

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Standar Pelayanan Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik

Salah satu cara perusahaan bank agar dapat merebut pangsa pasar yaitu dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang sangat penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang didapatkan nantinya. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanannya. Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar sangat puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang sudah lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik banyak calon nasabah yang baru untuk mencobanya.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra

perusahaan dimata nasabahnya akan terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan selalu dianggap baik pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai artian luas, yaitu satu kesatuan yang di tawarkan pada pasar baik yang berwujudd maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasanya disebut dengan barang (goods) dan produk yang tidak berwujud biasanya disebut dengan jasa (service). Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang sangat besar.

Cutomer Service berarti petugas yang yang siap melayani nasabah berupa keluhan atau masalah yang dihadapi atau calon nasabah yang dating untuk membuka rekening baru.¹

Dalam wawancara yang pernah dilakukan penulis bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan yang baik terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan Customer Service harus sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan oleh Bank Syariah Mandiri.

Standar pelayanan yang mendasar yang dilakukan oleh customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik adalah sebagai berikut:

¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tyas (Customer Service) BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 12.00.

a. Bersikap Ramah

Setiap karyawan customer service harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

b. Komunikatif

Customer service harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena karyawan pada bidang customer service berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

c. Name Tag yang selalu diperlihatkan

Pada bagian ini, merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Tujuan seorang customer service memperlihatkan kartu identitas berupa name tag agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif, maka nasabah bisa melaporkan karyawan customer service tersebut untuk

mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri.²

Di antara ketiga standar dasar tersebut ada tujuh standar utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh customer service di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik diantaranya adalah:³

1. Competence (Kompetensi)

Setiap karyawan customer service dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker.

2. Trusted & Trust (Percaya dan Dipercaya)

Mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

3. Contribution (Kontribusi)

Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.

² Hasil wawancara dengan Ibu Tyas (Customer Service) BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 12.00.

³ Hasil wawancara dengan Ibu Tyas (Customer Service) BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 12.00.

4. Honesty (Kejujuran)

Perilaku yang harus ditanamkan oleh semua karyawan perusahaan dan diaplikasikan didunia pekerjaan. Pada bank syariah mandiri kc banyumanik mengharamkan FRAUD atau korupsi yang dilakukan oleh karyawannya.

5. Service Excellent (Pelayanan Prima)

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabaah.

6. Social & Environment Care (Sosial dan peduli pada Lingkungan)

Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga menimbulkan kemajuan keseluruhan staff dan sosial.

7. Innovation (Perubahan)

Mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan dari nasabah.⁴

Selain mewawancarai karyawan pada bagian staff customer service peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah yang menjadi nasabah aktif atau lama di Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik. Adapun jumlah nasabah yang penulis libatkan untuk memberikan jawaban

⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Tyas (Customer Service) BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 12.00.

atas pertanyaan sebanyak 3 orang. Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Syariah Mandiri Banyumanik?

“selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Banyumanik ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya mengerti jawaban yang dijelaskan. Jadi saya merasakan kenyamanan menabung di Bank Syariah Mandiri Banyumanik”⁵

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Ela bahwa selama beliau menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Banyumanik ini beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service saat petugas melayani dengan penuh kesabaran dan ketelatenan. Jika Ibu Ela bertanya didengarkan baik-baik dan dijawab pula dengan baik-baik pula oleh petugas tersebut. Keterangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Service Excellent

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Ela Nasabah BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 12.00.

(Pelayanan Prima) selain itu didukung oleh kenyamanan dalam melakukan transaksi.

2. Apakah customer service sudah memberikan pelayanan yang maksimal?

“sudah, menurut saya customer service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk kelangsungan jangka panjang keluarga saya. Customer service memberikan kelebihan dan keuntungan di produk tabungan tersebut. Namun kurang cepat proses yang dilakukan untuk melakukan tabungan baru”⁶

Dari pemaparan Ibu Dewi, dapat ditarik kesimpulan bahwa customer service di Bank Syariah Mandiri Banyumanik memberikan pelayanan transparansi namun kurang cepat dalam menangani pembukaan tabungan baru.

3. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian customer service?

“penyampaian informasi yang saya rasakan sangat baik dan memuaskan. Tutur katanya yang

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Nasabah BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 12.00.

sopan, cara komunikasinya yang intelektual dan mudah dipahami, serta informasinya jelas”⁷

Bapak Arif merasakan informasi yang diberikan secara baik. Customer service menjelaskan dengan bahasa dan tutur kata yang sopan, halus, intelektual yang mudah di pahami.

Ketiga hasil wawancara yang penulis dapatkan bisa ditarik kesimpulan bahwa nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik sudah merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Dan apapun yang dilakukan oleh customer service akan berdampak baik atau buruk untuk perusahaan. Dari wawancara yang penulis lakukan bisa disimpulkan bahwa dampak untuk perusahaan sangatlah baik dan menguntungkan. Karena customer service telah melakukan tugasnya dengan sangat baik dan nasabah pun cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Arif Nasabah BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 13.00.

B. Upaya Yang di Lakukan Oleh Customer Service Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik

Customer service memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak dalam menghadapi nasabah. Customer service harus menunjukkan pelayanan yang benar-benar menjadi andalan perusahaan tersebut. Setiap strategi yang dirumuskan oleh perusahaan tidak akan berjalan jika hanya sebatas sebuah pemikiran dan planning, disini penulis ingin menjabarkan tentang bentuk upaya yang dilakukan oleh karyawan customer service.

Wawancara yang pernah penulis ajukan menghasilkan beberapa point bentuk upaya, diantaranya:

- 1) Tujuh rekening baru dalam satu hari

Ini adalah sebuah target yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik. Target adalah sesuatu sasaran yang telah ditetapkan untuk dicapai bersama.

- 2) Cross Selling (Penjualan Silang)

Konsep Cross Selling pada dasarnya merupakan salah satu seni penjualan yang sangat menarik. Sebab dengan teknik ini, memungkinkan terjadinya penjualan kembali setelah sebelumnya sudah terjadi di penjualan yang pertama. Karyawan customer service haruslah menguasai seluruh produk-produk perusahaan Bank

Syariah Mandiri Kantor Cabang Banyumanik guna menjelaskan *cross selling* kepada nasabah yang datang ke meja *customer service*.

3) Roll Play

Bentuk evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah, mulai menyapa, berbicara, mengenalkan produk-produk Bank Syariah Mandiri. Selain itu roll play ini bertujuan agar *customer service* tetap pada jalur SOP yang telah ditentukan. Kegiatan ini, dilakukan setiap seminggu sekali di hari kamis pagi dengan percobaan dari karyawan Bank Syariah Mandiri Banyumanik.

4) Shopper

Shopper merupakan mata-mata dari Bank Syariah Pusat yang ditugaskan untuk menilai kinerja pelayanan di kantor cabang maupun kantor cabang pembantu. Seorang shopper berpura-pura menjadi nasabah yang bertransaksi, pengaduan keluhan maupun pembukaan rekening baru. Semua kegiatan yang dilakukan oleh shopper untuk menguji ketanggapan, kecepatan, kepengetahuan dari seorang *customer service*.⁸

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Tyas (Customer Service) BSM Banyumanik tanggal 08 Mei 2017, pukul 12.00.

C. Analisis

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan customer service PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabnag Banyumanik, peneliti mencoba membuat analisis mengenai standar pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa dari ketiga standar dasar dan tujuh standar utama pelayanan pada PT. Bank Syariah Mandiri Banyumanik sudah terlaksana dengan baik. Dengan demikian, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh customer service PT. Bank Syariah Mandiri Banyumanik yang telah dijelaskan termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga berdampak pada penilaian yang positif dari nasabah. Oleh karena itu, maka PT. Bank Syariah Mandiri Banyumanik patut mempertahankan segala prestasi yang telah dicapai baik secara tertulis maupun tidak tertulis, sebagai bank yang berlandaskan syariat islam yang selalu mengingatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman serta penyediaan produk jasa perbankan yang lengkap. Sesuai dengan ajaran syariah dan tetap tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah. Memperhatikan para nasabahnya dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada nasabahnya