

***SERVICE EXCELLENT* PEGAWAI  
*FRONTLINER* DALAM PERSPEKTIF NASABAH  
BNI SYARIAH CABANG SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Mochammad Adam Surya**

**NIM: G74214106**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SURABAYA**

**2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Mochammad Adam Surya

Nim : G74214106

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : *Service Excellent Pegawai Frontliner* dalam Perspektif

Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 28 Mei 2018

Saya yang menyatakan,



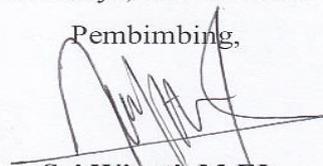
**Mochammad Adam Surya**  
NIM. G74214106

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Mochammad Adam Surya ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 28 Mei 2018

Pembimbing,



**Sri Wigati, M.EI**

NIP: 197302212009122001

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Mochammad Adam Surya NIM. G74214106 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 11 Juli 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

### Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I,



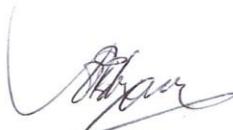
Sri Wigati, MEI  
NIP.197302212009122001

Penguji II,



Dr. Mugiyati, MEI  
NIP.197102261997032001

Penguji III,



Ana Toni Roby Candra Yudha, M.SEI  
NIP.201603311

Penguji IV,



Nurul Lathifah, S.A., M.A.  
NIP.198905282018012001

Surabaya, 20 Juli 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. H. An. Ali Arifin, MM

NIP. 197402091998031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOCHAMMAT ADAM SURYA  
NIM : G74214106  
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH  
E-mail address : [adam.suryaa1@gmail.com](mailto:adam.suryaa1@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

SERVICE EXCELLENT PEGAWAI FRONTLINER DALAM PERSPEKTIF NASABAH

BNI SYARIAH CABANG SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juli 2018

Penulis

(MOCHAMMAT ADAM SURYA)

*nama terang dan tanda tangan*













manusia dituntut agar lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja. Seperti yang diterangkan dalam hadits berikut ini.

*“Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya.”* (HR. Tabrani).

Dalam bekerja seseorang pegawai dituntut agar lebih memperhatikan pekerjaannya. Begitu pula yang harus dilakukan seorang pegawai *frontliner* perbankan dalam melayani nasabahnya.

Pegawai *frontliner* perbankan merupakan pegawai bank dimana pegawai tersebut bertugas sebagai garda terdepan yang berhadapan atau bertatap muka secara langsung dengan para nasabah maupun calon nasabah bank, seperti CS (*Customer Service*), *Teller*, maupun *Security* yang bertugas melayani nasabah. Kinerja pegawai *frontliner* perbankan sangat diperhitungkan, sehingga tidak diherankan lagi jika pegawai tersebut sangat diandalkan oleh suatu perbankan. Sebab yang pertama kali berjumpa dengan nasabah di suatu bank ialah pegawai *frontliner* bank, sehingga yang menjadi salah satu faktor penilaian masyarakat terhadap citra perbankan tersebut ialah pelayanan yang diberikan oleh pegawai *frontliner* kepada para nasabah maupun calon nasabah bank tersebut.

Pada umumnya, beberapa pegawai perbankan syariah khususnya pegawai *frontliner* masih belum memiliki ketrampilan dan kecakapan dalam berkomunikasi dan berinteraksi terhadap nasabah. Seperti halnya mengenai masalah akad-akad dalam pembiayaan perbankan syariah. Terkadang masih ada beberapa dari pegawai yang berbicara saat jam kerja, masih kurang cekatan dalam bekerja atau melayani nasabah maupun kekurangan-

kekurangan yang lain sehingga banyak terjadi keluhan dari pihak nasabah perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu yang menjadi faktor penyebab kurangnya pengetahuan ilmu ekonomi uang mereka miliki yakni latar belakang pendidikannya. Mayoritas pegawai perbankan bukan berasal dari jurusan ekonomi, namun dari bidang yang lain. Sehingga *basic* perbankan belum sepenuhnya mereka miliki. Maka perlu adanya tindakan yang harus dilakukan seorang *manager* (pimpinan) bank untuk mengatur sebuah sistem perbankan agar terhindar dari hal tersebut. Ada pula juga nasabah yang memiliki inisiatif lain, yakni nasabah yang ketika dirinya merasa diberikan pelayanan yang baik, nasabah tidak ragu-ragu mengucapkan rasa terima kasihnya kepada pegawai *frontliner* yang telah memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah. Selain itu pegawai *frontliner* khususnya CS (*Customer Service*) perbankan syariah juga harus memahami pembiayaan-pembiayaan akad syariah yang ada dalam perbankan syariah, sehingga mendapat pandangan positif bagi nasabah.

Selain pemahaman akad yang baik, pegawai *frontliner* perbankan syariah juga harus memiliki etika dan sopan santun saat melayani nasabahnya, dengan memiliki perilaku yang baik dalam pelayanan maka perspektif nasabah terhadap bank syariah tersebut akan jauh lebih baik. Apabila pelayanan yang diberikan pegawai *frontliner* sudah terbilang baik dan sesuai dengan harapan nasabah, maka akan menghasilkan timbal balik yang sama pula terhadap perspektif nasabah bank sebab perbankan selalu memberikan pelayanan dan mengutamakan kepentingan nasabah demi kesejahteraan atau kelancaran nasabah dalam bertransaksi, sehingga hal ini









terhadap Produk Gadai (*Rahn*) yang diberikan Pegadaian tersebut seperti promosi, lokasi, maupun prosedur pencairan pinjaman. Sehingga memberikan daya tarik terhadap di nasabah tersebut dalam mengambil produk rahn, namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah objek penawaran yang ditawarkan pegadaian ialah produk rahn didalamnya sedangkan penulis memiliki objek yaitu pelayanan prima yang diberikan pegawai frontliner terhadap nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Meskipun begitu kedua penelitian memiliki kesamaan tentang bagaimana menarik minat nasabah agar tertarik dengan lembaga keuangan syariah tersebut.

3. Penelitian Falih Ikrima Aviani (2017) dengan judul "*Hubungan Stres Kerja dan Motivasi Kerja Dengan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya*", penelitian ini memiliki objek penelitian yang sama dengan penulis yaitu kinerja pegawai lembaga keuangan dimana yang bertujuan untuk menarik minat nasabah, namun yang membedakan antara keduanya ialah pembahasan yang dibahas penelitian ini yaitu hubungan pegawai stres kerja dan motivasi kerja dengan produktifitas kerja pegawai PT. Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya terhadap pelayanan kepada nasabahnya. Perbedaannya pada judul tersebut diatas menjelaskan hubungan stres kerja dengan kinerja pegawai bank, sedangkan peneliti membahas pandangan nasabah terhadap pelayanan prima pegawai bank syariah.

4. Penelitian Ulfa Permatasari (2016) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya*", penelitian ini memiliki kesamaan dengan judul penulis yaitu kualitas pelayanan terbaik yang diberikan lembaga keuangan terhadap nasabah atau konsumennya, namun yang membedakan antara keduanya adalah lokasi penelitian, penelitian ini berlokasi di lembaga keuangan non bank sedangkan penulis menempatkan lokasi penelitian di lembaga keuangan bank yakni di PT. Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Dan tidak hanya lokasi, namun hal lain yang membedakan ialah penulis lebih menekankan objek penelitian di pelayanan pegawai *frontliner* perbankan syariah. Pembahasan terbilang hampir sama namun yang membedakan adalah peneliti membahas pandangan nasabah sedangkan judul diatas membahas kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan.
5. Penelitian Retno Dewi Zulaikah (2016) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar*", penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penulis yaitu kualitas pelayanan perbankan terhadap nasabahnya, yang menjadi pembeda antara keduanya yaitu penelitian ini lebih condong terhadap objek nasabah yang memiliki tabungan haji di perbankan syariah yang diteliti. Sedangkan penulis membahas mengenai perspektif nasabah terhadap pelayanan prima bank syariah tersebut.





















pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah *Service Excellent* dalam pelayanan nasabah. Yang memuat mengenai *Service Excellent* meliputi pengertian, ciri-ciri, langkah-langkah, pentingnya, serta tujuan dan manfaat, kemudian *Service Excellent* dalam manajemen pemasaran, *Service Excellent* dalam manajemen sumber daya manusia dan kajian islam mengenai *Service Excellent*.

Bab ketiga adalah *Service Excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo. bab ini berisi tentang gambaran umum Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo, meliputi: sejarah, visi dan misi, tujuan dan prinsip manajemen, struktur organisasi, dan gambaran umum lainnya serta hasil wawancara penelitian.

Bab keempat adalah analisis *Service Excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo, yang berisi mengenai *Service Excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo dan implementasi *Service Excellent* pegawai *frontliner* dalam perspektif nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Bab kelima adalah penutup, bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Dalam bab ini pula akan disimpulkan hasil pembahasan penelitian untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan.







- b. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), artinya ciri khas kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perbankan yakni meliputi kemudahan, ketepatan, kecepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan yang memberikan pelayanan terhadap para pelanggan yang terkesan pada saat itu juga.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*), artinya setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus memiliki standar yang baik dan selalu paham akan kebutuhan pelanggan dengan tepat dan benar sehingga memberikan dampak yang baik pula bagi kemajuan perusahaan atau perbankan.
- d. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emosional needs*) pelanggan, artinya kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangibel*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis para nasabah atau pelanggan.

## 2. Ciri-ciri Dalam *Service Excellent*

Banyak dari perbankan yang selalu menginginkan agar dianggap lebih baik dari perbankan-perbankan lain oleh pandangan nasabah sebab setiap nasabah yang akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang diajukan. Disamping itu, bank juga berharap pelayanan prima yang diberikan, nasabah ikut serta dalam mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam















































sistemnya. Pada saat ini Dewan Pengawas Syariah (DPS) diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk yang dimiliki BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS tersebut sehingga telah memenuhi aturan syariah yang berlaku.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12 / 41 / KEP. GBI / 2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya Bank BNI Syariah juga sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal yang berupa aspek regulasi yang kondusif yakni dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 19 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap perkembangan perbankan syariah juga semakin meningkat.

Pada bulan Juni tahun 2014 jumlah cabang yang dimiliki BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*. Salah satu kantor cabang dari BNI Syariah yaitu Kantor Cabang Surabaya yang mempunyai 5 Kantor Cabang Pembantu Syariah di wilayahnya, diantaranya yakni KCPS Diponegoro, KCPS Rajawali, KCPS Mojokerto, KCPS Sumenep dan KCPS BNI Syariah Sidoarjo yang mulai berdiri sejak tahun 2012.

































Pelayanan prima pegawai frontliner sudah baik dan memuaskan. Pegawai BNI Syariah Cabang Sidoarjo sudah memberikan yang terbaik. Dengan memberi senyuman kepada setiap nasabah, selalu menyapa, dan memberikan salam kepada setiap nasabah yang datang.<sup>37</sup>

Sedangkan pada saat mengantar pembukaan rekening baru pelayanan sudah baik dan memiliki rekening di BNI Syariah, pelayanannya mulai dari awal masuk hingga selesai juga sudah baik. Lebih baik bank syariah dibanding konvensional, sebab selalu memberikan sapaan dan salam kepada setiap nasabah. Sehingga terlihat ramah tiap pegawai. Harapan agar lebih ditingkatkan lagi dalam segi kenyamanan saat proses pelayanan nasabah.<sup>38</sup>

Dalam melayani nasabah masih banyak yang belum paham mengenai beberapa produk bank syariah, sehingga harapan ke depannya untuk pegawai *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah agar lebih mengutamakan perhatian terhadap nasabah dengan selalu memberi arahan dan penjelasan secara lebih jelas dalam melayani nasabah di BNI Syariah Cabang Sidoarjo.<sup>39</sup>

Pada saat melakukan transaksi di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pelayanan yang diberikan sangat baik dan sopan santun. Pegawai bank dapat mengarahkan nasabah dengan baik, selain itu Customer Service sangat bertanggung jawab dengan pekerjaannya, sehingga merasa puas dengan

---

<sup>37</sup> Willy, Wiraswasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 8 mei 2018

<sup>38</sup> Nurul, mahasiswa S2, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>39</sup> Dina, Ibu rumah tangga, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 8 Mei 2018







Sesuai dengan visi yang dimiliki BNI Syariah yakni unggul dalam pelayanan dan kinerja. Semua pegawai bank khususnya pegawai *frontliner* telah memberikan pelayanan prima terhadap nasabah secara maksimal. Pelayanan ditunjukkan dengan memberikan pelatihan kepada setiap pegawai agar memberi pelayanan yang memuaskan seperti penampilan, sikap dan ketrampilan yang dimiliki pegawai bank dalam melayani nasabah. Berikut gambar pegawai frontliner saat melayani nasabah.

Proses pelayanan transaksi pada nasabah ada beberapa faktor yang mempengaruhi cepat atau lamanya proses transaksi, idealnya dalam tiap cabang BNI Syariah hanya tersedia 1(satu) *teller* dan 1 (satu) *Customer Service*. Sedangkan penambahan pegawai seperti *teller* belum bisa dilakukan, sehingga yang bisa dilakukan hanya mempercepat proses transaksi dan itu pun tergantung transaksi yang dilakukan tiap nasabah sebab kebutuhan setiap nasabah berbeda-beda. Semisal pada saat nasabah menginginkan pembukaan rekening baru. Nasabah tidak hanya membuka rekening namun juga meminta aktivasi mobile ataupun internet banking. Dan juga bertanya mengenai produk-produk lain yang dimiliki BNI Syariah Sidoarjo. Nasabah yang berkunjung ke bank harus mampu meluangkan waktunya setidaknya kurang lebih 15 menit untuk bertransaksi di bank. Jadi setiap pegawai *frontliner* telah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani nasabah dengan cepat. Adapun larangan *gratifikasi*, yakni sebuah larangan pegawai perbankan untuk menerima segala macam bentuk hadiah atau bonus dari nasabah untuk

kepentingan tertentu. Dan apabila pegawai bank melanggar akan mendapat himbauan seperti teguran atau peringatan hingga bisa dikeluarkan pekerjaan.<sup>1</sup>

Pegawai *Teller* ketika melayani nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Ketika melayani seorang nasabah pegawai *Teller* selalu memberikan pelayanan yang memuaskan dengan memberi senyum sapa dan salam kepada setiap nasabah. Hal itu sudah dilakukan oleh Teller BNI Syariah Cabang Sidoarjo, dengan memberikan salam ketika nasabah datang kemudian bertanya masih adakah yang dibutuhkan nasabah, setelah selesai pegawai *Teller* mengucapkan terima kasih kepada nasabah.

Dalam prinsipnya, BNI Syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah. Pegawai *frontliner* selalu memperhatikan hal-hal yang dapat membuat setiap nasabah merasa diutamakan dan puas dengan apa yang dilakukan pegawai saat pelayanan transaksi berlangsung di BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Salah satunya yakni dengan memberikan rasa adil, artinya tidak pilih-pilih terhadap setiap nasabah yang sedang bertransaksi. Apabila pegawai memiliki sikap kurang adil dalam bekerja akan menyebabkan nasabah merasa tidak diutamakan dan berpindah transaksi ke bank lain. Selain memiliki sikap adil, pegawai bank juga harus memiliki sikap yang bertanggung jawab atas amanah yang telah diberikan oleh setiap nasabah. Sebab para nasabah yang menitipkan dananya ke bank, telah menaruh kepercayaan kepada pihak bank atau pegawai bank dalam menjaga dan mempergunakan dana tersebut dengan baik. Dengan adanya kepercayaan yang

---

<sup>1</sup> Sukma Putra Aditya, *operational service head*, wawancara, pegawai BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 14 Mei 2018

muncul dari setiap nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo maka dengan sendirinya akan timbul ketertarikan dalam diri nasabah untuk menaruh dananya lagi ke BNI Syariah.

Negitu pula seorang *security* BNI Syariah waktu sedang melayani nasabah, dalam tugasnya seorang *security* mampu mengarahkan setiap nasabah yang ingin bertransaksi di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, dengan cara mengarahkan nasabah ke *Teller* ataupun *Customer Service*, serta bersikap adil yakni tidak pilih-pilih dalam melayani nasabah.

Selain sikap yang dimiliki pegawai tadi, penampilan pegawai *frontliner* bank juga perlu diperhatikan, mulai dari ujung kaki hingga kepala. Sebab itu yang akan menjadi salah satu penilaian nasabah BNI Syariah serta yang paling awal berhadapan dengan seorang nasabah ialah pegawai *frontliner* sehingga seorang pegawai bank BNI Syariah perlu menjaga penampilannya di depan nasabahnya. Dengan memberikan penampilan yang menarik, baik dan sopan dalam melayani setiap nasabah, sebab hal tersebut akan berpengaruh terhadap ketertarikan dan kenyamanan saat bertransaksi di dalam BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Dan akan memberikan citra baik oleh nasabah terhadap perusahaan PT. BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Kepercayaan dan kenyamanan seorang nasabah juga di dukung dengan sikap dan cara pegawai BNI Syariah Sidoarjo dalam melayani ketika terjadi keluhan pada nasabah. Keluhan tersebut terjadi ketika nasabah memiliki permasalahan atas transaksi nasabah yang ada dalam perbankan. Terkadang terjadi keluhan ketika setor tunai, penarikan dana ataupun transaksi yang lain. Apalagi dihadapkan dengan nasabah ibu-ibu yang selalu mengeluhkan dalam

bertransaksi agar berjalan dengan cepat padahal nasabah yang lain juga ikut mengantre. Setiap pegawai BNI Syariah mampu menjawab dan mengarahkan setiap permasalahan atau keluhan dari nasabah yakni dengan cara musyawarah agar terjalin komunikasi antara pegawai dan nasabah. Adanya saling komunikasi antar nasabah dan pegawai akan membuat kedua belah pihak saling memahami dan mengerti. Dan menemukan kendala-kendala yang terjadi pada nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, serta memberikan solusi yang terbaik agar keluhan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat.

Dalam praktiknya, ketika menyelesaikan setiap keluhan yang terjadi pada nasabah, pegawai BNI Syariah selalu tetap sabar dan ikhlas dalam menjalankan pekerjaannya tersebut. Sebab setiap nasabah memiliki permasalahan yang berbeda seperti halnya keluhan terhadap *mobile banking* atau *internet banking*, kurang pemahaman dalam pembiayaan di BNI Syariah, serta terkadang keburu-buruan nasabah dalam bertransaksi disebabkan adanya keperluan, sehingga pekerjaan akan menjadi lebih berat. Namun itu tidak menjadi masalah, sebab pegawai *frontliner* BNI Syariah tetap bekerja dengan penuh rasa ikhlas dan bekerja yang diniatkan hanya untuk beribadah kepada Allah Swt. Ketika melakukan setiap pekerjaan dengan tulus maka akan diberikan kemudahan dalam melayani transaksi-transaksi tersebut.

Selain itu, di *event-event* tertentu BNI Syariah Cabang Sidoarjo juga memberikan penampilan yang beda dari yang lain, yakni memakai kostum adat. Dengan menunjukkan penampilan yang beda serta memberikan pelayanan prima kepada para nasabah BNI Syariah maka akan muncul rasa

ketertarikan dan perhatian kepada setiap nasabah yang berkunjung di BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Penerapan *service excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah sudah sesuai dengan teori yang disampaikan penulis, yakni pelayanan prima merupakan proses melayani nasabah sesuai atau melebihi harapan nasabah. Terbukti dengan penelitian yang dilakukan penulis bahwasanya mayoritas nasabah yang telah diwawancara menyatakan bahwa pelayanan prima pegawai *frontliner* sudah sangat memuaskan nasabah dan telah memenuhi standar keinginan para nasabah yang berkunjung di BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Selain melebihi harapan nasabah, menurut teori mengenai ciri-ciri yang harus dimiliki seorang pegawai dalam melayani nasabah telah sesuai. Dalam penelitian pegawai BNI Syariah telah melakukan tindakan dan sikap pelayanan yang baik meliputi kesigapan, kesopanan, kemampuan, hingga keikhlasan dalam melakukan pelayanan terhadap para nasabah.

Dalam penerapannya, pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo, selain telah memberikan sikap dan etika yang baik kepada para nasabah yang bertransaksi. Pegawai *frontliner* juga memperhatikan aturan dan pedoman yang berlaku dalam perusahaan seperti halnya SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan PT. BNI Syariah. Serta pegawai BNI Syariah juga dibekali pelatihan dan ketrampilan dalam pelayanan prima terhadap nasabah. Dengan menjalankan dan memperhatikan penampilan pegawai, sikap pelayanan dan ketrampilan yang mereka miliki, serta berpedoman dengan aturan yang berlaku di BNI Syariah. Hal tersebut yang menjadi kunci keberhasilan seorang pegawai BNI Syariah dalam melayani

transaksi kepada setiap nasabah yang berkunjung ke BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

## **B. *Service Excellent* Pegawai *Frontliner* Dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo**

Menurut pengamatan penulis kali ini, terdapat berbagai pandangan dari nasabah mengenai *Service Excellent* atau pelayanan prima dalam pelayanan prima pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo seperti *Customer Service*, *Teller*, hingga *Security* sebagai pegawai pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah. Perspektif nasabah terdiri dari berbagai kalangan seperti mahasiswa, ibu-ibu rumah tangga, pegawai swasta, guru, hingga seorang pengusaha yang memberikan pendapatnya mengenai pelayanan prima yang dimiliki BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Dari berbagai pendapat dan pandangan nasabah sangat berbeda-beda, mereka memiliki pandangannya masing-masing. Namun juga ada pandangan nasabah yang mayoritas memiliki kesamaan saat berpendapat, yakni seperti pelayanan prima yang telah diberikan pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo terhadap nasabah sudah sangat baik dan juga kinerjanya sudah memuaskan. Jadi perlu dipertahankan untuk ke depannya.

Ada beberapa dari nasabah yang berpendapat bahwa pelayanan prima yang dilakukan pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo saat melakukan transaksi perbankan berjalan masih lambat, kebanyakan dari mereka menginginkan proses pelayanan pegawai *frontliner* agar lebih dipecepat. Ada yang memiliki alasan bahwa tenaga kerja BNI Syariah yang

minim, terburu-buru dalam bertransaksi, kurang serius dalam melayani nasabah saat transaksi, sehingga terkadang terkesan membeda-bedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional pada umumnya. Bahkan ada pula nasabah yang bergegas langsung pulang dan tidak ingin mengantre untuk bertransaksi serta dengan nada emosi meninggalkan kantor BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Namun memang tidak bisa dipungkiri bahwa setiap nasabah yang melakukan transaksi di bank harus tetap mengantre dan menunggu giliran untuk proses transaksi selanjutnya. Dari sana, nasabah perlu pemahaman dan pengertian dengan cara memaksimalkan komunikasi antar nasabah dan pegawai BNI Syariah agar terjalin hubungan yang baik. Termasuk ketika nasabah melakukan pembayaran-pembayaran tertentu, nasabah merasa pelayanan yang diberikan pegawai masih terbilang cukup lama, sebab ada proses yang harus dilalui nasabah. Seperti halnya pembayaran beberapa asuransi yang dilakukan nasabah, dimana proses yang dilakukan membutuhkan waktu hingga berhari-hari dikarenakan harus mendapat persetujuan pembiayaan dari *Sub Branch Manager (SBM)* BNI Syariah Cabang Sidoarjo untuk dapat diproses ke tahap selanjutnya.

Selain itu, perspektif nasabah lain terhadap kinerja pelayanan prima yang dilakukan pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo adalah pegawai bank dituntut agar lebih mengarahkan dan menjelaskan secara detail mengenai seluruh pembiayaan maupun proses yang ada di BNI Syariah. Dengan memberikan keterangan yang jelas kepada tiap nasabah maka nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan pegawai tersebut. Berikut









