

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN)**

Oleh:

FITRI YANI

NIM.0504161006



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019 M / 1440 H

IKHTISAR

Perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global, merupakan satu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh Bank Syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan. Semakin pesatnya perkembangan Bank Syariah maka semakin banyak pula produk-produk alternative yang bisa ditawarkan, sehingga diharapkan mampu bersaing dengan bank konvensional dalam memberikan pelayanan prima. Pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan yang kuat dengan perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima (*Service Excellenc*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidmpuan. Penelitian ini bersifat field research (penelitian lapangan), sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif. Dalam teknik pengumpulan data dengan wawancara langsung (*interview*) dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka ditemukan berbagai manfaat jasa pelayanan prima (*Service Excellence*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidmpuan. Dengan adanya unsur seperti Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), DayaTanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr,Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabahdi PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan”. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepadaNabi Muhammad SAW. Beserta keluarga , para sahabat beliau dan para pengikut beliau sampai hari akhir.

Penulis menyusun skripsi minor ini dalam rangka memenuhi dan melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada program D-III Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sepenuhnya penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini bukan semata-mata penulis pribadi, namun juga karena bantuan dan motivasi berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, mengiringi dan memberikan jalan yang indah, lancar dan kemudahan dalam keridhoannya.
2. Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang selalu menjadi inspirasi dan kekuatan dalam melakukan kebaikan.
3. Kepada orang tua saya, Bapak Zulkifli Lubis dan Ibu Nur Mawati Ltg yang tercinta, serta abang-abang dan kakak-kakak saya yang tiada

hentinya mendoakan dan memberikan motivasi dan dukungan baik moral maupun materil. Sungguh saya sangat mencintai kalian karena Allah SWT.

4. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, M. Ag selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, LC, MA selaku pembimbing skripsi minor penulis yang telah bersedia memberikan arahan, bimbingan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi minor ini.
7. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, LC, MA selaku ketua prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
8. Ibu Kamila, SE. Ak, M. Si selaku sekretaris prodi D-III Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara.
9. Seluruh pengajar dan staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang telah membimbing dan membantu kelancaran selama kuliah.
10. Bapak Khalid Syaifullah selaku Pimpinan Bank Syariah Mandiri KC Padangsidimpuan.
11. Terima kasih kepada Bapak Muhammad Ade selaku pembimbing dalam melaksanakan magang di Bank SyariahMandiri KC Pasangsidiumpang

kepada seluruh staff dan pegawai yang telah bersedia membagi ilmunya secara sukarela kepada penulis dan memberikan penulis banyak motivasi.

12. Terima kasih kepada orang terspecial abang kandung saya Samsul Bakhri Lubis yang selalu mendoakan memberikan semangat dan dukungan sampai saat ini.
13. Terimakasih kepada orang-orang yang saya cintai dan saya sayangi abang Irsan Tahir Lubis, Putra Mulia Lubis, Asbil Khoir Lubis, Masdalifa Lubis, Jogina vebby day Harahap, Fitri Ani Nasution
14. Terima kasih kepada kakak Intan Lintang dan Anidah Lintang yang sudah seperti seorang kakak kandung terhadap saya yang selalu mendoakan memberikan semangat dan dukungan sampai saat ini.
15. Terima kasih kepada sahabat saya Nur Aisyah Lubis dan Akhirul Sakban yang sejak SMP memberikan semangat dan dukungannya sampai saat ini.
16. Terima kasih kepada sahabat ku tercinta sejak SMA Misro Hanna, dan Sinar Harahap, Syamsiah Harahap, Zona Halomoan Rambe, Minama Sihotang, Rafika Ikhsan, Marisa Hasnah Srg yang telah memberikan doa dan semangat yang tiada hentinya.
17. Terima kasih kepada sahabat ku selama kuliah Juli Zuraidah Lubis ,Yuli Herpita Srg., Anisa Fadilla dan Sumiana Harahap, yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
18. Rekan-rekan kelas A D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara atas kerjasamanya.

Juga kepada siapa saja yang dengan tulus mendoakan saya. Kepada mereka semua saya sampaikan *Jazakumullah khairul jaza'*.

Akhirnya atas bantuan , bimbingan , motivasi, dukungan dan pengarahan yang telah diberikan semoga mendapatkan balasan dari ALLAH SWT. Penulis sangat mengakui bahwa skripsi minor yang penulis susun ini sangatlah jauh dari kesempurnaan .Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, sehingga berguna bagi kemajuan penulis dan bagi kita semua pada umumnya.

Demikianlah skripsi minor ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum WR. Wb

Medan, 24 Juli2019
Penulis

FitriYani
NIM. 0504161006

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
IKHTISAR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Sistematika Pembahasan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Prima.....	5
1. Pengertian Pelayanan	5
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	7
3. Cakupan Pelayanan Prima.....	10
4. Etiket dan Kualitas Pelayanan Prima	15
B. Kepuasan Nasabah.....	19
1. Pengertian Kepuasan	19
2. Pengertian Nasabah.....	19
3. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
4. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	23
B. Teknik Pengumpulan Data.....	23
C. Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT.Bank Syariah Mandiri Kc Padangsidempuan	25
1. Sejarah dan visi misi Bank Syariah Mandiri	25

2. Kegiatan Usaha dan Produk-Produk PT.Bank Syariah Mandiri	27
3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Karyawan PT.Bank Syariah Mandiri	37
4. Sistem Pelayanan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri.....	45
B. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Prima Pada PT. Bank Syariah Mandiri	48

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini, menuntut Bank untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan.

Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen. Perkembangan keuangan syariah saat ini telah tumbuh dan berkembang. Peningkatan perekonomian indonesia tidak terlepas dari pesatnya tingkat pertumbuhan dan perkembangan perbankan nasional. Industri perbankan sebagai salah satu bagian dari pilar ekonomi indonesia dari waktu ke waktu mempunyai peranan yang strategis dan menentukan.

Persoalan yang muncul ketika terdapat masyarakat yang merasa sulit menerima kehadiran lembaga perbankan dalam kehidupannya dikarenakan adanya unsur-unsur yang dinilai tidak sesuai dengan ajaran agamanya, yaitu bunga. Menurut sebagai umat islam bunga sama dengan riba yang dilarang keras dalam Al-Quran dan Sunnah.¹

Dengan situasi semacam itu umat islam menghadapi dilema yang cukup pelik, di satu sisi mereka menyadari akan perlunya lembaga perbankan untuk menggerakkan kegiatan ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, namun disisi lain mereka dihadapkan pada ajaran agama yang mengharuskan menghindari atau paling tidak membatasi keterlibatan dengan baik

¹Muhammad, Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.17.

Bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam aktifitas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam, sehingga mampu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh setiap nasabahnya yang menggunakan jasa perbankan syariah islam.

Dampak yang dilihat dengan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka, nasabah akan pindah pada bank lain, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah.²

Dengan adanya undang-undang No.21 Tahun 2008, yaitu tentang perbankan telah memberikan kesempatan yang besar untuk mengembangkan jaringan perbankan syariah. Juga undang-undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, telah memberikan pelayanan penting untuk mempersiapkan fasilitas-fasilitas yang menunjang serta mendukung operasional Bank Syariah Mandiri.

Setiap perusahaan tentu mewajibkan seluruh karyawan memberikan pelayanan yang maksimal. Dari sekian banyak perusahaan jasa, penulis mencoba melakukan penelitian terhadap perusahaan jasa yang berjalan dibidang perbankan syariah khususnya Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Layanan pelanggan adalah sebagai sebuah fungsi tentang sebaik-baiknya apa sebuah organisasi bisa konstan dan konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis .

Berdasarkan pengamatan penulis, pada PT. Bank Syariah Mandiri pelayanan prima sudah berjalan dengan baik, dimana petugasnya selalu tersenyum, menawarkan bantuan, tetapi kadang-kadang pelanggan harus menunggu. Berdasarkan penjelasan diatas penulis menuangkan hasil penelitian Tugas Akhir ini dengan judul:” **Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan)**”.

²Ikhwan Harimoko, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Pengkreditan (BPR) Puriseger Sentosa Di Mojokerto*, (Online), (eprints.upnjatim.ac.id,2011, Download 22 mei 2016).

B. Rumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:“ Bagaimana Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang. Padangsidempuan)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan).

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara terinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan. Secara garis besar penulisan skripsi minor ini terdiri dari beberapa bab sesuai dengan keperluan tiap babnya untuk mempermudah penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti, penulis menguraikan skripsi minor ini kedalam lima bab, yang dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini penulis membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Pada bab ini penulis menguraikan tentang pelayanan prima (*Service Excellence*) terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan. Yang terdiri dari (1) pelayanan prima: pengertian pelayanan, pelayanan prima, cakupan pelayanan prima, etiket dan kualitas pelayanan prima; (2) kepuasan nasabah: pengertian kepuasan, pengertian nasabah, kepuasan nasabah, kepuasan nasabah menurut perspektif islam.

Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini penulis menguraikan, metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini menguraikan hasil dan pembahasan mengenai analisis pelayanan prima (*service Excellence*) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan. Yang

terdiri dari : (a). Gambaran umum perusahaan: sejarah, visi dan misi, kegiatan usaha, sistem pelayanan nasabah, struktur organisasi, dan produk-produk pada PT Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan. (b). Kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima (*service Excellence*) pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan.

Bab V Penutup. Pada bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan bagi organisasi yang bergerak dibidang jasa perbankan untuk memenangkan persaingan. Secara umum pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Aspek pelayanan ada dua unsur yang tidak bisa dipisahkan yaitu pelayanan dan yang dilayani.

Pendapat Moenir mengemukakan pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepeleahkan dalam persaingan bisnis. Karena dengan pelayanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanannya untuk menarik konsumen sebesar-besarnya.

Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri. Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu

dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :³

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Moenir mengemukakan bahwa sistem pelayanan umum dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Mekanisme dan prosedur.
- b. Prilaku aparat
- c. Segi masyarakat
- d. Sarana dan prasarana
- e. Segi dana

Dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata laksana pelayanan umum

³Brata, Atep Adya Brata. Dan Moenir, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), h.76

dinyatakan sebagai berikut: Pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan prima secara etimologis ialah “ Sempurna/sangat baik”.⁴ Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Sedangkan menurut Kasmir pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki. Dalam penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan atau nasabah, bank memerlukan pelayanan prima.⁵

Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah, suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Menurut Malayu Hasibuan bentuk-bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan nasabahnya.

- a. Kecepatan, pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

⁴Erham Anggawiryadan Audi C, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya : Indah Surabaya,2002), h.41

⁵Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: edisi revisi cetakan ke-3 Kencana. 2003-2010),h.27

- b. keramahan, untuk menciptakan kerjasama yang baik keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.
- c. Ketepatan, pelayanan yang cepat harus disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.
- d. kenyamanan, suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta menerapkan nasabah yang loyal.

Kemudian Adya Barata mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pasal A 6 (enam) yaitu dengan menyelaraskan faktor-faktor antara lain :⁶

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

c. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.

⁶Brata, Atep Adya Brata. Dan Melayu Hasibuan, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.) ,h. 79

e. Tindakan (*action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁷

Sejalan dengan hal tersebut, penulis sendiri berpendapat bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi perusahaan. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian sikap, perhatian dan tanggung jawab dalam pelaksanaan.

Bahkan dalam Al-Qur'an tentang pelayanan juga telah dijelaskan dalam surah Al-Maidah ayat 2:

.... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“ Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah :2)⁸

3. Cakupan Pelayanan Prima

⁷Ibid,h..80

⁸Departemen Agama RI, Al- Qur'an dan Terjemahannya, (Jawa Barat : CV Penerbit Diponegoro 2010), h.71.

a. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang pokok. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* dibekali dasar-dasar pelayanan. Menurut Kasmir⁹ dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang *karyawan* adalah :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman dalam melayani nasabah tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Harus bersifat seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah haruslah murah senyum dengan raut menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal. Pada saat nasabah datang harus segera menyapa dan menyapa dengan menyebut namanya.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
Artinya dalam komunikasi dengan nasabah gunakan bahasa yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus lebih jelas dalam arti mudah dipahami
6. Jangan menyelah atau memotong pembicaraan
Pada saat nasabah sedang bicara, usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan kemudian hindarkan kalimat yang bersikap teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu, usahakan jangan berdebat.

⁹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta Kencana, edisi revisi cetakan 5,2004), h.182

7. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada maka minta bantuan.

Artinya jika ada pertanyaan yang ada permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

b. Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langka atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan.

Menurut Kasmir berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.¹⁰

1. Berikan kesempatan nasabah berbicara
Artinya petugas customer service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Dengarkan baik-baik
Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, customer service dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
3. Jangan menyelah pembicaraan
Sebelum nasabah selesai petugas *customer service* dilarang memotong atau menyelah pembicaraan, usaha nasabah sudah selesai bicara baru petugas *customer service* menanggapi.
4. Ajukan pertanyaan selesai nasabah berbicara
Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
5. Jangan marah dan mudah tersinggung

¹⁰*Ibid.*, h. 184

Cara, bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah, kemudian customer service jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi usahakan tetap sabar dalam melayani.

6. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak diterima oleh nasabah.

7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah-tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya.

Sebaiknya petugas customer service jangan menangani tugas yang bukan menjadi wewengannya, serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu, oleh karena itu berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

c. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya, yaitu:

1) Meningkatkan citra perusahaan

Berawal dari tingkat persaingan semakin tajam diantara para pesaing, maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan cara mengadakan pendidikan mengenai pelayanan prima.

2) Promosi bagi bank

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah, dan apabila nasabah merasa terpuaskan kebutuhannya, maka nasabah akan

menyampaikan kepada orang lain. Penyampaian informasi itu merupakan promosi gratis bagi perbankan.

3) Menciptakan kesan pertama yang baik

Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap nasabah, terutama calon nasabah akan mendapatkan sesuatu kesan pertamanya yang lebih mendalam, karena pelayanan yang kita berikan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkannya.

4) Meningkatkan daya saing

Semakin tajam persaingan, biasanya perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan hadiah. Ada juga nasabah yang senang dengan hadiah, tetapi pada umumnya nasabah akan tertarik dengan hal itu. Tetapi ada nasabah yang senang apabila diberikan pelayanan yang prima dengan senang hati.

5) Meningkatkan loyalitas nasabah

Pelayanan prima yang diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah akan memberikan dampak kepuasan nasabah akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

Allah menegaskan dalam dalam Al-Quran Surah Ali-Imran ayat 159 yang berbunyi:

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

Maka berkat rahmat dari Allah engkau(Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka,dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah.Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.¹¹

¹¹Departemen Agama RI, Al- Qur'an dan Terjemahannya, (Jawa Barat : CV Penerbit Diponegoro 2010), h.71.

Berdasarkan ayat diatas jelas bahwa manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan, yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutnya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).¹²

a) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) Kemampuan (*Ability*)

¹² Brata, Atep Adya Brata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.), h. 82

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Tujuan pelayanan prima adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan/keinginan pelanggan. Adapun contoh pelayanan prima dalam pelayanan di Bank adalah satpam menyapa mengantar ke tempat yang dituju, diberi nomor antrian, teller menyapa nama pelanggan, dan memberikan senyuman kepada nasabahnya.

4. Etiket dan Kualitas Pelayanan Prima

a. Etiket dan Larangan dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan “assalamualaikum”.

2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu (nasabah) masuk atau duduk dengan sopan / suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu (nasabah) masuk untuk duduk selalu dengan ramah, tamah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara, ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran untuk hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.¹³

Terdapat beberapa larangan dalam etika pelayanan, Larangan ini juga hendaknya dipatuhi sehingga etiket pelayanan tidak pula di langgar. Secara umum larangan dalam etika pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil akan, minum, atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
3. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apa pun.
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memalask, atau sedih di depan nasabah atau tamu.
5. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

b. Kualitas Pelayanan Prima

Pelayanan pada nasabah itu penting. Tanpa nasabah suatu bank tidak ada artinya. Dibagian lain juga telah dijelaskan bahwa nasabah itu berarti adalah dana,

¹³Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta Kencana, edisi revisi cetakan 5,2004) h. 213

tanpa nasabah tidak akan ada dana. Begitu penting ibaratnya darah tanpa manusia. Tanpa darah manusia tidak dapat hidup. Demikian pula bank, tanpa dana tidak bisa melakukan kegiatannya.

Oleh karena itu, suatu perusahaan “Bank” harus mencari dan menarik nasabah sebanyak mungkin. Untuk dapat menarik agar nasabah mau membuka rekeningnya pada Bank, diperlukan pelayanan yang baik. Dalam hal ini sebenarnya “kebutuhan nasabah” merupakan bisnis Bank yang sebenarnya, karena itulah satu-satunya bisnis dunia perbankan.

Pelayanan yang prima atau *service excellence* adalah jenis pelayanan yang mampu memberikan harapan yang tertinggi dari nasabah terhadap pelayanan bank tertentu. Dalam persaingan bisnis perbankan yang sangat ketat saat ini, maka *service excellence* harus diterapkan kesemua perbankan di negara. Dari waktu ke waktu harapan nasabah kepada bank semakin meningkat. Nasabah membutuhkan pelayanan *teller* yang cepa, jaringan ATM yang luas, kemudahan berbagai transaksi keuangan dan bahkan hingga keramahan petugas satpam bank.¹⁴

Untuk dapat memperoleh kualitas pelayanan yang lebih prima, kepada yang bertugas sebagai ujung tombak pemasaran perlu dibekali dengan keterampilan dan pengetahuan perbankan yang luas. Bila hal itu dapat dilakukan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada nasabah atau pelanggan yang dapat diberikan kepada nasabah atau langganan lainnya yang berkunjung ke cabang.

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Ada lima dimensi kualitas menurut Parasuraman et, Al dalam Fandy Tjiptono yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategi dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1) *Tangible* (Bukti fisik)

Adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memajukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan,

¹⁴ Lidya Erika, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan Nasabah*. Perpustakaan Universitas Indonesia UI-Tesisi ,h. 52

pegawai, dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Bukti fisik ini meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

4) *Assurance* (Jaminan)

Adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Jaminan dalam perusahaan antara lain pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.

5) *Empathy* (Empati)

Adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan

hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para nasabah secara cepat dan tepat.¹⁵

B. Kepuasan Nasabah

1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa dikatakan bermutu bagi pelanggan apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.¹⁶

Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan didalam usaha memenuhi harapan konsumen. Adapun konsumen merupakan stakeholder yang hakiki dalam bisnis modern, bisnis tidak akan berjalan tanpa adanya konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen.¹⁷

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain.

2 Pengertian Nasabah

Menurut kamus besar bahasa Indonesia nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam hal

¹⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta : Andi, ed 5,2003) ,h.27-28.

¹⁶ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001) h.45.

¹⁷ Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2004) h.159.

keuangan)¹⁸, sedangkan menurut Wikipedia nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Nasabah adalah (1) setiap orang yang datang ke bank untuk bertransaksi; (2) setiap orang yang menelpon ke bank mendapatkan informasi dan ; (3) setiap orang (teman sejawat) yang ada dikantor (satu bagian, bagian lain, cabang lain). Pepatah pemasaran mengatakan *nasabah adalah raja*, maka wajib dilayani dengan tulus dan ikhlas.¹⁹

Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karenanya memberikan pengaruh pada performance perbankan. Beberapa terminologi tentang nasabah dapat diberikan sebagai berikut:

- a) Nasabah adalah orang yang tidak tergantung kepada bank, tetapi banklah yang tergantung pada nasabah.
- b) Nasabah adalah orang yang membawa bank kepada keinginannya.
- c) Tidak seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan nasabah.
- d) Nasabah adalah orang yang eksistensinya teramat sehingga harus dipuaskan oleh perbankan.

Sistem kualitas Dalam modern terdapat 3 jenis nasabah yang harus dipuaskan kebutuhannya yaitu internal customer (nasabah internal, intermediate customer (nasabah antara) dan eksternal customer (nasabah eksternal). Nasabah internal merupakan orang yang berada didalam perbankan dan memiliki pengaruh pada performasi bank.nasabah antara merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pengguna akhir (end user) produk dan jasa. Nasabah eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk dan jasa yang digunakan.

¹⁸ Saladin, *Tim Penyusunan Kamus Pusat Bahasa*,2003. h.775

¹⁹Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta; (UPP) AMP KPN, 2005, h.225

3 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan - kebutuhannya. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan. Termasuk kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.²⁰

Dalam literature lain disebutkan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang di rasakan dengan harapan.

Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa kepuasan nasabah merupakan penilaian dari pelanggan atau penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Sedangkan Tjiptono mengemukakan bahwa: "Kepuasan nasabah adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa."

4 Kepuasan Nasabah Menurut Persfektif Islam

Dalam pandangan islam yang menjadi tolak ukurdalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:²¹

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW:” *Muslim itu adalah saudara bagi muslim yang lain. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.*”(HR.Ahmad dan Thabrani.

²⁰*Ibid*,h .11

²¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta;Kencana,2004), h. 67-68

b. Sifat Amanah

Amanah adalah hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengembalikan sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenali istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagang kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Maka dalam sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan.

c. Sifat Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika dishohih dari hakim bin Hazm disebutkan bahwa:” *Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapat berkah dari jual belinya Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong, maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu*”,(HR.Hakim bin Hazm).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif yang akan menguraikan tentang penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah PT.Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan. Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No.130A Padangsidempuan 22717. Telp. (0634) 28200. www.syariahamandiri.co.id

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri Kota Padangsidempuan. Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 21 Januari sampai dengan 21 Februari 2019.

4. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, dimana data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh dari wawancara, studi dokumen, dan observasi, yang dituangkan dalam catatan lapangan.

B. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi Antarapewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung. Wawancara disini dilakukan dengan untuk pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sistematis dengan bantuan suatu daftar pernyataan. Pengumpulan data-data dengan tanya jawab sepihak dengan salah satu karyawan di PT Bank

Syariah Mandiri Kc Padangsidempuan yang merupakan salah satu bagian operasional pelayanan.

2. Studi Dokumen

Studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

3. Penelitian Kepustakaan

Merupakan penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan, membaca, dan mempelajari serta menganalisis secara sistematis sumber bacaan yang meliputi buku-buku, artikel, media massa dan sumber bacaan yang lainnya, sehingga diperoleh data ilmiah sebagai bahan dalam skripsi minor ini.

C. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Pertama-pertama penulis mendeskriptifkan bagaimana pengaruh pelayanan prima di PT Bank Syariah Mandiri Kc Padangsidempuan. Kemudian penerapan tersebut dianalisis oleh penulis dengan menggunakan materi dan referensi, wawancara dan juga dokumen yang telah penulis dapatkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah dan Visi Misi PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidimpuan

Bank Syariah Mandiri atau dikenal dengan BSM hadir dengan cita-cita membangun negeri. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah.

Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

a. Visi Dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

Setiap perusahaan mempunyai visi dan misi tersendiri, Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidimpuan memiliki Visi “Bank Syariah Terdepan dan Modern”. Bank Syariah Terdepan adalah menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate. Bank Syariah Modern adalah

menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. Selain memiliki visi Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan juga memiliki Misi, yaitu :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
5. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
6. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah Universal.

b. Daerah Pemasaran Perusahaan

Daerah pemasara PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan sangat luas, seperti di kabupaten Padang Lawas, kab. Padang Lawas Utara, kab. Tapanuli Selatan, Mandailing Natal, Sibolga, dan Rantau Parapat. Dalam pemasaran produknya PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan dibantu oleh cabang pembantu bank syariah Batang Toru, Sipirok, Gunung Tua, Sibuhuan, Panyabungan, dan Sibolga.

2. Kegiatan Usaha dan Produk-Produk di PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan

PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan. Dimana kegiatannya ialah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit. PT. Bank Syariah Mandiri menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasi bank syariah mandiri sebagai berikut:

Adapun prinsip Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- 1) Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.
- 2) Bank Syariah Mandiri adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Adapun untuk prinsip Operasi Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- 1) Prinsip Keadilan
Yaitu penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengembalian margin keuntungan yang disepakati antar bank dan nasabah.
- 2) Prinsip Keterbukaan
Dengan keterbukaan laporan keuangan Bank Syariah Mandiri yang berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.
- 3) Prinsip Kemitraan
Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna data, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini diterapkan dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang diantara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun pihak bank.
- 4) Univerealitas
Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip syariah.

a. **Produk-produk di PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidimpuan**

1) Produk Tabungan

a. Tabungan BSM

Yaitu tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM. Adapun manfaatnya ialah aman dan terjamin, Online diseluruh outlet BSM, bagi hasil yang kompetitif, fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit, fasilitas e-Banking yaitu BSM mobile banking dan BSM net banking, serta kemudahan dalam penyaluran zakat, infak dan sedekah.

b. Tabungan mabrur

Yaitu tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji serta online dengan siskohat departemen agama untuk kemudahan pendaftaran haji.

c. Tabungan investa cindekia

Yaitu tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Manfaatnya ialah bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/i, serta perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

d. Tabungan Berencana

Yaitu tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Manfaatnya ialah bagi hasil yang kompetitif, kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang,

serta perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan, dan jaminan pencapaian target dana.

e. Tabungan Simpatik

Yaitu tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, online diseluruh outlet BSM, bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM, fasilitas bsm card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit, fasilitas e-Banking yaitu bsm mobile banking & bsm net banking serta penyaluran zakat, infaq, dan sedekah.

f. Tabunganku

Yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Manfaatnya ialah aman dan terjamin, online diseluruh outlet BSM, serta bonus wadiah diberikan sesuai kebijakan bank.

g. Bsm Deposito

Yaitu investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah. Manfaatnya ialah dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah, bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan, serta fasilitas Automatic Roll Over (ARO).

h. Bsm Giro

Yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah. Manfaatnya ialah dana aman dan tersedia setiap saat, kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G, fasilitas intercity clearing untuk kecepatan bayar

inkaso (kliring antar wilayah), fasilitas bsm card sehingga kartu atm sekaligus debet (untuk perorangan), fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan, serta bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

2) Produk Pembiayaan Consumer

a. BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengkomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbuka.

b. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan peralatan kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para professional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran. Akad yang digunakan adalah akad murabahah. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

c. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

d. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada pensiun merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan consumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

e. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan

Penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

f. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem murabahah.

g. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah. Akad yang digunakan adalah akad murabahah.

h. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

Pembiayaan yang dikategorikan sebagai PKB adalah:

- 1) Jenis kendaraan: Mobil dan motor.
- 2) Kondisi kendaraan: Baru dan bekas.

Untuk kendaraan baru, jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun sedangkan kendaraan bekas hingga 10 tahun (dihitung termasuk usia kendaraan dan jangka waktu pembayaran).

3) Produk Jasa

a. BSM Card

Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bisa mendapatkan discount di ratusan merchant yang telah bekerjasama dengan BSM.

b. BSM Sentra Bayar

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

c. BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

d. BSM Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (hanphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data telko yang dapat digunakan oleh nasabah.

e. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat "<http://www.syariahamandiri.co.id>" yang dapat digunakan oleh nasabah.

f. Pembayaran melalui menu Pemindahbukuan di ATM (PPBA)

Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan adalah akad wakalah wal ujah. Akad wakalah wal ujah adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah

dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut ujarah).

g. BSM Jual Beli Valas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

h. BSM Electronic Payoll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan freksibel.

i. Tranfer Uang Tunai

Manfaatkan layanan BSM Tranfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda diseruluh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

Cukup menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking GPRS anda dapat menikmati layanan Tranfer Uang Tunai kapan saja dimana saja.

4) Jasa Operasional

a. BSM Tranfer Lintas Negara Wetern Union

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas Negara atau dalam satu Negara (domestic).

b. BSM Kliring

Penagihan waktu bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring.

c. BSM Inkaso

Penagihan warkat bank lain di mana tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

d. BSM Intercity Clearing

Jasa penagihan warkat (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima dana hasil tagihan, cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

e. BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

f. BSM Tranfer Valas

BSM Tranfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM Tranfer Valas menggunakan *payment instruction* berbasis SWIFT yang sangat terjamin keamanannya. Penerima (beneficiary) dana atau pengirim dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD), Dollar Australia (AUD), Dollar Singapore, EURO, dan Yen Jepang (JPY)

g. BSM Pajak Online

Memberikan kemudahan kepada wajib pajak yaitu:

- 1) Pajak (SSP).
- 2) Penerimaan Negara Bukan Pajak (SSBP).
- 3) Pengembalian Belanja (SSPB).
- 4) Pajak import /PIB (SSPCP).
- 5) Pungutan Export (STBS).
- 6) Cukai Dalam Negeri (SSCP)

Yang langsung diterima oleh kantor pajak secara *online*. Pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai.

h. BSM Referensi Bank

Surat keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu.

i. BSM Payment Point

Layanan transaksi payment point di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah disetiap outlet Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debit rekening maupun tunai (cash).

Layanan yang terkait payment point di Bank Syariah Mandiri meliputi:

- 1) Pembayaran tagihan listrik.
- 2) Pembayaran tagihan telepon.
- 3) Pembelian voucher listrik pra bayar.
- 4) Pembelian voucher Ponsel Pra Bayar (SIMPATI, IM3, XL).
- 5) Pembayaran Premi Asuransi Tak Ful.
- 6) Pembayaran Tiket Ganda.
- 7) Pembayaran Pasca Bayar Indosat-IM2.

j. Layanan BSM Pembayaran Institusi(BPI)

Layanan BSM pembayaran Institusi (BPI) adalah system layanan pembayaran kepada nasabah institusi secara *Host to Host* dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *delivery channel* BSM, ATM Bersama dan ATM Prima. Akad yang digunakan adalah wakalah wal ujah.

5) Jasa Investasi

a. Sukuk Negara Ritel Pasar Perdana

Bank Syariah Mandiri sebagai agen penjual do pasar perdana, menawarkan produk surat berharga Syariah Negara (SBSN) yang bersifat ritel atau yang dikenal dengan istilah Sukuk Negara Ritel. Sukuk Negara Ritel adalah Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui agen penjual di pasar perdana dalam negeri. Pemesanan pembelian sukuk Negara Ritel hanya dapat dilakukan oleh perseorangan Warga Negara Indonesia yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

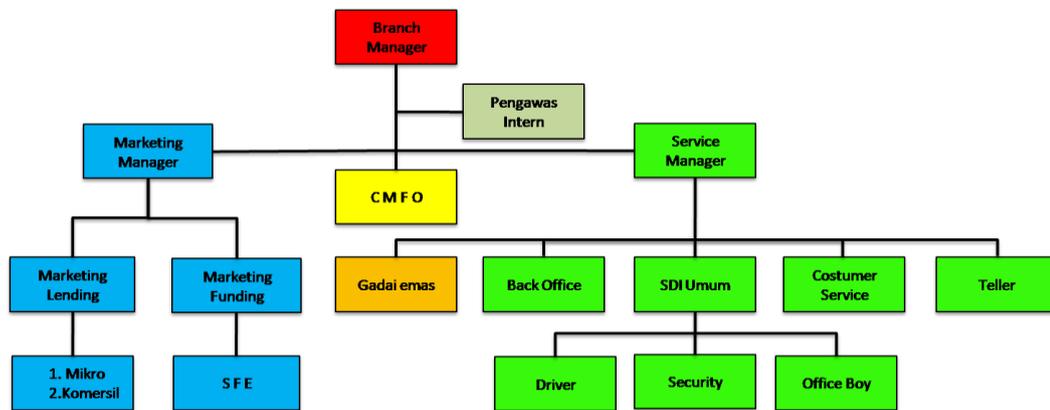
yang masih berlaku, dengan jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan Memorandum Informasi yang diterbitkan setiap Penerbitan Sukuk Negara Ritel.

b. Sukuk Negara Ritel Pasar Sekunder

Transaksi Sukuk Ritel setelah penjualan pada pasar perdana berakhir. Pada pasar sekunder harga sukuk Ritel ditentukan berdasarkan harga pasar.

3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan bisa dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan

a. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab karyawan Bank Syariah Mandiri

1) Branch Manager

Tugas Branch Manajer adalah memimpin, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang padangsidimpuan untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang padangsidimpuan yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Secara garis besar tugas utama Branch Manager:

- a. Memastikan tercapainya target bisnis cabang pembantu yang telah ditetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, fee based, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
 - b. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan seluruh aktivitas cabang pembantu.
 - c. Memasarkan produk bancassurance (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non-bank lainnya.
 - d. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di cabang pembantu.
 - e. Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.
 - f. Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.
 - g. Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - h. Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ekstern
 - i. Melakukan analisa SWOT secara berkala untuk mengetahui posisi cabang pembantu terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- 2) Branch Operation & service Manager

Bertugas memastikan kepatuhan aktivitas operasional cabang terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target bidang operasional cabang sesuai ketetapan cabang induk/kantor pusat.

Adapun tugas utama Branch Operation & Service Manager:

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional cabang pembantu dengan efisien dan efektif.
- b. Memastikan dan mengelola transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di kantor cabang pembantu.

- d. Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi, dokumentasi dan kewajiban pelaporan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal/eksternal).
- e. Memastikan ketersediannya dan keamanan dokumen berharga bank, PIN kartu ATM maupun key acces layanan e-banking lainnya.
- f. Memastikan dan mengelola fungsi-fungsi administrasi kepegawaian sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu.
- g. Memastikanmengelolaimplementasi KCP denganbaik.

3) Back Office

Memenuhi pelayanan operasional, administrasi pembiayaan dan kepegawaian dengan cepat dan benar, serta menyediakan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu secara memadai. Adapun tugas dan tanggung jawab Back Office:

- a. Melaksanakan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan Standar Operational Prosedur (SOP) yang berlaku.
- b. Melaksanakan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- c. Melaksanakan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- d. Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.
- e. Menjaga kerahasiaan password yang menjadi wewenangnya.
- f. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketenntuan yang berlaku.
- g. Memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.
- h. Memelihara dokumen pencairan dan dokumen legal dan pembiayaan dengan tertib dan aman.
- i. Memutakhirkan data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan.
- j. Menyediakan informasi data nasabah.
- k. Memenuhi data dan informasi jaminan.

- l. Membebaskan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait.
- m. Menindak lanjuti proses pencairan pembiayaan kepada nasabah.
- n. Melakukan pelaporan kepada BI.
- o. Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan.
- p. Melakukan pengiputan data untuk pelaporan cabang ke kantor pusat.
- q. Menyusun laporan rincian akun-akun tertentu dalam laporan keuangan (proof sheet).
- r. Melakukan rekonsiliasi dan penyelesaian posisi open item.
- s. Melakukan administrasi dan pengarsipan terhadap seluruh dokumen terkait pelaporan.

4) Teller

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan bank. Adapun tugas dan tanggung jawab Teller:

- a. Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan standar operational prosedur (SOP).
- b. Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
- c. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- d. Melakukan cash count akhir hari.
- e. Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- f. Menyediakan laporan transaksi harian.

5) Costumer Service

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai ketentuan dan standar pelayanan. Adapun tugas dan tanggung jawab Customer Service:

- a. Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.

- c. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d. Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- e. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
- f. Menginput data customer dan loan facility yang lengkap dan akurat.
- g. Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- i. Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta stock opname kartu ATM.
- j. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui western union.
- k. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa bank di cabang pembantu.

6) Pawning Officer

Penaksir adalah petugas yang ditunjuk untuk melayani nasabah, melakukan penaksiran objek gadai, bertanggung jawab atas penilaian dan keaslian barang jaminan berkaitan dengan jumlah pembiayaan yang akan diberikan, melakukan penginputan pada sistem berkaitan dengan pencairan pembiayaan dan melakukan *monitoring* sampai pelunasan pembiayaan.

Penaksir tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan persetujuan pembiayaan gadai. Penaksir bertanggung jawab terhadap akurasi nilai taksiran, kualitas maupun keaslian barang jaminan dan kewajaran pembiayaan. Penaksir menginformasikan kepada *pawning officer* tentang nilai dan keaslian barang jaminan serta memberikan rekomendasi limit pembiayaan dengan pegang teguh pada kejujuran, objektifitas, kecermatan dan ketelitian.

7) JCBRM

Tercapainya pelaksanaan kegiatan administrasi pendanaan dan pembiayaan. Adapun tugas dan tanggung jawab JCBRM:

- a. Memastikan kelengkapan pelaksanaan penanda tangan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.
- b. Mendokumentasikan current file.
- c. Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.
- d. Membuat pengajuan Bank Indonesia/Bank/trade cheking.
- e. Memantau pemenuhan dokumen TBO.
- f. Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- g. Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern maupun ekstern.
- h. Menyusun laporan portofolio dan profitability nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang pembantu.
- i. Memelihara data profil nasabah pendanaan.
- j. Menyusun laporan pencapaian target Branch Manager cabang pembantu.

8) Micro Banking Manager

Merealisasikan target pembiayaan, pendanaan, dan fee based income yang di distribusikan oleh Branch Manager cabang pembantu. Adapun tugas dan tanggung jawab Micro Banking Manager:

- a. Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif.
- b. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan mikro.
- c. Menindak lanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk NAP.
- d. Memastikan persetujuan atau penolakan pembiayaan yang diajukan.
- e. Menindak lanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah mikro.
- f. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan mikro.
- g. Melaksanakan pengawasan terhadap seluruh nasabah yang di kelola agar kolektibilitas mikro lancar.

- h. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah.
- i. Meningkatkan business relation antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.
- j. Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan.

9) Adminstrasi Pembiayaan Mikro

Pelaksana administrasi pembiayaan mikro bertanggung jawab atas terselenggaranya administrasi mulai dari permohonan pembiayaan, pencairan pembiayaan, angsuran hingga pelunasan pembiayaan. Disamping itu juga bertanggung jawab terhadap penyimpanan dokumen, serta pembuatan dan penyampaian pelaporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.

Secara garis besar tugas utama Administrasi Pembiayaan:

- a. Proyeksi arus kas masuk dan arus kas keluar untuk mengetahui volume pembiayaan cabang sehingga kita bisa melihat perkembangan target pembiayaan cabang. Arus kas masuk berdasarkan data-data dari nilai pencairan yang diberikan kepada nasabah. Arus kas keluar berdasarkan proyeksi seberapa besar pembiayaan yang diberikan oleh marketing kepada nasabah setiap bulan.
- b. Input BI-cheking untuk mengetahui nasabah pernah mendapat fasilitas pinjaman di bank lain serta mengetahui fasilitas pinjaman tersebut bermasalah atau tidak.
- c. Report past due melaporkan data-data angsuran nasabah yang menunggak kepihak marketing setiap hari.
- d. Input sistem informasi debitur yang merupakan laporan yang berisi informasi lengkap mengenai keadaan debitur.

10) Security

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar jam operasional. Adapun tugas dan tanggung jawab Security:

- a. Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.

- b. Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
- c. Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional.
- d. Memastikan pertukaran shift juga berjalan dengan lancar.
- e. Mengadministrasikan penggunaan kendaraan kantor dan surat izin karyawan yang bertugas keluar kantor.
- f. Mengadministrasikan seluruh mutasi kegiatan selama penjagaan.
- g. Menjaga, merawat, dan mengoperasikan mesin genset, termasuk memastikan ketersediaannya BBM.
- h. Memastikan penggunaan listrik diluar jam operasional secara efektif dan efisien.
- i. Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman, dan di parkir dengan tertib.

11) Office Boy

Adapun tugas utama Office Boy:

- a. Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
- b. Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor.
- c. Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik.
- d. Menjawab telepon masuk pada meja operator dengan benar.
- e. Mengoperasikan mesin fotocopy dan membantu mendokumentasikan file pembiayaan dengan baik.

12) Driver

Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik, adapun tugas dan tanggung jawab driver:

- a. Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, aman, dan layak jalan.
- b. Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar.
- c. Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil.

- d. Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat waktu.
- e. Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapat izin dari pejabat yang berwenang.
- f. Memastikan perjalanan keluar kota sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.²²

4. Sistem Pelayanan Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan

Untuk menunjang kepuasan nasabah khususnya pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, maka upaya yang dilakukan oleh setiap perbankan adalah peningkatan pelayanan prima bagi setiap karyawan yang diberikan kepada nasabah penabung.

Adapun pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah adalah dengan menerapkan pelayanan prima yang terdiri dari : (1).Pelayanan melalui media cetak,(2).Pelayanan online, (3).Pelayanan melalui customer service, yang dilakukan oleh setiap karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, dimana tujuan yang ingin dicapai dengan adanya pelayanan prima tersebut adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah penabung.

1. Pelayanan Melalui Media Cetak

Perkembangan media cetak semakin maju, baik dalam hal media, bentuk, serta teknis serta alat – alat percetakan. Dalam komunikasi tidak pernah lepas dari peran media. Media massa menjadi penyalur pesan atau informasi yang ingin disampaikan komunikator kepada masyarakat luas. Arti media massa sendiri mengacu pada media teknologi, yang mampu menjangkau masyarakat luas melalui media cetak, dalam perkembangannya terdapat bermacam media komunikasi yang tersebar dimasyarakat, yaitu media cetak, media elektronik, dan media online.

2. Pelayanan Melalui Media Online

Inovasi jasa layanan perbankan berbasis teknologi terus berkembang seiring dengan kebutuhan nasabah bank. Salah satu bentuk jasa layanan yang

²² Bank Syariah Mandiri, <http://Syariahmandiri.co.id>

dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking* atau *e-banking*, menjadi tiga kategori, yaitu *internet banking*, *mobile banking* dan *SMS banking*. Melihat dari gaya hidup masyarakat di zaman modern ini yang tidak bias lepas dalam menggunakan telepon seluler, dari 3 kategori layanan *e-banking* tersebut, salah satu sistem yang dianggap tidak rumit dan lebih efisien untuk para pengguna dengan mobilitas yang tinggi adalah *mobile banking*.

Mobile banking merupakan sebuah system layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank yang ditawarkan pada nasabah untuk mendukung kelancaran dan kemudahan melakukan sejumlah transaksi keuangan secara efektif dan efisien yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat telepon seluler berbasis internet.

Mandiri Syariah Mobile merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau computer tablet. Jenis layanan Mandiri Syariah Mobile Banking adalah:

1. Informasi rekening, portofolio, saldo e-Money dan Kurs.
2. Transaksi transfer (antar rekening BSM dan antar bank secara online)
3. Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon /HP, Tiket, Asuransi, Belanja Online, Internet/TV Kabel dan Zakat /Infaq/Waqaf).
4. Transaksi pembelian(Voucher HP ,Token PLN , Paket data).
5. Pembayaran dengan QR Pay.
6. Pembukaan Rekening Tabungan Mandiri
7. Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)
8. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat
9. Bagikan bukti transaksi ke media sosial
10. Simpan transaksi menjadi menu favorit
11. Pengaturan akun Mobile Banking :Perubahan PIN/ Bahasa, menu favorit. (Transaksi dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan pendaftaran Alamat Email Notifikasi Transaksi)

3. Pelayanan Melalui Customer Service

Pelayanan nasabah atau yang sering kita dengar Customer Service berasal dari dua kata yaitu Customer yang berarti pelanggan dan Service yang berarti pelayanan. Menurut Buku Operasional Bank Rakyat Indonesia *Customer Service* merupakan kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang professional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai ketentuan dan standar pelayanan. Adapun tugas dan tanggung jawab Customer Service:

- a. Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d. Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/ surat keterangan bank dan sebagainya.
- e. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
- f. Menginput data customer dan loan facility yang lengkap dan akurat.
- g. Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- i. Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta stock opnamekartu ATM.
- j. Memprosestransaksi pengiriman dan pembayaran melalui western union.
- k. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa bank di cabang pembantu.

B. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Prima di PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan

Sebagaimana kita ketahui bahwa pelayanan merupakan hal terpenting disamping kelengkapan ragam produk pada perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa, Karena dengan kualitas pelayanan prima akan mencerminkan kinerja dari perusahaan yang bersangkutan. Maka tidaklah heran apabila perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa selalu berusaha memberikan kelengkapan ragam produk, perusahaan juga akan selalu berusaha mendorong para karyawannya untuk dapat melayani nasabah dengan pelayanan yang prima (optimal).

Pada dasarnya aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan mengarah pada satu titik, yaitu pencapaian kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, seperti kecepatan pelayanan, karyawan bersikap sopan dan ramah serta memberikan penjelasan yang lengkap mengenai hal- hal yang ingin diketahui oleh nasabah. Adapun unsur- unsur pelayanan prima pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan.

1. Bukti Langsung (tangibles)

a. Lokasi bank yang strategis

Lokasi merupakan hal yang paling penting bagi berdirinya suatu perusahaan. Lokasi yang tepat akan mempermudah nasabah untuk dapat menggunakan jasa yang ditawarkan adalah lokasi seperti diluar kantor PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan.

b. Kebersihan gedung dan ruangan

Untuk menjaga kebersihan gedung perusahaan di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan, semua staf pegawai maupun karyawan-karyawan perusahaan tetap harus bias menjaga dan bertanggungjawab dalam kebersihan ruangan gedung, walaupun sudah ada yang bekerja sebagai kebersihan ruangan perusahaan yang ditugaskan untuk seorang cleaning service atau office boy di perusahaan , tetapi semua karyawan juga harus tetap menjaga dan

memelihara kebersihan ruangan dengan tanggung jawab masing-masing.

c. Tempat duduk yang tersedia di ruang tunggu untuk nasabah

Bagi para nasabah yang hendak bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, seperti halnya menunggu antrian di tempat duduk yang disediakan dengan jumlah bangku 27 buah untuk nasabah penabung dengan memegang nomor antrian yang sudah diterima dari seorang security, perusahaan juga menyediakan Televisin(TV) sehingga para nasabah penabung PT. Bank Syariah Mandiri tidak merasa jenuh untuk menunggu.

Adapun pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan , agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah adalah dengan menerapkan pelayanan prima yang terdiri dari : (1).Pelayanan melalui media cetak,(2).Pelayanan online, (3).Pelayanan melalui customer service, yang dilakukan oleh setiap karyawan pada PT.Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, dimana tujuan yang ingin dicapai dengan adanya pelayanan prima tersebut adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah penabung.²³

Untuk mencapai tujuan dan untuk memenuhi harapan nasabah, manajemen harus menetapkan suatu standar agar nasabah mendapatkan layanan yang baik. Di BSM Padangsidempuan semuanya diatur dari segi penampilan maupun berbicara seorang CS dan Teller.²⁴

2. Standar penampilan

Pakaian seorang pegawai bank merupakan ciri khas dari bank syariah tersebut, oleh sebab itu setiap Bank memiliki seragam dan kelengkapan seragam yang sudah ditentukan masing- masing bank.

²³Samsul Bakhri Lubis, *Marketing*, PT. Bank Syariah Mandiri KC.Padangsidempuan, Wawancara Pribadi,23 Januari 2019

²⁴Kiki Wulandari,*Teller*, PT. Bank Syariah Mandiri KC.Padangsidempuan, Wawancara Pribadi,23 Januari 2019

- a. Penampilan wanita
 - 1) seragam sesuai dengan ketentuan
 - 2) pakaian dikenakan dengan jahitan yang rapi, tidak luntur, tidak ada kancing yang lepas.
 - 3) mengenakan rias wajah minimal bedak dan lipstik.
 - 4) aksesoris sederhana, tidak mencolok
 - 5) ID- *Card* dijepit dengan posisi baju kiri atas dan mudah dibaca.
 - 6) kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapihan tatarias serta kebersihan dan kerapian kuku).
 - 7) sepatu model pentofel bahan kulit berwarna gelap dan tertutup dengan tinggi tumit antara 3-5 cm.
 - b. Penampilan Pria
 - 1) sesuai peraturan perusahaan tentang pakaian kerja karyawan BSM
 - 2) ID-Card dipasang pada kantung baju kiri dan mudah dibaca.
 - 3) selama jam kerja tidak diperkenankan menggulung lengan baju
 - 4) panjang rambut tidak melebihi kerah baju.
 - 5) jika berkumis atau berjenggot, harus dicukur rapi.
 - 6) jika menggunakan minyak rambut, tidak memberikan kesan berminyak.
 - 7) sepatu pantofel kulit gelap polos, bersemir, dan tidak kotor.
3. Standar Bicara
- a. Senyum ,sampaikan salam, fokus pada nasabah dan tawarkan bantuan dengan antusias. Sika ramah/hangat.
 - b. Inisiatif menggali kebutuhan nasabah, sikap peduli dan proaktif bertanya megenai apa yang nasaba butuhkan
 - c. Mampu menjelaskan fitur produk dan layanan kepada nasabah dengan sikap ramah dan komunikatif
 - d. Proses permintaan nasabah dengan cepat,(1) pastikan kelengkapan data dan persyaratan administrasi, (2) fokus pada transaksi nasabah yang sedang dilayani.
 - e. Akurat selalu melakukan verifikasi dan konfirmaasi.

- f. Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- g. Ingat untuk selalu menawarkan produk/jasa/ fasilitas lainnya
- h. Katakan terimakasih dan ucapkan salam penutup dengan ramah dan hangat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, adapun pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh BSM yaitu dengan menerapkan pelayanan sebagai berikut :

1. Attitude (sikap)

a. Sikap Memiliki Wawasan

Karyawan BSM Padangsidempuan Khususnya customer service selalu memberikan sikap memiliki kemampuan/pengetahuan yang memadai mengenai pelayanan,yaitu mampu memberikan pelayanan dengan menjelaskan pemahaman produk-produk yang ada di BSM, dengan menandakan karyawan mampu berkomunikasi baik dengan nasabah.

b. Sikap dalam berpenampilan dan tutur kata

Karyawan BSM selalu memberikan sikap dalam berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja dan pada saat memberikan pelayanan, karyawan bank tidka memakai aksesoris yang berlebihan juga pastinya berpakaian seragam dan bersih pada saat bekerja.

Menurut Della Silvia sebagai *Customer Service* dalam wawancara mengungkapkan pelayanan dalam konteks sikap sebagai berikut:

”Memberikan pelayanan berdasarkan sikap maka *frontliner*(*Teller* dan *Customer Service*) kami selalu melayani sepenuh hati dan memberikan keramahan, sopan santun dan senyuman sehingga menimbulkan rasa nyaman bagi para nasabah”.

Hasil penelitian mengenai sikap, karyawan BSM memberikan sikap yang baik mulai dari salam, penampilan, dan pengetahuan. Karyawan selalu memberi kejelasan informasi yang diberikan, dan menuturkan kata-kata baik dan mengesankan dan menggunakan suara yang jelas dan mudah dimengerti sehingga nasabah merasa nyaman dalam bercakap dan mendengarkan penjelasan dari karyawan.²⁵

²⁵ Della Silvia. *Customer Service*,Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, wawancara pribadi,Padangsidempuan,23 januari 2019

2. Attention (perhatian)

a. Menawarkan Bantuan

Menawarkan bantuan dengan memberikan perhatian kepada nasabah untuk membantu nasabah yang ingin dibantu misalkan seorang frontliner (Teller, Customer Service) berkata ” Apa ada yang bisa kami bantu Bapak/Ibu? ”/ Apa lagi bisa kami bantu?”. Maka dengan memberikan perhatian yang seperti itu membuat nasabah BSM nyaman dan merasa puas atas apa yang dilakukan oleh karyawan BSM tersebut.

b. Empati

Karyawan BSM selalu memberikan perhatian dengan rasa empati dengan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dan melaksanakan kemudahan dalam melakukan pelayanan, komunikasi karyawan dengan nasabah yang baik, perhatian pribadi, dan berupaya memenuhi kebutuhan nasabah.

Menurut Della Silvia sebagai customer service dalam wawancara mengungkapkan pelayanan dalam konteks perhatian sebagai berikut:

”Karyawan bank selalu berusaha memberikan perhatian penuh terhadap nasabah dan memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah dengan menggali produk yang ada di BSM sesuai dengan kebutuhan nasabah dan selalu menjalin hubungan baik dengan nasabah dan terus menerus.

Hasil penelitian mengenai perhatian, karyawan BSM selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah, ikhlas dalam membantu/melayani kebutuhan informasi para nasabah, bahwa sikap karyawan bank selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah.

3. Action (Tindakan)

c. Tanggung Jawab

Karyawan BSM tidak istirahat sedang melayani nasabah, memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah, berusaha untuk tidak melakukan kesalahan.

d. Perhatian Ekstra

Karyawan BSM selalu memberikan perhatian ekstra (penuh) yakni perhatian untuk melakukan sesuatu yang tidak diperkirakan sebelumnya misalnya customer service memberikan formulir bagi yang ingin membuka tabungan baru,

kemudian bank menyediakan koran, brosur, televisi, ketika nasabah menunggu antrian untuk menghindari kejenuhan akibat antrian.

Menurut Fatmawati sebagai Customer Service dalam wawancara mengungkapkan pelayanan dalam konteks sikap sebagai berikut :

”Kami memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam memecahkan masalah nasabah dan keluhan serta dalam memberikan informasi dan dalam pelayanan kami tidak memili nasabah yang akan dilayani serta bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah”.

Dapat penulis simpulkan bahwa hasil penelitian mengenai tindakan, karyawan BSM memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah, tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah, memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah, memiliki tindakan yang luwes dalam melayani , karyawan bank juga tidak memilih- milih nasabah yang akan dilayani.²⁶

²⁶Fatmawati. *Costumer Service*, Bank Syariah Mandiri Kc. Padangsidempuan, wawancara pribadi, Padangsidempuan, 23 januari 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah. Bagi bank, *service excellence* penting untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya dan dapat membantu perkembangan bisnisnya dimasa yang akan datang. Bagi nasabah, *service excellence* penting untuk menambah alternatif mengambil keputusan dalam hal memilih dan membeli produk. Sedangkan bagi staf bank, *service excellence* dapat memberi rasa bangga terhadap mereka apabila penerapan dan pelaksanaan *service excellence* bisa berjalan sesuai prosedur yang berlaku, yang akhirnya bisa menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dan loyalitas nasabah terhadap BSM Cabang Pembantu Padangsidempuan..

Dari hasil penelitian yang saya lakukan di PT. Bank Syariah Mandiri KC.Padangsidempuan dengan pelaksanaan *Service Excellence* yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut;

1. Kecepatan proses administrasi permohonan pembukaan – pembukaan rekening, pendaftaran fasilitas transaksi perbankan hasilnya baik.
2. Ketepatan dalam memenuhi standar layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah juga terpenuhi dengan baik.
3. Kecepatan memeberikan informasi atau penawaran kepada nasabah sangat baik.
4. Kesiapsiagaan petugas untuk melayani nasabah dengan segera hasilnya baik.
5. Kesopanan dan keramahan petugas saat dihubungi atau melayani nasabah hasilnya sangat baik.
6. Sikap dan kejelasan bicara petugas saat berkomunikasi dengan nasabah hasilnya baik.

7. Pakaian seragam dan kerapian penampilan semua karyawan BSM sangat baik.
8. Kemampuan dan keterampilan petugas saat melayani nasabah hasilnya baik
9. Ketentuan bagi hasil atas investasi tabungan / deposito di BSM hasilnya baik
10. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan nasabah hasilnya baik.

B. Saran

Pelayanan yang dapat mempertahankan dan meningkatkan nasabah penabung tersebut sebaiknya tetap dipertahankan oleh BSM Padangsidempuan karena nasabah memberikan manfaat besar untuk mempertahankan sebuah perusahaan, dan juga dapat menarik nasabah baru karena nasabah yang diberikan pelayanan yang baik cenderung mempromosikan kepada orang terdekatnya.

Mengingat bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah perhatian, maka disarankan ;

1. Agar karyawan BSM senantiasa memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah, membantu nasabah yang menghadapi masalah,
2. Menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus serta bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah penabung di PT. Bank Syariah Mandiri Kc.Padangsidempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.17.
- Ikhwan Harimoko, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada Bank Pengkreditan (BPR) Puriseger Sentosa Di Mojokerto*, (Online), (eprints.upnjatim.ac.id,2011, Download 22 mei 2016).
- Brata, Atep Adya Brata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo,2006.
- Erham Anggawiryadan Audi C, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Indah Surabaya,2002),h.41.
- Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahannya*, (Jawa Barat : CV Penerbit Diponegoro 2010), h.71.
- Lidya Erika, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Pelayanan Nasabah*. Perpustakaan Universitas Indonesia UI-Tesisi 52
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Dian, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta : Andi, ed 5,2003) h.27-28.
- M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001) h.45.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2004) H.159.
- Saladin, *Tim Penyusunan Kamus Pusat Bahasa*,2003. Hal.775
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta; (UPP) AMP KPN, 2005,
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta;Kencana,2004),hal 67-68
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta Kencana, edisi revisi cetakan 5,2004)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: edisi revisi cetakan ke-3 Kencana. 2003-2010)
- Samsul Bakhri Lubis, *Marketing*, PT. Bank Syariah Mandiri KC. Padangsidempuan, Wawancara Pribadi,23 Januari 2019

Kiki Wulandari, *Teller*, PT. Bank Syariah Mandiri Kc.Padangsidempuan,
Wawancara Pribadi,23 Januari 2019

Della Silvia. *Customer Service*, Bank Syariah Mandiri Kc.Padangsidempuan,
wawancara pribadi,Padangsidempuan,23 januari 2019

Fatmawati. *Costumer Service*, Bank Syariah Mandiri Kc.Padangsidempuan,
wawancara pribadi, Padangsidempuan, 23 Januari 2019

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis yang bernama Fitri Yani Lubis . Penulis dilahirkan di Pakantan Desa Huta lancat pada tanggal 27 Januari 1998, anak ke tujuh (7) dari tujuh bersaudara, putri dari pasangan suami istri bapak Zulkifli dan Nur Mawati.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Pakantan Negeri 250 Pasar Pakantan pada tahun 2010, tingkat SLTP di SMP Negeri 1 Pakantan pada tahun 2013 dan tingkat SLTA di Madrasah Aliyah YPKS Padangsidempuan pada tahun 2016, kemudian melanjutkan kuliah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan D3 Perbankan Syariah mulai tahun 2016. Dengan ketuntasan dan motivasi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi minor ini. Semoga dengan penyelesaian tugas akhir skripsi minor ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi minor ini yang berjudul ” **Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri KC Padangsidempuan**”