

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah memiliki tujuan yang sama seperti perbankan konvensional, yaitu agar lembaga perbankan dapat menghasilkan keuntungan dengan cara meminjamkan modal, menyimpan dana, membiayai kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai. Untuk mendapatkan keuntungan tersebut, bank syariah juga tak boleh kalah dengan bank konvensional dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Pelayanan prima atau *service excellence* (SE) adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah. Bagi bank *service excellence* penting untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya dan dapat membantu perkembangan bisnisnya dimasa yang akan datang. Bagi nasabah *service excellence* penting untuk menambah alternative untuk mengambil keutusan dalam hal memilih dan membeli produk. Sedangkan bagi staf bank *service excellence* dapat memberikan rasa bangga terhadap mereka, bank tempat dia bekerja dan produk yang ditawarkan.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan di BTN Syariah Cabang Surabaya terkait dengan pelaksanaan *service excellence* untuk meningkatkan nasabahnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Gambaran mengenai *service excellence* di BTN Syariah Cabang Surabaya adalah melayani nasabah sesuai prosedur dengan hati dan dapat melampaui harapan nasabah. Tiga faktor penting dalam *service excellence* adalah SDM, teknologi, dan sistem. *Service Excellence* diawali dengan *training* karyawan baru dan dilakukan penyegaran tiap tahun sekali, serta SOP sebagai pegangan untuk panduan pelaksanaan operasional.
2. Prosedur standart yang harus dipenuhi setiap hari terangkum dalam *Form Daily Checklist and Monitoring Service Quality*, yang diawasi oleh *internal control (IC)*. Hal yang perlu dipersiapkan sebelum jam layanan berlangsung seperti keadaan *banking hall* bersih, meja kerja milik *front liner* tertata rapi, perlengkapan dan papan informasi tersedia, perlengkapan keindahan berfungsi dengan baik, penampilan seluruh karyawan bersih dan rapi, serta toilet dan mesin ATM berfungsi dengan baik. Sebelum jam layanan dibuka, Para karyawan wajib mengikuti kegiatan Pola Prima dan bersama – sama meneriakkan salam. Ketika jam layanan dibuka, hal – hal yang diawasi oleh IC adalah yang terpenting kinerja *security*, CS, dan *teller*. Selanjutnya peralatan *banking hall* harus tersedia dan berfungsi dengan baik, menciptakan kenyamanan ruangan, kondisi toilet dan ATM tersedia dan berfungsi dengan baik, serta etika dalam menerima telepon turut dikontrol oleh IC.

3. Arti penting *service excellence* bagi BTN Syariah Cabang Surabaya sangat berarti untuk menciptakan citra positif masyarakat terhadap perusahaan. Oleh karena itu banyak upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah. Salah satunya dengan cara menggunakan *mystery shopping* MRI (*Marketing Research Indonesia*) untuk mengukur kinerja karyawan apakah telah sesuai standart SOP atau belum. Selain itu untuk mengukur kepuasan nasabah bertransaksi, BTN Syariah Cabang Surabaya menggunakan lima belas (15) atribut kualitas pelayanan berikut yang telah tercantum dalam Buku Pedoman BTN.
4. Dalam proses pemberian *service excellence* kepada nasabah, BTN Syariah Cabang Surabaya seringkali menghadapi hambatan, yang *pertama* sering terjadi antrian nasabah yang ingin segera dilayani, *kedua* banyaknya nasabah yang datang dan banyaknya tugas yang harus dilaksanakan dengan terbatasnya jumlah karyawan dan tenaga membuat karyawan kadang tidak bersemangat dan melayani nasabah sesuai dengan kebutuhannya saja, *ketiga* sistem jaringan yang sering *offline* ditengah – tengah transaksi dan *keempat* lingkungan area parkir yang kurang memadai.
5. Dengan adanya kendala dan hambatan yang terjadi, maka alternatif penyelesaian yang dapat diambil untuk masalah pertama dapat diselesaikan dengan cara tetap dapat melayani kebutuhan nasabah dengan cepat, dan jika diperlukan bisa minta bantuan kepada rekan kerja satu bagian yang sedang tidak sibuk. Sedangkan untuk masalah keterbatasan karyawan dengan jobdesk yang menumpuk dapat diselesaikan dengan cara karyawan hendaknya

bersikap professional dalam melaksanakan tugasnya dan menata fasilitas BTN Syariah Cabang Surabaya untuk mengalihkan kejenuhan nasabah. Sistem jaringan yang sering *offline* ditengah – tengah transaksi, tindakan yang harus diambil karyawan adalah segera menginformasikan kepada nasabah dan menawarkan kepada nasabah untuk menunggu atau kembali lagi esok hari. Untuk masalah lingkungan area parkir yang kurang memadai, alternatif yang digunakan meningkatkan keamanan diluar area parkir dengan menugaskan petugas parkir untuk mengawasi kendaraan di luar area parkir lebih ketat

5.2. Saran

Adapun yang dapat saya sarankan untuk BTN Syariah Cabang Surabaya dalam menghadapi kendala – kendala yang dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1. Untuk menghadapi masalah pertama yang sering mengalami antrian, sebaiknya BTN Syariah Cabang Surabaya lebih menggolongkan jobdesk karyawan *front liner*, misalnya untuk nasabah yang hanya ingin mencetak buku tabungan, oleh satpam diarahkan ke teller yang terlihat banyak nasabahnya antri. Jika teller sedang ramai, satpam seharusnya mengarahkan nasabah ke CS yang sedang kosong, karena dimeja CS juga terdapat mesin print buku tabungan.
2. Kendala yang kedua banyaknya nasabah dan tugas dengan jumlah karyawan sedikit membuat karyawan BTN Syariah Cabang Surabaya kewalahan. Untuk mengatasi hal ini, sebaiknya pihak SDM kembali merancang jobdesk

karyawannya lebih detail lagi. Karena memang kadang salah satu bagian memiliki jobdesk ganda. Misalnya CS sering membantu marketing untuk sosialisasi produk keluar kantor, sehingga CS yang melayani nasabah hanya satu orang saja.

3. Dalam menghadapi kendala sistem jaringan yang tiba – tiba sering *offline*, hal ini biasa terjadi di bagian CS, ketika CS sedang membuka rekening tabungan, tiba – tiba saja jaringan sedang *offline*. Sebaiknya dalam hal ini CS langsung mengajukan untuk pelayanan secara manual, dengan cara mencatat hal – hal yang penting, uang untuk setoran di *teller* ditahan dulu, nasabah diberi bukti slip setoran tunai yang sudah ditanda tangani CS, dan nasabah diminta kembali besok untuk mengambil buku tabungan dan ATM yang sudah jadi. Hal ini bisa mengantisipasi terjadinya antrian.
4. Untuk lingkungan area parkir kendaraan nasabah yang kurang memadai, memang perlu perhatian khusus, untuk pelebaran tidak memungkinkan karena lokasi BTN Syariah Cabang Surabaya yang ditepi jalan besar dan luas tanah yang tidak begitu besar. Namun untuk membantu nasabah lebih cepat bertransaksi di dalam kantor, BTN Syariah perlu memindahkan ATM yang ada didalam ruangan kantor menjadi agak kedepan gerbang pintu masuk, dan untuk pengambilan secara tunai dibawah tiga juta rupiah, sebaiknya dialihkan untuk transaksi melalui mesin ATM. Sehingga nasabah tidak perlu lama – lama untuk parkir dan juga dapat mengurangi antrian (masalah nomer 1).

Hal – hal diatas perlu dipertimbangkan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dan juga disarankan kepada pihak BTN Syariah Cabang

Surabaya untuk melakukan penilaian untuk mengukur kepuasan nasabah secara berkala dan tidak dengan jangka yang terlalu lama. Meningkatkan kualitas karyawan dalam berpegang teguh terhadap ajaran agama Islam dengan memberikan persyaratan khusus ketika akan melamar kerja di BTN Syariah, misalnya dengan syarat dapat membaca Al – Qur’an dengan lancar dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan untuk meyakinkan masyarakat bahwa BTN Syariah benar – benar bank yang menganut dasar – dasar Islam, baik secara transaksi maupun di lihat dari sisi karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni. 2010. *Modul Customer Service dan Etika Perbankan*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya
- Antonio, M.S. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.
- BTN Syariah Cabang Surabaya. 2005. *Buku Panduan BTN Syariah Cabang Surabaya*.
- Dendawijaya, L. 2004. *Lima Tahun Penyehatan Perbankan Nasional 1998-2003*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Jiang , dkk. 2001. Jurnal: “ *Measuring Information System. Service Quality: Servqual From Other*“ side www.Jurnal.Servqual.com
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- . 2007. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Ratmianto dan Atik S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal, Konseptual, Penerapan Citizen;S Chapter*.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia.

Akses melalui internet :

[http://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998](http://id.wikisource.org/wiki/Undang-Undang_Republik_Indonesia_Nomor_10_Tahun_1998) (12 juni 2012 : 13.47 WIB)

<http://iwandah.blogspot.com/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html> (12 juni 2012 : 14.29 WIB)

<http://pendidikanrakyatku.blogspot.com/p/pelayanan-prima.html> (22 juni 2012: 16.15 WIB)