

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA FRONTLINERS GUNA
MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN JUMLAH NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KCP MASARAN
PASCA PANDEMI COVID 19**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

Pingkan Fitria Redati

NIM . 185231155

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA FRONTLINERS GUNA
MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN JUMLAH
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP MASARAN
PASCA PANDEMI COVID 19

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Menenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Pingkan Fitria Redati
NIM: 18.52.31.155

Surakarta, 13 Maret 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Yulfan A. Nurrohman, S.E.,M.M
NIP. 19860613 201701 1 77

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : PINGKAN FITRIA REDATI
NIM : 18.52.31.155
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA FRONTLINERS GUNA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP MASARAN PASCA PANDEMI COVID 19"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 13 Maret 2023



Pingkan Fitria Redati

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : PINGKAN FITRIA REDATI
NIM : 18.52.31.155
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul "**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA FRONTLINERS GUNA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP MASARAN PASCA PANDEMI COVID 19**"

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari Bank Syariah Indonesia Cabang Magetan. Apabila di kemudian hari bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 13 Maret 2023



Pingkan Fitria Redati

Yulfan A. Nurrohman, S.E.,M.M
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Pingkan Fitria Redati

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas
Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan
mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara
Pingkan Fitria Redati
NIM: 18.52.31.155 yang berjudul:

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA FRONTLINERS GUNA
MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHAKAN JUMLAH NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KCP MASARAN PASCA PANDEMI COVID 19

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.
Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam
waktu dekat

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 13 Maret 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Yulfan A. Nurrohman, S.E.,M.M
NIP.19860613 201701 1 77

PENGESAHAN
**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA FRONTLINERS GUNA
MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN JUMLAH
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP
MASARAN PASCA PANDEMI COVID 19**

Oleh:

PINGKAN FITRIA REDATI
NIM. 18.52.31.155

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Senin, tanggal 03 April 2023 M / 12 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan telah
memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

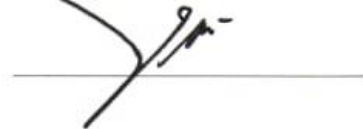
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Melia Kusuma, MM
NIK. 19810608 201701 2 147



Penguji II
Alvin Yahya, MH
NIK. 19821113 201701 1 1091

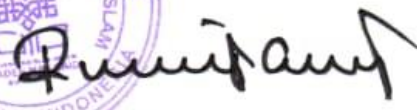


Penguji III
Supriyanto, M, Ud.
NIP. 19860306 201503 1 005



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan “.

(QS Al-Insyirah :5)

“ Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui “

(QS. Al-Baqarah : 216)

” Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu “

(Umar Bin Khattab)

“Orang lain ga akan paham struggel dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian succes storiesnya aja. Jadi, berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang dan semangat ya “

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena rahmat dan nikmat-Nya dapat terselesaikan karya tulis ilmiah ini. Karya tulis sederhana yang saya kerjakan dengan segenap jiwa, raga, cinta serta doa ini saya persembahkan kepada:

1. Orangtua dan Kakak tercinta, terimakasih karena selalu yakin bahwa aku bisa dan mampu melewati segala rintangan, tumbuh dan berkembang dan selalu menyertaiku dengan doamu dimanapun aku berada. Karena segala doa – doanya yang menyertai setiap langkahku dapat mempermudah segala usaha dan urusanku, hingga aku mencapai titik ini.
2. Dosen dan jajarannya, terimakasih kepada bapak dan ibu dosen sekalian yang telah berkenan memberikan ilmunya yang bermanfaat dan mengajarkan nilai-nilai kehidupan kepada kami mahasiswa/i nya.
3. Sahabat dan teman-temanku, terimakasih yang selalu mendoakan, menemani, mendukung serta memberikan semangat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen Pasca pandemi Covid 19”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag.,M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.S.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

4. Yulfan Arif Nurrohman, MM., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu Masaran yang bersedia menjadi informan selama penelitian.
7. Ibu dan Bapakku, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
8. Sahabat-sahabatku semua dan teman-teman angkatan 2018 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Amin

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 24 Maret 2023

Penulis

ABSTRACT

This abstract aims to depict the implementation of excellent services as a relevant strategy to enhance and retain the number of customers in Bank Syariah Indonesia KCP Masaran, following the aftermath of the COVID-19 pandemic. The pandemic has significantly impacted the banking sector, including Islamic banks, by decreasing the number of customers and transaction activities. To overcome these challenges, the bank has implemented a strategy of excellent services, which includes enhancing service quality, technological innovation, developing products that cater to customer needs, and effective communication. By adopting this approach, it is expected that the bank can build customer trust, attract new customers, and retain existing ones, thereby contributing to the growth and sustainability of Bank Syariah Indonesia KCP Masaran in the post-pandemic era

ABSTRAK

Abstraksi ini bertujuan untuk menggambarkan penerapan layanan prima sebagai strategi yang relevan dalam meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masaran setelah menghadapi dampak pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak signifikan terhadap sektor perbankan, termasuk bank syariah, dengan menurunkan jumlah nasabah dan aktivitas transaksi. Untuk mengatasi tantangan ini, bank tersebut menerapkan strategi layanan prima yang meliputi peningkatan kualitas layanan, inovasi teknologi, pengembangan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta komunikasi yang efektif. Dengan mengadopsi pendekatan ini, diharapkan bank dapat membangun kepercayaan nasabah, menarik minat nasabah baru, dan mempertahankan nasabah yang sudah ada, sehingga berkontribusi pada pertumbuhan dan keberlanjutan Bank Syariah Indonesia KCP Masaran di tengah kondisi pascapandemi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
HALAMAN NOTA DINAS	v
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Jadwal Penelitian	11
1.8 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Pelayanan dan Strategi Pelayanan	14
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	14

2.1.2	Perebdaan Pelayanan dengan Layanan	17
2.1.3	Layanan Pada Bank Syariah	19
2.1.4	Elemen - elemen Pelayanan	20
2.1.5	Konsep Pelayanan	22
2.1.6	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	24
2.1.7	Kualitas Pelayanan dan Frontliners	27
2.1.8	Pengertian Strategi	31
2.1.9	Perumusan Strategi	34
2.1.10	Strategi - strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan.....	35
2.2	PENELITIAN TERDAHULU	41
2.3	KERANGKA BERFIKIR	51
2.4	Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		53
3.1	Waktu dan Wilayah Penelitian	53
3.1.1	Waktu Penelitian.....	53
3.1.2	Wilayah Penelitian	53
3.2	Jenis Penelitian	53
3.3	Populasi, Sampel, dan Tekni Pengambilan Sampel	54
3.3.1	Populasi.....	54
3.3.2	Sampel	54
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	55
3.4	Data dan Sumber Data.....	56
3.5	Teknik Pengumpulan Data	57
3.5.1	Data Primer	57
3.5.2	Data Sekunder.....	57

3.6 Variabel Penelitian	58
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.7.1 Reduksi Data.....	60
3.7.2 Penyajian Data	61
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Penelitian	63
4.2 Analisis dan Pembahasan	64
4.2.1 Visi Misi Bank Syariah Indonesia	64
4.2.2 Tugas bank Syariah.....	65
4.2.3 Hasil Wawancara	65
4.2.4 Hasil Penerapan Pelayanan Prima	80
4.2.5 Faktor dan Kendala.....	87
4.2.6 Hasil Penelitian	91
BAB V PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Keterbatasan Penelitian	98
5.3 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
Lampiran	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Aset Bank Syariah	5
Tabel 1.2 Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia.....	6
Tabel 2.1 Table Matrik Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 4.2 Jumlah rekening yang tercatat pada BSI cabang masaran94	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	51
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	107
Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	109
Jadwal	110
Surat Keterangan	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid 19 yang menyerang hampir seluruh negara di dunia memberikan pengaruh cukup besar terhadap ekonomi global. Indonesia pun menjadi negara yang memiliki korban cukup signifikan. Sebanyak 6.467.189 kasus terkonfirmasi, dan 6.289.633 kasus sembuh, sejak kemunculan virus covid yang terkonfirmasi pertama kali di Indonesia pada maret 2020. (Wikipedia)

Kegiatan perekonomian merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kegiatan perekonomian sebagai upaya untuk mencapai tingkat kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dalam kehidupan (Trimulato et al., 2021). Perekonomian pun terganggu dengan adanya covid 19. Berdampak pada hampir semua lini bisnis, baik di keuangan maupun operasionalnya.

Pada masa itulah pemerintah mengambil tindakan dengan mengeluarkan beberapa kebijakan guna meminimalisir penyebaran virus covid 19 di Indonesia, salah satunya dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Kebijakan pemerintah yang mengatur mengenai peraturan protocol kesehatan harus dipatuhi oleh semua lini bisnis, termasuk bank dimana dalam pelayanannya menghadapi banyak nasabah secara langsung. Masa pandemic berlangsung mulai awal tahun 2020, sampai akhir tahun 2022. Dimana presiden RI Joko Widodo resmi mencabut

pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) di seluruh wilayah Indonesia.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting sebagai perantara keuangan di dalam suatu perekonomian negara. Bank selain sebagai tempat penyimpanan deposito, tabungan, giro dan sebagai tempat meminjam dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, bank di Indonesia dibedakan menjadi dua yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip konvensional, dan berdasarkan prinsip syariah (Marimin & Romdhoni, 2017). Bank syariah yaitu bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah dan terdiri dari dua macam jenis yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam didalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa dan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits (Kolistiawan, 2017). Selain itu, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) (Fitria, 2012)

Mewujudkan layanan prima sangatlah tidak mudah seperti apa yang dibayangkan. Mengingat nasabah kini semakin kritis ada beberapa hal yang harus dipahami dan dicermati oleh perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sehingga perusahaan diuntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para nasabah, agar kedepannya bisa memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah suatu pekerjaan atau

kegiatan yang dilakukan untuk memberikan manfaat bagi para pengguna jasanya. Pelayanan terdiri dari kumpulan hal-hal kecil serta perhatian atas suatu keinginan dan perasaan dari orang lain, secara etimologi dalam bahasa Inggris memiliki arti *service*. Kata *service* oleh beberapa pelaku bisnis dan struktur sumber daya manusia diolah menjadi kata atau kalimat yang diperkirakan akan lebih bermakna dengan cara menguraikan tiap hurufnya, yang mengelola kata *service* untuk dikaitkan dengan langkah-langkah strategis untuk menuju kesuksesan (Silvia, 2012).

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai suatu bank untuk nasabah dituntut agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah tanpa melanggar etika dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang memuaskan tidaklah luput dari etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai (Kasmir, 2008).

Pelayanan yang diberikan pegawai bank kepada nasabah tidak langsung akan mempengaruhi preferensi nasabah dan sangat menentukan keputusan mereka dalam memilih bank yang akan dipercaya untuk dapat mengelola uangnya dengan baik. Menurut Hidayat, kritik terhadap perbankan syariah bermunculan dari nasabah diantaranya pelayanan front office yang kurang profesional (Erwandi, 2021), dari segi kualitas pelayanan yang dinilai tidak ada perbedaan antara bank syariah maupun bank konvensional. Layanan ATM. Menurut Wandi Phone Banking maupun Internet Banking yang masih kurang di beberapa perbankan syariah (Erwandi, 2021). Adanya kritik membuat perusahaan selalu dituntut untuk terus memperbaiki diri dalam hal pelayanan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan prima sehingga diharapkan pelayanan yang sangat baik ini dapat

membuat nasabah merasa nyaman sehingga pada akhirnya menjadi nasabah yang loyal bagi bank. Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima terhadap para nasabah maupun calon nasabah, sehingga nasabah dan calon nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya akan memunculkan sebuah loyalitas (Syara & Handayani, 2020).

Menurut Nina (2010) dalam upaya untuk mengatasi tingkat persaingan antar bank yang sangat tinggi, perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu bertahan dan dapat memenangkan persaingan. Pelanggan adalah kunci utama untuk meraih keuntungan.

Perkembangan perbankan saat ini telah mengalami banyak peningkatan, setiap bank memiliki masalah dalam strategi pemasarannya dengan seiring persaingan antar bank guna mendapatkan nasabah, maka bank harus bisa memberikan strategi yang tepat. Bank harus mengetahui persaingan pasarnya agar strateginya terwujud. Bank harus membandingkan produk, harga, dan promosi miliknya sendiri dengan pesaing. Dengan cara tersebut bank dapat mengetahui kekurangan dan keunggulan yang ada (Muhammad, 2004). Perkembangan perbankan syariah dapat kita lihat dalam table berikut :

Tabel 1.1

Perkembangan Aset Bank Syariah

Sumber : ojk.go.id (*Sharia Banking Statistics*)

Indikator	2018 (Dalam milyar rupiah)	2019 (Dalam milyar rupiah)	2020 (Dalam milyar rupiah)	2021 (Dalam milyar rupiah)
Bank Umum Syariah	316.619	350.364	397.073	441.789
Unit Usaha Syariah	160.636	174.200	196.875	234.947

Semakin meningkatnya aset bank syariah , menunjukkan peningkatan penggunaan jasa pada bank syariah. Yang juga diiringi dengan meningkatnya persaingan antar bank syariah guna menambah nasabah. Untuk itu masing-masing perusahaan harus memiliki dan meningkatkan pelayanan prima agar mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah. Pelayanan prima yang bagus merupakan kunci dan berpengaruh sangat penting dalam startegi bisnis, karena dapat terbukti meningkatkan profitabilitas perusahaan dan menjadi alat untuk bersaing dan meningkatkan loyalitas nasabah (Rangkuti, 2017).

Tabel 1.2

Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia

Sumber : ir.bankbsi.co.id

Tahun	2021	2022
Jumlah nasabah	14,9 juta orang	17,78 juta orang

Adanya peningkatan cukup signifikan pasca merger bank syariah di bumh, nasabah bertambah dari 14,9 juta orang pada permulaan tahun pasca merger, menjadi 17,78 juta orang pada tahun 2022. Antusias masyarakat inilah yang menjadikan BSI semakin berkembang dan mencoba menjangkau masyarakat dengan memperluas unit kantor cabang pembantu di setiap daerah.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan penggabungan dari beberapa bank konvensional yang memiliki unit syariah, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah. Merger ini dilakukan dengan tujuan agar menjadikan Bank Syariah Indonesia mampu bersaing di kancah global. Dengan menyatukan kelebihan dari ketiga bank sehingga mencapai pelayanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia resmi dilakukan pada tanggal 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan usaha untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru

pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Bank Syariah kantor cabang pembantu Masaran Sragen merupakan cabang dari Bank Syariah Indonesia yang terletak pada alamat Jl Solo – Sragen, Kebayanan 3, Masaran, Kecamatan Masaran, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57282. Yang sebelumnya menempati salah satu ruko di atrium sragen, kemudian pindah ke alamat yang baru guna mengoptimalkan jangkauan kepada nasabah BSI.

Bank Syariah Indonesia (BSI) kantor cabang pembantu Masaran Sragen merupakan salah satu bank syariah yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat. Namun, pada kenyataannya, BSI kcp Masaran Sragen mengalami tantangan dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dikarenakan pemindahan lokasi dari kcp sragen kota menjadi kcp masaran. Selain itu pelayanan dari para *frontliners*, seperti *customer service* dan *teller* juga menjadi factor yang mempengaruhi pertambahan jumlah nasabah. Bukan hanya bagian *frontliners* saja dalam melakukan pelayanan prima, tetapi mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktornya juga harus melakukan SOP pelayanan prima. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya bagian *frontliners* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

Agar dapat terciptanya sebuah pelayanan prima dari Bank Syariah Indonesia kepada nasabahnya maka tugas Bank Syariah Indonesia adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar pelayanan prima dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar pelayanan prima terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah (Kasmir, 2008).

Frontliners merupakan ujung tombak dari sebuah bank dan sering menjadi satu-satunya kontak langsung yang dimiliki nasabah dengan bank. Oleh karena itu, pelayanan prima dari para *frontliners* sangat penting dalam menentukan kepuasan nasabah dan keputusan mereka untuk menggunakan layanan perbankan di BSI kcp Masaran Sragen.

Dalam konteks bank syariah, pelayanan prima juga harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah sehingga penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI kcp Masaran Sragen perlu ditingkatkan dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI kcp Masaran Sragen dan bagaimana strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan tersebut guna meningkatkan jumlah nasabah pasaca pandemic covid 19. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja BSI kcp Masaran Sragen serta memberikan manfaat bagi perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia secara keseluruhan.

Melihat itu membuat peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima pada bagian *frontliners* khususnya *customer service*, dan *security* pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen setelah masa pandemi covid 19 dan faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima setelah pandemic dan bagaimana pengaruh strategi pelayanan prima mampu meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masaran Sragen.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah tersebut yang akan dituangkan dalam karya tulis ilmiah berbentuk skripsi dengan judul "Penerapan pelayanan prima pada *frontliners* guna meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia kcp Masaran pasca pandemi covid 19.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang terangkum oleh penulis, yaitu :

1. Pentingnya pelayanan prima dari *frontliners*, seperti customer service dan teller disebabkan persaingan antar bank, yang menyebabkan BSI KCP masaran sragen mengalami tantangan dalam meningkatkan jumlah nasabahnya
2. Diperlukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI KCP Masaran Sragen
3. Dibutuhkan ketrampilan dan kemampuan melalui strategi untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis batasi pada penerapan pelayanan prima pada *frontliners* guna meningkatkan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen setelah masa pandemi covid 19.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen?
2. Apa saja faktor-faktor dan kendala yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen?
3. Bagaimana strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengevaluasi kondisi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan kendala yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen.
3. Untuk merancang strategi yang dapat meningkatkan penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran mengenai kondisi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen, sehingga dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan perbankan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor dan kendala yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen, sehingga dapat membantu pihak manajemen untuk menentukan fokus perbaikan dan pengembangan layanan perbankan yang tepat.
3. Merancang strategi yang dapat meningkatkan penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Kantor Cabang Pembantu Masaran Sragen, sehingga dapat membantu pihak manajemen untuk menciptakan layanan perbankan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah.

1.7. Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas serta menyeluruh mengenai penulisan penelitian, maka dibuat sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang yang menjelaskan secara singkat mengenai penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan nasabah, Identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang mendukung penelitian, yaitu teori tentang strategi, teori pelayanan prima dan strategi pelayanan prima Serta akan dijabarkan melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya dan media lain.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan fokus pada cara untuk mempermudah dalam melakukan penelitian maka perlu dibuat jenis, sifat dan tempat penelitian, subjek dan abjek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta prosedur/tahapan penelitian.

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian pada Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran Sragen. Sehingga akan memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan yang telah disebutkan dalam perumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat simpulan dari keseluruhan permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran berdasarkan kesimpulan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan dan Strategi

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan (Pamekas, 2021). Pelayanan terjadi sebab adanya kepentingan dari pemberi layanan kepada penerima layanan. Ciri pokok pelayanan adalah tidak dapat diraba, yang melibatkan usaha manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh pemberi layanan.

Sedangkan pengertian pelayanan adalah aktifitas yang dilakukan untuk menyampaikan suatu produk kepada konsumen. Jika digabungkan, strategi pelayanan memiliki arti cara bagaimana melakukan aktifitas yang bersifat tidak kasat mata untuk berinteraksi dengan konsumen agar dapat memberikan solusi atau hal yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga konsumen merasa dimudahkan, nyaman dan tidak kesulitan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Strategi pelayanan yang dibuat oleh manajemen kemudian diimplementasikan karyawan dalam bentuk memberikan pelayanan sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) yang dibuat. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah

setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Kasmir "Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. (Kasmir, 2008)

Berdasarkan definisi – definisi pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang tidak dapat diraba melainkan berwujud aktivitas yang diberikan guna memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Pelayanan pada bank syariah dibedakan berdasarkan level unit setiap kantor, dimana setiap unit levelnya memiliki layanan yang berbeda sesuai dengan tingkatannya. Kantor cabang bank didefinisikan sebagai jenis perbankan dimana semua layanan perbankan ditawarkan melalui beberapa cabang atau kantor fungsional bank di lokasi yang berbeda jauh dari kantor pusat bank. Itu bertujuan agar kantor pusat bank dapat memperluas jangkauan operasional bank untuk mendapatkan nasabah di berbagai daerah. Begitu pula dengan bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu masaran, sragen. Dimana BSI kcp masaran sragen bertujuan agar dapat menjangkau warga sragen yang tinggal di perbatasan kota untuk menggunakan layanan jasa perbankan melalui bank syariah Indonesia kcp masaran sragen. Dalam perbankan, terdapat beberapa level unit yang berbeda-beda, di antaranya adalah:

1. Kantor Pusat: merupakan pusat operasional utama dari suatu bank, di mana semua keputusan strategis dibuat dan semua

operasi bank direncanakan dan dikendalikan. Kantor pusat juga bertanggung jawab atas koordinasi dan pengawasan operasi seluruh cabang dan unit lain dari bank.

2. Kantor Cabang: merupakan unit terbesar dalam jaringan perbankan. Kantor cabang biasanya memiliki kewenangan penuh dalam menjalankan operasi perbankan, seperti menerima setoran, memberikan pinjaman, dan melakukan transaksi keuangan lainnya.
3. Kantor Cabang Pembantu: merupakan cabang kecil yang dibuka di daerah terpencil atau di tempat yang jauh dari kantor cabang utama. Kantor cabang pembantu biasanya memiliki kewenangan terbatas dan hanya melayani operasi perbankan yang lebih sederhana.
4. Kantor Kas: merupakan unit terkecil dalam jaringan perbankan dan biasanya terletak di dalam kantor cabang atau kantor cabang pembantu. Kantor kas bertanggung jawab untuk menerima setoran tunai dan melakukan penarikan tunai, serta menjalankan operasi perbankan lainnya yang sifatnya lebih sederhana.
5. Unit Layanan Nasabah: merupakan unit yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, seperti pelayanan kartu kredit, layanan ATM, dan layanan perbankan elektronik lainnya. Unit layanan nasabah biasanya terpisah dari kantor cabang atau kantor kas.

6. Unit Korporat: merupakan unit yang khusus menangani kebutuhan perbankan dari perusahaan-perusahaan atau korporasi. Unit korporat biasanya memberikan layanan seperti pemberian kredit, pelayanan perbankan investasi, dan pengelolaan aset.

Setiap unit memiliki fungsi dan tanggung jawab yang berbeda-beda, namun saling terkait untuk menjalankan operasi perbankan secara keseluruhan. BSI kcp masaran sragen, termasuk dalam level unit pembantu dari kantor cabang di kota sragen untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat di sekitar lingkungan sragen yang jangkauan terlalu jauh dari kantor cabang sragen.

2.1.2 Perbedaan Pelayanan dengan Layanan

Pelayanan dan layanan merupakan dua konsep yang sering digunakan dalam konteks bisnis dan industri jasa, termasuk perbankan syariah. Meskipun keduanya terkait dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan, ada perbedaan penting antara pelayanan dan layanan. Berikut adalah penjelasan mengenai perbedaan antara keduanya:

1. Pelayanan

Pelayanan merujuk pada tindakan atau proses memberikan bantuan, bimbingan, atau dukungan kepada pelanggan. Pelayanan melibatkan interaksi langsung antara penyedia jasa dan pelanggan, di mana penyedia jasa berupaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan mencakup aspek interpersonal, komunikasi, empati, dan interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan dan

penerima pelayanan. Contoh pelayanan dalam konteks bank syariah mungkin meliputi pemberian konsultasi keuangan kepada nasabah, penjelasan produk, penyelesaian keluhan, atau bantuan dalam proses transaksi.

2. Layanan

Layanan merujuk pada produk atau fasilitas yang disediakan oleh penyedia jasa kepada pelanggan. Layanan mencakup berbagai aspek, seperti fitur, kegunaan, kualitas, dan manfaat yang ditawarkan oleh produk atau fasilitas tersebut. Dalam konteks perbankan syariah, layanan dapat mencakup produk perbankan seperti tabungan, deposito, pembiayaan, dan investasi syariah. Layanan juga dapat mencakup kemudahan akses melalui platform digital atau layanan pelanggan 24 jam.

Dengan demikian, pelayanan lebih menekankan pada interaksi manusia, kualitas komunikasi, dan kepuasan pelanggan secara individual, sementara layanan lebih berfokus pada produk, fasilitas, dan manfaat yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada pelanggan. Namun, keduanya saling terkait dan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan pelanggan, termasuk dalam konteks bank syariah.

2.1.3 Layanan pada bank syariah

Berikut adalah beberapa contoh layanan yang umum disediakan oleh bank syariah:

1. **Pembiayaan Syariah:** Bank syariah menyediakan berbagai jenis pembiayaan syariah, seperti pembiayaan mikro, pembiayaan konsumen, pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan properti. Pembiayaan syariah didasarkan pada prinsip kerjasama dan berbagi risiko antara bank dan nasabah.
2. **Tabungan dan Deposito:** Bank syariah menawarkan produk tabungan dan deposito syariah, di mana nasabah dapat menyimpan dan menginvestasikan dana mereka dengan berbagai jangka waktu dan tingkat keuntungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. **Kartu Debit dan Kartu Kredit:** Bank syariah juga menyediakan kartu debit dan kartu kredit syariah kepada nasabahnya. Kartu debit memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran secara elektronik, sementara kartu kredit memungkinkan nasabah untuk melakukan pembelian secara kredit dengan persyaratan dan ketentuan syariah.
4. **Layanan Perbankan Digital:** Seiring dengan perkembangan teknologi, bank syariah juga menyediakan layanan perbankan digital kepada nasabah. Ini termasuk akses ke aplikasi perbankan mobile, internet banking, transfer dana secara online, pembayaran tagihan, dan lain-lain.

5. **Layanan Investasi Syariah:** Bank syariah menyediakan layanan investasi syariah kepada nasabah yang ingin mengelola dan menginvestasikan dana mereka sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Ini mencakup produk investasi seperti reksa dana syariah, obligasi syariah, dan produk investasi lainnya yang sesuai dengan ketentuan syariah.
6. **Layanan Konsultasi dan Edukasi Keuangan:** Bank syariah juga memberikan layanan konsultasi dan edukasi keuangan kepada nasabahnya. Layanan ini meliputi penjelasan tentang produk dan prinsip-prinsip syariah, pengelolaan keuangan pribadi, perencanaan keuangan, dan nasihat investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Perlu dicatat bahwa layanan yang disediakan oleh bank syariah dapat bervariasi tergantung pada kebijakan dan fokus bisnis dari masing-masing bank. Oleh karena itu, daftar di atas hanya mencakup beberapa contoh umum dari layanan yang dapat ditemukan dalam bank syariah.

2.1.4 Elemen – elemen Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan, terdapat beberapa elemen yang perlu diperhatikan agar sesuai dengan strategi yang ditetapkan (Gregorius, 2005):

1. **Kehandalan (*Realibility*)**

Kehandalan disini berarti kemampuan untuk memberikan jasa dengan penguasaan produk secara baik, terpercaya, dan akurat. Hal tersebut akan menumbuhkan kepercayaan konsumen akan kemampuan dari pemberi

pelayanan dalam menyampaikan informasi ataupun jasa yang dibutuhkan konsumen.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Hal ini berkaitan dengan profesionalitas, dimana akan ditemukan pada karyawan yang memiliki kepekaan yang tinggi, dan sadar akan tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Sehingga profesionalitas akan terbentuk apabila karyawan bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

3. Kepastian/ Jaminan (*Assurance*)

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah merunut pada SOP (*Standar Operational Procedure*) yang telah ditetapkan perusahaan. Sehingga poin yang ingin disampaikan dapat dirasakan pula oleh konsumen. Seperti halnya rasa aman, nyaman, dan tepat yang akan menumbuhkan sebuah jaminan kepada konsumen bahwa hal itu akan didapat dari pelayanan yang akan diberikan oleh karyawan perusahaan. Sehingga konsumen percaya kepada perusahaan dan lebih memilih menggunakan layanan dari perusahaan tersebut.

4. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan

pengetahuan tentang perilaku nasabah. Sehingga nasabah merasa bahwa apa yang dibutuhkan nya dapat dipahami oleh karyawan perusahaan.

2.1.5 Konsep Pelayanan

Menurut M. Nur Rianto Al Arif terdapat 6 faktor dalam pelayanan prima, ke enam faktor tersebut adalah (Barata, 2004) :

1. *Ability* (Kemampuan)

Ability diartikan pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk mendukung berjalannya pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam menguasai bidang kerja yang ditekuni, dalam hal ini seluruh pegawai bank syariah dituntut untuk mengerti apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah, selanjutnya haruslah melakukan komunikasi yang efektif, memanfaatkan strategi *public relation* sebagai sarana dalam membangun suatu hubungan dengan nasabah.

2. *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku yang wajib ditunjukkan oleh pegawai bank pada saat melayani nasabah. Seperti pegawai yang berposisi pada bagian *customer service* dan *teller*, bagian pelayanan terdepan harus mampu melayani nasabah dengan ramah, dan selalu memberikan senyuman.

3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik harus mencerminkan rasa percaya diri yang tinggi.

4. *Attention* (Perhatian)

Kepedulian terhadap nasabah yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah, ataupun pemahaman atas saran dan kritik yang telah dilontarkan, haruslah diberikan perhatian penuh.

5. *Action* (Tindakan)

Pegawai bank dituntut untuk mampu suatu tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima atas nasabah.

6. *Accountability* (Pertanggungjawaban)

Sikap keberpihakan pada nasabah sebagai bentuk kepedulian dan meminimalisir ketidakpuasan nasabah.

Dalam jurnal kualitas pelayanan islami pada perbankan syariah terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)

Kelebihan suatu bank untuk menunjukkan eksistensinya. Penampilan dan kemampuan dalam memenuhi sarana prasarana fisik pada bank yang dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh nasabah menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perbankan.

2. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan yang wajib dimiliki bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan pada nasabah secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan sesuai dengan harapan nasabah, Kepiawaian pegawai dalam memberikan informasi pelayanan, dan kehandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu ketangkasan yang dimiliki pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dalam penyampaian informasi.

4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, sikap sopan santun, ramah dan kemampuan pegawai bank untuk memberikan rasa percaya nasabah kepada bank. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

5. Empati (*emphaty*)

Rasa perhatian yang diberikan pihak bank pada nasabah, dengan upaya memahami keinginan nasabah. Perhatian yang diberikan berupa keramahan ataupun kepedulian pegawai bank pada nasabah.

2.1.6 Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Pelayanan prima menurut Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyobudi, M.Pd yang dikutip dalam buku pelayanan prima, adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan (Pamekas, 2021). Adapun tujuan dari pelayanan prima antara lain, adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan (Pamekas, 2021)

Pelanggan merupakan fokus utama dalam menjalankan pelayanan prima, oleh karena itu, dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur pelayanan yang diberikan perusahaan. “Pelanggan adalah orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa (Rangkuti, 2017). Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Dalam era pasar bebas saat ini, banyak ditawarkan barang-barang yang bermutu saja, tetapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara perusahaan dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan prima yang baik dibutuhkan semua anggota perusahaan, tanpa kecuali. Apakah mereka berhubungan langsung dengan pelanggan atau tidak, melaksanakan tugas dengan bekerja bersama orang lain, dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan pada kita. Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang terbaik. Itu artinya karyawan perusahaan harus mampu mengambil langkah dalam menjalin komunikasi dan interaksi kepada konsumen secara tepat. Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Rangkuti, 2017).

Adapun indikator pelayanan prima menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomo 81/1993, antara lain adalah :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur /tata cara pelayanan yang tidak rumit.
2. Kejelasan dan kepastian adanya prosedur /tata cara, persyaratan baik teknis maupun admininstrasi.
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat meberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur /tata cara , persyaratan dan lain lain, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta ataupun tidak diminta.

5. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan produk pelayanan umum, yang diberikan dan dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya harus ditetapkan secara wajar, dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
7. Kedailan yang merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dengan begitu indikator pelayanan dapat menjadi acuan dalam pembuatan SOP (*Standart Operational Procedure*) pelayanan di setiap perusahaan yang berusaha memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.1.7 Kualitas Pelayanan dan Frontliners

Kualitas pelayanan sebagai bentuk kemampuan dalam menciptakan, dan memberikan produk yang bermanfaat bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan bank dijadikan jaminan dalam ketepatan waktu ketika memberikan pelayanan, jaminan atas ketersediaanya produk, rasa responsivitas, dan kemampuan untuk memberikan rasa nyaman, aman, dan kepuasan atas diri nasabah.

Sejumlah langkah dapat dijadikan sebagai standar pelayanan nasabah, yaitu:

1. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Karyawan akan merasa senang bila dilayani dengan proses yang cepat sehingga meminimalkan nasabah dalam menunggu.
2. Karyawan bank melayani nasabah dengan penuh rasa tanggung jawab.
3. Menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan dan keramahan selama bertugas, utamanya karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah.
4. Memudahkan nasabah mendapatkan pelayanan, seperti cukupnya jumlah karyawan yang melayani, adanya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data, dan lain sebagainya.
5. Memiliki lingkungan sekitar yang bersih, terawat, nyaman, dan indah.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan yang lebih dari yang diharapkan akan mewujudkan kepuasan konsumen. (Adhari, 2021). Kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh orang yang melakukan aktifitas layanan tersebut. *Frontliners* adalah pelaku utama yang memberikan pelayanan kepada nasabah guna terwujudnya tujuan dari bank itu sendiri.

Frontliners dalam konteks bank merujuk pada karyawan yang berinteraksi langsung dengan nasabah atau pelanggan di area pelayanan nasabah. Mereka merupakan ujung tombak pelayanan pelanggan di bank

dan berperan penting dalam memberikan pengalaman positif kepada nasabah.

Frontliners pada bank biasanya termasuk teller, customer service representatives, dan personal banker. *Teller* bertanggung jawab untuk melayani transaksi tunai, seperti penarikan dan setoran uang, cek, dan giro. *Customer service representatives* membantu nasabah dengan pertanyaan umum, memberikan informasi produk dan layanan, serta membantu dalam penyelesaian masalah nasabah. *Personal banker* adalah frontliner yang lebih terlatih dan berfokus pada pelayanan nasabah yang lebih mendalam, seperti memberikan saran tentang investasi, pinjaman, atau produk keuangan lainnya.

Tugas utama *frontliners* bank meliputi menerima dan memproses transaksi nasabah, menjawab pertanyaan dan kebutuhan nasabah dengan ramah dan profesional, memberikan informasi produk dan layanan, serta menangani keluhan atau masalah nasabah. Mereka harus memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan bank, serta mampu menjelaskan proses dan persyaratan yang relevan. Kemampuan komunikasi yang baik, kepercayaan diri, kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur, serta keterampilan dalam menangani situasi yang sulit adalah beberapa hal yang penting untuk dimiliki oleh *frontliners* bank. Selain itu, *frontliners* bank juga harus dapat beradaptasi dengan teknologi dan sistem yang digunakan oleh bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Mereka mungkin perlu menggunakan perangkat lunak perbankan, terminal

pembayaran, atau sistem perbankan online untuk membantu nasabah melakukan transaksi atau memberikan informasi yang dibutuhkan.

Frontliners bank memainkan peran krusial dalam menjaga kepuasan nasabah, membangun hubungan jangka panjang, dan meningkatkan reputasi bank. Mereka sering kali menjadi wajah bank dan merupakan titik kontak utama antara nasabah dan institusi keuangan tersebut. Oleh karena itu, kemampuan *frontliners* bank dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Frontliners pada bank biasanya termasuk *teller*, *customer service representatives*, dan *personal banker*. *Teller* bertanggung jawab untuk melayani transaksi tunai, seperti penarikan dan setoran uang, cek, dan giro. *Customer service representatives* membantu nasabah dengan pertanyaan umum, memberikan informasi produk dan layanan, serta membantu dalam penyelesaian masalah nasabah. *Personal banker* adalah *frontliner* yang lebih terlatih dan berfokus pada pelayanan nasabah yang lebih mendalam, seperti memberikan saran tentang investasi, pinjaman, atau produk keuangan lainnya.

Tugas utama *frontliners* bank meliputi menerima dan memproses transaksi nasabah, menjawab pertanyaan dan kebutuhan nasabah dengan ramah dan profesional, memberikan informasi produk dan layanan, serta menangani keluhan atau masalah nasabah. Mereka harus memiliki

pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan bank, serta mampu menjelaskan proses dan persyaratan yang relevan. Kemampuan komunikasi yang baik, kepercayaan diri, kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur, serta keterampilan dalam menangani situasi yang sulit adalah beberapa hal yang penting untuk dimiliki oleh frontliners bank. Selain itu, *frontliners* bank juga harus dapat beradaptasi dengan teknologi dan sistem yang digunakan oleh bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Mereka mungkin perlu menggunakan perangkat lunak perbankan, terminal pembayaran, atau sistem perbankan online untuk membantu nasabah melakukan transaksi atau memberikan informasi yang dibutuhkan.

Frontliners bank memainkan peran krusial dalam menjaga kepuasan nasabah, membangun hubungan jangka panjang, dan meningkatkan reputasi bank. Mereka sering kali menjadi wajah bank dan merupakan titik kontak utama antara nasabah dan institusi keuangan tersebut. Oleh karena itu, kemampuan *frontliners* bank dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

2.1.8 Pengertian Strategi

Dalam setiap lini usaha diperlukan adanya strategi untuk bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Perencanaan strategi merupakan tugas dan tanggung jawab manajemen puncak, dimana sesuai dengan arti kata strategi yang diambil dari Bahasa Yunani *strategos*, berarti Jenderal dan

secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Untuk itu strategi dirumuskan oleh manajemen puncak untuk kemudian disampaikan dan diimplementasikan oleh *middle management* sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai (Syafii, 2001).

Strategi dirumuskan berdasarkan permasalahan yang ada ataupun wujud situasi yang saat itu terjadi dan perkiraan yang akan terjadi setelah adanya penetapan tujuan perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Karena strategi dapat diubah seiring dengan kondisi dari permasalahan yang timbul saat strategi sebelumnya tidak dapat mencapai tujuan perusahaan. Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan kondisi lingkungan yang ada serta *culture* perusahaan. Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan (Rangkuti, 2014).

Menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada

kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan, ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah. Strategi memiliki peran yang penting dan pengaruh yang besar untuk dapat mewujudkan tujuan dari sebuah perusahaan serta menjadi acuan yang dianut untuk menjadikan perusahaan tetap berjalan dengan baik. Strategi memiliki beberapa jenis sesuai dengan fungsi dan tujuannya, yaitu (Umar, 2001) :

1. Strategi penetrasi pasar

Strategi penetrasi pasar atau penerobosan pasar merupakan usaha perusahaan meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas pada pasar melalui promosi dan distribusi secara aktif.

2. Strategi pengembangan produk

Strategi pengembangan produk merupakan usaha meningkatkan jumlah konsumen dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk-produk baru perusahaan. Kunci utama dalam pengembangan produk adalah adanya inovasi dan kreativitas dalam penciptaan produk dalam strategi ini. Perusahaan selalu berusaha melakukan pembaharuan atau pengenalan produk baru kepada konsumen. Perusahaan terus melakukan eksplorasi terhadap kebutuhan pasar dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut.

3. Strategi pengembangan pasar

Strategi ini merupakan cara untuk membawa produk ke arah pasar baru dengan membuka anak cabang baru yang dianggap cukup strategis atau menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam rangka untuk menyerap

konsumen baru. Manajemen menggunakan strategi ini jika pasar sudah padat dan peningkatan pasar sudah sangat besar dengan adanya persaingan yang kuat dengan perusahaan sejenis.

4. Strategi integrasi

Strategi integrasi merupakan strategi yang dilakukan perusahaan jika perusahaan dalam kondisi kesulitan atau likuiditas yang parah dengan melakukan penggabungan perusahaan.

2.1.9 Perumusan Strategi

Perumusan strategi adalah proses penyusunan langkah-langkah kedepan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan keuangan strategi dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan customer value terbaik. Beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh perusahaan dalam merumuskan strategi, yaitu : (Oktarini, n.d.)

1. Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan di masa depan, menentukan misi perusahaan mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan.
2. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan.
3. Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan (*key success factors*) dari strategi-strategi.

4. Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki oleh kondisi eksternal yang dihadapi.
5. Memilih strategi yang sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang. (Sedjati, 2015)

2.1.10 Strategi- Strategi dalam Meningkatkan Pelayanan

Dalam perusahaan tentunya ada beberapa strategi yang digunakan untuk memasarkan produk dan untuk membuat pelayanan yang lebih baik lagi, berikut teori mengenai strategi :

1. *Cross selling*

Salah satu seni berjualan yang menarik. Sebab dengan teknik ini kita memungkinkan terjadinya penjualan kembali setelah sebelumnya terjadi penjualan pertama, karena adanya keterkaitan kebutuhan.

Faktor untuk menerapkan *cross selling*. Berikut diantaranya:

- a) *Product knowledge*.
- b) Produk yang ditawarkan berkaitan dengan produk yang pertama.
- c) Boleh saja produk di-bundling jadi satu.
- d) Dapatkan rekomendasi dari pihak ketiga

Untuk dapat menjual produk perbankan atau melakukan *cross selling* dengan baik, seorang petugas *customer service* harus didukung oleh kemampuan berkomunikasi dengan baik. Untuk itu perlu pemahaman prinsip-prinsip dasar komunikasi oleh petugas *customer service* komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi/pesan/ide/gagasan dari suatu

pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya.

Proses komunikasi akan tercapai jika komunikasi dilakukan secara efektif bila dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Menghargai lawan bicara
- 2) Empati terhadap lawan bicara
- 3) Menunjukkan sikap didengar atau di mengerti
- 4) Menggunakan bahasa yang jelas dan benar
- 5) Sikap rendah hati

2. *Up selling*

Seni menjual produk atau jasa agar dapat meningkatkan penjualan dengan cara menawarkan produk yang lain kepada pelanggan yang dapat memberikan keunggulan dari produk yang telah dibeli. *Up selling* lebih menekankan pada produk yang diinginkan pembeli dengan menawarkan produk sejenis yang memiliki keunggulan lebih banyak. *Customer service* bisa melakukan strategi ini dengan mengidentifikasi nasabah melalui data nasabah, sehingga dapat diketahui produk atau program yang dibutuhkan nasabah sesuai kebutuhan pada rentan usia nasabah tersebut. Kemudian menawarkan produk pelengkap lainnya dengan menjabarkan keuntungan-keuntungan jika nasabah mengikuti program atau memilih produk pelengkap tersebut.

3. *Program loyalitas*

Dalam pasar yang sangat kompetitif, hampir semua perusahaan memiliki program untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Salah satu program adalah *frequent program* dalam industri penerbangan, serta berbagai program loyalitas yang dikeluarkan oleh industri retail dengan menggunakan kartu *member* atau *voucher* belanja.

4. Paradigma pelayanan sepenuh hati

Apa yang bisa membuat perhatian dan kualitas pelayanan yang kita berikan pada pelanggan selalu prima Dr. Patricia Patton dalam bukunya *Service With Emotional Quotient* menyebutkan bahwa pelayanan dengan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. (Atmadjati, 2018)

Menurut Dr. Patricia Patton diperlukan tiga paradigma pengikat yang bisa menjadikan pelayanan biasa yang kita lakukan menjadi istimewa yaitu :

a) Memandang diri sendiri

Sebelum kita menghargai orang lain, dalam hal ini adalah pelanggan kita perlu memberikan perhatian dan penghargaan pada diri sendiri, pada kemampuan kita, pada pengetahuan kita, pada keterampilan kita dan pada penampilan kita.

b) Memandang orang lain.

Kita perlu melakukan hubungan emosional secara positif dengan orang-orang yang berhubungan dengan bisnis kita dan apapun yang kita kerjakan.

c) Cara kita memandang pekerjaan

Selain menghargai diri sendiri, dan orang lain, kita juga perlu menghargai pekerjaan ataupun bisnis yang kita lakukan

Selanjutnya Dr. Patricia Patton mengemukakan bahwa nilai sebenarnya pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap, yaitu:

1) Gairah

kita perlu memiliki gairah untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain.

2) Progesif

Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, kita perlu senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih efisien, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita.

3) Proaktif

Nilai tambah pelayanan sepenuh hati adalah alasan mendasari mengapa kita melakukan sesuatu bagi orang lain. Pelayanan ini diberikan karena ada kepedulian dan itu akan membuat pertumbuhan bagi konsumen kita.

4) Positif

Bersikap positif mendorong kita untuk tidak mudah patah semangat atas masalah yang kita hadapi.

5. *Role play*

Role play atau permainan peran adalah salah satu sesi penting disetiap pelatihan karyawan. Melalui *role play* suasana pelatihan menjadi penuh tawa dan kritis. Suasana ngantuk pun bisa berubah menjadi penuh gairah. Intinya, *role play* selalu mampu memberikan energi yang membuat para peserta tetap bersemangat bersama acara pelatihan. Jadi, semakin sering para peserta tertawa kritis, maka semakin hidup dan bergairah acara pelatihan tersebut.

6. Pengetahuan mengenai materi yang harus diketahui

Customer service wajib mengetahui apa saja mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Sebelum melakukan tugas-tugasnya dibank *customer service* harus mengetahui fungsi, tanggung jawab dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Pengetahuan tentang fungsi, tugas dan tanggung jawab sangat penting untuk memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah ditangani oleh pihak yang kompeten dan dapat dipercaya, sehingga nasabah memperoleh layanan terbaik (layanan prima).

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

7. Pengukuran kompetensi karyawan

Pengukuran kompetensi karyawan merupakan serangkaian proses yang diadakan untuk membandingkan antara kompetensi posisi yang dipersyaratkan dengan kompetensi yang saat ini dimiliki oleh karyawan atau

pemangku jabatan saat ini. Pengertian ini sendiri menunjukkan kalau pengukuran kompetensi jabatan ini bisa dilakukan untuk mengetahui tingkat pencapaian karyawan tersebut sesuai dengan standar kompetensi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

8. Retensi

Retensi pada bank syariah mengacu pada upaya mempertahankan nasabah yang sudah ada agar tetap menjadi pelanggan aktif bank tersebut. Tujuan utama dari retensi nasabah adalah untuk mencegah nasabah beralih ke bank lain dan memastikan mereka terus menggunakan produk dan layanan yang disediakan oleh bank syariah tersebut. Dalam konteks bank syariah, retensi nasabah menjadi sangat penting karena bank harus mengamankan dan mempertahankan basis nasabah yang ada guna menjaga stabilitas dan pertumbuhan bisnis. Bank syariah dapat mengimplementasikan berbagai strategi retensi, termasuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan keuntungan dan insentif yang menarik bagi nasabah, menghadirkan produk dan layanan inovatif yang sesuai dengan kebutuhan mereka, serta menjalin hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan nasabah. Dengan menjaga retensi nasabah yang tinggi, bank syariah dapat membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan pangsa pasar, dan meningkatkan keuntungan jangka panjang. Selain itu, retensi nasabah yang baik juga dapat menciptakan citra positif bagi bank syariah, sehingga menarik minat calon nasabah baru.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Agar terlihat adanya perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian ini, maka penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya:

- A. Penelitian yang pertama dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Minat Nasabah Memilih Bank Syariah” dalam Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Bisnis dan akuntansi Volume I, 2021 hal 169 -175 oleh Radi Erwandi menyampaikan bahwa permasalahan yang diangkat bermula dari kritik masyarakat yang menganggap bahwa bank konvensional dan bank syariah tidak memiliki perbedaan dalam segi kualitas pelayanan. Termasuk kekurangan bank syariah didalamnya sulitnya menemukan ATM di wilayah penelitian tersebut. Diperkuat dengan adanya fakta bank syariah yang sebelumnya memiliki beberapa cabang akhirnya menutup cabangnya dan tersisa satu kantor pusat saja. Dalam penelitian ini, item Pelayanan terdiri dari enam indikator yang dijawab oleh 100 orang, semua item dinyatakan valid berdasarkan uji validitas. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pelayanan menunjukkan validitas. Dengan ini berarti bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih jasa bank syariah. Sehingga hipotesis peneliti diterima.
- B. Penelitian yang kedua yaitu “analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabah (studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)”, (Muhaimin, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018) masalah yang diangkat yaitu persaingan yang terjadi dalam

dunia perbankan untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu kepada para nasabahnya.

- C. Selanjutnya penelitian ketiga, “Implementasi *Service Excelent* Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu Ditinjau Dari Kepuasan Pelanggan”, (Shintesa Sastrawan Sakti, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2018), Penelitian yang dilakukan oleh Shintesa menggunakan metode kualitatif. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah dalam kegiatan operasionalnya BRI Syariah KCP Batu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah tidak merasa kecewa. Jika dilihat dari persaingan industry perbankan di kota Batu BRI Syariah telah memiliki citra yang baik, sehingga kedepannya diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin banyaknya nasabah, maka pelayanan semakin menurun dan BRIS Batu dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan rasa kepercayaan nasabah pada bank tersebut. Tanpa kepercayaan dari nasabah, maka nasabah tidak akan menyimpan uang pada BRIS Batu. Hasil penelitiannya menunjukkan Bank BRI Syariah KCP Batu telah melakukan beberapa strategi guna untuk melayani nasabah agar nasabah merasa puas dan nyaman. Strategi yang digunakan yaitu memakai teori A6, yang meliputi *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap),

appearance (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggungjawab).

- D. Penelitian yang keempat yaitu “Penerapan pelayanan prima oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional (studi kasus pada bri syariah metro dan bank eka metro)” (Yudit Miranda Setya Wardani, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Masalah yang ada pada penelitian ini adalah pelayanan prima yang dilakukan oleh customer service pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank Metro yaitu kurangnya sikap (*attitude*) customer service, seperti kurangnya senyum jika customer service tersebut sedang melakukan pelayanan terhadap nasabah. Selain sikap, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang diberikan oleh kedua bank tersebut masih kurang. Hal tersebut tentu menjadi suatu permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro sudah dilakukan dengan maksimal dan sebaik-baiknya, sehingga para nasabah tetap merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service*. *Customer service* juga telah melaksanakan standar operasional prosedur dengan baik, meskipun dalam pelaksanaannya ditemukan nasabah yang masih merasa kurang puas dalam hal kecepatan pelayanan. Faktor tersebut disebabkan oleh jumlah SDM

customer service yang masih kurang pada kedua bank tersebut. Seperti kurang efektifnya kalimat yang diberikan oleh *customer service*.

Tabel 2.1

Table Matrik Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Isi Penelitian
1.	Radi Erwandi	“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Minat Nasabah Memilih Bank Syariah”	<p>Dalam penelitian ini, item Pelayanan terdiri dari enam indikator yang dijawab oleh 100 orang, semua item dinyatakan valid berdasarkan uji validitas. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pelayanan menunjukkan validitas. Dengan ini berarti bahwa pelayanan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam memilih jasa bank syariah. Sehingga hipotesis peneliti diterima.</p>

2.	Muhaimin	<p>“analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabah (studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu”</p>	<p>Pada penelitian ini, peneliti membahas mengenai persaingan antar bank yang semakin ketat, sehingga diperlukan adanya standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu kepada para nasabahnya.</p> <p>Sehingga nasabah memilih tetap menggunakan layanan</p>
----	----------	---	---

			jasa keuangan dari KSPPS BMT Fajar Pringsewu
3.	Shintesa sastrawan sakti	“Implementasi <i>Service Excelent</i> Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu Ditinjau Dari Kepuasan Pelanggan”	Penelitian ini membahas mengenai kegiatan operasional BRI Syariah KCP Batu dalam hal peningkatan kualitas pelayanan agar nasabah tidak merasa kecewa. Jika dilihat dari persaingan industry perbankan di kota Batu BRI Syariah telah memiliki citra yang baik, sehingga kedepannya diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin banyaknya nasabah,

			<p>maka pelayanan semakin menurun dan BRIS Batu dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan rasa kepercayaan nasabah pada bank tersebut. Tanpa kepercayaan dari nasabah, maka nasabah tidak akan menyimpan uang pada BRIS Batu. Hasil penelitiannya menunjukkan Bank BRI Syariah KCP Batu telah melakukan beberapa strategi guna untuk melayani nasabah agar nasabah merasa puas dan nyaman. Strategi yang digunakan yaitu</p>
--	--	--	--

			memakai teori A6, yang meliputi <i>ability</i> (kemampuan), <i>attitude</i> (sikap), <i>appearance</i> (penampilan), <i>attention</i> (perhatian), <i>action</i> (tindakan), <i>accountability</i> (tanggungjawab).
4.	Yudit Miranda S.W	“Penerapan pelayanan prima oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional (studi kasus pada bri syariah metro dan bank eka metro)”	Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro sudah dilakukan dengan maksimal dan sebaik-baiknya, sehingga para nasabah

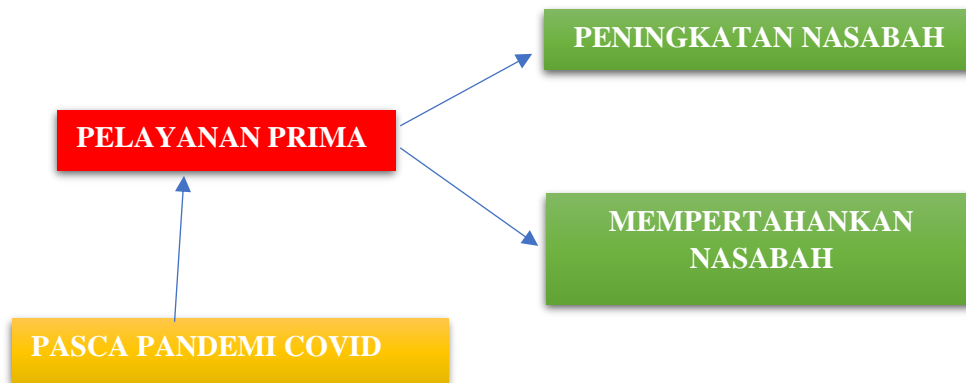
			<p>tetap merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh <i>customer service</i>. <i>Customer service</i> juga telah melaksanakan standar operasional prosedur dengan baik, meskipun dalam pelaksanaannya ditemukan nasabah yang masih merasa kurang puas dalam hal kecepatan pelayanan.</p>
--	--	--	---

2.3 KERANGKA BERFIKIR

Kerangka berpikir dapat membantu dalam menjelaskan hubungan antara variable yang diangkat. Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian dan landasan teori yang sudah dijabarkan, maka penulis dapat menggambarkan hubungan antar variable dengan kerangka operasional.

Gambar 2.1

Kerangka Berfikir



2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya dengan menguji data yang telah dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis bisa saja benar ataupun salah. Karena sifat dari hipotesis adalah kebenaran yang sementara. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kebenarannya. Jadi hipotesis merupakan jawaban teoritis tentang rumusan masalah bukan pada jawaban yang empiric. Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya harus dibuktikan terlebih dahulu. (Wardani, kusuma, n.d.)

Pada penelitian sebelumnya, bahwa persaingan yang ketat antar bank untuk mendapatkan nasabah menjadi faktor utama untuk memperbaiki layanan, sehingga nasabah lebih memilih untuk menyimpan uangnya pada bank yang memiliki pelayanan yang baik dan memuaskan. Sedangkan dalam penelitian ini terikat dengan kondisi setelah pandemic covid 19 sehingga hipotesis searah dengan penelitian dahulu. Pengujian hipotesis berdasarkan hipotesisnya dibagi menjadi tiga, hipotesis deskriptif, komparatif, dan asosiatif. Hipotesis deskriptif, yaitu hanya memberikan penjelasan atau mendeskripsikan saja. Hipotesis komparatif untuk membandingkan dua objek atau lebih untuk dilihat pengaruh atau perbedaannya. Sedangkan hipotesis asosiatif merupakan hipotesis hubungan antar dua variable, biasanya analisisnya dinamakan analisis korelasi. (Wardani, Kusuma, n.d.)

Hipotesis dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Kondisi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Cabang Masaran Sragen saat ini tidak optimal dan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Faktor-faktor seperti kompetensi, motivasi, dan budaya organisasi mempengaruhi penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI kantor cabang pembantu Masaran Sragen.
3. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penerapan pelayanan prima pada *frontliners* di BSI Cabang Masaran Sragen antara lain melalui pelatihan, pengembangan karyawan, dan perbaikan sistem pelayanan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak pengajuan judul skripsi pada bulan November 2021 hingga selesai penelitian.

3.1.2 Wilayah Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BSI Cab. Masaran Sragen yang beralamat di Jl Solo – Sragen Kebayanan 3, kecamatan masaran, Sragen. Penulis memilih objek penelitian berlokasi di sragen disebabkan domisili penulis saat ini yang berada dalam wilayah Kab. Sragen, sehingga memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian ini.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan sebuah penelitian dengan metode kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang “apa (*what*)”, “bagaimana (*how*)”, atau “mengapa (*why*)” atas suatu fenomena yang tidak mampu dijawab dengan metode kuantitatif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menjelaskan sesuatu melalui penjelasan tanpa melihat hubungan atau membandingkan antar variable. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengkajian fenomena secara lebih rinci.. Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yaitu melihat penelitian sebagai kesatuan yang terintegrasi, yang menelaah kepada satu

kasus dan dilakukan secara intensif, mendalam, terperinci, dan komprehensif. Metode kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan (Hardani. Ustiawaty, 2017)

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek yang terdapat pada penelitian yang dianggap mewakili seluruh populasi. Secara harfiah pengertian populasi adalah seluruh variable yang terkait dengan topik penelitian. Penelitian kualitatif fokus kepada variable sebagai objek penelitian dan variable tersebut harus bisa mendeskripsikan gambaran pengoperasionalan dari variable itu sendiri. Populasi dapat diartikan juga sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk mendapatkan data penelitian. Populasi adalah keseluruhan individu, keadaan, atau gejala yang dijadikan obyek penelitian menghasilkan jawaban maupun gambaran yang berhubungan dengan kuantitatif secara fundamental (Salim, 2012). Dalam penelitian ini, penulis mengambil populasi pegawai pada Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran Sragen yang menjadi objek penelitian.

3.3.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian dari keseluruhan populasi yang dapat mewakili populasi, yang diambil dengan cara pengambilan sampel. Sampel harus bisa menggambarkan keadaan populasi. Penelitian yang menggunakan sampel lebih baik daripada penelitian yang hanya menggunakan populasi. Oleh karena itu

pertimbangan yang perlu diperhatikan oleh peneliti agar menghasilkan penelitian yang representatif (mewakili) sehingga penelitian dikategorikan sebagai penelitian yang valid (Sugiyono, 2012). Menurut Uhlir, sampel yang memiliki ciri karakteristik yang sama atau *relative* sama dengan ciri karakteristik populasinya disebut sampel *representative* dan merupakan miniature dari populasinya. Dan ukuran sampel harus mewakili populasi karena dapat mempengaruhi tingkat kesalahan yang terjadi. Dimana, semakin banyak ukuran sampel maka semakin kecil tingkat kesalahan generalisasi yang terjadi. Menurut Gay dan Diehl ukuran sampel yang dapat diterima berdasarkan desain penelitian dengan metode deskriptif minimal 10% dari populasi. (Uhlir, 2011)

Penelitian ini menggunakan sampel *teller bank*, *customer service*, dan *security* dari Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran Sragen dimana pegawai BSI pada posisi tersebut adalah pegawai yang berhadapan atau berinteraksi langsung dengan nasabah sehingga berkaitan dengan pemberian pelayanan prima kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran Sragen.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan proses atau tahapan penting pada penelitian, dimana ketepatan pengambilan sampel akan mempengaruhi hasil penelitian. Teknik pengambilan sampel berdasarkan penyebaran dan sifat populasi dibagi menjadi 2, *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dimana termasuk dalam *non probability sampling*. Teknis *purposive sampling* merupakan penetapan sampel berdasarkan pada kriteria – kriteria tertentu. Kriteria yang dibuat harus disajikan dalam urutan yang tepat untuk mengurangi populasi. (Ulum, 2011)

3.4 Data dan Sumber Data

Data merupakan segala bentuk informasi yang dapat diolah dalam penelitian, sehingga peneliti dapat mengambil sebuah keputusan ataupun kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Berdasarkan proses mendapatkan data, dibagi menjadi dua, data primer dimana data didapat dari interaksi langsung terhadap sumber data, dan data sekunder yang berasal dari dokumen - dokumen atau catatan. (Ulum, 2011)

Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara Online kepada *customer service*, *teller bank* dan *security*. Dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan yang akan disampaikan dalam sesi wawancara agar permasalahan tidak keluar dari batasan masalah. Sedangkan data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari sumber lain yang tidak diperoleh dari lapangan, seperti dokumentasi, buku, foto, maupun jurnal. Data sekunder digunakan guna melengkapi data primer. Menurut teori penelitian kualitatif, agar peneliti dapat betul-betul berkualitas, data yang dikumpulkan harus lengkap, yaitu berupa data

primer dan data sekunder. Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata – kata yang diucapkan secara lisan , gerak - gerak atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah informan yang berkenaan dengan variable yang diteliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen dokumen grafis, foto – foto, rekaman video, benda-benda dan yang lain-lain yang dapat memperkaya data primer. (Siyoto & Sodik, 2018)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Untuk mendapatkan data primer, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada objek penelitian. Wawancara adalah percakapan dengan maksud-maksud tertentu. (Moleong, Lexy J., M.A, 2014) Pada metode ini penulis dan responden berhadapan secara langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara tertulis dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian. Penulis akan mewawancarai *customer service, teller dan kepala kantor* sebagai pelaksana pelayanan prima kepada nasabah.

3.5.2 Data Sekunder

Teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data sekunder, peneliti menggunakan data dari catatan – catatan administrasi yang dapat memberikan gambaran umum objek penelitian, serta mengumpulkan dokumen dokumen yang dapat menunjukkan informasi guna menunjang penelitian seperti bersumber dari jurnal, skripsi, dan buku - buku. Sedangkan data sekunder

adalah data pelengkap yang dapat dikorelasikan dengan data primer. (Moleong, Lexy J., M.A, 2014)

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi lain yang bukan pengolahnya. (Ulum, 2011). Dengan kata lain, data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya. Disini peneliti menggunakan data sekunder melalui skripsi terdahulu, serta data dari bank syariah Indonesia yang meliputi data jumlah nasabah pada bank syariah Indonesia.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Menurut hubungan antara variabel, maka macam-macam variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi :

1. Variabel dependen adalah variable yang dipengaruhi oleh variable lain dalam sebuah penelitian.
2. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)

Dalam hal ini, peneliti harus cermat untuk menentukan variable dependen karena akan mencerminkan dari proses penelitian dan mempengaruhi hasil penelitian (Sugiyono, 2009).

Variabel independen dari penerapan pelayanan prima pada *frontliners* untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran Sragen dapat meliputi:

1. Kompetensi karyawan: yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan kebutuhan nasabah.
2. Motivasi karyawan: yaitu faktor-faktor yang mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal pada nasabah.
3. Sistem manajemen pelayanan: yaitu sistem yang digunakan dalam mengelola pelayanan dan interaksi antara karyawan dan nasabah.
4. Sistem insentif: yaitu sistem yang diterapkan untuk memberikan reward atau insentif kepada karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi target nasabah.
5. Budaya organisasi: yaitu budaya yang diterapkan dalam organisasi, termasuk prinsip-prinsip syariah, dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah.

Sedangkan variable dependen dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran Sragen.

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang diwujudkan dalam bentuk penjelasan *verbal* untuk diolah menjadi jelas, akurat, dan sistematis. Teknik pengolahan data dengan analisis data kualitatif adalah proses mengorganisir, menganalisis, dan menginterpretasikan data non numeric menjadi

sebuah informasi atau trend untuk nantinya digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan sebuah produk atau kebutuhan customer.

Peneliti akan melakukan pencatatan dan berupaya mengumpulkan informasi mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi saat penelitian dilakukan. Analisis data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis catatan hasil penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Dan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan di jadikannya sebagai temuan bagi orang lain. Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data kedalam pola, kategori dan suatu uraian dasar. (Moleong, Lexy J., M.A, 2014)

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah dibaca. Metode yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpan dan sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses menggambarkan keadaan sasaran. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan (mendeskripsikan) populasi yang sedang diteliti. Analisis deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang diamati agar bermakna dan komunikatif. Adapun teknik yang digunakan dalam analisis data yaitu:

3.7.1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentukan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat di ambil. Reduksi data adalah suatu teknik analisis data yang

digunakan untuk mengurangi kompleksitas data dengan cara menghilangkan atau memilih bagian-bagian penting dari data sehingga menjadi lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Reduksi data dilakukan dengan cara memilih variabel penting, menghilangkan variabel yang tidak relevan, dan memperkecil ukuran data tanpa mengurangi kualitas informasi yang diperoleh. Teknik reduksi data umumnya dilakukan pada data yang besar atau kompleks, sehingga memudahkan analisis dan pengambilan keputusan. Peneliti mengolah data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data di kumpulkan, dan dipilih secara selektif serta disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian dilakukan pengelolaan dengan penelitian ulang.

3.7.2. Penyajian Data

Penyajian Data adalah penyajian data ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Penyajian data adalah proses menyusun dan menyajikan data dalam bentuk yang dapat dipahami dan mudah dibaca. Tujuannya adalah untuk menyampaikan informasi yang terkandung dalam data dengan cara yang mudah dimengerti dan dapat digunakan untuk membuat kesimpulan atau pengambilan keputusan.

Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti tabel, grafik, diagram, atau narasi. Pemilihan bentuk penyajian data tergantung pada tujuan analisis data dan jenis data yang digunakan. Dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi secara induktif, yakni menguraikan setiap

permasalahan dalam penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik.

3.7.3. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Penarikan kesimpulan adalah tahap dalam penelitian di mana hasil analisis data digunakan untuk menarik kesimpulan terkait dengan hipotesis atau tujuan penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan harus berdasarkan pada data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Verifikasi data adalah proses memeriksa kembali data yang telah diolah dan dianalisis, untuk memastikan kebenaran hasil analisis dan kesimpulan yang diambil. Verifikasi data dapat dilakukan dengan memeriksa kembali sumber data, mengulang analisis data, dan membandingkan hasil dengan penelitian lain yang relevan.

Kedua tahap ini sangat penting dalam penelitian karena dapat memastikan kebenaran dan validitas hasil penelitian. Tanpa tahap penarikan kesimpulan yang baik, penelitian tidak akan memiliki kontribusi yang signifikan, sementara tanpa verifikasi data yang baik, hasil penelitian dapat menjadi tidak akurat dan tidak dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan pelayanan prima pada frontliners sebagai strategi untuk meningkatkan dan mempertahankan jumlah nasabah pada bank syariah di Indonesia. Penelitian ini akan fokus pada peran frontliners sebagai ujung tombak dalam memberikan pengalaman yang positif kepada nasabah.

Metode penelitian yang digunakan akan melibatkan pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer akan diperoleh melalui survei atau wawancara langsung dengan frontliners bank syariah yang bertugas di area pelayanan nasabah. Pertanyaan survei atau wawancara akan difokuskan pada pemahaman mereka tentang konsep pelayanan prima, keterampilan komunikasi, pengetahuan produk dan layanan bank syariah, serta pengalaman dan tantangan yang mereka hadapi dalam menerapkan pelayanan prima.

Data sekunder akan diperoleh dari literatur terkait, dokumen internal bank syariah, dan informasi yang tersedia mengenai strategi pelayanan pelanggan pada bank syariah di Indonesia. Data sekunder ini akan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang praktik terbaik dan tren dalam penerapan pelayanan prima pada frontliners.

Analisis data akan dilakukan dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif. Data survei atau wawancara akan dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, temuan, dan pandangan frontliners terkait penerapan pelayanan prima. Selain itu, data kuantitatif seperti angka pertumbuhan jumlah nasabah sebelum dan setelah penerapan pelayanan prima akan dianalisis untuk mengevaluasi dampaknya terhadap pertumbuhan nasabah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya penerapan pelayanan prima pada frontliners bank syariah dan dampaknya terhadap jumlah nasabah. Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi bank syariah Indonesia dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk memperkuat hubungan dengan nasabah dan meningkatkan pertumbuhan nasabah secara berkelanjutan.

4.2 Analisis dan Pembahasan

4.2.1 Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia memiliki visi besar dalam tujuannya yang tercipta dari penggabungan tiga bank unit syariah menjadi satu, yaitu menjadi TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK. Selain itu Bank syariah Indonesia memiliki misi agar visi yang dicitakan terwujud dengan jalan:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (*melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.*)

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (*Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE18%) dan valuasi kuat (PB>2)*)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia (*perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja*)

4.2.2 Tugas Bank Syariah Indonesia

Adapun tugas dari Bank Syariah Indonesia itu sendiri sama seperti bank konvensional lainnya, yaitu menghimpun dana dalam bentuk simpanan seperti tabungan, giro, ataupun deposito dan menyalurkan pembiayaan yang didasarkan pada prinsip syariah, melakukan pengembalian hutang serta menawarkan surat berharga tanpa bertentangan dengan prinsip syariah.

4.2.3 Hasil Wawancara

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti secara langsung kepada beberapa karyawan BSI Cabang Masaran Sragen yang bertugas dan berkaitan dengan penelitian, diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut :

1. Nama : Fauzia .W
Jabatan : Branch Manager

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2023 di BSI kantor cabang pembantu masaran Sragen, diketahui bahwa BSI kcp masaran awal nya adalah BSI yang berada di pusat kota sragen, kemudian relokasi ke masaran dan mulai beroperasi pada tanggal 22 september 2022.

Pada saat covid melanda, secara otomatis system baru dalam pelayanan nasabah pun diterapkan, dengan menyesuaikan kebijakan protocol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini juga membedakan kesibukan yang terjadi di BSI kantor cabang pembantu masaran saat pandemic dan setelah pandemic, dimana ketika pandemic berlangsung, BSI kcp masaran tidak membuka bagian *customer service* yang bergerak dalam bidang telemarketing, melainkan melakukan strategi jemput bola dan pelaksanaan layanan secara online melalui telepon, dan juga *video call* . BSI cabang masaran telah menerapkan layanan prima sejak awal operasional bank, hal ini mendasari bahwa layanan prima memang penting guna memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. *Customer service* dan semua lini diwajibkan memahami pelayanan prima dan melaksanakannya sesuai *Jobdesk* masing-masing. Dan kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan prima saat pandemic berkaitan dengan waktu operasional yang terbatas pada pukul 08.30 – 14.00 wib, namun hal itu bukan menjadi masalah lagi karena waktu operasional BSI kembali seperti semula, setelah kebijakan dicabut pasca pandemic ,operasional bank kembali menjadi 08.00 – 16.00 wib

Pasca pandemic operasional kembali seperti semula, namun perbedaan tetap dirasakan meski aturan mengenai PPKM sudah dicabut. Terlihat dari semua lini karyawan masih tetap menggunakan masker dalam pelayanan, serta *customer service* tetap melayani dengan bilik transparan sebagai pembatas diatas meja layanan.

Pelayanan prima menurut narasumber, adalah pemberian layanan yang dapat memfasilitasi semua yang dibutuhkan nasabah dalam hal perbankan dan memudahkan dari segala aspek, serta memberi kenyamanan dalam prosesnya sehingga nasabah merasa aman, amanah, dan dimudahkan. Sebagai *branch manager*, pentingnya untuk memastikan bahwa setiap lini mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabah dalam pelayanan jasa perbankan BSI di kantor cabang pembantu masaran, merupakan hal yang dilakukan agar pelayanan prima dapat tercapai maksimal. Dengan menggunakan tablet penilaian yang diberikan pada meja layanan, memberikan akses kepada nasabah untuk dapat memberikan penilaian langsung terkait layanan yang diberikan. Sehingga membantu BSI kcp masaran untuk dapat mengetahui sejauh mana pelayanan prima telah terlaksana,

Bank syariah Indonesia mencoba memberikan layanan tambahan melalui media yang berbeda, yaitu aplikasi mobile banking. Disini BSI menambahkan beberapa fitur agar nasabah dapat melakukan semua kebutuhan transaksi penting tanpa harus pergi ke bank. Salah satu fitur yang terdapat pada aplikasi mobile banking yakni menyediakan system agar nasabah yang telah memiliki rekening di BSI dapat membuka rekening baru dengan tujuan masing-masing melalui aplikasi *mobile banking* tanpa harus tatap muka dengan *customer service*. Hal tersebut berlaku juga bagi nasabah baru dapat membuka rekening pada BSI melalui aplikasi *m-banking*. Begitupun dengan aktivasi layanan *mobile*

banking itu sendiri, dimana nasabah cukup membuka aplikasi *m-banking* untuk melakukan aktivasi dengan menggunakan verifikasi wajah dan menyediakan kartu tanda penduduk.

Pasca pandemic, masyarakat sudah mulai terbiasa dengan hal tersebut, sehingga membuat layanan pada kantor Bank syariah Indonesia sedikit berkurang aktifitasnya. Nasabah telah terbiasa melakukan mandiri melalui aplikasi. Hal ini mendorong nasabah untuk tetap loyal kepada Bank Syariah Indonesia disebabkan kemudahan – kemudahan yang telah disediakan. Meskipun membuat aktifitas pada Bank syariah Indonesia secara tatap muka dengan *frontliners* berkurang. Namun hal ini tidak mengartikan bahwa terjadi pengurangan jumlah nasabah pada BSI. Layanan ATM (anjungan tunai mandiri) juga memiliki fasilitas setor tunai yang membuat nasabah lebih memilih untuk menyetorkan uangnya melalui atm daripada harus mengantri di bank.

Meskipun masyarakat dan nasabah telah terbiasa melakukan aktifitas perbankan secara mandiri melalui aplikasi *mobile banking*, karyawan BSI cabang masaran tetap diberikan pelatihan secara rutin dan berkala baik saat pandemic maupun setelah pandemic. Pelatihan diberikan guna *upgrade* kemampuan karyawan dalam memberikan layanan setulus hati kepada nasabah. Evaluasi dilakukan setiap hari guna mendapatkan solusi atas hambatan – hambatan yang dihadapi *customer service* pada khususnya. Karena tugas utama *customer service* menempatkan posisi agar mampu memberikan solusi kepada nasabah, BSI mewajibkan

customer service memiliki rasa empati yang tinggi, serta *problem solving* yang tinggi agar nasabah dapat merasa terlayani dengan baik.

Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu masaran sragen selain pelayanan melalui *mobile banking* yang telah disediakan dari pusat, terdapat pelayanan prima yang diterapkan oleh karyawan bank syariah Indonesia meliputi :

1. Penampilan dari seluruh karyawan Bank syariah Indonesia, harus tetap menarik, rapi, sopan dan harum. Karena penampilan disini menjadi pokok utama ketika karyawan hendak melayani nasabah. Penampilan yang rapi dan harum, membuat nasabah atau siapapun tetap merasa nyaman ketika berhadapan secara langsung.
2. Memberikan senyuman yang tulus dan ramah, dalam melayani setiap nasabah yang datang ke kantor Bank Syariah Indonesia. Dengan senyum yang tulus dan ramah, merupakan penerapan layanan setulus hati yang sesuai dengan misi dari Bank Syariah Indonesia.
3. Melakukan kontak mata kepada nasabah ketika melayani nasabah, dan mendengarkan, serta memahami permasalahan yang disampaikan nasabah, agar dapat memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan oleh nasabah

Bank syariah Indonesia juga membuat program yang dapat menambah ketertarikan calon nasabah serta nasabah dengan adanya *Reward* bagi siapa saja yang membuka rekening di bank syariah

Indonesia. Program tersebut diharapkan dapat meningkatkan Minat nasabah pada BSI bertambah. Serta disebabkan lokasinya yang strategis dan BSI adalah satu-satunya bank syariah yang beroperasi pada wilayah tersebut. Sehingga masyarakat memilih menggunakan BSI cabang masaran. Untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah BSI cabang masaran, BSI juga bekerjasama dengan pihak ketiga, serta melakukan kegiatan marketing berupa iklan. Sedangkan dalam hal pelayanan, dengan melengkapi layanan BSI dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* serta penerapan layanan prima setulus hati, disebut sebagai faktor yang membuat nasabah memilih menjadi nasabah BSI cabang masaran. Hal itu berdasarkan data BSI cabang masaran, berupa jumlah nasabah awal operasional tahun 2021 tercatat 12.000 rekening, dan pada tahun 2022 bertambah menjadi 18.000 rekening pasca pandemic covid. Itu artinya terdapat penambahan sebanyak 6000 rekening baru. Rekening baru terwujud tidak hanya dari nasabah baru bank syariah Indonesia saja. Melainkan juga dari nasabah lama yang menghendaki pembukaan rekening baru, guna memenuhi fungsi yang dibutuhkan oleh nasabah seperti rekening untuk tabungan umroh, rekening pendidikan, rekening untuk pembelian rumah, dan lain – lain.

Menurut ibu fauzia, pelayanan prima tidak akan sempurna tanpa didampingi dengan adanya evaluasi kepada karyawan. Bank syariah Indonesia telah menerapkan program penilaian langsung kepada

karyawan yang bertugas secara langsung dan bertatap muka dengan nasabah, dengan adanya papan petunjuk untuk memberikan penilaian kepada karyawan bank. Penilaian tersebut dilakukan dengan menggunakan media tablet untuk kemudian nasabah memberikan penilaian kepada karyawan yang bertugas melayani saat itu juga setelah layanan selesai diberikan. Hal ini merupakan langkah selanjutnya dalam pelaksanaan pelayanan prima kepada nasabah BSI. Sehingga Bank Syariah Indonesia dapat mengevaluasi kinerja dan performa karyawannya dengan menjadikan penilaian nasabah sebagai salah satu indikator dalam pelaksanaan pelayanan prima.

Sebagai bank yang menerapkan prinsip-prinsip syariah, bank syariah Indonesia memiliki beberapa macam pelayanan prima yang dapat diberikan kepada nasabahnya, di antaranya:

1. Layanan Mudah dan Cepat.

Bank syariah Indonesia menyediakan layanan mudah dan cepat dalam melakukan transaksi perbankan, seperti transfer antar bank syariah, pembayaran tagihan, dan transaksi tunai.

2. Layanan Mobile Banking

Bank syariah Indonesia juga menyediakan layanan mobile banking yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja dengan menggunakan smartphone.

3. Layanan Tabungan dan Deposito

Bank syariah Indonesia menyediakan berbagai produk tabungan dan deposito yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti Tabungan Syariah, Deposito Mudharabah, dan Deposito Berjangka Syariah.

4. Layanan Pembiayaan Syariah

Bank syariah Indonesia juga menyediakan layanan pembiayaan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah, seperti pembiayaan rumah, kendaraan, usaha, dan konsumsi.

5. Layanan Investasi Syariah

Bank syariah Indonesia menyediakan produk investasi syariah, seperti Reksa Dana Syariah dan Deposito Berjangka Syariah, yang dapat membantu nasabah untuk mengelola keuangan secara efektif dan efisien.

6. Layanan Kredit Mikro Syariah

Bank syariah Indonesia juga menyediakan layanan kredit mikro syariah untuk membantu usaha kecil dan menengah (UKM) dalam memperoleh akses pembiayaan yang mudah dan terjangkau.

7. Layanan Internet Banking

Bank syariah Indonesia menyediakan layanan internet banking yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui website resmi bank syariah Indonesia.

8. Layanan SMS Banking

Bank syariah Indonesia juga menyediakan layanan SMS banking yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui SMS dari ponsel mereka.

Dengan pelayanan prima yang lengkap ini mencakup jasa layanannya, bank syariah Indonesia siap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dalam rangka memenuhi kebutuhan perbankan mereka secara syariah.

2. Nama : Yuliyanto

Jabatan : SPV

Berdasarkan wawancara pada tanggal 5 Januari 2023, yang dilakukan di kantor BSI cabang Masaran disebutkan bahwa BSI cabang pembantu Masaran beroperasi mulai bulan September pasca pemindahan lokasi yang semula di Jalan Sukowati, kemudian berpindah ke daerah Masaran. Hal itu disebabkan adanya dua kantor cabang yang berlokasi hanya berjarak satu ruko saja saat itu pasca merger yang dilakukan antar bank syariah yang dipegang oleh BUMN. Sehingga menyebabkan ada dua kantor BSI yang berada dalam satu kawasan ruko. Tentunya menjadikan pelayanan mubadzir jika dalam satu lokasi, sedangkan hal itu bisa dimanfaatkan untuk menjangkau lebih banyak nasabah lagi di daerah lain yang belum terdapat kantor cabang pembantu.

Kondisi waktu pandemic protokol kesehatan sangat ketat dan benar benar dijaga siapa saja yang diperbolehkan masuk dan yang tidak sesuai

dengan pemeriksaan protocol kesehatan. Selain itu, adanya pembatasan pengunjung yang diterapkan dalam operasional harian, dikarenakan BSI cabang pembantu masaran juga mendapat pantauan dari satgas covid 19. Disini pelayanan prima dikolaborasikan dengan peraturan pppm untuk tetap bisa menjaga jarak dan tidak terlalu banyak nasabah yang terdapat didalam ruangan bank sehingga pihak bank selalu mengusahakan dalam mengatur ritme keluar masuk nasabah. Menurut yuliyanto, saat itu menjadi hal wajib dalam pelayanan adalah penggunaan faceshield, masker serta menyediakan hand sanitizer di setiap meja pelayanan.

BSI melakukan pelayanan prima sesuai dengan visi BSI untuk menjadi top 10 global Islamic bank dan BSI masuk kedalam urutan 3 besar dalam hal pelayanan. Itu artinya ultimate service terlaksana melebihi harapan dari BSI sendiri. Strategi pelayanan prima dapat terlaksana dengan baik karena *customer service* terbiasa untuk menjalankan pelayanan prima sesuai sop. *Customer service, security, teller* mendapatkan role play secara rutin selama satu minggu untuk mempraktekan *case* yang telah disediakan agar lebih mudah untuk dipahami oleh semua bagian sesuai *jobdesk* masing-masing selain itu juga diberikan inclass training. Hal tersebut agar *Customer service, security* dan *teller* dapat menyelesaikan dan memberi solusi atas kendala yang dihadapi oleh nasabah berkaitan dengan pemberian layanan perbankan. Dengan adanya praktek *inclass* training karyawan menjadi semakin handal dalam penanganan setiap masalah dalam pemberian pelayanan perbankan. Selain itu *customer service, security* dan *teller* harus

memperhatikan penampilan sebagai bagian dari penerapan pelayanan prima. Karyawan harus memperhatikan dan memastikan penampilan yang rapi, ramah, sopan dan tanggung jawab menjadi bagian dari pelayanan yang harus dilaksanakan oleh garda terdepan. Bentuk pelayanan prima yang lain dengan mendengarkan apa yang menjadi kebutuhan dari nasabah. Membangun kedekatan personal ketika melayani nasabah juga memberikan dampak positif kepada nasabah untuk menilai karyawan BSI. Nasabah menjadi merasa lebih nyaman dalam menyampaikan kebutuhan dan terbuka dengan kondisi pribadinya. Karyawan BSI mampu memberikan penjelasan dengan nyaman sehingga terbangun kepercayaan oleh nasabah kepada Bank Syariah Indonesia.

Customer Service pun melakukan serangkaian strategi yang telah dirumuskan oleh perusahaan, seperti strategi pada umumnya yang berupa *cross selling*, dimana cs akan memberikan penawaran kepada nasabah berupa produk yang berkaitan atau mendukung untuk produk yang sudah digunakan oleh nasabah. Seperti contohnya, setelah nasabah membuka rekening pada BSI, maka cs akan menawarkan berupa tabungan dalam bentuk deposito yang menguntungkan bagi nasabah. Dengan persyaratan yang mudah, keuntungan dalam jangka waktu tertentu yang ditawarkan sehingga membuat nasabah tertarik dan memindahkan sebagian saldonya ke dalam deposito. Hal itu dilakukan cs sebagai bentuk strategi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dari nasabah.

Selain itu, *up selling* juga dilakukan guna menambah pemilihan produk yang sejenis yang akan dimanfaatkan oleh nasabah. *Up Selling* dilakukan dengan mengetahui *product knowledge* dari keseluruhan produk yang dimiliki, sehingga cs harus memahami keunggulan dari setiap produk. Cs menawarkan produk tambahan kepada nasabah dengan menjabarkan mengenai keunggulan produk tersebut apabila dimanfaatkan dengan produk yang telah digunakan oleh nasabah. Tentunya dengan keunggulan yang lebih banyak, dapat membuat nasabah menjadi tertarik untuk memilih produk tersebut. Target utama dalam pelaksanaan *up selling* dilakukan apabila cs telah mengetahui latar belakang atau status nasabah, sehingga *up selling* dapat dilakukan tepat sasaran. Contohnya, seorang ibu yang menjadi nasabah BSI akan ditawarkan produk tabungan pendidikan untuk sang anak, dengan segala macam kemudahan, dan keunggulan, yang apabila nasabah tersebut tertarik, sehingga nasabah tersebut harus membuka rekening baru untuk tabungan pendidikan yang dapat terisi dengan auto debit dari rekening induk.

Menurut Yuliyani, *security* bertugas sebagai navigator bagi nasabah untuk bisa menempatkan nasabah sesuai dengan apa yang dibutuhkan, sedangkan *customer service* mencoba menggali apa yang dibutuhkan nasabah dengan mencari informasi terlebih dahulu mengenai data nasabah. Hal ini mampu memberikan petunjuk bagi *customer service* untuk menawarkan produk yang kemungkinan dibutuhkan oleh nasabah. BSI menerapkan pelayanan prima agar dapat memberikan kenyamanan kepada

nasabah sehingga membuat nasabah tetap menggunakan jasa BSI dalam transaksi perbankan. Hal ini terbukti pasca pandemic, pembukaan rekening oleh nasabah meningkat. Menurut Yulian, sebagai *customer service* harus mampu memberikan solusi meskipun kendala yang dihadapi beragam. Apalagi ketika PPKM diterapkan oleh seluruh lini bisnis termasuk jasa perbankan. Kendala tersebut terjadi pada saat protokol kesehatan masih diterapkan, seperti terganggunya komunikasi antara *customer service* dengan nasabah karena harus menggunakan masker, dan pembatas transparan, serta waktu operasional yang cukup singkat sedangkan permintaan pelayanan tinggi. Hal ini membuat penolakan pelayanan terhadap nasabah satu jam sebelum waktu operasional selesai, jika di dalam bank masih terdapat antrian nasabah yang belum terlayani. Namun pasca sosialisasi mengenai penggunaan *mobile banking*, nasabah semakin terkondisikan karena terbantuan dengan fitur yang ada di aplikasi tersebut. Nasabah dapat melakukan transaksi transfer uang secara mandiri dengan *mobile banking*. Selain itu nasabah dapat membuka rekening baru melalui aplikasi BSI. Sehingga permasalahan mengenai antrian nasabah dapat teratasi pasca pandemic usai dikarenakan nasabah sudah terbiasa dengan penggunaan fitur-fitur perbankan yang terdapat pada aplikasi serta waktu operasional pelayanan bank syariah Indonesia kembali seperti semula.

Harapan Yuliyanto kepada bank syariah Indonesia untuk mendukung pelayanan prima yang diberikan yaitu adanya penguatan jaringan komunikasi dan infrastruktur, dengan begitu dapat meminimalisir adanya

masalah jaringan dalam system untuk melayani nasabah yang mengalami kerusakan.

3. Nama : Anton
Jabatan : Security

Security merupakan garda terdepan dalam pelayanan pada nasabah bank yang datang. Pada saat pandemic covid, *security* memiliki tugas tambahan untuk mengarahkan nasabah yang datang agar mencuci tangan terlebih dahulu ditempat yang telah disediakan, kemudian mengingatkan untuk memakai masker, dan mengecek suhu tubuh nasabah sebelum dipersilahkan masuk kedalam bank. Hal ini dilakukan terkait dengan aturan protocol kesehatan yang harus diterapkan oleh semua lini bisnis, terutama pada layanan yang berinteraksi secara langsung. Tidak lupa *greeting* diberikan kepada nasabah, sebelum menanyakan apa yang dibutuhkan nasabah. Pasca pandemic, *security* tidak melakukan pengecekan suhu tubuh kepada nasabah, serta tidak mengingatkan nasabah untuk mencuci tangan terlebih dahulu. Meskipun fasilitas tersebut masih tetap tersedia di depan pintu masuk bank syariah Indonesia. Dengan adanya pencabutan peraturan penggunaan masker, *security* juga tidak lagi mengingatkan nasabah untuk menggunakan masker, meskipun *security* dan *customer service* serta *teller* masih tetap menggunakan masker dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Security juga menjadi pengendali kondisi ketika didalam bank terdapat penumpukan nasabah, dengan mempersiapkan kursi tambahan,

agar protokol kesehatan untuk menjaga jarak tetap dapat terlaksana. Kendala yang dihadapi sewaktu covid melanda, dapat teratasi dengan cukup baik, seperti halnya nasabah yang tidak memakai masker, bank telah mempersiapkan masker, dan memberikannya pada nasabah yang tidak memakai masker. Waktu operasional yang singkat juga membuat *security* harus tetap fokus tidak hanya kepada nasabah yang datang, melainkan siaga terhadap kondisi didalam bank. Jika terjadi penumpukan nasabah yang belum terlayani, sedangkan mendekati waktu operasional yang akan habis, *security* akan merubah status layanan yang tertempel pada pintu kaca masuk bank dari buka menjadi tutup. Hal ini agar *customer service* dan *teller* dapat menyelesaikan pelayanan yang sudah menunggu didalam bank. Namun bank akan tetap menyelesaikan pelayanan sampai antrian yang sudah menunggu di dalam bank selesai meskipun biasanya melebihi waktu operasional. Pasca pandemic, dengan kembalinya waktu operasional bank seperti semula, membuat kendala – kendala yang terjadi selama pandemic menjadi terurai, dan tidak menjadi sebuah kendala lagi dalam penerapan pelayanan prima kepada nasabah BSI cabang masaran. *Security* tetap bertugas untuk memberikan *greeting* ketika nasabah datang, dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Membantu memberikan informasi terkait layanan pengambilan kartu antrian dengan mendaftar terlebih dahulu menggunakan tablet yang disediakan. *Security* juga harus memperhatikan penampilannya. Memakai seragam sesuai dengan jadwal seragam harian, serta menggunakan kelengkapan seragam lainnya.

Penampilan yang gagah, bersih, rapi, dan wangi membuat kepercayaan diri *security* dalam memberikan pelayanan meningkat sehingga mampu melayani dengan setulus hati kepada nasabah yang datang. *Security* juga harus cepat tanggap dalam segala kondisi yang terjadi didalam bank. Ketanggapan tersebut termasuk dalam pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah.

4. Nama : Marina

Jabatan : Nasabah BSI

Peneliti melakukan wawancara tambahan kepada nasabah bank syariah Indonesia untuk mendapatkan informasi mengenai pengalaman yang didapat selama menjadi nasabah bank syariah Indonesia. Narasumber menyebutkan bahwa selama menjadi nasabah BSI sejak sebelum adanya merger antar bank syariah sampai menjadi bank syariah Indonesia, pelayanan yang didapat memberikan kesan baik, sangat membantu, dan juga ramah. Hal ini didapat tidak hanya dari frontliners yang secara langsung memberikan pelayanan kepada nasabah, melainkan juga staff bagian kantor yang membantu sepenuhnya terkait kebutuhan nasabah dalam jasa perbankan syariah. Hanya saja nasabah merasakan perbedaan ketika pandemic berlangsung, dimana antrian yang dibatasi searah dengan waktu operasional yang sangat terbatas, mempengaruhi dengan transaksi yang dibutuhkan nasabah. Dimana nasabah belum menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi, sehingga memerlukan waktu untuk menyelesaikan transaksi di bank syariah Indonesia secara langsung. Nasabah merasa

terganggu dengan adanya dinding pembatas transparan yang dipasang di setiap meja layanan. Selain penggunaan masker yang sudah mengurangi kejelasan dalam berkomunikasi, ditambah dengan dinding pembatas, membuat nasabah harus lebih berkonsentrasi dalam mendengarkan setiap arahan frontliners. Pasca pandemic usai, hal yang dirasakan nasabah adalah keleluasaan dalam bertransaksi yang kembali semula seperti sebelum pandemic.

Nasabah tetap memilih menggunakan layanan dari bank syariah Indonesia disebabkan jenis bank yang berbentuk syariah, membuat nasabah lebih tenang dalam menggunakan produk layanan perbankan agar terhindar dari riba. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk ikhtiar nasabah dalam menghindari riba.

Pelayanan bank syariah Indonesia sudah cukup baik bagi nasabah. Hanya saja di kantor cabang pembantu masaran sragen, belum terdapat anjungan tunai mandiri yang memiliki fungsi setoran tunai mandiri, sehingga nasabah tidak dapat melakukan penyetoran uang di luar jam operasional bank. Meski begitu, nasabah berharap, anjungan tunai mandiri segera dilengkapi dengan fungsi setor tunai, agar nasabah dapat terbantuan tanpa harus menunggu jam operasional bank.

4.2.4 Analisis Penerapan pelayanan prima

Penerapan pelayanan prima pada BSI kcp masaran sragen merupakan hal terpenting dalam sebuah usaha yang bergerak dalam bidang

jasa. Disamping dalam variatif produk yang ditawarkan oleh BSI, penerapan pelayanan prima menjadi hal utama agar nasabah merasakan kenyamanan, merasa dihargai dan terbantuan dalam bertransaksi dan menggunakan produk jasa perbankan lain nya yang terdapat di BSI. Kenyamanan nasabah akan terwujud jika pelayanan prima dapat diterapkan secara maksimal disetiap bagian karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Hal ini akan mendorong loyalitas nasabah yang dapat menjadi media informasi bagi calon nasabah yang lain sehingga tertarik untuk menggunakan jasa perbankan dari BSI.

Jadi hasil analisis data antara penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah yang terdapat dalam penyajian data dengan penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabah yang terdapat pada landasan teori, adalah sebagaimana yang tertera pada penyajian data , menurut penerapan pelayanan prima yang dilakukan BSI kantor cabang pembantu masaran harus membuat nasabah merasa nyaman, dan terbantuan dengan adanya layanan dari *customer service, security, teller*. Yang memiliki peran masing- masing dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. *Security* memberikan layanan sepenuh hati pada saat nasabah hendak memasuki bank dengan memberikan *greeting* dan bersikap sopan kepada nasabah, menanyakan hal yang bisa dibantu dengan apa yang dibutuhkan nasabah, serta memberikan bantuan jika nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi awal untuk mendapatkan nomor antrian. Memastikan bahwa kondisi bank aman, dan kondusif.

Pada *customer service*, nasabah akan dilayani dengan senyum salam sapa dan perkenalan diri terlebih dahulu, sehingga akan menumbuhkan emosi personal agar nasabah merasa nyaman dan dekat dengan *customer service*, kemudian menunjukkan empati kepada nasabah termasuk kedalam pelayanan prima yang harus dilakukan oleh *cs*, sehingga nasabah dapat memberikan informasi terkait hal yang dibutuhkan dan informasi lainnya yang diperlukan oleh *customer service* hal ini agar *cs* dapat menawarkan produk jasa yang terkait dengan nasabah dan membantu memberikan solusi atas apa yang dibutuhkan nasabah. Jika dirangkum pelayanan prima yang dilakukan bank syariah Indonesia mencakup :

- a. Penampilan yang terjaga untuk tetap rapi, bersih, dan sopan dihadapan nasabah
- b. Tutur kata yang lembut, ramah serta santun dalam melayani nasabah dengan pedoman melayani sepenuh hati
- c. Memberikan empati kepada nasabah ,dengan mendengarkan yang disampaikan nasabah dengan seksama, tanpa memotong pembicaraan
- d. Memberikan informasi, ataupun solusi atas permasalahan yang sedang dialami nasabah
- e. Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah selesai , serta tidak ada hal lain yang dibutuhkan lagi oleh nasabah

Selain itu, bank syariah Indonesia juga menerapkan *ultimate service* sebagai transformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan *uniqueness*

layanan Bank Syariah. Artinya Bank syariah Indonesia telah *concern* untuk melayani nasabah tidak hanya melalui pelayanan prima saja, melainkan dengan akses digital yang memberi kemudahan bagi nasabah, serta layanan yang berbeda dari layanan yang lain. BSI berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik tersebut melalui 4 aspek yaitu

- a. *People*, dimana pegawai harus memiliki *hospitality* atau keramah tamahan yang tinggi
- b. Sebagai *financial advisor*, yang berfungsi memberikan solusi bagi nasabah dengan cepat, fleksibel, dan sesuai kebutuhan. *Digital process*, juga menjadi kunci solusi digital sehingga proses transaksi menjadi mudah dan lebih praktis dan disesuaikan dengan gaya hidup nasabah
- c. Aspek *physical* yang disesuaikan dengan protokoler kesehatan
- d. Aspek *business* yang berkelanjutan bagi bank syariah Indonesia

Pelayanan prima yang diterapkan diharapkan mampu menarik nasabah untuk tetap menggunakan jasa perbankan melalui Bank Syariah Indonesia. Penerapan pelayanan prima juga merupakan suatu wujud usaha dari retensi yang dilakukan oleh bank syariah Indonesia. Retensi nasabah merujuk pada kemampuan suatu bank untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada dan mendorong mereka untuk tetap loyal dan terus bertransaksi dengan perusahaan tersebut. Sementara itu, pelayanan prima (*excellent customer service*) adalah konsep di mana bank berupaya memberikan pelayanan yang luar biasa kepada nasabah, melebihi harapan mereka, dan memastikan kepuasan nasabah yang tinggi.

Kaitan antara retensi pelanggan dengan pelayanan prima sangat erat. Pelayanan prima merupakan salah satu faktor kunci yang berkontribusi dalam mempengaruhi retensi pelanggan. Ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang luar biasa kepada pelanggan, mereka cenderung merasa dihargai, diprioritaskan, dan puas dengan pengalaman bertransaksi.

Berikut adalah beberapa cara di mana retensi pelanggan terkait dengan pelayanan prima:

1. Membangun hubungan yang kuat: Pelayanan prima membantu perusahaan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan memperoleh dukungan yang efisien, mereka cenderung merasa terhubung dengan perusahaan dan lebih mungkin untuk tetap setia.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan: Pelayanan prima memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan, memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang tinggi mendorong mereka untuk tidak mencari alternatif lain dan tetap bertransaksi dengan perusahaan yang menyediakan pelayanan yang baik.
3. Membangun reputasi yang baik: Ketika perusahaan konsisten dalam memberikan pelayanan prima, mereka membangun reputasi yang baik di mata pelanggan. Reputasi yang baik akan menciptakan daya tarik bagi pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

4. Mengurangi tingkat keluhan dan pengembalian: Dengan memberikan pelayanan yang baik, perusahaan dapat mengurangi tingkat keluhan pelanggan dan pengembalian produk atau layanan. Hal ini membantu mempertahankan pelanggan dan mengurangi biaya yang terkait dengan penyelesaian masalah pelanggan.

5. Meningkatkan rekomendasi pelanggan: Pelanggan yang puas dengan pelayanan prima cenderung merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Rekomendasi dari pelanggan yang loyal dapat membantu perusahaan mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan retensi pelanggan secara keseluruhan.

Dengan demikian, pelayanan prima memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi retensi pelanggan. Dalam persaingan bisnis yang ketat, perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang unggul memiliki keunggulan dalam mempertahankan dan menarik pelanggan yang loyal. Namun, ada beberapa hal khusus yang perlu dipertimbangkan dalam konteks bank syariah:

1. Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan: Dalam bank syariah, pelayanan prima yang ditawarkan mencakup aspek kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, transparansi, dan keahlian dalam memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Jika bank syariah Indonesia mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan membangun kepercayaan dalam hal mematuhi prinsip-

prinsip syariah, maka pelanggan akan cenderung puas dan memiliki keinginan yang lebih besar untuk tetap bertransaksi dengan bank tersebut.

2. **Edukasi dan Konsultasi:** Pelayanan prima dalam bank syariah juga melibatkan aspek edukasi dan konsultasi kepada pelanggan terkait produk dan layanan yang disediakan. Bank syariah yang memberikan pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip syariah, menjelaskan produk dengan jelas, dan memberikan konsultasi yang tepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini juga dapat membantu pelanggan dalam mengambil keputusan yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai mereka.
3. **Etika dan Nilai-nilai Syariah:** Bank syariah indonesia yang menjunjung tinggi etika dan nilai-nilai syariah dalam pelayanannya akan lebih mampu mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang ramah, adil, dan menghormati prinsip-prinsip syariah akan membuat pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan memiliki afinitas yang kuat terhadap bank tersebut.
4. **Keunggulan Produk dan Layanan:** Pelayanan prima dalam bank syariah juga mencakup keunggulan produk dan layanan yang ditawarkan. Bank syariah yang mampu menyediakan produk dan layanan yang inovatif, sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan memenuhi persyaratan

syariah, akan memiliki daya tarik yang kuat untuk mempertahankan pelanggan.

5. Program Loyalitas: Bank syariah indonesia dapat mengembangkan program loyalitas yang memberikan insentif kepada pelanggan yang setia. Program ini dapat mencakup manfaat seperti diskon, hadiah, atau penawaran khusus lainnya. Dengan cara ini, bank syariah indonesia dapat mendorong pelanggan untuk tetap bertransaksi dan memperkuat retensi pelanggan.

Dalam bank syariah, faktor-faktor tersebut saling terkait dalam membentuk pelayanan prima yang dapat meningkatkan retensi pelanggan. Melalui pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip syariah, kepercayaan, kepuasan, dan keunggulan produk dan layanan, bank syariah Indonesia dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan mempertahankan kesetiaan mereka.

4.2.5 Faktor dan Kendala

Faktor dan kendala dalam penerapan pelayanan prima pada bank syariah Indonesia kcp masaran sragen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di bank syariah Indonesia dapat mempengaruhi penerapan pelayanan prima. SDM yang berkualitas akan mampu memberikan pelayanan yang baik

dan memuaskan kepada nasabah. Meskipun berada di wilayah kecamatan, dan sebagai unit pembantu, sumber daya manusia pada BSI kcp masaran sragen tetap melewati serangkaian test untuk menjadi karyawan BSI. Sehingga kualitas sumber daya manusia disini telah teruji, dan terlatih dengan adanya pemberian latihan berupa *inclass training* secara rutin.

2. Sistem Teknologi Informasi

Sistem teknologi informasi (TI) yang diterapkan di bank syariah Indonesia juga dapat mempengaruhi penerapan pelayanan prima. Sistem TI yang baik akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dan mempercepat proses layanan.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP yang jelas dan terstandarisasi juga dapat mempengaruhi penerapan pelayanan prima. SOP yang baik akan memastikan bahwa setiap nasabah menerima pelayanan yang sama baiknya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah juga dapat mempengaruhi penerapan pelayanan prima. Jika nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka mereka akan menjadi pelanggan yang loyal dan merekomendasikan bank syariah Indonesia kepada orang lain.

5. Kompetensi Manajemen

Kompetensi manajemen dalam memimpin dan mengelola bank syariah Indonesia juga dapat mempengaruhi penerapan pelayanan prima. Manajemen yang baik akan mampu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan memenuhi harapan nasabah.

6. Lingkungan Ekonomi

Lingkungan ekonomi yang berubah-ubah dapat mempengaruhi penerapan pelayanan prima. Jika lingkungan ekonomi tidak stabil, maka dapat mempengaruhi kemampuan bank syariah Indonesia untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada nasabah.

Dengan memperhatikan faktor-faktor di atas, bank syariah Indonesia dapat meningkatkan penerapan pelayanan prima dan memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah.

Selain faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan prima juga terdapat kendala dalam pelaksanaannya sehingga dapat memberikan efek penilaian kepada nasabah.

Kendala menjadi bagian dalam sebuah aktifitas yang dapat diupayakan agar mendapat solusi dan tetap melakukan yang terbaik. Kendala selama pandemic covid harus menyesuaikan kembali aktifitas layanan dalam penerapan pelayanan prima. Waktu operasional yang terbatas ketika pandemic berlangsung dan pppm masih diterapkan, mengakibatkan nasabah harus menyesuaikan waktu agar dapat melakukan transaksi perbankan melalui BSI. Setelah pandemic covid usai dan pppm dicabut oleh

pemerintah pusat, waktu operasional kembali seperti layanan awal sehingga nasabah pun harus kembali menyesuaikan diri dengan jadwal yang kembali seperti saat sebelum pandemic covid 19. Selain itu, kenyamanan dalam pemberian layanan terganggu dengan adanya sekat pembatas antara *customer service*, dan *teller* kepada nasabah sehingga membuat komunikasi memerlukan perhatian ekstra meskipun peraturan ppkm sudah dicabut. Penggunaan masker juga menjadi sebab komunikasi menjadi sedikit terganggu. Kendala juga terjadi pada tempat duduk nasabah pada saat menunggu antrian, dikarenakan disetiap tempat duduk harus memiliki jarak antar nasabah, mengakibatkan kekurangan tempat untuk nasabah agar bisa menunggu antrian dengan nyaman. *security* akan menyiapkan kursi tambahan ketika tempat duduk sudah penuh, untuk tetap membuat nasabah merasa nyaman. Namun kendala yang dipaparkan, terjadi pada saat pandemic covid sampai pandemic selesai bank masih memberlakukan penggunaan masker dan sekat pada *customer service*, *teller*. Meski begitu kendala tersebut sudah teratasi dengan :

- a. Kendala suara, yaitu terganggunya komunikasi antara cs dan nasabah dikarenakan cs masih tetap menggunakan masker, meski peraturan penggunaan masker telah dicabut teratasi dengan cara pengucapan yang lebih tegas namun tetap lembut dalam penyampaian informasi. Mendekatkan diri kepada nasabah ketika ingin berbicara, serta memakai kontak mata kepada nasabah agar nasabah memahami bahwa cs sedang

memberikan informasi, sehingga nasabah memperhatikan penjelasan cs dengan seksama.

- b. Kendala tempat duduk untuk antrian, dengan adanya keterbatasan tempat dalam menunggu antrian, mengakibatkan ketersediaan tempat duduk untuk antrian nasabah tidak cukup. Teratasi dengan sosialisasi penggunaan *mobile banking* agar nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri dengan aplikasi, sehingga mengurangi antrian dalam pelayanan bank syariah Indonesia secara offline.

Karyawan BSI selalu mendapatkan pelatihan dengan berbagai metode pelatihan agar senantiasa meng*upgrade* kemampuan diri para garda terdepan dalam pelayanan kepada nasabah. Pelatihan tersebut sejalan dengan teori yang terdapat pada bab II landasan teori berupa strategi dalam meningkatkan pelayanan, yaitu memberikan pelatihan dengan metode *role play* atau memainkan peran yang dilakukan berdasarkan kasus kasus ter*update* yang sedang dialami para karyawan. Dengan pelatihan tersebut diharapkan baik *customer service* dan *security* mampu memahami peran masing – masing untuk memberikan pelayanan sepenuh hati, yang bertanggung jawab, dan komprehensif. Apapun kendalanya jika pelatihan - pelatihan tetap diberikan kepada karyawan BSI, maka karyawan akan semakin terampil dan lebih memahami setiap tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

4.2.6 Hasil Penelitian

Penerapan pelayanan prima merupakan suatu keharusan yang dilakukan oleh BSI cabang masaran sragen, disamping sebagai sebuah tugas guna memenuhi *standar operational procedure* dalam pelayanan, juga bertujuan untuk memberikan pengalaman terbaik kepada nasabah dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Yang sejalan dengan visi bank syariah Indonesia yang ingin menjadi Global TOP 10 Islamic Bank, serta mewujudkan misi untuk memberikan akses kemudahan dalam keuangan syariah di indonesia, menjadi bank terbesar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, serta menjadi perusahaan pilihan untuk talenta terbaik Indonesia. Hal ini juga mendorong agar semakin banyak masyarakat yang membuka rekening di Bank Syariah Indonesia cabang masaran pada khususnya.

Terbukti dengan peningkatan pembukaan rekening yang tercatat pada bank sesuai table dibawah.

Tabel 4.2

Jumlah rekening yang tercatat pada BSI cabang masaran

Tahun	2021	2022
Jumlah rekening	12.000	18.000

Sumber : Catatan dari data statistic BSI cabang masaran

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa kenaikan terjadi dari tahun 2021 yang berjumlah 12.000 rekening terdaftar pada bank syariah Indonesia, dimana saat itu Indonesia sedang dalam kondisi pandemic sejak tahun 2020. Peningkatan terjadi pada tahun 2022 dengan penambahan sebanyak 4.000 rekening, menjadi 18.000 rekening terdaftar. Peningkatan tersebut juga sejalan dengan adanya fitur baru yang diberikan bank syariah Indonesia kedalam aplikasi *mobile banking* sebagai wujud ultimate service yang mengusung digital dan *uniqueness* yang diterapkan bsi. Dengan begitu dapat disampaikan bahwa hasil dari penerapan pelayanan prima memberikan dampak sebagai berikut :

- 1) Nasabah merasa dilayani dengan baik. Didengarkan setiap kendala yang dirasakan, dan hal yang dibutuhkan dalam transaksi perbankan
- 2) Peningkatan jumlah nasabah yang dibuktikan dengan jumlah nasabah yang terdaftar pada bank syariah Indonesia cabang masaran sragen.
- 3) Pembukaan rekening baru atau penambahan penggunaan produk yang beragam dari nasabah yang sudah memiliki tabungan dari bank syariah Indonesia

Penelitian ini mampu menjelaskan bahwa penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia kcp masaran , sragen dapat meningkatkan serta mempertahankan jumlah nasabah, dilihat dari adanya penambahan pembukaan rekening baru di BSI kcp masaran sragen. Selain dengan menerapkan pelayanan prima, bank syariah Indonesia kcp masaran sragen juga perlu melakukan strategi –strategi yang dapat menunjang kenaikan jumlah nasabah. Dengan strategi berikut :

1. Mengoptimalkan Sumber Daya Manusia Bank syariah Indonesia dapat meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan dan pengembangan secara terus-menerus. Pelatihan ini dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah.
2. Mengadopsi Teknologi Baru Bank syariah Indonesia dapat mengadopsi teknologi baru dalam melakukan operasional perbankan. Hal ini dapat mempercepat proses layanan dan memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan kepada nasabah.
3. Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan Bank syariah Indonesia dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadi faktor penentu dalam memilih bank syariah Indonesia sebagai mitra perbankan.
4. Menerapkan Customer Relationship Management (CRM) CRM dapat membantu bank syariah Indonesia untuk memahami kebutuhan nasabah

dan memberikan pelayanan yang lebih personal. Dengan demikian, nasabah akan merasa dihargai dan menjadi lebih loyal kepada bank syariah Indonesia.

5. Mengembangkan Kemitraan dengan Institusi Lain Bank syariah Indonesia dapat mengembangkan kemitraan dengan institusi lain, seperti perguruan tinggi atau lembaga riset, untuk melakukan penelitian dan pengembangan produk dan layanan perbankan yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
6. Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Jelas dan Terstandarisasi SOP yang jelas dan terstandarisasi dapat memastikan bahwa setiap nasabah menerima pelayanan yang sama baiknya dan memenuhi harapan nasabah. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah Indonesia.
7. Menjalin Komunikasi yang Baik dengan Nasabah Bank syariah Indonesia dapat menjalin komunikasi yang baik dengan nasabah, baik melalui media sosial atau media lainnya. Hal ini dapat membantu bank syariah Indonesia untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Indonesia cabang masaran Sragen dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan oleh *frontliners* pasca pandemic covid 19 tetap terlaksana baik seperti hal nya sebelum pandemic menyerang. Dengan segala penyesuaian pada masa pandemic serta kendala – kendala yang terjadi ketika masa pandemic sudah tidak menjadi kendala lagi dalam penerapan pelayanan prima pasca pandemic covid 19. Justru adanya peningkatan jumlah nasabah yang terdaftar pada BSI cabang Masaran menjadi bukti bahwa BSI telah menerapkan pelayanan prima dengan baik, dengan menjunjung segala aspek pelayanan prima untuk diterapkan, serta ikhlas memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, memberikan pengaruh khusus kepada nasabah untuk memakai jasa perbankan dari Bank Syariah Indonesia Cabang Masaran, Sragen. Berikut hasil penelitian yang dapat penulis simpulkan guna menjawab tujuan dari penelitian ini :

a) Bentuk pelayanan prima yang diberikan kepada Bank Syariah Indonesia guna melayani nasabah :

1) Pelayanan setulus hati dengan senyum, salam, sapa dan mengedepankan keramahan kepada nasabah, serta tutur kata

yang lembut, berintonasi jelas sehingga nasabah dapat mendengarkan dengan baik

- 2) Pelayanan prima dengan memperhatikan penampilan dari setiap karyawan yang bekerja. Harus berpenampilan rapi, bersih, harum, dan sesuai dengan kelengkapan seragam setiap posisi. Memperhatikan penampilan dari ujung kepala sampai kaki, serta memakai tanda pengenal diri atau identitas sebagai karyawan bank syariah Indonesia.
- 3) Menanyakan kepada nasabah apa yang menjadi kebutuhan nasabah dalam hal transaksi perbankan yang dapat dibantu.
- 4) Mendengarkan setiap yang disampaikan nasabah dengan seksama, dan melakukan kontak mata agar nasabah merasa didengarkan dengan baik
- 5) Memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan intonasi yang baik, serta memberikan *problem solving* dari permasalahan yang dihadapi nasabah
- 6) Menyediakan fasilitas penunjang dalam kantor bank syariah Indonesia agar nasabah merasa nyaman ketika harus menunggu antrian didalam bank
- 7) Membuat program *reward* untuk nasabah yang telah setia menggunakan layanan dari bank syariah Indonesia
- 8) Menyediakan tablet penilaian performa karyawan, agar nasabah dapat memberikan penilaian langsung terhadap

performa layanan yang diberikan dari karyawan bank syariah Indonesia

- 9) Melaksanakan program *ultimate service* dengan maksimal agar nasabah dapat merasakan kemudahan – kemudahan bertransaksi di bank syariah Indonesia
 - 10) Memastikan telah memberikan solusi dan informasi kepada nasabah dengan lengkap, dan menanyakan kembali apakah masih ada hal yang bisa dibantu.
- b) Kendala yang terjadi ketika memberikan pelayanan prima
- 1) Ketidaknyamanan dalam memakai masker dan sekat transparan antara *customer service* dan nasabah membuat *customer service* harus memperjelas intonasi agar nasabah dapat mendengarkan dengan baik. Meskipun aturan ppkm telah dicabut, layanan pada bank syariah Indonesia masih menggunakan masker serta sekat transparan yang terdapat pada setiap layanan yang berhubungan dengan teller ataupun *customer service*
- c) Berikut adalah beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh bank syariah Indonesia untuk meningkatkan penerapan pelayanan prima:
1. Menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dan membangun komunikasi yang baik kepada nasabah
 2. Inovasi teknologi untuk mempermudah nasabah dan peningkatan kualitas layanan produk

3. Pengevaluasian dan pembaharuan SOP terkini serta pengoptimalan sumber daya manusia dengan pelatihan secara rutin dan terupdate
4. System keamanan yang kuat, untuk meningkatkan *trust* nasabah dengan jaminan kestabilan system dan IT yang profesional

Dengan mengimplementasikan strategi di atas, bank syariah Indonesia dapat meningkatkan penerapan pelayanan prima dan memperkuat posisinya sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, hambatan ataupun keterbatasan menjadi hal wajar yang bisa dialami para peneliti. Begitu pula dalam penelitian penerapan pelayanan prima guna meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia cabang masaran sragen. Keterbatasan peneliti ada pada kondisi peneliti yang sudah bekerja, sehingga waktu penelitian menjadi lebih panjang dari seharusnya, serta lokasi penelitian yang berubah dikarenakan perijinan kepada lokasi pertama tidak diperoleh. Sehingga peneliti merubah lokasi penelitian pada Bank Syariah Indonesia cabang masaran sragen. Keterbatasan penelitian juga terdapat pada data akurat pertambahan jumlah nasabah bank syariah Indonesia cabang masaran sragen yang melakukan pembukaan rekening. Dikarenakan pihak bank tidak diperbolehkan memberikan data

terperinci mengenai kenaikan jumlah nasabah. Hanya saja Bank syariah indonesia cabang masaran memberikan jumlah nasabah dengan menginformasikan dua digit awal jumlah nasabah.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian ini, peneliti ingin menyampaikan saran agar penelitian selanjutnya bisa mengambil kekurangan dan menjadikannya jawaban atas penelitian selanjutnya.

1. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti memberikan saran untuk meneliti hal lain yang berkembang dalam pelayanan kepada nasabah pada bank syariah Indonesia, peneliti bisa memfokuskan masalah pelayanan prima kepada performa kinerja karyawan itu sendiri, serta bisa memperluas penelitian tidak hanya pada bagian *frontliners* saja, karena pelayanan prima mencakup semua lini karyawan yang bekerja pada perusahaan jasa. Penelitian selanjutnya juga bisa mengarah pada apa yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Penelitian selanjutnya juga bisa membahas mengenai ultimate service yang diterapkan oleh bank syariah Indonesia, yang mengusung digitalisasi dan keunikan pelayanan yang diterapkan.
2. Berdasarkan penelitian ini, peneliti ingin menyampaikan saran kepada BSI kantor cabang pembantu masaran sragen, untuk mengevaluasi strategi yang sudah dilakukan dengan menambahkan strategi yang telah dituliskan dalam penelitian ini, sehingga

menyempurnakan strategi yang akan dilakukan kedepan agar dapat menambah jumlah nasabah secara signifikan.

Serta tetap memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati, dan membicarakan setiap permasalahan agar masalah bisa diangkat dalam pelatihan *role play*. Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan tetap menyediakan fasilitas cuci tangan, meskipun peraturan ppkm sudah dicabut, terkait uang adalah media penyebaran penyakit yang paling mudah. BSI cabang masaran juga tetap menyediakan air mineral gratis bagi nasabah yang mengantri, serta ruang tunggu yang nyaman dengan kursi yang mencukupi bagi nasabah.

Peneliti juga ingin menyampaikan saran kepada BSI kcp, masaran sragen untuk menyediakan anjungan tunai mandiri yang memiliki fungsi setor tunai, sehingga nasabah dapat memanfaatkannya tanpa harus antri di bank pada jam operasional saja. Anjungan tunai mandiri yang memiliki fungsi setor tunai pun juga mencakup fungsi Tarik tunai. Sehingga dirasa oleh peneliti bahwa anjungan tunai mandiri yang berfungsi setor tunai lebih dibutuhkan dan dapat melayani nasabah dengan lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. (2021). *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST - Google Books*. CV. Penerbit Qiara Media.
https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_PENCAPAIAN_BRAND_TRUS/Z5ZCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini - Google Books*. Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Layanan_Prima_dalam_Praktik_Saat_Ini/wchcDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Menurut+Dr.+Patricia+Patton+diperlukan+tiga+paradigma+pengikat+yang+bisa+menjadikan+pelayanan+biasa+yang+kita+lakukan+menjadi+istimewa&pg=PA40&printse
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima : Persiapan membangun Budaya Pelayanan Prima*. 299.
- Erwandi, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Minat Nasabah Memilih. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Bisnis & Akuntansi, 1(1)*, 169–175.
- Fitria, H. (2012). Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah). *Al Infaq, 3(1)*, 58–95.
- Gregorius, C. (2005). *Strategi dan Program Pemasaran*. Andi offset.
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2017). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. April, 63.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Kolistiawan, B. (2017). Tantangan Lembaga Keuangan Syariah dalam Menghadapi

- Ekonomi ASEAN. *MUQTASID Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(1), 78. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v8i1.78-94>
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 75–87. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>
- Moleong, Lexy J., M.A, P. D. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. <http://www.bukukita.com/Referensi/Referensi-Umum/129449-Metodologi-Penelitian-Kualitatif-Edisi-Revisi.html>
- Muhammad. (2004). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Ekonisia.
- Nina, R. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Oktarini, R. (n.d.). Buku Ajar STRATEGI PEMASARAN - Google Books. In *Cipta Media Nusantara*. Cipta Media Nusantara. Retrieved September 13, 2022, from https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_STRATEGI_PEMASARAN/4ul4EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan prima*. lakeisha. https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Prima/YqcsEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Rangkuti, F. (2014). *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis, PT Gramedia, Jakarta*. 245. <https://books.google.co.id/books?id=UHV8Z2SE57EC>
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka.

- Sedjati, R. (2015). *Manajemen Strategis*. Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Strategis/YKmRDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=perumusan+strategi+Hariadi,+2005&pg=PA62&printsec=frontcover
- Silvia, F. (2012). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*, 1–12.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. *CV Jejak*, 54–68.
<https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafii, A. M. (2001). Islamic Banking Bank Syariah dari Teori ke Praktik. *Gema Insani, Jakarta*, 255.
- Syara, A. R., & Handayani, J. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kantor Cabang Kendal. *Keunis*, 8(2), 135. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i2.2113>
- Trimulato, Supriadi, Asyraf Mustamin, St. Hafzah Umar, & Surya Ningsih. (2021). Strategi Bisnis Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah Cabang Makassar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1293–1305.
- Ulum, I. (2011). *Klinik Skripsi*. Aditya Media Publishing.
- Umar, H. (2001). *Strategic Management in Action: Concepts, Theories and Techniques of Analyzing Strategic Management in Action*.

Wardani, kusuma, D. (n.d.). *PENGUJIAN HIPOTESIS (DESKTIPTIF, DAN ASOSIATIF).*

Lampiran

PEDOMAN WAWANCARA

Bismillahirrahmanirrahim

A. Identitas Informan

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :

B. Pertanyaan-Pertanyaan Wawancara Kepada Karyawan BSI Cab.Masaran :

1. Bagaimana Sejarah BSI kantor cabang masaran? Sejak kapan operasional BSI dimulai?
2. Bagaimana kondisi BSI ketika masa pandemic covid 19 menurut (*customer service/ teller/ security*)?
3. Apakah (*customer service/ teller/ security*) merasakan perbedaan kesibukan dalam melayani nasabah saat sebelum pandemi dan ketika pandemi?
4. Bagaimana Anda mendefinisikan pelayanan prima dalam pekerjaan Anda?
5. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan prima ?
6. Apa yang Anda lakukan untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah di bank syariah Indonesia?
7. Bagaimana Anda memastikan kepuasan nasabah setelah menerima layanan dari Anda?

8. Apa saja kendala yang sering Anda temui dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah?
9. Apa strategi yang Anda terapkan untuk mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah?
10. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah?
11. Apa yang Anda pikir dapat dilakukan oleh bank syariah Indonesia untuk meningkatkan penerapan pelayanan prima pada frontliners?
12. Bagaimana Anda dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Anda dalam memberikan pelayanan prima?
13. Bagaimana Anda berinteraksi dengan nasabah yang kurang puas dengan layanan yang diberikan?
14. Apa yang Anda harapkan dari bank syariah Indonesia untuk mendukung Anda dalam memberikan pelayanan prima yang lebih baik kepada nasabah?
15. Apakah terdapat perbedaan jumlah nasabah setelah memberikan pelayanan prima? Diketahui dengan banyaknya pembukaan rekening baru atas nama nasabah baru yang belum terdaftar. Dan atau penambahan rekening atas nama nasabah yang sebelumnya telah terdaftar sebagai nasabah.
16. Apakah terdapat strategi lain yang dilakukan BSI guna meningkatkan jumlah nasabah?

Lampiran

Dokumentasi Kegiatan Wawancara



Lampiran

No.	Uraian Kegiatan	Nov '22	Des '22	Jan '23	Feb '23	Mar '23	Apr '23
1.	Penyusunan Proposal Penelitian						
2.	Penyerahan Proposal Penelitian						
3.	Pengajuan Surat Izin Penelitian						
4.	Pengumpulan Data						
5.	Pengolahan Data						
6.	Penyusunan Skripsi						
7.	Pengumpulan Skripsi						
8.	Sidang Skripsi						
9.	Revisi						
10.	Pengumpulan Berkas						

Lampiran



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id.
– Email: info@iain-surakarta.ac.id.

SURAT KETERANGAN TURNITIN

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : Pingkan Fitria Redati
NIM : 185231155
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Prima Pada Frontliners Guna Meningkatkan Dan Mempertahankan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masaran Pasca Pandemi Covid 19
Paper ID : 2128966602
Date : 10 Juli 2023
Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 26%

Sukoharjo, 10 Juli 2023

 Farah Nilawati, S.Sos.I
 NIK. 198906072018102003



Skripsi_Pingkan FD PBS

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	5%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	docplayer.info Internet Source	2%
4	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
5	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%
8	text-id.123dok.com Internet Source	1%
9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%

10	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1 %
11	core.ac.uk Internet Source	1 %
12	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1 %
13	ejurnal.umri.ac.id Internet Source	1 %
14	buguruku.com Internet Source	1 %
15	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	1 %
16	sumedang.jabarekspres.com Internet Source	1 %
17	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	<1 %
18	Submitted to Universitas Siliwangi Student Paper	<1 %
19	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
20	www.akrabjuara.com Internet Source	<1 %
21	eriellg.wordpress.com Internet Source	<1 %

22	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
23	belajarekonomi.com Internet Source	<1 %
24	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
25	journal.um-surabaya.ac.id Internet Source	<1 %
26	blog.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
27	www.teknokratipreneur.com Internet Source	<1 %
28	repository.usm.ac.id Internet Source	<1 %
29	testing.dqlab.id Internet Source	<1 %
30	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
31	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
32	repository.umj.ac.id Internet Source	<1 %
33	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %

34

www.liputan6.com

Internet Source

<1 %

35

Ula Aulia Rahmawati, Mohammad Balafif, Susi Tri Wahyuni. "Analisis Pengaruh CAR, NPF, FDR, BOPO, dan NOM Terhadap Kinerja Keuangan (ROA) Pada Bank Umum Syariah Periode 2015-2019", Bharanomics, 2021

Publication

<1 %

36

www.researchgate.net

Internet Source

<1 %

37

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

<1 %

38

jurnal.uns.ac.id

Internet Source

<1 %

39

www.naminakiky.com

Internet Source

<1 %

40

Achmad Zaki, Syurya Hidayat, Syaparuddin Syaparuddin. "Analisis pengelolaan barang milik daerah dan hubungannya dengan pendapatan daerah Provinsi Jambi", Jurnal Paradigma Ekonomika, 2021

Publication

<1 %

41

Submitted to Universitas Kristen Duta Wacana

Student Paper

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 20 words

Exclude bibliography On