BAB III

Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo dan Penerapan *Service Excellence Communication* (*SEC*)

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

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 multidimensi 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.[1]

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

[1] Sidratullah, "Sejarah Bank Syariah Mandiri", dalam http://tipsserbaserbi.blogspot.com/sejarah-bank-syariah-mandiri-bsm.html, diakses pada September 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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, tanggal 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Nomor 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.[2]

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 dan membuka cabang di seluruh nusantara untuk bersama membangun menuju Indonesia yang lebih baik.

Untuk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Wonocolo, awal mula berdirinya lebih kurang tiga tahun yang lalu, yaitu pada bulan Agustus 2011 yang lokasinya berada di Ruko Margorejo Jl. Diponegoro nomor 92, Wonocolo-Surabaya. Bertujuan untuk membantu mengelola

[2] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia. Hal ini sesuai dengan tujuan atau visi dari BSM sendiri.[3]

Dengan seiring berjalannya waktu, Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo mengalami perkembangan yang cukup pesat dengan adanya kepercayaan dari masyarakat dan nasabah. Hingga tahun 2012-2014 awal mula Universitas Mahardika Surabaya bekerja sama dengan BSM total nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo mencapai lebih dari 5.000 orang, di antaranya nasabah pendanaan sekitar 3.464 orang dan nasabah pembiayaan 1536 orang. Nasabah pembiayaan merupakan bagian dari nasabah pendanaan dikarenakan setiap nasabah pembiayaan diwajibkan untuk membuka rekening pendanaan di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo.

Nasabah yang menjadi responden Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo merupakan nasabah yang secara aktif menggunakan layanan produk dan jasa yang telah disediakan, yaitu tarik setor tunai dan non-tunai, transfer, kliring dan lain-lain. Nasabah responden berjumlah 35 orang dengan kisaran umur mulai dari 21 tahun sampai dengan maksimal untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo, yaitu untuk nasabah pendanaan tidak terbatas umur maksimal dan untuk nasabah pembiayaan maksimal 55 tahun sebelum pensiun serta untuk wiraswasta atau profesional usia maksimum saat jatuh tempo adalah 60 tahun.

[3] Puspita Ayu Prasetya, Unit Pelayanan Nasabah atau *Customer Service*, *Wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo berasal dari berbagai macam latar belakang pendidikan, mulai dari jenjang Sekolah Dasar sampai dengan jenjang Doktor, karakteristik para nasabah yang berasal dari dalam dan dari luar kota Surabaya merupakan para pelajar atau mahasiswa, pengusaha, pegawai negeri sipil, pensiunan, dan karyawan swasta. Hanya saja untuk calon nasabah atau nasabah yang berasal dari luar kota Surabaya harus menyertakan surat keterangan berdomisili atau tempat tinggal sementara dari kota asal dan atau Ketua Rumah Tangga setempat.

B. Standar Pelayanan Minimum Bank Mandiri Syariah

Sebagai lembaga yang beroperasi pada bidang jasa dan keuangan, Bank Syariah Mandiri tidak melulu memikirkan profit yang besar. Lain daripada itu, BSM KCP Wonocolo khususnya, selalu mengedepankan pelayanan di bagian *frontliner* untuk menunjang dan menciptakan kepuasan terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis jasa Perbankan Syariah. Tujuan ini tentunya dapat dicapai salah satunya dengan cara layanan prima (*Service Excellence*). Konsep utamanya adalah bagaimana nasabah merasa nyaman dan mudah dalam tiap proses menikmati produk-produk Bank Syariah.

Beberapa pelayanan prima yang ditawarkan dan dijalankan BSM KCP Wonocolo kepada nasabahnya adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Kondisi fisik antara lain bangunan, tata letak ruangan, kebersihan dan kenyamanan.
2. Produk yang ditawarkan kepada nasabah melalui proses pengembangan dari produk-produk yang diinginkan nasabah saat ini. Tidak selamanya bank syariah melakukan pemasaran produk melalui pendekatan "halal-haram". Karena sebenarnya nasabah menginginkan produk yang sudah pasti halal namun memberikan keuntungan yang lebih baik dari bank konvensional serta kemudahannya seperti tersedianya jaringan ATM dan sebagainya.
3. Pelayanan *frontliner*;
   a. Satpam, membukakan pintu dan menyapa dengan salam dan senyuman kepada nasabah yang datang dan pergi.
   b. *Customer Service*, yang memiliki pemahaman produk (product knowledge) dan mampu berkomunikasi dengan baik dalam menjelaskan kepada nasabah. Mampu menerima pengaduan nasabah baik secara langsung maupun melalui komunikasi jarak jauh.
   c. Teller, melayani nasabah dengan ramah, cepat dan akurat dalam memasukkan data transaksi. Untuk menjaga kualitas pelayanan hendaknya dilakukan pola pengawasan pelaksanaan serta memberikan penghargaan kepada pegawai atas prestasi terbaiknya memberikan pelayanan kepada nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Aspek layanan nasabah oleh CS Bank Syariah Mandiri

1. Senyum

   Senyum adalah bahasa tubuh yang paling mudah dipahami. Senyum dalam kaitannya dengan layanan prima adalah senyum dengan menghadirkan hati, sehingga akan memancarkan sinyal ketulusan bagi setiap nasabah. Seorang nasabah yang datang dengan disambut senyuman oleh petugas front office akan merasa nyaman dan diterima kehadirannya.

2. Sapa

   Segera lanjutkan dengan menyapa nasabah dengan ucapan salam "assalamualaikum...." dan tunjukkan kesiapan untuk membantu dengan mengucapkan "Bapak/Ibu ada yang bisa kami bantu?"

3. Dengar

   Beberapa nasabah memiliki tipe dan karakter yang berbeda-beda, ada yang biasa berbicara dan mengemukakan tujuannya datang ke bank syariah, sebagian ada yang sebaliknya atau bahkan cenderung pendiam. Di sinilah peran SDI bank syariah untuk berkomunikasi dengan nasabah, sehingga nasabah merasa diarahkan untuk menemukakan tujuan yang sebenarnya telah ia fikirkan. Dengarkan apa yang nasabah sampaikan agar bisa menentukan solusi apa yang akan diberikan.

4. Bantu

   Setelah memahami keinginan nasabah, segeralah membantunya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikan solusi terbaik dan tercepat agar tercapai kepuasan maksimal bagi nasabah. Sebaik apapun solusi yang diberikan bila tidak dilakukan secara cepat akan mengurangi nilainya. Anggap saja nasabah yang datang ke bank syariah adalah orang-orang yang sibuk dan memiliki banyak urusan yang akan diselesaikan pada kesempatan berikutnya.

Layanan prima (*service excellence*) merupakan aspek penting dalam keberhasilan merebut hati nasabah. Nasabah sebagai manusia, apabila mereka juga diperlakukan secara manusiawi (*people behavioral oriented*) maka mereka tidak sekedar mendapatkan kepuasan tetapi mendapatkan suatu kegembiraan atau kesenangan. Hal ini merupakan sebuah pengalaman emosional yang mengesankan bagi pelanggan dan mendorong terjadinya loyalitas. Oleh karena itu, Perbankan Syariah harus melakukan pengelolaan services quality untuk dapat merebut dan mempertahankan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Lebih jauh lagi, Perbankan Syariah juga harus membuat pelanggan bukan hanya sekedar merasakan kepuasan (*satisfaction*). Karena pelanggan yang puas masih terbuka kemungkinan untuk beralih ke produk perusahaan lain atau produk pesaing. Sehingga Perbankan Syariah harus dapat menciptakan perasaan dan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah (*customer delight*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Standar Integritas Internal *Customer Service* BSM KCP Wonocolo

Dalam praktinya, sikap dan perilaku yang harus dilakukan oleh CS setiap harinya merupakan tuntuntan urgen. Untuk itu, CS diwajibkan berperilaku sebagai berikut:

1. Jujur dalam bertindak dan bersikap

   Kejujuran dalam bertindak dan bersikap merupakan harga mati di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo. Pasalnya, jujur akan melahirkan kedamaian dan kearifan lokal. Dengan demikian jujur dapat membawa berkah seperti loyalitas nasabah, kepercayaan nasabah serta balasan kebaikan dari nasabah.

2. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas

   Tuntutan agar selalu cekat dalam bekerja, tidak mengenal putus asa dan pantang menyerah adalah makanan yang harus dilahap setiap hari kerja aktif CS. Selain itu, profesionalisme CS akan muncul dalam benak internal bank atau eksternal bank dengan dilakukannya unsur rajin, tepat waktu dan tidak pemalas.

3. Selalu murah senyum

   Senyuman adalah tindakan wajib saat bertemu nasabah atau tamu. Tindakan seperti ini sangat sederhana namun Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo tidak pernah meremehkan ihwal sepele dalam rangka memuaskan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Lemah lembut dan ramah tamah

   Lemah lembut dan ramah maksudnya dalam hal ini berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dalam volume suara maupun kata-kata. Pada dasarnya, PT Mandiri menekankan bahwasanya pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari dan diperlakukan secara tidak ramah.

5. Sopan santu tutur kata dan hormat

   Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Akhirnya, nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut karena merasa segan dan senang.

6. Periang, selalu ceria dan pandai bergaul

   Bergaya periang dan akrab adalah penting. Karenanya dapat menciptakan suasana yang damai di antara keduanya. Bahkan ada kesan seperti teman lama yang sudah tidak berjumpa.

7. Simpatik

   Customer Service dalam melayani nasabah harus menunjukkan sifat simpatik. Maksudnya, dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan dan tidak membuat bosan.

8. Fleksibel

   Dalam perjalanan pelayanannya, CS harus fleksibel. Artinya CS dituntut untuk selalu memberikan pengertian dan suka mengalah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara yang fleksibel.

9. Serius

   Di sini CS harus sungguh-sungguh mengerjakan tugasnya. Melayani sepenuh hati, kerja kerasa dan cerdas dalam dunia pelayanan. Namun, dalam hal berbicara CS tidak dituntut selalu serius yang akan menimbulkan kesan sangat formal dan menyeramkan.

10. Memiliki rasa tanggung jawab

    CS harus melakukan tugasnya dengan rapi dan tuntas. Pekerjaan terkait ini harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

11. Rasa memiliki perusahaan

    Selanjutnya, CS harus mempunyai rasa memiliki perusahaan sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi. Jika seluruh karyawan mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi akan merasa bahwa apa yang dikerjakan hasilnya akan dia peroleh untuknya juga. Artinya jika perusahaan untung maka karyawan juga dapat nilai positif yang tinggi.

12. Suka menolong nasabah

    Suka menolong nasabah maksudnya adalah karyawan suka membantu nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai nasabah menemui jalan keluarnya. Jiwa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan bank, bukan hanya pada *Customer Service*.

E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo

Dalam menjalankan operasional yang berkaitan dengan perusahaan, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Wonocolo memiliki struktur yang tersusun dengan baik. Hal ini bertujuan untuk profesionalisme kinerja dan pembagian kerja sesuai dengan kemampuan masing-masing. Struktur organisasi merupakan sesuatu yang dibangun atau tersusun dalam sebuah perusahaan, institusi, lembaga dan lain sebagainya agar tercipta profesionalisme kinerja.

Tabel 3.1

Tabel Struktur dari atas hingga bawah

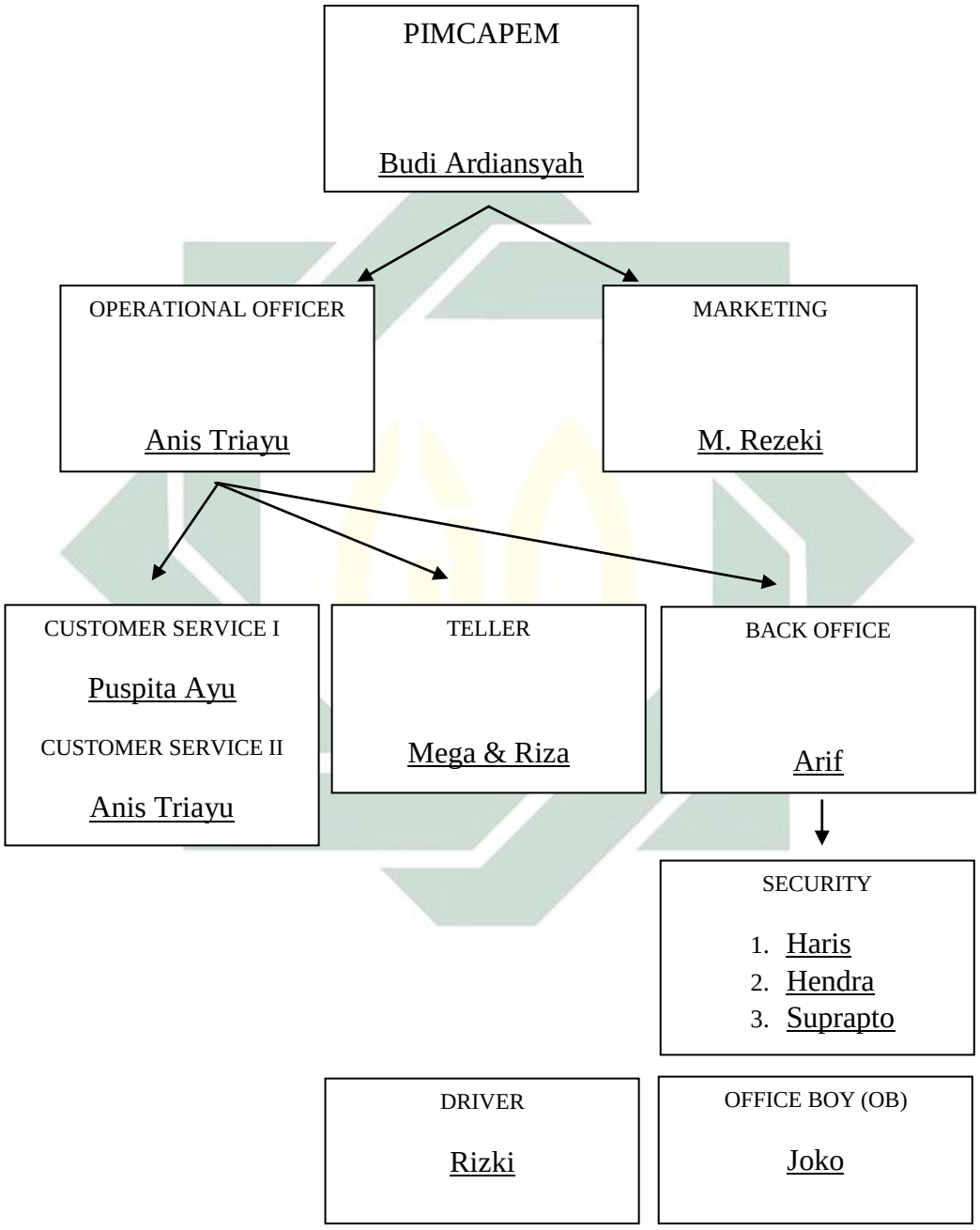
Nama	Jabatan
Budi Ardiansyah	**Pimpinan Cabang Pembantu**
Anis Triayu	**Operational Officer**
M. Rezeki	**Marketing**
Puspita Ayu	**Customer Service**
Anis Triayu	**Customer Service**
Mega	**Teller**
Riza	**Teller**
M. Arif	**Back Office**
Haris	**Security**
Hendra	**Security**
Suprapto	**Security**
Joko S.	**Office Boy**
Rizki ST.	**Driver**

Sumber:Data *Operational Officer* BSM KCP Wonocolo, 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo



Sumber:Data *Operational Officer* BSM KCP Wonocolo, 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Penerapan *Service Excellence Communication* (*SEC*)

Dari setiap operasional terkait penerapan pelayanan, selalu ada kata "prima". Pelayanan prima/unggul yang diberikan kepada nasabah prioritas (*priority customer*) oleh CS dengan sebenar-benarnya layanan hingga menimbulkan loyalitas yang tinggi. Sebenar-benarnya layanan merupakan pelayanan yang sesuai standar operasional. Di mana standar tersebut dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri, mulai dari pimpinan cabang pembantu, *operational officer*, *marketing*, CS, *teller*, *back office*, *security*, *office boy* dan lain sebagainya.

Dalam observasi dan wawancara yang telah dilakukan, penulis mengidentifikasi dua elemen urgen yang sangat berkaitan dengan pelayanan prima oleh CS di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo yaitu pelayanan dan kualitas pribadi. Memang setiap lembaga, organisasi, instansi ataupun perusahaan bisnis perlu melakukan pelayanan tetapi sebagai pelayan nasabah secara langsung CS harus totalitas dalam pemberian pelayanan dan memperhatikan kualitas diri/perbaikan kualitas diri.

Pelayanan prima yang berbasis komunikasi atau SEC ini berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan di dalam perusahaan. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan yang diterapkan oleh *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri merupakan sebuah strategi cerdas untuk memenangkan persaingan yang kompetitif. Tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian saja, lebih dari itu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah bagaimana merespons keinginan/kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat.[4]

Lain daripada itu, pelayanan prima harus selalu ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, memiliki mutu tinggi, visi yang baik ke depan dan dapat mengembangkan strategi pelayanan prima yang mempunyai keunggulan, sehingga terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan publik dan pelayanan prima baik dalam proses maupun hasil yang dicapai.

Pelayanan prima berbasis komunikasi di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo diberikan hanya kepada nasabah prioritas saja. Nasabah prioritas adalah nasabah yang mendapat perlakuan khusus dan diutamakan. Nasabah yang tergolong pada *Priority Customer* adalah mereka yang memiliki saldo minimal Rp. 500.000.000. Secara langsung BSM mendaftarkan nasabah yang bersangkutan pada golongan yang diutamakan. Artinya, para nasabah ini mendapatkan pelayanan prima dengan *full service* atau *extra service*.

Sebagai contoh, nasabah A mempunyai tabungan senilai Rp. 700.000.000,00- maka secara langsung ia didaftarkan menjadi nasabah prioritas BSM. Setiap ada promosi dan produk baru dari BSM maka

[4] Anis Triayu, Unit Pelayanan Nasabah atau *customer service*, *wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka akan sesegera mungkin dihubungi sebelum nasabah lainnya (umum).[5]

Hal ini dilakukan oleh BSM karena nasabah A telah berkontribusi besar dengan menabung dan menitipkan jumlah nominal uang yang besar. Tujuannya agar loyalitas nasabah semakin tinggi dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, pelayanan prima dilakukan untuk proses menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh para nasabah, sehingga ada kesan jika beralih pada bank lain akan berpikir dua sampai tiga kali.

Tentu ada dan harus ada agar operasional bank tetap terjaga dari garis ketentuan yang telah ditentukan. Dengan SOP kita dapat mengukur seberapa baik dan kurang baiknya pelayanan (CS) kepada nasabah. Jika pelayanan jauh di bawah standar prosedur maka bisa dikatakan kurang baik bahkan buruk, tetapi jika pelayanan yang dilakukan oleh CS sesuai dengan standar prosedur atau mendekati SOP maka dapat dikatakan sangat bagus.[6]

Di sini penulis akan memaparkan tahapan penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh CS di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo. Di antaranya sebagai berikut;

[5] Puspita Ayu Prasetya, Unit Pelayanan Nasabah atau *customer service*, *wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2014.
[6] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Pre-Extra Service*

   Aktivitas keseharian CS sebelum melayani para nasabah (*Public Customer* dan *Priority Customer*) selalu dituntut untuk evaluasi kinerja dan penampilan. CS yang berada di garda depan harus menampilkan penampilan yang dapat menarik baik lahiriah maupun batiniah. Dalam kesempatan ini CS mempersiapkan segala bentuk kebutuhan yang digunakan untuk melayani nasabah. Meskipun di ruang CS telah tersedia berkas dan kebutuhan sehari-hari, CS tetap harus *check list* data dan apapun yang akan digunakan di dalam melayani nasabah.

2. *While/Common Service*

   Tahap kedua ini merupakan tahapan pelaksanaan pelayanan secara utuh. Artinya, di sinilah letak pelayanan publik atau pelayanan prima dilakukan. CS di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo melayani dengan hati, bersikap sopan, berkomunikasi senyaman mungkin dan memperhatikan nasabah.

   Sebagai wujud pelayanan (*public/priority*) CS tidak membiarkan nasabah menunggu lama guna mendatanginya. Untuk nasabah umum misalnya, dari antrean satu ke antrean selanjutnya tidak dibuat menunggu minimal lima menit dan maksimal lima belas menit (jika terdapat kepentingan yang benar-benar harus diutamakan).

   Berbeda dengan nasabah prioritas, mereka yang datang akan sesegera mungkin dipersilakan menuju ruang khusus kemudian dilayani dengan sebaik-baiknya oleh pihak yang bersangkutan (tergantung kepentingan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabah prioritas). Hal ini dilakukan agar nasabah prioritas tidak kecewa dan tidak menaruh argumen negatif tentang pelayanan prima terhadap dirinya.[7]

3. *Post Service*

Tahapan ketiga tidak berbeda jauh dengan *last greating*, pada tahap ini CS biasanya melakukan *cross selling* atau promosi produk lain kepada nasabah prioritas. Jika nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan, maka CS memberikan pelayanan lanjutan seperti penyediaan formulir, peralatan yang dibutuhkan, penjelasan detail terkait produk dan lain sebagainya. Namun, jika nasabah belum tertarik atau akan mencoba produk baru di lain kesempatan maka CS menanyakan ada kebutuhan atau keinginan lainnya, selanjutnya CS meminta maaf atas kekurangan serta berterima kasih kepada nasabah prioritas atas loyalitas yang diberikan.[8]

Di cabang manapun, CS harus dapat menggunakan pelayanan sebaik mungkin. Artinya, CS diwajibkan dapat memilah dan memilih mana yang tergolong *public customer* serta *priority customer*. Setelah dapat membedakannya, pasti CS melakukan penerapan *service excellence/extra service* dengan tepat sasaran. Elemen kualitas pribadi turut membantu keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima, terlepas dari adanya SOP seorang CS dituntut memiliki kualitas pribadi yang baik dan menarik. Hal ini bisa berupa penampilan yang baik, tutur kata yang

[7] Puspita Ayu Prasetya, Unit Pelayanan Nasabah atau *customer service*, *wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2014.
[8] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lembut, komunikasi lancar, pengendalian emosi dan memiliki kemampuan persuasif kepada nasabah.

Dengan demikian, menurut penulis adanya elemen, faktor penunjang, faktor internal/eksternal serta komponen pendukung keberhasilan pelayanan prima merupakan sebuah syarat wajib yang harus ditempuh dalam pelaksanaan *extra service* di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo.

Berikut SOP CS ketika melayani nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo, di antaranya ada empat tahap, yaitu: *first greating* (sambutan atau salam pembuka), *service* (melayani nasabah), *cross selling* (menjual produk yang lain), *last greating* atau *close* (salam penutup).[9]

1. *First Greating* adalah langkah pertama untuk menyambut nasabah dengan salam pembuka. Di sini, CS mulai membuka percakapan terkait pelayanan yang harus diberikan, mengucapkan salam, menyebutkan nama nasabah dan menanyakan kebutuhan/keinginan nasabah.
2. *Procces Service* melayani nasabah merupakan langkah kedua. Seorang CS mulai menerapkan pelayanan yang seharusnya dilakukan. Jika nasabah bertanya-tanya tentang produk maka CS berkewajiban untuk menjawab, begitu juga saat ada keluhan seperti kartu ATM tertelan atau saat melakukan penarikan tetapi uang tidak keluar maka CS berhak untuk memberikan solusi yang tepat.

[9] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam kesempatan ini, CS seolah mengeluarkan kelihaian komunikasi baik verbal maupun nonverbal. Melayani nasabah tidak cukup dengan berbicara saja akan tetapi sikap, penampilan, senyum, keramahan, kemampuan atau komunikasi nonverbal juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah.[10]

3. *Cross Selling* adalah lanjutan dari *service* atau proses di atas. Setelah melayani nasabah terkait kebutuhan dan keinginan nasabah, CS mulai menawarkan dan menjual produk yang berseberangan. Artinya, ada produk baru atau lama yang tidak bersangkutan dengan kepentingan nasabah sebelumnya tetapi CS mempromosikan dengan cara menjelaskan sekilas untuk menarik minat nasabah.
4. *Last Greating* adalah salam penutup atau proses akhir. Di dalam langkah terakhir ini CS bertanya apakah masih terdapat kejanggalan atau sesuatu yang dibutuhkan? Jika nasabah memerlukan pengulangan maka CS harus mengulang hingga nasabah benar-benar mendapatkan apa yang ia tuju. Jika dirasa cukup, CS mengatakan salam perpisahan, permohonan maaf dan penyampaian terima kasih kepada nasabah.

Selanjutnya, Puspita Ayu selaku CS menjelaskan bahwa ada tiga bulan masa kerja (belum tetap) ada pelatihan sesuai bidang yang digeluti. Setelah pelatihan regional sampai pusat dilaksanakan dan mendapati

[10] Anis Triayu, Unit Pelayanan Nasabah atau *customer service*, *wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peningkatan kualitas, maka mereka (calon karyawan) menandatangani kontrak kerja yang berlaku. Training atau pelatihan inilah yang nantinya menentukan kualitas dari masing-masing calon karyawan tetap. Sekali lagi, tidak terbatas atau dibatasi jurusan perkuliahan dalam dunia perbankan syariah. Tetapi, lebih baik lagi jika calon karyawan telah memiliki dasar ilmu perbankan syariah.[11]

Untuk selalu menjaga kinerja yang baik dan profesional, BSM mengadakan evaluasi mingguan, bulanan dan tahunan. Tidak menutup kemungkinan bagian CS mempelajari tugas dan fungsi *marketing, back office* dan lain sebagainya karena karyawan dituntut untuk melakukan yang terbaik secara profesional.

Pelayanan prima atau yang sering dikenal sebagai *Full service*/*extra service* di BSM KCP Wonocolo dilakukan kepada nasabah prioritas kapan pun. Bahkan saat nasabah tersebut berada di rumah atau di luar kota. Jika nasabah berada di luar kota dan akan menabung maka pihak nasabah dapat melakukan panggilan kepada BSM untuk mengambil uang di kediaman nasabah. Hal demikian tidak serta-merta diberikan pada seluruh nasabah, melainkan hanya kepada nasabah prioritas (*Priority Customer*).

Kapan dan di mana saja pelayanan prima akan dilakukan kepada nasabah prioritas. Pelayanan ini tidak terbatas hanya pada nasabah Kantor

[11] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Cabang BSM yang bersangkutan, melainkan untuk setiap nasabah yang termasuk pada golongan *Priority Customer*. Misalkan ada nasabah prioritas dari Kantor Cabang Sukabumi yang kebetulan berada di Jawa Timur, akan melakukan transaksi di BSM KCP Wonocolo maka pelayanan prima (*Excellence Service/Extra Service*) tetap diberlakukan untuk nasabah yang bersangkutan.

Nasabah-nasabah yang memiliki hak pelayanan penuh tersebut juga mendapat kelebihan, misalnya saat benar-benar membutuhkan layanan dari unit garda depan atau belakang maka bisa langsung menemui empat mata. Bahkan nasabah ini disediakan ruangan khusus seperti ruangan *Marketing* atau *Back Office* untuk melakukan transaksi. Artinya, nasabah prioritas tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan penuh (*Service Excellence*) dari BSM.[12]

G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Daya Tarik Konsumen

Faktor yang dapat mempengaruhi daya tarik konsumen atau nasabah sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Pasalnya, jika faktor-faktor yang ada sangat berpengaruh maka bisa didapati konklusi bahwa kepuasan dan loyalitas nasabah/konsumen semakin tinggi. Suwarman menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan nasabah merupakan sebuah dampak dari perbandingan harapan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh dari

[12] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk tersebut.

Ada beberapa hal yang bisa membuat konsumen melirik, bahkan, memutuskan untuk menjadi nasabah di BSM, baik menjadi nasabah umum atau nasabah prioritas. Di antara faktor-faktor tersebut adalah:

a. Anak Cabang PT. Mandiri.

   Kesan pertama dapat memberikan arti yang mendalam. Hal ini terbukti dengan keberadaan PT. Mandiri yang memiliki anak cabang Bank Syariah Mandiri. Masyarakat secara umum mempunyai penilaian yang cukup baik terhadap Bank Mandiri sehingga ketika muncul BSM mereka tidak segan lagi untuk meloyalitaskan diri sebagai nasabah.

   Artinya, Bank Syariah Mandiri yang menjadi anak cabang PT. Mandiri telah dapat nama dan citra yang baik di mata konsumen karena eksistensi PT. Mandiri itu sendiri hingga saat ini. Sederhananya, jika PT. Mandiri mempunyai citra yang baik di mata masyarakat maka anak cabangnya juga terwarisi citra yang baik dari PT. Mandiri.

b. Administrasi tergolong murah.

   Untuk biaya administrasi disesuaikan dengan akad tabungan yang akan digunakan. Misalkan tabungan wadiah maka administrasi Rp. 4.000,- sedangkan tabungan mudharabah biaya administrasi Rp. 6.000,-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Saldo minimun/awal tergantung akad yang digunakan (Wadiah atau mudharabah).

Tidak jauh berbeda dengan administrasi, biaya minimum atau standar bergantung pada jenis tabungan itu sendiri. Saldo awal untuk tabungan wadiah Rp. 40.000,- dan biaya minimum atau saldo awal untuk tabungan mudharabah Rp. 60.000,-

d. BSM mempermudah nasabah terkait ATM.

Sebagai anak cabang PT. Mandiri, Bank Syariah Mandiri memudahkan akses ATM untuk setiap nasabahnya. Nasabah yang melakukan penarikan tunai dari ATM Mandiri (konvensional) tidak dikenakan biaya sama sekali. Sedangkan melakukan cek saldo hanya dikenakan biaya Rp. 2.000,-[13]

e. Program dan produk yang menarik.

Setiap bank syariah pasti memiliki keunggulan di dalam program dan produknya, begitu juga dengan BSM. Beberapa produk dan program menarik dari BSM adalah sebagai berikut:

1. Tabungan BSM (Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas buka di kantor BSM atau melalui ATM).

[13] Puspita Ayu Prasetya, Unit Pelayanan Nasabah atau *customer service*, *wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Tabungan Mabrur (Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah).
3. Tabungan Investasi Cendekia (Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap atau *installment* dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi).
4. Tabungan berencana (Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan).
5. Tabungan Simpatik (Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati).
6. Tabunganku (Merupakan 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).
7. BSM Deposito (Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*).
8. BSM Giro (Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9. BSM Card (Kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit EDC/*Electronic Data Capture*).
10. BSM Mobile Banking Gprs (Layanan transaksi perbankan non tunai melalui *mobile phone (handphone)* berbasis GPRS.
11. BSM Net Banking (Layanan transaksi perbankan non tunai melalui internet).

f. Bebas memberi kritik dan saran.

Untuk memudahkan nasabah dalam memberikan kritik serta saran, BSM tidak menolak ruang kritik yang membangun atau saran agar lebih baik. BSM selalu membuka jendela telinga untuk mendengarkan dan membuka lebar kedua tangan untuk menerima segala bentuk kritik serta saran.[14]

BSM telah menyediakan kotak kritik dan saran sehingga nasabah bebas memberikan kritik dan saran. Dari awal berdirinya BSM KCP Wonocolo sampai saat ini, kotak saran berisi tentang kepuasan nasabah, kenyamanan nasabah dan fasilitas *full service*. Keadaan ini menunjukkan setidaknya kualitas pelayanan dan mutu dari BSM baik ditinjau dari SDM ataupun sarana sangat bagus dan memberikan kesan apik bagi nasabah.

[14] Anis Triayu, Unit Pelayanan Nasabah atau *customer service*, *wawancara*, Surabaya, 15 Desember 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.2:

Data Nasabah Pengirim Kritik dan Saran Periode Agustus-Oktober 2014

Bulan	Jumlah	Keluhan	Kepuasan	Alasan
Agustus	5	0%	100%	Fasilitas Baik & Nyaman
September	3	0%	100%	Pelayanan Memuaskan
Oktober	4	0%	100%	Ramah, Fasilitas Memadai & Pelayanan Baik

Sumber: Data *Operational Officer* BSM KCP Wonocolo, 2014.

Tabel di atas menunjukkan komentar nasabah terkait BSM KCP Wonocolo secara umum. Kotak kritik dan saran sebenarnya digunakan untuk semua kalangan dan siapa saja berhak menerima kritik yang disertai saran. Namun data yang ada pada tabel (3.1) di atas lebih menunjukkan komentar yang bersangkutan dengan *Frontliner* seperti *Security*, *Customer Service* dan *Teller*. Walaupun tabel di atas hanya memperlihatkan tiga bulan isi kotak kritik dan saran, akan tetapi hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah publik dan prioritas merasa nyaman di BSM KCP Wonocolo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain ihwal di atas, Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo membangun kerja sama yang besar serta saling menguntungkan dengan beberapa pihak. Salah satu koleganya adalah Universitas Mahardika, sebuah kampus besar yang berada di Surabaya tersebut dirangkul sedemikian rupa hingga berhasil menorehkan loyalitasnya pada BSM KCP Wonocolo.

Adapun mahasiswa yang telah menjadi nasabah di BSM KCP Wonocolo tidak mungkin dimintai keterangan, wawancara dan observasi individual karena keterbatasan penulis dan banyaknya kuantitas nasabah yang ada. Berikut data wawancara (berupa tabel) yang berkaitan dengan kepuasan/ketidakpuasan terhadap pelayanan *Customer Service* di BSM KCP Wonocolo terhadap mahasiswa Universitas Mahardika yang dikelompokkan pada bagian mahasiswa semester akhir (dikarenakan telah merasakan pelayanan maksimum beberapa tahun dibandingkan mahasiswa junior).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.3:

Data Wawancara Pada Responden/Nasabah Atas Pelayanan CS Terhadap Kepuasan Nasabah BSM KCP Wonocolo

Hari, Tanggal	Jumlah Nasabah	Puas (Pelayanan)	Tidak Puas (Pelayanan)
17 November 2014	15 Nasabah	100%	0%
25 November 2014	9 Nasabah	100%	0%
28 November 2014	11 Nasabah	80%	20%
08 Desember 2014	5 Nasabah	100%	0%

Sumber: Data wawancara di Universitas Mahardika Surabaya.

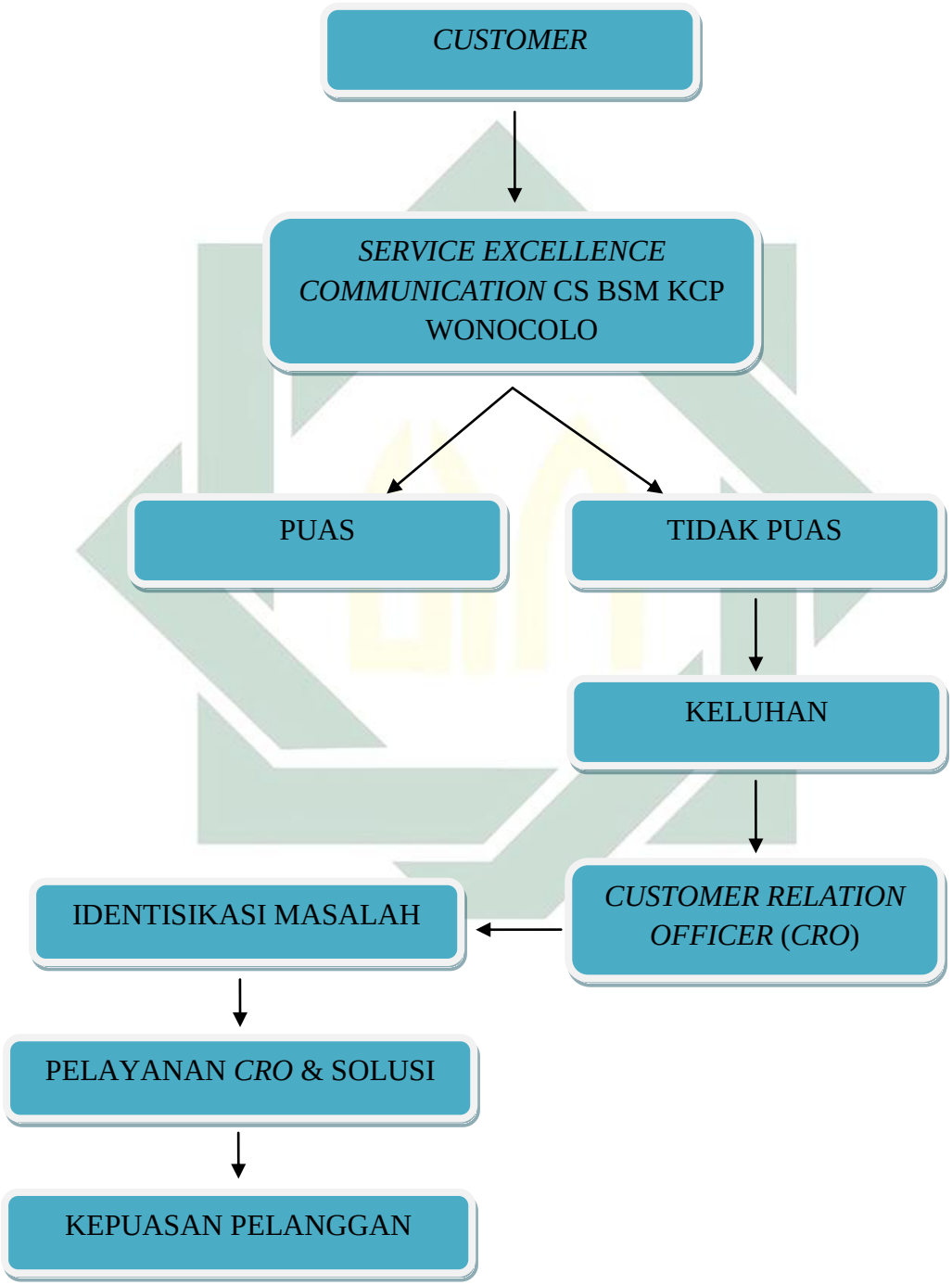
Tabel (3.2) merupakan tabel pendukung yang menyatakan setidaknya kepuasan mencapai titik prosentase 95%. Terdapat 5% responden wawancara atau yang termasuk sebagai nasabah di BSM KCP Wonocolo merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Responden menyatakan ketidakpuasan bukan pada hal yang bersangkutan dengan fasilitas melainkan terhadap penjelasan dan komunikasi CS yang kurang dimengerti.

Artinya, tidak semua nasabah benar-benar mengerti eksistensi bank syariah dan produknya. Beberapa di antara nasabah masih di ambang pintu mengenai pengetahuan produk bank syariah itu sendiri. Oleh karena itu CS dituntut dapat mengerti situasi dan kondisi nasabah serta memberlakukan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada di BSM KCP Wonocolo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.2:

Kerangka Implikasi *Service Excellence Communication*



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sumber:Data *Operational Officer* BSM KCP Wonocolo, 2014.

Kerangka di atas menunjukkan skema urutan penerapan *SEC* oleh CS di BSM KCP Wonocolo. Dimulai dari keberadaan pelanggan, penerapan *Extra Service*, puas (tidak ada keluhan), tidak puas, timbul keluhan, hingga pada akhirnya terdapat solusi dan kepuasan pelanggan/nasabah. Hal ini terus dilakukan sampai minimnya angka ketidakpuasan nasabah di BSM KCP Wonocolo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id