

Peranan Kualitas Pelayanan CS Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus : BSI Palembang)

Elsa Paringga, Choiriyah, Fadilla

Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: elsaparingga1@gmail.com, choi@stebisigm.ac.id, dilla@stebisigm.ac.id

Abstract

This study discusses the Effect of Service on Customer Satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia Branch Office Sudirman Palembang. The formulation of the problem discussed in this study is how is the effect of service on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia Branch Office Sudirman Palembang. In this study using quantitative research methods aimed at explaining the effect of service on customer satisfaction. The results of this study will be described by calculating quantitative methods from the results of field data using interviews, documentation, and using questionnaire data collection techniques, SPSS. Based on the results of this study the application of services to customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia Branch Office Sudirman Palembang. Based on the results of interviews, documentation, and using questionnaire data collection techniques and SPSS services have an effect on customer satisfaction

Keywords: *Service, Customers Satisfaction, Islamic Banks Indonesia*

Abstrak

Penelitian ini membahas Peran Kualitas Pelayanan CS Terhadap Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Palembang. Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini ialah Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Palembang. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bertujuan menjelaskan peran kualitas pelayanan CS terhadap peningkatan jumlah nasabah. Hasil dari penelitian ini akan dideskripsikan dengan perhitungan metode kualitatif dari hasil data lapangan dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Kata kunci: *Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BSI*

Pendahuluan

Era globalisasi persaingan bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional.

Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan, termasuk bank syariah.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Secara umum, pelayanan di Indonesia masih dinilai kurang baik dan dianggap betele-tele sehingga masalah tersebutlah yang harus diperbaiki oleh perusahaan dan lembaga lainnya agar dapat merubah citra buruk tersebut menjadi lebih baik. Seperti yang kita ketahui, masalah adalah ketidaksesuaian suatu keadaan dengan apa yang diinginkan.

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Sehubungan dengan peranan itu maka setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi, kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter nasabah.

Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan nasabah akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi finansial yang dilakukan (Sunyoto, 2014).

Dalam hal ini, pelayanan CS adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Palembang. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak Bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank. Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan akan keistimewaan suatu produk atau layanan secara

menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkatan layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam. Terdapat tiga karakteristik etika pemasaran dari perspektif Islam. Pertama, etika pemasaran Islam didasarkan pada Al-Qur'an dan tidak meninggalkan ruang untuk interpretasi yang ambigu. Kedua, perbedaan utama adalah aspek transedental dari kemutlakan dan sifat non-lunak. Ketiga, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan di masyarakat daripada mengejar sifat egois pribadi dengan memaksimalkan keuntungan. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk membuktikan peran kualitas pelayanan CS terhadap jumlah nasabah (Fadilla et al., 2021).

Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, Kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Wahab, 2017) (Choiriyah, Saprida, & Sari, 2021).

Terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas jasa merupakan tingkat

keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang kegiatannya meninggalkan masalah riba (Aravik & Hamzani, 2021). Jadi, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam Hari ini. Akhir-akhir ini para ekonom Muslim mencurahkan perhatian besar untuk mencari jalan untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sejalan dengan etika Islam. Sistem perbankan syariah sebenarnya sudah diterapkan sejak itu Nabi dan berkembang dari masa ke masa (Choiriyah, Saprida and Sari, 2021).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kualitatif. Penelitian dilakukan di PT. BSI Kantor Cabang Sudirman Palembang. Sumber data yang digunakan ialah data primer dan data diperoleh dari hasil wawancara dengan teknik perekrutan informan menggunakan Purposive sampling. Teknik pengabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode trigulasi seperti yang dijelaskan (Sugiyono, 2019) yaitu :

1. Triagulasi sumber
2. Triagulasi Teknik
3. Triagulasi waktu

Teknik analisis dalam penelitian kualitatif biasanya meliputi empat komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data (*reduction*), sajian data (*display*), dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Keterkaitan empat komponen tersebut ditunjukkan secara interaktif dalam proses pengumpulan data sehingga kegiatan dilakukan secara berkelanjutan.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Informan

Karakteristik informan dalam penelitian merupakan suatu yang sangat penting untuk mengetahui umur, jenis kelamin, pekerjaan dan daerah asal setiap individu yang dijadikan sumber informasi. Karakteristik nantinya akan menjadi pedoman dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan apa yang sudah dilakukan wawancara dan pendataan dapat didefinisikan karakter usia, jenis kelamin, pekerjaan dan jabatan informan. Adapun karakteristik informasi berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.
Karakteristik Informasi Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Perempuan	2	50%
2.	Laki-Laki	2	50%
Jumlah		4	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin memiliki jumlah yang sama. Dimana perempuan 50% dan laki-laki 50%. Adapun karakteristik informasi berdasarkan pendidikan dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.2

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	D3	1	25%
2.	S1	2	50%
3.	S2	1	25%
Jumlah		4	100%

Karakteristik Informasi Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak ialah informan dengan pendidikan terakhir S1 yang berjumlah 50%. Sedangkan D3 berjumlah 25% dan S2 berjumlah 25%.

2. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan CS (*Tangibles*) di BSI Cabang Sudirman Palembang

Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Bukti fisik akan mempengaruhi nasabah bank, seseorang nasabah akan memandang suatu potensi bank tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa bank tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Sehingga akan menimbulkan kepuasan pada nasabah. Semakin baik bukti fisik dari bank, maka akan semakin meningkat kepuasan dari nasabah.

Pada Bank BSI Cabang Sudirman Kota Palembang, kualitas penampilan *Customer Service* sudah sangat baik, para pegawai menggunakan pakaian yang rapi dan bersih sekali. Penampilan yang rapi dan menarik membuat nasabah merasa nyaman dan senang dilayanan

dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara kepada nasabah berinisial JB pada tanggal 12 Juli 2023.

“Saya suka pelayanan disini, *Customer Servicenya* baik sekali. Disini saya yakin nasabah BSI akan semakin bertambah. Karena orang kan pasti mencari bank yang memiliki pelayanan yang baik”.

Customer Service yang baik juga dibuktikan dengan wawancara kepada nasabah berinisial KS pada tanggal 12 Juli 2023.

“Saya akui sih, pelayanan *Customer Service* di BSI ini sudah baik dan cara tutur kata mereka baik sekali. Saya nyaman dan puas dengan kualitas pelayanan *Customer Service* yang mereka berikan”.

Pernyataan wawancara diatas membuktikan bahwa suasana dan penampilan fisik bank sangat baik.

3. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan (*Reliability*) di BSI Cabang Sudirman Palembang

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan pada karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menanamkan rasa senang dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa nyaman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan.

Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara kepada nasabah berinisial AD pada tanggal 12 Juli 2023. “Menurut saya, kualitas pelayanan *Customer Service* disini itu sudah sangat baik. Pegawainya juga cepat dan tanggap, dan benar-benar apa yang saya butuhkan serta saya tanyakan semuanya dilayanan dengan sangat baik. Saya nggak menyesal menjadi nasabah BSI Cabang Sudirman ini”.

Dengan demikian keandalan karyawan *Customer Service* Bank BSI Cabang Sudirman Kota Palembang dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat dan akurat harus dipertahankan guna menciptakan kepuasan pada nasabah. Keandalan Bank BSI Cabang Sudirman Kota Palembang sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dengan proses yang dilakukan bank cepat dan tepat.

4. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan (*Responsiviness*) di BSI Cabang Sudirman Palembang

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas (Utomo et al., 2022). Daya tanggap dari karyawan terhadap dapat diwujudkan dengan senantiasa memenuhi

kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Dengan demikian nasabah tidak perlu menunggu pelayanan dengan waktu yang untuk menyelesaikan transaksi perbankan mereka. *Customer Service* BSI dengan daya tanggap yang baik akan menciptakan simpatik dari nasabah, hal ini akan berdampak pada timbulnya kepuasan dari nasabah.

Informan berinisial AD juga menyatakan bahwa karyawan BSI Cabang Sudirman sudah sangat baik. Hal ini diungkapkan pada saat wawancara pada tanggal 12 Juli 2023, ialah : “Pelayanan disini memang saya akui sangat baik, baik dari segi pelayanan *Customer Service*, Teller dan begitu juga satpam. Pegawai-pegawai disini ramah dan sangat cepat tanggap. Difasilitasinya tempat duduk yang lumayan banyak juga merupakan layanan yang sangat baik.”

Hasil wawancara diatas membuktikan bahwa kualitas pelayanan dalam perspektif *responsiviness* sangat baik.

5. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan (*Responsiviness*) di BSI Cabang Sudirman Palembang

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Setiap nasabah pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh bank. Adanya jaminan bahwa nasabah yang akan dilayani secara baik oleh karyawan bank, akan memberikan rasa aman kepada nasabah, sehingga kemantapan pribadi nasabah akan bertambah.

Menurut Informan keamanan data baik yang ada di Bank maupun Mbangking sudah baik. Hal tersebut diungkapkan oleh informan berinisial SD pada wawancara tanggal 12 Juli 2023 dimana : “Saya suka menjadi nasabah BSI karena *Customer Service* memiliki tutur kata yang sopan dan santun sekali. Mereka sangat menjadikan nasabah itu seperti raja, kalau nasabah banyak tanya kayak saya tetep dilayanani dengan baik. Menurut saya pelayanan *Customer Service* BSI luar biasa sekali. Mereka benar-benar menjamin dan menyakinkan bahwa BSI aman dan amanah”

Jaminan keamanan dari bank akan membuat nasabah merasa aman dan tidak ada keraguan dalam bertransaksi. Jaminan dari suatu bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena apa yang diinginkan nasabah dapat dipenuhi dengan baik oleh pihak bank. Perbaikan sistem yang eror juga ditanganin dengan cepat untuk menjamin kualitas pelayanan Bank.

6. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan (*Responsiviness*) di BSI Cabang Sudirman Palembang

Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Informan perhatian yang diberikan karyawan Bank sudah sangat baik. Hal tersebut diungkapkan oleh informan berinisial SD pada wawancara tanggal 12 Juli 2023 dimana : “Sebagai nasabah saya sangat merasa nyaman dan senang terhadap perhatian yang diberikan oleh pihak bank. Jadi saya menjadi nasabah merasa sangat diperhatikan apabila *Customer Service BSI* memberikan perhatian yang sangat baik kepada saya.”

Sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Perhatian dari pihak bank terhadap nasabah memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja. Adanya perhatian dan komunikasi yang baik dari karyawan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini dikarenakan nasabah merasa diperhatikan oleh pihak bank, yaitu kebutuhan nasabah ditanggapi dengan baik oleh pihak bank.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah merasa senang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BSI Cabang Sudirman Kota Palembang serta Kualitas Pelayanan yang disediakan BSI Cabang Sudirman Kota Palembang sudah sangat baik. Sehingga hal tersebut berdampak pada peningkatan jumlah nasabah.

Saran

Setelah dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan penelitian pada Bank Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang, maka diajukan saran yang dapat dijadikan pertimbangan yaitu pihak Bank Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang dapat melakukan survey kepuasan nasabah satu tahun sekali dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi sangat baik.

Daftar Pustaka

- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
<https://deepublishstore.com/shop/buku-etika-perbankan-syariah-teori-dan-implementasi/>
- Choiriyah, C., Saprida, S., & Sari, E. (2021). Development of Sharia Banking System In Indonesia. *Misan: Journal of Islamic Law* 5(1), 17.
- Fadilla, Choiriyah, & Aravik, H. (2021). *Islamic Marketing: Konsep, Filosofi dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Alfabeta.
- Utomo, K. W., Aji, R. H. S., & Aravik, H. (2022). *Islamic Entrepreneurship : Konsep Berwirausaha Ilahiyah*. Jakarta: Media Edu Pustaka.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2(1), 51-55.

