang kuat (Price to Book, PB, lebih dari 2).

Ketiga, BSI berusaha untuk menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Misi ini melibatkan pencapaian status sebagai perusahaan dengan nilai yang kuat, memberdayakan masyarakat, dan berkomitmen pada pengembangan karyawan melalui budaya berbasis kinerja. BSI berambisi menjadi tempat di mana para talenta terbaik dapat berkembang dan memberikan kontribusi positif pada perusahaan serta masyarakat secara keseluruhan. Dengan mengusung nilai-nilai ini, BSI memperkuat citranya sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya sukses secara bisnis, tetapi juga memberikan dampak positif dalam pemberdayaan masyarakat dan perkembangan sumber daya manusia di Indonesia.

### **3. Produk-Produk BSI KCP Cempaka Banjarmasin**

BSI KCP Cempaka Banjarmasin menyediakan berbagai produk tabungan yang sesuai dengan prinsip syariah, memenuhi kebutuhan nasabah dengan

variasi akad dan keleluasaan dalam bertransaksi. Salah satu produknya adalah BSI Tabungan Easy Mudharabah, yang menggunakan akad Mudharabah Mutaqah. Dalam akad ini, nasabah sebagai pemilik dana memberikan keleluasaan kepada Bank sebagai pengelola dana untuk mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan berbagi hasil. Persyaratan pembukaan rekening Tabungan Easy Mudharabah cukup mudah, hanya dengan membawa KTP dan NPWP.

Selain itu, BSI juga menawarkan BSI Tabungan Easy Wadiah dengan akad Wadiah yad Dhamanah, yang menggunakan skema titipan tanpa bagi hasil. Persyaratan pembukaan rekening Tabungan Easy Wadiah juga melibatkan KTP dan NPWP. Sementara itu, BSI Tabungan Bisnis menawarkan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah, dirancang khusus untuk memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan berbagai fitur, termasuk transfer SKN dan setoran kliring.

BSI Tabungan Valas memberikan pilihan tabungan dalam mata uang dollar, dengan fleksibilitas penarikan dan setoran sesuai dengan ketentuan bank. Untuk kebutuhan perencanaan ibadah haji dan umroh, BSI menawarkan Tabungan Haji Indonesia dan Tabungan Haji Muda Indonesia dengan pilihan akad Wadiah Yah Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah. Kedua tabungan ini dilengkapi dengan fasilitas kartu ATM dan e-Banking, dengan persyaratan pembukaan rekening yang melibatkan KTP, NPWP, dan beberapa dokumen pendukung sesuai ketentuan.

Terakhir, BSI Tabungan Pendidikan dirancang sebagai tabungan berjangka untuk dana pendidikan, dengan setoran bulanan tetap dan perlindungan asuransi. Persyaratannya melibatkan WNI, KTP, NPWP, serta memiliki rekening tabungan/ giro sebagai rekening asal dengan akad Mudhrabah Muthlaqah dan skema bagi hasil. Dengan berbagai pilihan ini, BSI KCP Cempaka Banjarmasin berupaya memberikan solusi keuangan syariah yang sesuai dengan kebutuhan dan prinsip nasabahnya.

BSI KCP Cempaka Banjarmasin menyajikan beragam produk pembiayaan syariah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumtif dan produktif masyarakat. Salah satu produk unggulannya adalah BSI Multiguna iB Hasanah, sebuah pembiayaan konsumtif yang bertujuan untuk mendukung kebutuhan masyarakat dalam membeli barang atau menggunakan jasa. Dengan jaminan berupa rumah tinggal, pembiayaan ini memiliki jangka waktu maksimal hingga 10 tahun, dengan kisaran pembiayaan antara Rp. 50.000.000 hingga Rp. 2 miliar.

Selanjutnya, BSI Emas iB Hasanah menawarkan pembiayaan khusus untuk kebutuhan konsumtif masyarakat dalam memiliki emas logam mulia. Dengan pilihan cicilan yang dapat dilakukan secara rutin setiap bulan, produk ini memungkinkan masyarakat untuk memiliki batangan emas mulai dari 1 gram. Jangka waktu pembiayaan minimal adalah 2 tahun, dengan maksimal pembiayaan hingga Rp. 150 juta.

Untuk mendukung pertumbuhan usaha produktif, BSI menawarkan produk pembiayaan BSI Wirausaha iB Hasanah. Jenis pembiayaan ini dirancang

untuk membantu pemenuhan kebutuhan modal usaha atau investasi dengan jangka waktu 7 tahun. Pembiayaan ini memiliki kisaran minimal Rp. 50 juta hingga Rp. 1 miliar.

Selain itu, BSI juga memberikan dukungan kepada usaha kecil melalui produk pembiayaan BSI Usaha Kecil iB Hasanah. Pembiayaan ini memberikan fasilitas pembiayaan produktif untuk mengembangkan usaha produktif dengan jangka waktu 7 tahun. Kisaran pembiayaan untuk produk ini adalah minimal Rp. 1 miliar hingga Rp. 10 miliar.

Dengan ragam produk pembiayaan syariah ini, BSI KCP Cempaka Banjarmasin berkomitmen untuk memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memenuhi berbagai kebutuhan finansial masyarakat secara inklusif.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan berbagai produk layanan pembiayaan mikro sebagai bagian dari komitmennya dalam mendukung pengembangan usaha kecil dan memenuhi kebutuhan finansial masyarakat secara inklusif. Berikut adalah beberapa produk layanan pembiayaan mikro yang disediakan oleh BSI:

a. BSI Mikro 2 iB Hasanah

Produk ini dirancang untuk memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan modal usaha, investasi, dan pembiayaan konsumtif dalam skala mikro. Dengan batas pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta, BSI Mikro 2 iB Hasanah memberikan akses finansial yang terjangkau bagi pelaku usaha mikro.

b. BSI Mikro 3 iB Hasanah

Produk pembiayaan mikro ini juga ditujukan untuk memenuhi kebutuhan modal usaha, investasi, dan pembiayaan konsumtif, namun dengan skala yang lebih besar. Dengan batas pembiayaan lebih dari Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta, BSI Mikro 3 iB Hasanah memberikan dukungan finansial yang lebih substansial bagi pelaku usaha mikro yang sedang berkembang.

c. BSI Rahn/Gadai Emas iB Hasanah

Produk ini memberikan solusi pembiayaan mikro dengan menggunakan agunan fisik berupa emas, baik berupa batangan maupun perhiasan. BSI Rahn/Gadai Emas iB Hasanah memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan akses cepat dan mudah terhadap pembiayaan mikro dengan menggadaikan emas yang mereka miliki.

Dengan produk layanan pembiayaan mikro ini, BSI berperan aktif dalam mendukung inklusi keuangan dan memberikan peluang kepada usaha kecil untuk tumbuh dan berkembang. Produk ini juga mencerminkan komitmen BSI dalam menyediakan solusi finansial yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan beragam lapisan masyarakat.

## **B. Penyajian Data**

Penyajian data dilakukan dengan pendekatan komprehensif dan sistematis untuk menggambarkan bagaimana strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh bank berdampak langsung terhadap keberhasilan penghimpunan dana. Data

dikumpulkan dari sumber primer melalui wawancara dengan manajemen, karyawan, serta survei kepuasan nasabah, dan dari sumber sekunder yaitu data internal bank tentang aliran dana deposito Mudharabah sebelum dan sesudah implementasi strategi tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini mencakup analisis kuantitatif yang menunjukkan pertumbuhan jumlah dana deposito dan analisis kualitatif yang menguraikan persepsi nasabah terhadap perubahan layanan. Kedua aspek ini diintegrasikan untuk mendapatkan gambaran holistik tentang efektivitas strategi pelayanan prima dalam meningkatkan penghimpunan dana, serta implikasinya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah (BSI Dokumen, 2024).

### **1. Produk Deposito Mudharabah**

Produk deposito bank BSI (Bank Syariah Indonesia) adalah jenis produk simpanan yang memberikan keuntungan bagi nasabah melalui sistem bagi hasil (mudharabah). Berikut adalah beberapa poin penjelasan mengenai produk deposito Bank BSI:

#### **a. Prinsip Mudharabah**

Produk deposito Bank BSI didasarkan pada prinsip mudharabah, yaitu kerjasama antara nasabah (shahibul maal) dan bank (mudharib) untuk mendapatkan keuntungan.

#### **b. Tujuan Produk**

Produk deposito bertujuan untuk memberikan solusi kepada nasabah yang ingin menyimpan dan menginvestasikan dana mereka dengan cara yang syariah dan adil.



**c. Jangka Waktu**

Deposito Bank BSI memiliki jangka waktu tertentu yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Jangka waktu ini bisa bervariasi, mulai dari beberapa bulan hingga beberapa tahun.

**d. Besar Nilai Deposito**

Nasabah dapat menentukan besarnya nilai deposito sesuai dengan keinginan dan kemampuan finansial mereka. Besar nilai deposito akan mempengaruhi besarnya keuntungan yang diperoleh.

**e. Bagi Hasil**

Keuntungan yang diperoleh dari deposito Bank BSI didasarkan pada hasil investasi yang berhasil dilakukan oleh bank. Besar keuntungan akan dibagi antara nasabah dan bank sesuai dengan kesepakatan awal.

**f. Keamanan Dana**

Deposito di Bank BSI dijamin keamanannya sesuai dengan ketentuan peraturan dan lembaga yang berlaku. Nasabah dapat memiliki keyakinan bahwa dana mereka aman selama berada di bank.

**g. Pencairan Dana**

Pencairan dana deposito biasanya dilakukan setelah jangka waktu tertentu berakhir. Jika nasabah ingin mencairkan dana sebelum jatuh tempo, maka akan dikenakan penalti atau potongan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **h. Pembaharuan Deposito**

Setelah jangka waktu deposito berakhir, nasabah dapat memilih untuk memperbaharui deposito untuk jangka waktu tertentu atau menarik dananya.

#### **i. Pelayanan Nasabah**

Bank BSI memberikan pelayanan yang profesional kepada nasabah, baik dalam proses pembukaan deposito, pencairan, pembaharuan, maupun informasi terkait produk deposito.

### **2. Pelayanan Prima PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.**

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka terkenal dengan pelayanan prima yang menjadi ciri khasnya di tengah persaingan industri perbankan syariah. Bank ini tidak hanya menekankan pentingnya menjunjung tinggi nilai-nilai syariah dalam setiap produk dan layanannya, tapi juga sangat memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan nasabah. Dengan menyediakan beragam solusi perbankan yang inovatif dan sesuai dengan prinsip syariah, seperti Cicil Emas, tabungan syariah, Gadai Emas, serta pembiayaan usaha, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka secara konsisten menunjukkan komitmennya terhadap pelayanan customer yang responsif dan ramah. Selalu memprioritaskan kepuasan nasabah, bank ini mengintegrasikan teknologi terbaru dalam platform digitalnya untuk mempermudah transaksi nasabah, serta menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses. Dengan demikian, pelayanan prima PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka tidak hanya terrefleksi melalui produk dan layanannya yang berkualitas tetapi juga melalui

pengalaman nasabah yang menyenangkan dan memuaskan (Norma, Wawancara pribadi, 15 Mei 2024).

Selama observasi, interaksi antara petugas bank dan nasabah saat pelayanan prima dilakukan terlihat sangat baik. Petugas memberikan informasi mengenai produk deposito mudharabah dengan jelas dan ramah. Ketersediaan informasi terkait produk deposito mudharabah di area pelayanan juga cukup memadai, dengan adanya materi promosi dan literatur yang disediakan untuk nasabah. Proses pengajuan deposito mudharabah yang diamati berjalan dengan lancar. Nasabah mengikuti langkah-langkah yang ditempuh dengan didampingi oleh petugas bank. Upaya promosi yang dilakukan oleh bank untuk meningkatkan kesadaran nasabah terhadap produk deposito mudharabah juga cukup gencar, dengan menggunakan berbagai media seperti poster dan brosur. Petugas bank terlihat menyesuaikan strategi pelayanan tergantung pada profil atau kebutuhan khusus nasabah deposito mudharabah. Reaksi dan tanggapan nasabah terhadap strategi pelayanan prima yang diterapkan umumnya positif, meskipun ada beberapa pertanyaan atau kekhawatiran yang muncul terkait dengan fitur produk. Selama observasi, hambatan atau kendala yang dihadapi dalam implementasi strategi pelayanan prima tidak terlalu signifikan. Bank terlihat mampu mengatasi atau menanggapi hambatan tersebut dengan baik. Tanda-tanda inovasi atau perubahan dalam strategi pelayanan juga terlihat, seperti penggunaan teknologi digital untuk mempermudah proses pengajuan deposito mudharabah. Secara keseluruhan, bank telah menerapkan strategi

pelayanan prima yang cukup efektif dalam meningkatkan penghimpunan dana melalui produk deposito mudharabah.

#### **a. Strategi**

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer BSI KCP Cempaka Bapak Fahmi, beberapa strategi pelayanan prima untuk meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah diungkapkan. Pertama, BSI KCP Cempaka merancang strategi pelayanan prima dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Strategi ini mencakup pelatihan intensif bagi staf untuk memastikan mereka memiliki kompetensi yang diperlukan dalam memberikan layanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional. Selain itu, BSI KCP Cempaka juga mengadopsi teknologi digital untuk memudahkan nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi deposito mudharabah secara online. Kedua, BSI KCP Cempaka melibatkan staf secara aktif dalam perumusan dan pelaksanaan strategi pelayanan prima. Staf diberikan kesempatan untuk memberikan masukan dan ide-ide inovatif yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, mereka juga dilibatkan dalam berbagai pelatihan dan workshop untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka tentang produk deposito mudharabah dan prinsip-prinsip syariah yang mendasarinya. Ketiga, untuk mengidentifikasi dan menilai keberhasilan strategi pelayanan prima, BSI KCP Cempaka menggunakan berbagai metode evaluasi, termasuk survei kepuasan nasabah, analisis data penghimpunan dana, dan feedback langsung dari nasabah. Hasil evaluasi ini digunakan untuk

mengukur efektivitas strategi yang diterapkan dan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Terakhir, BSI KCP Cempaka melakukan penyesuaian dan perubahan strategi pelayanan prima secara berkala untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang. Penyesuaian ini meliputi peningkatan fitur layanan digital, penambahan program promosi yang menarik, dan peningkatan komunikasi dengan nasabah melalui berbagai saluran, termasuk media sosial dan layanan pelanggan. Dengan pendekatan yang adaptif dan berorientasi pada nasabah, BSI KCP Cempaka berupaya untuk terus meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah (Fahmi, Wawancara pribadi, 17 Mei 2024).



**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

Deposito Rupiah

**Investasi Berjangka Berdasarkan Prinsip Syariah**

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

[www.bankbsi.com.id](http://www.bankbsi.com.id)  
Bank Syariah Indonesia Call 14040

Bank Syariah Indonesia Terdaftar oleh Otoritas Jasa Keuangan  

**Gambar 4.2 Produk BSI KCP Cempaka**

Manajer BSI KCP Cempaka juga menjelaskan bagaimana mereka memastikan kehandalan proses pelayanan kepada nasabah dalam pengelolaan produk deposito mudharabah melalui berbagai mekanisme yang terstruktur dan sistematis. Untuk menjamin keandalan pelayanan, BSI KCP Cempaka menerapkan pengawasan dan evaluasi yang ketat, termasuk audit internal berkala dan penilaian kinerja staf. Dalam menangani masalah atau keluhan nasabah terkait keandalan pelayanan deposito mudharabah, BSI KCP Cempaka memiliki prosedur penanganan keluhan yang cepat dan efektif, memastikan setiap keluhan ditangani dengan serius dan diselesaikan dalam waktu yang singkat. Selain itu, BSI KCP Cempaka secara aktif mengkomunikasikan kepada nasabah mengenai langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan keandalan pelayanan, termasuk melalui pemberitahuan rutin dan pertemuan dengan nasabah untuk mendiskusikan perbaikan yang sedang dilakukan. Untuk mengukur tingkat daya tanggap terhadap kebutuhan dan permintaan nasabah terkait produk deposito mudharabah, BSI KCP Cempaka menggunakan survei kepuasan nasabah dan analisis feedback yang diterima. Tindakan konkret yang diambil untuk meningkatkan daya tanggap terhadap perubahan kebutuhan nasabah meliputi penyesuaian produk dan layanan berdasarkan umpan balik nasabah serta peningkatan fasilitas digital untuk memudahkan akses dan transaksi. BSI KCP Cempaka juga memberikan pelatihan dan pengembangan kepada staf secara berkala untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam merespons kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat. Selain itu, BSI KCP Cempaka

melibatkan nasabah dalam proses perbaikan atau pengembangan pelayanan deposito mudharabah melalui forum diskusi dan konsultasi, memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Dalam memberikan jaminan terhadap keamanan dan keberlanjutan produk deposito mudharabah, BSI KCP Cempaka memastikan bahwa semua transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip syariah dan diawasi oleh dewan pengawas syariah. Langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup meliputi pelatihan intensif dan sertifikasi dalam bidang perbankan syariah. BSI KCP Cempaka juga menilai dan memantau tingkat kepercayaan nasabah melalui survei dan analisis data kepuasan nasabah, serta mengambil langkah-langkah korektif jika terjadi penurunan kepercayaan, seperti peningkatan transparansi dan komunikasi. Sejauh mana BSI KCP Cempaka memberikan informasi transparan kepada nasabah terkait kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan deposito mudharabah ditunjukkan melalui penyediaan dokumen yang jelas dan mudah diakses, serta penjelasan rinci oleh staf yang berkompeten.

Kemudian Manajer BSI KCP Cempaka menjelaskan bagaimana mengintegrasikan elemen empati dalam interaksi dengan nasabah, terutama dalam konteks pelayanan deposito mudharabah, dengan cara memastikan bahwa setiap staf memiliki pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi individu nasabah. Staf dilatih secara khusus untuk mengenali dan merespon kebutuhan nasabah melalui program pelatihan yang komprehensif,

yang mencakup aspek-aspek penting seperti kesabaran, kerendahan hati, dan kemampuan mendengarkan secara aktif. Langkah-langkah konkret yang diambil oleh BSI KCP Cempaka untuk menunjukkan empati terhadap nasabah yang mengalami kesulitan atau kebutuhan khusus meliputi penyediaan layanan konsultasi pribadi, penyesuaian jadwal pertemuan sesuai dengan kenyamanan nasabah, dan pemberian solusi yang disesuaikan dengan situasi spesifik nasabah. Untuk mengukur dan mengevaluasi efektivitas strategi empati, BSI KCP Cempaka menggunakan survei kepuasan nasabah, analisis umpan balik, dan pemantauan tingkat loyalitas nasabah terhadap produk deposito mudharabah. Dalam hal bukti fisik, BSI KCP Cempaka merancang dan memelihara fasilitas yang mencerminkan kualitas produk deposito mudharabah dengan sangat hati-hati. Fasilitas fisik, dokumen, dan sarana komunikasi yang dimiliki dirancang untuk mendukung citra dan kualitas produk, memastikan bahwa semua elemen ini bersih, rapi, dan selalu tersedia bagi nasabah. Tingkat kebersihan, kerapian, dan ketersediaan fasilitas fisik diukur secara rutin melalui inspeksi berkala dan survei kepuasan nasabah. Selain itu, BSI KCP Cempaka secara proaktif memperbarui bukti fisik seperti dokumen brosur atau media promosi untuk memastikan kesesuaian dengan perkembangan produk deposito mudharabah dan kebutuhan nasabah, dengan memperhatikan umpan balik dari nasabah dan tren pasar terbaru.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan staff pelayanan prima di BSI KCP Cempaka, beberapa strategi dan kehandalan dalam



pelayanan produk deposito mudharabah diungkapkan. Sebagai staff pelayanan prima, keterlibatan dalam pelaksanaan strategi untuk meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah dilakukan melalui berbagai inisiatif, seperti memberikan informasi yang jelas dan komprehensif kepada nasabah mengenai keuntungan dan mekanisme deposito mudharabah. Peran dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pelayanan prima yang telah ditetapkan oleh manajemen mencakup penyampaian layanan yang ramah, responsif, dan profesional, serta memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah mencerminkan nilai-nilai syariah yang dipegang oleh BSI. Untuk menilai keefektifan strategi pelayanan prima, staff menggunakan berbagai metode evaluasi, termasuk survei kepuasan nasabah dan analisis data penghimpunan dana. Feedback dari nasabah juga menjadi indikator penting dalam menilai apakah strategi yang diterapkan berhasil meningkatkan minat dan kepercayaan nasabah terhadap produk deposito mudharabah. Dalam beberapa situasi, penyesuaian strategi pelayanan prima diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Penyesuaian ini bisa berupa peningkatan fitur layanan digital, penambahan program promosi, atau peningkatan komunikasi dengan nasabah. Dalam memastikan kehandalan proses pelayanan kepada nasabah terkait dengan produk deposito mudharabah, staff pelayanan prima menerapkan langkah-langkah konkret seperti memastikan semua informasi yang diberikan akurat dan up-to-date, serta menangani setiap masalah yang muncul dengan cepat dan efisien. Langkah-langkah ini termasuk pemantauan

rutin terhadap proses pelayanan dan penyelesaian masalah yang timbul. Evaluasi kehandalan pelayanan dilakukan melalui pengukuran kepuasan nasabah dan analisis keluhan yang diterima. Staff merasa sangat bertanggung jawab untuk memastikan bahwa nasabah merasakan kehandalan dalam setiap tahapan pengelolaan deposito mudharabah, dengan tujuan akhir untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap BSI.

Staff BSI KCP Cempaka juga menambahkan cara mengidentifikasi dan menanggapi perubahan kebutuhan atau permintaan nasabah terkait dengan produk deposito mudharabah, kami di BSI KCP Cempaka menggunakan berbagai metode, termasuk survei kepuasan nasabah dan analisis umpan balik yang diterima secara langsung dari nasabah. Kami juga memantau tren pasar dan perubahan regulasi yang dapat mempengaruhi kebutuhan nasabah. Dalam proses perbaikan atau peningkatan layanan, kami sangat terlibat dengan mengadakan pertemuan rutin untuk membahas umpan balik nasabah dan merumuskan strategi peningkatan layanan. Langkah konkret yang kami ambil untuk memastikan layanan yang responsif meliputi pelatihan staf secara berkala, peningkatan sistem teknologi informasi untuk mempercepat respon, dan penugasan tim khusus yang siap menangani pertanyaan atau kebutuhan mendesak nasabah. Kami menjaga tingkat responsivitas dalam situasi yang membutuhkan penanganan cepat dengan memiliki prosedur standar operasional yang jelas dan tim yang selalu siap siaga untuk memberikan solusi segera. Untuk memastikan bahwa nasabah merasa yakin dan mendapatkan jaminan terkait keamanan dan kualitas

produk deposito mudharabah, kami menerapkan prinsip-prinsip syariah yang ketat dan diawasi oleh dewan pengawas syariah. Kami juga memberikan informasi yang transparan mengenai kebijakan dan prosedur yang berlaku. Tindakan konkret yang kami lakukan untuk meningkatkan pemahaman nasabah tentang kebijakan, prosedur, dan manfaat deposito mudharabah meliputi penyelenggaraan seminar edukatif, penyebaran brosur informatif, dan konsultasi langsung dengan nasabah. Dalam menanggapi keluhan atau kekhawatiran nasabah, kami memiliki prosedur penanganan keluhan yang cepat dan efektif, serta selalu berusaha memberikan solusi yang memuaskan. Kami merasa sangat bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan yang memuaskan kepada nasabah mengenai aspek-aspek yang menjamin kualitas dan keamanan deposito mudharabah, dan kami selalu berusaha untuk memastikan bahwa nasabah memahami sepenuhnya produk yang mereka pilih (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Ketika interaksi sehari-hari terkait dengan deposito mudharabah, saya menunjukkan empati terhadap nasabah dengan mendengarkan secara aktif setiap keluhan dan kebutuhan mereka. Saya berusaha memahami situasi dan perasaan nasabah dengan memberikan perhatian penuh dan tidak menginterupsi saat mereka berbicara. Untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan serta harapan individu nasabah yang berinvestasi dalam deposito mudharabah, saya melakukan pendekatan personal dengan mengajukan pertanyaan yang relevan dan mendengarkan dengan seksama jawaban mereka. Saya juga memanfaatkan data historis dan umpan balik dari nasabah

untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang preferensi mereka. Langkah-langkah konkret yang saya ambil untuk menunjukkan empati terhadap nasabah yang mengalami kesulitan atau memiliki kebutuhan khusus meliputi penyediaan solusi yang disesuaikan dengan situasi mereka, seperti penjadwalan ulang pertemuan atau memberikan penjelasan tambahan tentang produk deposito mudharabah. Saya juga memastikan bahwa nasabah merasa didukung dan dihargai dengan memberikan layanan yang cepat dan responsif. Untuk menjaga dan memperkuat hubungan empati dengan nasabah, khususnya dalam konteks deposito mudharabah, saya secara rutin melakukan follow-up untuk memastikan kepuasan mereka dan menawarkan bantuan tambahan jika diperlukan. Sebagai staf pelayanan prima, saya mengelola dan memelihara bukti fisik yang mencerminkan kualitas dan profesionalisme pelayanan deposito mudharabah dengan memastikan bahwa semua fasilitas fisik, seperti ruang tunggu dan meja layanan, selalu dalam kondisi bersih dan rapi. Saya juga memastikan bahwa dokumen dan sarana komunikasi, seperti brosur dan papan informasi, selalu tersedia dan mudah diakses oleh nasabah. Fasilitas fisik, dokumen, dan sarana komunikasi yang saya tangani mendukung citra dan kualitas produk deposito mudharabah dengan memberikan kesan profesional dan terpercaya kepada nasabah. Upaya konkret yang saya lakukan untuk memastikan kebersihan, kerapihan, dan ketersediaan fasilitas fisik meliputi inspeksi rutin dan pemeliharaan berkala, serta segera menangani setiap masalah yang muncul. Saya juga berkontribusi dalam pemeliharaan dan peningkatan bukti fisik, seperti dokumen brosur atau

media promosi, dengan memastikan bahwa informasi yang disajikan selalu up-to-date dan relevan dengan perkembangan produk deposito mudharabah dan kebutuhan nasabah. Saya bekerja sama dengan tim pemasaran untuk mengembangkan materi promosi yang menarik dan informatif, serta memastikan bahwa semua materi tersebut mudah diakses oleh nasabah.

#### **b. Pelayanan Prima**

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan staff pelayanan prima di BSI KCP Cempaka Ibu Norma dan Ibu Diya, berbagai aspek pelayanan prima terkait produk deposito mudharabah dibahas secara mendalam. Dalam hal kemampuan (*ability*), staff terus mengembangkan dan meningkatkan kompetensi mereka melalui pelatihan internal, pembelajaran mandiri, dan berbagi pengetahuan dengan rekan kerja. Mereka merasa mampu memberikan penjelasan yang jelas dan memadai mengenai fitur, manfaat, dan prosedur deposito mudharabah kepada nasabah. Langkah-langkah konkret yang diambil untuk mengasah kemampuan mencakup pemantauan regulasi terbaru, mempelajari kasus-kasus yang terjadi, dan meminta umpan balik dari nasabah (Norma dan Diya, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Staff menilai kemampuan mereka dalam menangani situasi atau permintaan khusus dari nasabah cukup baik, namun tetap berusaha untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan. Dalam hal sikap (*attitude*), staff menjaga sikap positif dan ramah dalam setiap interaksi dengan nasabah. Tindakan konkret yang diambil untuk mengatasi situasi yang

menimbulkan ketidakpuasan nasabah meliputi mendengarkan dengan seksama, meminta maaf jika terjadi kesalahan, dan berusaha mencari solusi yang memuaskan. Staff memastikan bahwa sikap mereka selalu mencerminkan nilai-nilai positif dan pelayanan yang baik, dengan menyesuaikan pendekatan berdasarkan karakteristik atau kebutuhan khusus nasabah. Penampilan (*appearance*) staff dinilai mencerminkan standar profesionalisme yang tinggi dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah. Mereka mempertahankan dan memperbarui penampilan fisik sesuai dengan norma dan ekspektasi industri perbankan syariah, menyadari bahwa penampilan berpengaruh pada persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Langkah-langkah tertentu yang diambil untuk memastikan penampilan profesional dan dapat diandalkan meliputi mematuhi dress code, menjaga kebersihan dan kerapian, serta memperhatikan detail seperti name tag dan kartu identitas. Dalam memberikan perhatian (*attention*) kepada nasabah, staff berusaha memberikan perhatian penuh selama proses pelayanan deposito mudharabah. Strategi yang diterapkan mencakup kontak mata, mendengarkan aktif, dan memastikan bahwa setiap nasabah merasa dihargai. Saat menghadapi situasi dengan banyak nasabah yang membutuhkan perhatian secara bersamaan, staff menerapkan prinsip antrian, memprioritaskan kasus mendesak, dan meminta bantuan rekan kerja jika diperlukan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Staff percaya bahwa memberikan perhatian yang baik dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk deposito mudharabah. Dalam hal tindakan (*action*), staff mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik dari nasabah atau manajemen. Saat menghadapi situasi yang memerlukan keputusan cepat, staff menerapkan prosedur yang ada, berkonsultasi dengan atasan jika perlu, dan memastikan bahwa keputusan yang diambil sesuai dengan prinsip syariah. Kolaborasi dengan tim atau departemen lain dilakukan untuk mengimplementasikan tindakan perbaikan atau peningkatan, dengan staff merasa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap tindakan mencapai hasil positif. Konsep pertanggungjawaban (*accountability*) dipahami dengan baik oleh staff, yang menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari melalui langkah-langkah seperti mendokumentasikan setiap transaksi, mematuhi prosedur, dan meminta umpan balik dari nasabah. Saat menghadapi kesalahan atau kekurangan, staff bertanggung jawab dengan mengakui kesalahan, meminta maaf, dan berusaha memperbaiki situasi (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Kontribusi dalam meningkatkan akuntabilitas dilakukan dengan berbagi praktik terbaik, membantu rekan kerja, dan mendukung inisiatif peningkatan kualitas pelayanan di seluruh unit. Sikap mental positif (*positive mental attitude*) dipertahankan oleh staff, terutama saat menghadapi tantangan atau situasi sulit. Strategi yang diterapkan meliputi manajemen stres, berpikir positif, dan meminta dukungan rekan kerja. Staff yakin bahwa

sikap mental positif memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan penghimpunan dana deposito mudharabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Penghayatan dalam waktu (*time consciousness*) juga menjadi perhatian staff, yang memastikan pelayanan deposito mudharabah diberikan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Langkah-langkah konkret yang diambil meliputi manajemen waktu yang efektif, prioritas tugas, dan meminta bantuan rekan kerja jika diperlukan. Staff menanggapi dan menyelesaikan tugas atau permintaan nasabah yang membutuhkan respon cepat dengan profesionalisme, menyadari bahwa penghayatan waktu yang baik dapat memengaruhi kepuasan nasabah dan kesuksesan penghimpunan dana deposito mudharabah. Secara keseluruhan, staff pelayanan prima di BSI KCP Cempaka menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah deposito mudharabah. Mereka terus berupaya meningkatkan kemampuan, menjaga sikap positif, memperhatikan penampilan, memberikan perhatian penuh, mengambil tindakan yang tepat, bertanggung jawab, mempertahankan sikap mental positif, dan menghargai waktu. Upaya ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta mendukung pertumbuhan penghimpunan dana deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).





**Gambar 4.3 Pelayanan Prima BSI KCP Cempaka Banjarmasin**

Kemudian berdasarkan hasil wawancara staff BSI KCP Cempaka juga memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait produk deposito mudharabah, staf pelayanan prima di BSI KCP Cempaka memiliki kemampuan yang baik. Penjelasan mereka tentang prosedur dan manfaat deposito mudharabah memudahkan nasabah dalam memahami produk tersebut. Meskipun demikian, ada beberapa pengalaman di mana nasabah merasa kurang puas dengan kemampuan staf, namun hal itu dapat diatasi dengan pelatihan lebih lanjut. Kemampuan staf pelayanan prima sangat memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan produk deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka. Sikap dan perilaku staf pelayanan prima saat memberikan layanan terkait deposito mudharabah dinilai positif oleh nasabah. Sikap yang ramah dan menyenangkan membuat nasabah merasa lebih nyaman dan percaya terhadap produk deposito mudharabah yang ditawarkan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Sikap staf menjadi salah satu faktor penting dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan atau mempertahankan produk deposito mudharabah. Pengalaman buruk dengan sikap staf dapat memengaruhi persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan deposito mudharabah. Penampilan fisik staf pelayanan prima di BSI KCP Cempaka mencerminkan standar profesionalisme dalam industri perbankan syariah. Penampilan yang rapi dan menarik memiliki dampak positif pada kepercayaan nasabah terhadap kualitas produk deposito mudharabah. Penampilan staf juga memengaruhi persepsi nasabah terhadap citra dan keandalan BSI KCP Cempaka sebagai lembaga keuangan syariah. Meskipun tidak menjadi faktor utama, penampilan fisik staf tetap memainkan peran penting dalam keputusan nasabah untuk bertransaksi atau berinvestasi dalam deposito mudharabah. Nasabah merasa diperhatikan dan dihargai ketika berinteraksi dengan staf pelayanan prima terkait deposito mudharabah. Perhatian staf dalam menanggapi pertanyaan atau kebutuhan nasabah memengaruhi tingkat kepuasan nasabah secara signifikan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Memperhatikan situasi di mana terdapat banyak nasabah yang memerlukan perhatian, staf dapat mengelolanya dengan baik melalui antrian yang teratur dan komunikasi yang efektif. Tindakan konkret yang diambil oleh staf pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas layanan deposito mudharabah dinilai positif oleh nasabah. Staf dapat mengambil tindakan cepat dan efektif terkait dengan permintaan atau masalah nasabah. Tindakan

yang diambil oleh staf sangat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka. Nasabah menilai responsibilitas staf dalam mengambil tindakan ketika terjadi kendala atau perubahan terkait deposito mudharabah. Nasabah merasa bahwa staf di BSI KCP Cempaka memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi terhadap pelayanan deposito mudharabah yang diberikan. Staf bertanggung jawab atas kesalahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan dan menanggapi dengan baik jika terjadi masalah atau keluhan terkait dengan deposito mudharabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Pertanggungjawaban staf memiliki dampak positif pada kepercayaan nasabah terhadap BSI KCP Cempaka sebagai lembaga penyedia deposito mudharabah. Sikap mental positif staf pelayanan prima ketika berinteraksi terkait deposito mudharabah dinilai baik oleh nasabah. Sikap mental positif staf memengaruhi pengalaman nasabah secara keseluruhan dalam menggunakan produk deposito mudharabah. Sikap mental positif staf juga berkontribusi pada keberhasilan strategi penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah di BSI KCP Cempaka. Nasabah merasa puas dengan penghayatan waktu staf pelayanan prima dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah. Staf dapat mengelola waktu dengan efisien dalam memberikan informasi atau penjelasan terkait deposito mudharabah. Penghayatan waktu yang baik oleh staf memengaruhi kepuasan nasabah secara positif. Nasabah menilai kemampuan staf dalam memahami urgensi

dan kebutuhan waktu nasabah terkait dengan transaksi atau pertanyaan terkait deposito mudharabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Merancang dan mengembangkan kemampuan staf pelayanan prima, saya memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk deposito mudharabah. Staf diberikan pelatihan komprehensif mengenai fitur, manfaat, dan prosedur terkait deposito mudharabah, sehingga mereka dapat memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada nasabah. Saya terlibat secara langsung dalam meningkatkan kemampuan staf melalui sesi coaching dan mentoring, serta memberikan umpan balik konstruktif untuk perbaikan berkelanjutan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Efektivitas kemampuan staf dalam menjawab pertanyaan kompleks atau memberikan solusi terkait deposito mudharabah diukur melalui penilaian kinerja, survei kepuasan nasabah, dan pemantauan langsung. Inisiatif khusus yang telah saya ambil untuk terus meningkatkan kemampuan staf meliputi pengembangan modul pelatihan baru, penugasan proyek khusus, dan program sertifikasi internal. Saya memastikan bahwa staf pelayanan prima memelihara sikap positif dan ramah melalui pemantauan langsung, umpan balik dari nasabah, dan penilaian kinerja. Program pelatihan khusus diterapkan untuk membentuk sikap positif dan profesional staf, termasuk sesi role-play, simulasi interaksi dengan nasabah, dan pelatihan manajemen stres. Dampak sikap staf terhadap persepsi nasabah dinilai melalui survei kepuasan nasabah dan analisis umpan balik. Tindakan konkret yang telah saya ambil untuk meningkatkan sikap staf meliputi pemberian penghargaan bagi staf dengan

sikap terbaik, pengembangan program insentif berbasis perilaku, dan sesi refleksi tim untuk berbagi praktik terbaik. Saya mengawasi dan memastikan bahwa penampilan fisik staf mencerminkan standar profesionalisme dan keseragaman melalui pemantauan langsung dan inspeksi berkala (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Penampilan fisik staf dianggap sebagai faktor penting dalam menciptakan citra positif dan kepercayaan nasabah, karena hal ini mencerminkan komitmen BSI KCP Cempaka terhadap kualitas layanan. Dampak penampilan fisik staf terhadap branding dan citra BSI KCP Cempaka dinilai melalui survei persepsi nasabah dan analisis citra merek. Pedoman atau kebijakan tertentu diterapkan untuk memastikan penampilan fisik staf sesuai dengan standar perusahaan, termasuk kebijakan berpakaian, standar kebersihan, dan penggunaan atribut perusahaan. Saya mengukur dan memastikan bahwa staf pelayanan prima memberikan perhatian penuh terhadap setiap nasabah melalui pemantauan langsung, umpan balik dari nasabah, dan penilaian kinerja. Strategi yang diterapkan untuk memastikan setiap nasabah merasa diperhatikan dan dihargai meliputi pelatihan komunikasi efektif, penugasan staf khusus untuk memantau kepuasan nasabah, dan penerapan sistem antrian yang adil. Dalam mengelola situasi di mana terdapat banyak nasabah yang memerlukan perhatian, staf dilatih untuk menerapkan prinsip prioritas, memberikan perkiraan waktu tunggu yang realistis, dan menawarkan alternatif layanan jika diperlukan. Inisiatif yang telah saya ambil untuk meningkatkan perhatian staf terhadap kebutuhan

individu nasabah meliputi pengembangan profil nasabah, pelatihan empati, dan penghargaan bagi staf yang menunjukkan perhatian luar biasa. Saya memberdayakan staf pelayanan prima untuk mengambil tindakan cepat dan efektif terkait dengan permintaan atau masalah nasabah melalui pemberian kewenangan yang jelas, pelatihan pengambilan keputusan, dan dukungan manajemen (Diya, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Staf di BSI KCP Cempaka memiliki kewenangan yang memadai untuk mengambil tindakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan deposito mudharabah, seperti memberikan diskresi harga, menawarkan solusi alternatif, dan mengajukan permintaan khusus ke manajemen. Dampak tindakan yang diambil oleh staf dalam merespons kendala atau perubahan terkait deposito mudharabah dievaluasi melalui analisis kepuasan nasabah, tingkat keluhan, dan pencapaian target. Proses penilaian kinerja khusus yang melibatkan tindakan staf dalam meningkatkan pelayanan deposito mudharabah mencakup penilaian inisiatif, kreativitas, dan kemampuan menyelesaikan masalah. Saya memastikan bahwa staf di BSI KCP Cempaka memiliki tingkat pertanggungjawaban yang tinggi melalui penetapan standar kinerja yang jelas, pemantauan berkala, dan pemberian umpan balik.

Staf bertanggung jawab atas kesalahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan terkait deposito mudharabah sesuai dengan tingkat kesalahan dan dampaknya. Jika terjadi masalah atau keluhan terkait deposito mudharabah, staf dilatih untuk menanggapi dengan cepat, empati, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikannya. Sistem yang diterapkan untuk

mengukur dan meningkatkan tingkat pertanggungjawaban staf meliputi penilaian kinerja berbasis kompetensi, program pelatihan perbaikan berkelanjutan, dan pemberian penghargaan bagi staf yang menunjukkan akuntabilitas yang tinggi. Saya memotivasi staf untuk menjaga sikap mental positif melalui pemberian contoh pribadi, sesi motivasi tim, dan pengakuan atas prestasi. Sikap mental positif dianggap sebagai faktor kritis dalam memberikan pelayanan prima karena mempengaruhi semangat, kreativitas, dan ketahanan staf dalam menghadapi tantangan. Sikap mental positif di kalangan staf diukur melalui survei kepuasan kerja, tingkat absensi, dan penilaian kinerja. (Diya, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Kegiatan atau inisiatif yang diterapkan untuk memastikan bahwa sikap mental positif staf berkontribusi pada keberhasilan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah meliputi sesi refleksi tim, pelatihan manajemen stres, dan program pengembangan kepemimpinan. Saya mengukur penghayatan waktu staf dalam memberikan pelayanan deposito mudharabah melalui pemantauan waktu transaksi, survei kepuasan nasabah, dan penilaian kinerja. Staf memiliki pemahaman yang baik tentang urgensi waktu terkait dengan transaksi atau pertanyaan nasabah melalui pelatihan manajemen waktu dan penetapan standar waktu pelayanan. Staf memastikan bahwa waktu dihayati dengan efisien untuk memberikan pelayanan deposito mudharabah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan melalui perencanaan yang baik, prioritas yang jelas, dan penggunaan teknologi yang efektif (Diya, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Langkah-langkah yang saya ambil untuk meningkatkan penghayatan waktu staf meliputi penetapan target waktu pelayanan, pemberian insentif berbasis kecepatan, dan pengembangan sistem antrian yang efisien (Diya, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

### **c. Penghimpunan Dana**

Berdasarkan wawancara dengan staff BSI KCP Cempaka Ibu Norma terkait penghimpunan dana, kepercayaan nasabah diidentifikasi sebagai fondasi utama dalam memberikan pelayanan prima untuk produk deposito mudharabah. Staff berupaya membangun kepercayaan melalui interaksi yang jujur, transparan, dan profesional. Langkah konkret yang diambil meliputi memberikan informasi yang akurat, mendengarkan dengan seksama, dan memastikan bahwa setiap janji ditepati. Saat menghadapi kekhawatiran nasabah, staff menanggapi dengan empati, memberikan penjelasan yang jelas, dan berusaha mencari solusi yang memuaskan. Staff meyakini bahwa kepercayaan adalah kunci utama dalam menjalankan strategi penghimpunan dana deposito mudharabah. Aspek keamanan dan kredibilitas juga ditekankan dalam pelayanan deposito mudharabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Staff memastikan nasabah merasa aman dengan menekankan prosedur keamanan yang ketat dan kredibilitas BSI sebagai bank syariah terkemuka. Saat nasabah mengungkapkan kekhawatiran, staff memberikan penjelasan rinci dan meyakinkan nasabah bahwa dana mereka aman. Langkah-langkah konkret untuk meningkatkan persepsi nasabah terkait keamanan dan



kredibilitas meliputi peningkatan sistem keamanan digital, sertifikasi syariah, dan transparansi laporan keuangan. Integritas dan etika bisnis dijunjung tinggi dalam memberikan pelayanan deposito mudharabah. Staff meyakini bahwa prinsip-prinsip ini penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Saat menghadapi tantangan terkait integritas atau etika, staff berpedoman pada nilai-nilai syariah dan prosedur internal BSI. Nasabah Diyakinkan bahwa BSI KCP Cempaka menjalankan bisnisnya dengan prinsip syariah yang konsisten melalui komunikasi yang terbuka, pelatihan staf, dan penerapan praktik terbaik industri (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Transparansi dalam layanan menjadi prioritas staff dalam memberikan informasi terkait deposito mudharabah. Nasabah diberikan informasi yang jelas mengenai syarat, manfaat, dan risiko produk. Staff aktif memberikan penjelasan dan menanggapi permintaan nasabah untuk klarifikasi. Inisiatif untuk meningkatkan transparansi meliputi penggunaan bahasa yang mudah dipahami, penyediaan materi edukasi, dan peningkatan komunikasi dua arah. Responsivitas terhadap kebutuhan nasabah juga menjadi perhatian staff. Keterlibatan dan tanggapan cepat Diyakini dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Saat menghadapi kebutuhan khusus nasabah, staff berusaha memahami kebutuhan tersebut, memberikan solusi yang sesuai, dan memastikan kepuasan nasabah. Pelatihan dan insentif diberikan untuk meningkatkan responsivitas staf dalam melayani nasabah deposito mudharabah. Secara keseluruhan, staff BSI KCP Cempaka

berkomitmen untuk membangun kepercayaan, menjaga keamanan dan kredibilitas, menjunjung integritas dan etika bisnis, memberikan transparansi dalam layanan, serta responsif terhadap kebutuhan nasabah dalam konteks produk deposito mudharabah. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, mendorong loyalitas, dan mencapai target penghimpunan dana yang ditetapkan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Kepercayaan merupakan fondasi utama dalam pelayanan prima yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka kepada nasabah deposito mudharabah. Nasabah merasa sangat percaya terhadap bank ini sebagai lembaga keuangan penyedia produk deposito mudharabah. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam keputusan nasabah memilih produk deposito mudharabah sebagai instrumen investasi. Pengalaman positif dalam berinteraksi dengan bank telah menguji dan memperkuat kepercayaan nasabah. Nasabah percaya bahwa kepercayaan yang mereka miliki berkaitan erat dengan pelayanan prima yang diberikan oleh bank. Dalam memberikan jaminan keamanan terhadap dana nasabah yang diinvestasikan dalam produk deposito mudharabah, bank telah menerapkan langkah-langkah yang komprehensif. Kredibilitas bank dalam mengelola dana nasabah sangat memengaruhi keputusan nasabah untuk berinvestasi dalam deposito mudharabah. Nasabah mengharapkan adanya langkah-langkah spesifik dari bank untuk memastikan keamanan dan kredibilitas dalam penghimpunan dana melalui produk deposito mudharabah. Pengalaman nasabah selama menjadi nasabah deposito mudharabah menunjukkan bahwa bank telah

memberikan jaminan keamanan dan kredibilitas yang baik. Integritas dan etika bisnis bank dalam menjalankan bisnis, terutama dalam hal penghimpunan dana melalui deposito mudharabah, dinilai sangat baik oleh nasabah. Bank memiliki prinsip-prinsip etika bisnis yang terlihat dalam setiap interaksi terkait dengan pengelolaan dan penghimpunan dana melalui deposito mudharabah. Nasabah menilai kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan bisnis deposito mudharabah sangat baik. Nasabah memiliki harapan agar bank terus menjaga integritas dan etika bisnisnya dalam konteks pengelolaan dana melalui produk deposito mudharabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Transparansi dalam layanan merupakan salah satu aspek penting yang diberikan oleh bank kepada nasabah deposito mudharabah. Bank memberikan informasi yang transparan terkait dengan syarat, ketentuan, dan manfaat produk deposito mudharabah kepada nasabah. Bank secara aktif memberikan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang cerdas terkait dengan produk deposito mudharabah. Bank juga menanggapi dengan baik permintaan nasabah untuk klarifikasi atau informasi tambahan terkait deposito mudharabah.

Transparansi dalam layanan bank sangat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk deposito mudharabah. Bank juga responsif terhadap kebutuhan nasabah deposito mudharabah. Nasabah merasa puas dengan ketersediaan staf bank dalam memberikan informasi atau bantuan terkait deposito mudharabah sesuai

dengan kebutuhan mereka. Bank juga merespons dengan cepat terhadap perubahan pasar atau kebijakan yang dapat memengaruhi produk deposito mudharabah. Nasabah merasa bahwa bank proaktif dalam memahami dan mengatasi kebutuhan atau permintaan nasabah terkait deposito mudharabah. Nasabah mengharapkan adanya inisiatif dari bank untuk terus meningkatkan responsivitas mereka terhadap kebutuhan nasabah dalam konteks pengelolaan dana melalui deposito mudharabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).



**Gambar 4.4 Penghimpunan Dana**

Nasabah mengenal produk deposito mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka melalui berbagai saluran, seperti rekomendasi dari keluarga atau teman, iklan di media, atau kunjungan langsung ke kantor cabang. Mereka memilih produk deposito mudharabah sebagai instrumen investasi karena alasan seperti tingkat bagi hasil yang kompetitif, keamanan dana, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Beberapa nasabah juga

melakukan penambahan deposito mudharabah dari jumlah awal yang disetor seiring dengan bertambahnya kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap produk. Dalam proses pelayanan saat membuka deposito mudharabah, nasabah merasakan adanya upaya bank dalam memberikan pelayanan prima, seperti keramahan staf, kecepatan transaksi, dan kejelasan informasi yang diberikan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Nasabah merasa bahwa staf bank berusaha memahami kebutuhan mereka dan memberikan solusi yang sesuai. Faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah untuk memilih produk deposito mudharabah di bank ini adalah reputasi bank, tingkat bagi hasil yang kompetitif, dan kemudahan dalam bertransaksi. Pelayanan prima juga memainkan peran penting dalam keputusan nasabah, karena mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Saran atau masukan dari nasabah untuk bank dalam meningkatkan pelayanan pada produk deposito mudharabah meliputi peningkatan kecepatan transaksi, penambahan fitur digital, dan peningkatan komunikasi terkait perubahan produk atau layanan. Bank mengimplementasikan strategi pelayanan prima pada produk deposito mudharabah melalui berbagai upaya, seperti pelatihan staf, penyediaan fasilitas yang nyaman, dan pemantauan kualitas layanan. Strategi ini terus dievaluasi dan disesuaikan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan perkembangan pasar. Tantangan utama yang dihadapi dalam menerapkan strategi pelayanan prima adalah menjaga konsistensi kualitas layanan di seluruh cabang, menghadapi ekspektasi nasabah yang terus meningkat, dan beradaptasi dengan perubahan teknologi. Bank mengatasi tantangan ini

melalui standardisasi prosedur, pelatihan berkelanjutan, dan investasi dalam teknologi digital. Strategi pelayanan prima berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan penghimpunan dana melalui deposito mudharabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Data menunjukkan bahwa cabang-cabang dengan kualitas pelayanan prima memiliki tingkat pertumbuhan dana deposito yang lebih tinggi dibandingkan cabang lainnya. Inovasi dalam pelayanan yang telah diterapkan bank meliputi layanan jemput bola, pembukaan rekening online, dan program loyalitas nasabah. Inovasi-inovasi ini meningkatkan daya tarik produk deposito mudharabah dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Karyawan diberdayakan melalui pelatihan terkait pelayanan prima pada produk deposito mudharabah secara berkala, mencakup pemahaman produk, teknik komunikasi, dan manajemen keluhan (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

Pemahaman karyawan terhadap produk dan strategi pelayanan dinilai cukup baik, namun terus ditingkatkan melalui sesi refreshment dan coaching. Dalam berinteraksi dengan nasabah, karyawan berusaha memahami kebutuhan individu nasabah melalui pendekatan personal, mendengarkan aktif, dan memberikan solusi yang sesuai. Bank mengumpulkan umpan balik dari nasabah melalui survei kepuasan, kotak saran, dan pemantauan media sosial. Umpan balik ini dianalisis dan diintegrasikan dalam rencana perbaikan layanan. Peran masing-masing karyawan dalam mendukung strategi pelayanan prima meliputi memberikan pelayanan yang ramah dan

profesional, memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, serta memberikan saran perbaikan berdasarkan pengalaman berinteraksi dengan nasabah (Norma, Wawancara pribadi, 16 Mei 2024).

### **C. Pembahasan**

#### **1. Strategi Pelayanan Prima Yang Diterapkan Oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dana Pada Produk Deposito Mudharabah.**

Penghimpunan dana pada produk Deposito Mudharabah, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka telah menerapkan strategi pelayanan prima yang diintegrasikan dengan pendekatan personalisasi dan inovasi produk sesuai prinsip syariah. Strategi ini meliputi penyediaan informasi yang jelas dan transparan mengenai pembagian hasil investasi, memberikan layanan konsultasi keuangan yang memudahkan nasabah dalam memahami dan memilih instrumen investasi yang tepat, serta penerapan sistem digital yang mempercepat proses pembukaan dan pengelolaan deposito. Pemberian layanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan individu nasabah menunjukkan komitmen bank dalam upaya memenuhi harapan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi signifikan terhadap peningkatan dana yang dihimpun pada produk Deposito Mudharabah.

Berdasarkan pembahasan mengenai strategi pelayanan prima oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah terungkap dengan jelas. Dalam usaha mereka, BSI KCP Cempaka mengimplementasikan berbagai

strategi pelayanan prima yang dirancang untuk memastikan kepuasan nasabah dan peningkatan kualitas layanan. Salah satu langkah awal adalah menyelenggarakan pelatihan intensif bagi staf. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keahlian dalam memberikan layanan yang profesional, responsif, dan ramah. Selain itu, untuk memudahkan proses transaksi dan akses informasi bagi nasabah, mereka mengadopsi teknologi digital, menjadikannya salah satu aspek penting dalam strategi pelayanan.

Pelibatan staf dalam perumusan strategi juga menjadi kunci. BSI KCP Cempaka memberikan kesempatan kepada staf untuk berkontribusi dengan ide dan saran yang inovatif, yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Untuk menilai keberhasilan dan efektivitas dari strategi pelayanan prima yang dijalankan, bank mengandalkan evaluasi reguler. Evaluasi ini melibatkan survei kepuasan nasabah, analisis data penghimpunan dana, dan feedback langsung dari nasabah. Hasil dari evaluasi tersebut kemudian digunakan untuk membuat penyesuaian dan pembaruan pada strategi secara berkala, dengan tujuan untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Perubahan tersebut termasuk peningkatan fitur layanan digital, peluncuran program promosi yang menarik, dan peningkatan komunikasi dengan nasabah melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial dan layanan pelanggan. Melalui pendekatan yang komprehensif dan adaptif terhadap strategi pelayanan prima, BSI KCP Cempaka berusaha untuk tidak hanya meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah tetapi



juga memberikan pengalaman layanan yang berkesan dan memuaskan bagi setiap nasabah.

Strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam upaya meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah menunjukkan kesesuaiannya dengan teori-teori yang diuraikan oleh Tjiptono (2022). Dalam menerapkan strategi ini, enam faktor utama pelayanan prima menjadi landasan dalam operasional bank: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*) dari karyawan. BSI KCP Cempaka telah mengambil langkah konkrit untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengerti konsep bank syariah dan produk-produknya, dan memastikan bahwa pegawai dapat berkomunikasi secara efektif dengan nasabah. Petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah, seperti *customer service* dan teller, telah dilatih untuk selalu hadir dengan senyum dan sikap ramah. Karyawan juga didorong untuk memberikan perhatian maksimal terhadap apa yang disampaikan oleh nasabah, termasuk saran dan kritik, serta memberikan tindakan yang konkret dalam setiap pelayanan.

Selanjutnya, teori kualitas pelayanan jasa bank juga dipertimbangkan dalam dua aspek utama: kualitas pelayanan internal dan eksternal. Strategi internal bank mencakup peningkatan interaksi antar karyawan dan fasilitas pendukung, termasuk pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), menciptakan iklim kerja yang kondusif, serta menyiapkan sistem insentif yang menarik. Sementara itu, pada aspek eksternalnya, BSI KCP Cempaka berfokus

pada penyediaan jasa dan barang berkualitas yang diharapkan dapat memenuhi dan melebihi ekspektasi nasabah. Ini termasuk integrasi teknologi digital yang memudahkan transaksi serta interaksi dengan nasabah.

Dengan menerapkan strategi pelayanan prima yang komprehensif dan sejalan dengan teori yang ada, BSI KCP Cempaka berhasil mengukuhkan posisinya dalam meningkatkan penghimpunan dana produk deposito mudharabah. Keberhasilan ini terlihat dari peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah yang merupakan indikator penting dalam pencapaian tujuan perbankan syariah tersebut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pasar Cempaka dalam meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah sejalan dengan temuan dari penelitian terdahulu. Misalnya, penelitian oleh Lilis Indriani (2020) di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru juga menekankan pentingnya pelayanan prima dan pelatihan pegawai untuk meningkatkan jumlah nasabah, yang serupa dengan fokus penelitian ini pada peningkatan penghimpunan dana melalui pelayanan prima yang berkualitas. Selain itu, penelitian oleh Nurul Firdausyih di BSI KCP Lumajang yang meneliti strategi pelayanan pembukaan rekening online juga menyoroti pentingnya sikap ramah dan responsif, yang sejalan dengan temuan penelitian ini mengenai daya tanggap dan empati dalam pelayanan. Penelitian oleh Wildan Afisena (2022) di PT. BPR Nur Semesta Indah yang menekankan strategi pelayanan prima berdasarkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab juga mendukung

temuan penelitian ini yang menekankan aspek-aspek serupa dalam pelayanan prima di BSI KCP Cempaka. Penelitian oleh Julianti Sawitri Rahayu (2022) di BSI Cabang Purwakarta yang menunjukkan pentingnya prinsip-prinsip Fathonah, Amanah, Siddiq, dan Tabligh dalam pelayanan islami juga mendukung temuan penelitian ini yang mengadopsi konsep layanan Hasanah FAST. Secara keseluruhan, penelitian ini konsisten dengan temuan-temuan terdahulu yang menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta efektif dalam meningkatkan penghimpunan dana pada produk deposito mudharabah.

## **2. Kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka dalam menerapkan strategi pelayanan prima untuk menghimpun dana pada produk Deposito Mudharabah.**

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka menghadapi berbagai kendala dalam menerapkan strategi pelayanan prima guna menghimpun dana pada produk Deposito Mudharabah. Salah satu tantangan utama adalah meningkatnya persaingan dari bank-bank syariah lain serta lembaga keuangan non-bank yang menawarkan produk dan layanan investasi dengan keuntungan yang menarik. Kendala ini diperparah dengan kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai prinsip dan keuntungan investasi syariah, termasuk produk Deposito Mudharabah yang ditawarkan. Selain itu, terbatasnya inovasi produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen modern menjadi hambatan dalam menarik minat calon deposan. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka juga mengalami kesulitan dalam mempertahankan tingkat pelayanan yang konsisten dan efisien di tengah

keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang perbankan syariah. Kendala lain mencakup tantangan dalam mengimplementasikan teknologi terkini untuk proses pelayanan yang lebih cepat dan aman, yang merupakan ekspektasi para nasabah pada era digital saat ini. Hal-hal tersebut menjadi penghalang signifikan dalam upaya PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka untuk secara efektif menerapkan strategi pelayanan prima dalam menghimpun dana pada produk Deposito Mudharabah, yang memerlukan strategi khusus dan terpadu untuk mengatasinya.

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka menghadapi beberapa kendala dalam menerapkan strategi pelayanan prima untuk menghimpun dana pada produk Deposito Mudharabah. Kendala pertama adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Meskipun bank telah melakukan pelatihan intensif bagi staf, masih terdapat beberapa staf yang kurang kompeten dalam memberikan layanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional. Selain itu, tidak semua staf terlibat secara aktif dalam perumusan dan pelaksanaan strategi pelayanan prima, yang dapat menghambat implementasi strategi secara menyeluruh dan konsisten. Kendala kedua adalah teknologi. Meskipun bank telah mengadopsi teknologi digital untuk memudahkan nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi, masih terdapat kendala teknis seperti koneksi jaringan yang tidak stabil dan keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jumlah mesin ATM yang terbatas dan sering mengalami gangguan. Kendala ketiga adalah komunikasi dan transparansi. Meskipun bank telah menyediakan informasi terkait produk Deposito Mudharabah melalui

berbagai media, masih ada nasabah yang merasa kurang mendapatkan penjelasan yang jelas dan komprehensif, serta kurangnya transparansi dalam beberapa aspek layanan yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan nasabah. Kendala keempat adalah kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil survei menunjukkan bahwa masih ada nasabah yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan, dan tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah jangka panjang. Bank perlu terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik dari nasabah. Kendala kelima adalah adaptasi terhadap perubahan. Bank perlu melakukan penyesuaian strategi pelayanan prima secara berkala untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang, namun proses penyesuaian ini seringkali menghadapi hambatan internal seperti resistensi terhadap perubahan dan kurangnya koordinasi antar departemen. Untuk mengatasi kendala-kendala ini, bank perlu terus meningkatkan kompetensi staf, memperbaiki infrastruktur teknologi, meningkatkan komunikasi dan transparansi, serta melakukan inovasi layanan yang berkelanjutan. Dengan demikian, bank dapat meningkatkan efektivitas strategi pelayanan prima dan mencapai target penghimpunan dana yang diinginkan.

Hasil penelitian mengenai kendala dalam menerapkan strategi pelayanan prima di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian oleh Lilis Indriani (2020) menunjukkan bahwa pelatihan untuk pegawai dan penawaran produk sesuai kebutuhan nasabah adalah strategi yang efektif dalam pelayanan

prima, yang juga diterapkan oleh BSI KCP Cempaka untuk meningkatkan penghimpunan dana Deposito Mudharabah. Penelitian oleh Nurul Firdausyih menyoroti pentingnya program referral, sikap ramah, dan penanganan keluhan, yang juga relevan dengan strategi pelayanan prima di BSI KCP Cempaka. Selain itu, penelitian oleh Afisena, Wildan (2022) yang meneliti strategi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam, menekankan pada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab, yang semuanya merupakan elemen penting dalam strategi pelayanan prima di BSI KCP Cempaka. Penelitian oleh Julianti Sawitri Rahayu (2022) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa prinsip-prinsip Fathonah, Amanah, Siddiq, dan Tabligh dalam pelayanan islami dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang sejalan dengan pendekatan pelayanan prima di BSI KCP Cempaka. Terakhir, penelitian oleh Moh Khoirul Anam, Saifuddin, dan Widyatur Rofiqoh (2023) menegaskan bahwa produk Deposito Mudharabah sangat menguntungkan bagi nasabah dan bank, yang mendukung pentingnya strategi pelayanan prima dalam meningkatkan penghimpunan dana melalui produk ini di BSI KCP Cempaka. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta efektivitas penghimpunan dana.

### **3. Dampak strategi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka.**

Penerapan strategi pelayanan prima di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah. Strategi ini, yang meliputi pendekatan personalisasi layanan, respons cepat terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah, serta penyediaan informasi yang transparan mengenai produk, telah terbukti meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang tinggi ini tidak hanya menimbulkan pengalaman positif bagi nasabah tetapi juga menarik minat masyarakat luas yang mencari opsi perbankan syariah kredibel dan menguntungkan. Dengan demikian, pelayanan prima menjadi kunci dalam memperkuat reputasi bank serta mendorong pertumbuhan jumlah nasabah yang berinvestasi dalam Deposito Mudharabah, yang konsisten dengan prinsip bagi hasil syariah dan integritas finansial. (Ramadhan et al., 2022)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka terhadap kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan manajemen dan karyawan, serta survei kepuasan nasabah, dan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka meliputi beberapa aspek penting: kehandalan (*reliability*) yang mencakup kemampuan bank dalam memberikan

pelayanan secara akurat tanpa kesalahan dengan konsep layanan Hasanah FAST (*friendly, agile, spiritual, dan top of mind*) yang didasarkan pada kualitas pelayanan dalam Islam, yaitu fathonah, amanah, shiddiq, dan tabligh; daya tanggap (*responsiveness*) yang mencakup kemampuan karyawan untuk membantu nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera serta menginformasikan layanan dengan jelas, termasuk sambutan dengan senyum, salam, sapa, dan membangun hubungan baik dengan nasabah; jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan nasabah, dengan layanan yang diberikan sepenuh hati, ikhlas, dan antusias serta menjaga kerahasiaan nasabah; empati (*empathy*) yang mencakup pemahaman terhadap masalah nasabah dan bertindak demi kepentingan mereka, memberikan perhatian personal, dan memiliki jam operasional yang nyaman, serta membantu nasabah yang kurang mengerti dalam pembukaan rekening secara online dan memberikan informasi produk secara detail; dan bukti fisik (*tangible*) yang mencakup penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi yang mendukung layanan Hasanah Ultimate Service.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah implementasi strategi pelayanan prima, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah dana deposito Mudharabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka. Strategi ini berhasil menarik minat masyarakat untuk berinvestasi dalam produk deposito



Mudharabah, yang tercermin dari peningkatan jumlah nasabah dan nilai deposito yang dihimpun.

Kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan meningkat setelah penerapan strategi pelayanan prima, dengan survei kepuasan nasabah menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih puas dengan layanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan nasabah meliputi pelatihan staf, adopsi teknologi digital, dan penanganan keluhan yang cepat dan efektif. Strategi pelayanan prima juga berdampak positif terhadap minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah, dengan promosi yang gencar dan informasi yang jelas mengenai produk deposito Mudharabah berhasil meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat. Strategi ini mencakup promosi melalui berbagai media, pendekatan personal, dan inovasi layanan digital. Kesimpulannya, implementasi strategi pelayanan prima di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah.

Peningkatan kualitas layanan, adopsi teknologi digital, dan strategi promosi yang efektif berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan penghimpunan dana deposito Mudharabah. Bank perlu terus melakukan evaluasi dan penyesuaian strategi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang dan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi. Teori pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini mencakup beberapa konsep dasar yang relevan: self esteem, vision, recover, improve, care, empower,

dan exceed expectations. Dengan mengintegrasikan teori-teori ini, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka mampu menciptakan strategi pelayanan prima yang efektif, meningkatkan kepuasan nasabah, dan menarik minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk Deposito Mudharabah.

Hasil penelitian di atas mendukung dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam produk deposito mudharabah di bank syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Vizza Aestralita Paraswati di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto pada tahun 2021 mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam pelayanan prima sangat mempengaruhi minat nasabah terhadap deposito mudharabah.

Penelitian lain di Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung pada tahun 2020 juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima yang baik, meskipun masih ada beberapa kekurangan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien korelasi yang kuat. Selain itu, penelitian di Bank Syariah Mandiri Area Lampung pada tahun 2019 menegaskan bahwa pelayanan prima yang sejalan dengan prinsip ekonomi Islam dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari pada tahun 2022 juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan kompeten dapat meningkatkan pelayanan prima sesuai dengan prinsip syariah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini konsisten dengan temuan-temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan minat masyarakat terhadap produk deposito mudharabah di bank syariah.