

**EFEKTIVITAS STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA BPRS LANTABUR
TEBUIRENG CABANG MOJOKERTO JAWA TIMUR**

Laury Bondan Pratiwi^{1*}, Sugiharto²

¹Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

²Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

*Email : sugih.arto@uinjkt.ac.id, laurypratiwi30@gmail.com

ABSTRAK

Perbankan syariah saat ini berkembang begitu sangat pesat terbukti dengan berdirinya lembaga keuangan yang berbasis syariah. Banyaknya nasabah pada suatu perbankan syariah di tentukan oleh baik buruknya pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan prima di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis metode deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan penulisan ini adalah sebagai model analisis interaktif yaitu membagi kegiatan menjadi empat yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Prima, Minat Nasabah

ABSTRACT

Sharia banking is currently developing very rapidly, as evidenced by the establishment of sharia-based financial institutions. The number of customers in an Islamic banking is determined by the merits of the services provided. The purpose of this study was to determine the prime service strategy at BPRS Lantabur Tebuireng Mojokerto Branch. This study uses a qualitative approach with a descriptive type of method, namely research that describes data and information based on facts obtained from BPRS Lantabur Tebuireng, Mojokerto Branch. The data collection technique used in this research is by

collecting data in the form of observation, interview and documentation. Meanwhile, the data analysis used in this writing is an interactive analysis model, namely dividing activities into four, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions or data verification.

Keywords : *Strategy, Excellent Service, Customer Interest.*

PENDAHULUAN

Bank syariah adalah bank tanpa bunga. Bank syariah atau disebut juga bank bebas bunga adalah jasa perbankan yang kegiatan dan produknya berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Untuk menghindari pekerjaan bank berbunga, bank syariah memperkenalkan prinsip-prinsip Muamala ke dalam sistem perbankan. Dengan kata lain, bank syariah atau bebas bunga adalah lembaga keuangan yang menjamin pembayaran dan peredaran jasa keuangan dan keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Syariah (Muhammad, 2017: 7).

Bank merupakan perantara atau sering disebut dengan financial intermediaries. Artinya lembaga perbankan adalah lembaga yang kegiatannya berkaitan dengan masalah mata uang. Penawaran yang paling penting. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip dasar ekonomi Islam.

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 disebutkan bahwa “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut perbankan syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya” (Umam, 2015: 21). Dalam pembangunan ekonomi, pembayaran merupakan bagian penting dari keseluruhan arus barang dan jasa. Tanpa pembayaran, tidak akan ada ekonomi dan perdagangan. Pembayaran adalah perpindahan kepemilikan sejumlah uang dari pembayar kepada penerima pembayaran, baik secara langsung maupun melalui jasa perbankan (Malayu, 2015: 97).

Hal ini dibuktikan dengan terciptanya lembaga keuangan yang sesuai dengan syariat Islam, dan industri perbankan syariah saat ini berkembang secara dinamis. Motivasi pendirian bank syariah adalah untuk melindungi umat Islam dari rentenir di muamalah menurut prinsip-prinsip agama. Bank Syariah Indonesia menyediakan nasabah dengan berbagai produk berbasis Syariah dan telah menarik banyak nasabah.

Bank akan semaksimal mungkin melakukan langkah-langkah yang sangat

optimal agar dapat menarik minat dari nasabah karena nasabah merupakan aset kepercayaan dari bank tersebut. Dari waktu ke waktu masyarakat harus berjuang untuk mensejahterakan kehidupannya. Keinginan dari nasabah semakin meningkat maka dari itu perbankan syariah harus mempunyai strategi yang khusus untuk melayani nasabah ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Kata efektivitas adalah kata yang berasal dari bahasa Inggris yakni *effective* yang memiliki makna berhasil. Maka pengertian dari efektivitas adalah sebuah tingkat keberhasilan dalam hal pencapaian tujuan atau sebuah target yang ingin dicapai. Sondang P. Siagian menyatakan bahwasanya efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya baik alam atau manusia, sarana prasarana dengan jumlah yang tertentu sebagai bentuk dari dasar cara dalam menghasilkan sesuatu yang telah menjadi suatu sasaran atas kegiatan yang dilaksanakan. Sehingga, apabila hasil dari kegiatan tersebut lebih dekat dengan sebuah target atau sasaran yang telah ditetapkan, maka tingkat keefektivasannya semakin tinggi pula. (Husein Umar, 2000: 73)

Strategi berasal dari kata Yunani *strategia* yang artinya panglima perang. Berdasarkan pengertian ini maka strategi adalah suatu seni merancang operasi dalam peperangan seperti cara mengatur posisi atau siasat peperangan angkatan darat dan laut. *Strategia* dapat pula diartikan sebagai suatu keterampilan mengatur suatu kejadian atau peristiwa. Secara umum sering dikemukakan bahwa strategi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. dalam bidang administrasi, strategi diartikan sebagai upaya yang bersifat makro dan menyeluruh. (Dadang, 2015: 5)

Dengan persaingan dengan lembaga perbankan lain BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto mempunyai strategi khusus terutama pada nasabah financing dengan menerapkan layanan yang efektif dan efisien dalam mengelola dan menghimpun dana dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan minat nasabah pembiayaan. Diharapkan nasabah merasa puas dengan adanya pelayanan tersebut. Disisi lain memberikan pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga perbankan guna memenuhi kebutuhan nasabah. Maka dari itu memberikan pelayanan yang efektif kepada nasabah akan dapat mempengaruhi dari jumlah nasabah itu sendiri. Apabila nasabah merasa puas akan pelayanan tersebut diharapkan oleh bank adalah rekomendasi bagi rekannya yang lain untuk menggunakan jasa di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto khususnya merekomendasikan untuk melakukan pembiayaan pada produkproduk financing tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin meneliti lebih lanjut terhadap strategi pelayanan prima pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Maka penelitian yang akan dilakukan berjudul “Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Menarik Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokero Jawa Timur”

KERANGKA TEORI

Strategi pelayanan adalah proses perencanaan terpusat yang saling menguntungkan, kompleks dan komprehensif. Perumusan tujuan dan rencana jangka panjang mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau lembaga yang harus saling bekerja sama. Peluang dan ancaman eksternal.

Menyediakan pelanggan dengan layanan atau layanan berkualitas tinggi dapat memastikan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya mengarah pada retensi karyawan yang memadai (Kasmir, 2015: 22). Jika pelayanan yang diterima memuaskan, maka pelayanan atau kualitas pelayanan dianggap baik, tetapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau pelayanan dianggap buruk. Beragam strategi layanan yang paling banyak digunakan dalam industri perbankan diantaranya adalah :

a. Honesty (Kejujuran)

Integritas perusahaan yang bekerja langsung dengan masyarakat sangat penting karena sangat menentukan kepercayaan nasabah atau prospek di industri perbankan (Bintoro, 2017: 93).

b. Service Excellent (Pelayanan Prima)

Pelayanan bermutu tinggi adalah pelayanan yang memenuhi standar mutu dan memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Rahmayanty, 2017: 39).

c. Innovation (Perubahan)

Perubahan adalah upaya untuk menstandarisasi pengembangan produk atau layanan baru, atau pengenalan persyaratan baru untuk produk atau layanan yang ada (Rianto, 2017: 103).

Efektivitas adalah ukuran tujuan tertentu (kuantitas, kualitas dan waktu) yang dicapai dalam satu arah. Apabila lebih disederhanakan lagi, efektivitas merupakan sebuah keberhasilan yang telah ditentukan patokannya di waktu yang telah lalu. Sehingga, apabila telah mencapai target tersebut, maka dapat dikatakan telah efektif.

Strategi pelayanan adalah proses perencanaan terpusat yang saling menguntungkan, kompleks dan komprehensif. Perumusan tujuan dan rencana jangka panjang mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau lembaga yang harus saling bekerja sama. Peluang dan ancaman eksternal.

Pelayanan prima digunakan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan, orang adalah kunci sukses, karena menjaga dan menjalin hubungan dengan pelanggan adalah interaksi karyawan perusahaan. Karyawan dan orang di luar perusahaan.

Jadi maksud dari efektivitas strategi pelayanan prima adalah seberapa efektif atau seberapa persen keberhasilan dari adanya usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah, sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan seberapa efektif pelayanan tersebut dilihat dari kepuasan nasabah atau pelanggan.

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective*, yang memiliki pengertian berhasil atau melakukan sesuatu yang hasilnya memuaskan. Efektivitas merupakan sebuah tolak ukur dari keberhasilan suatu pekerjaan dilihat dari segi pencapaian targetnya. Seperti halnya organisasi, apabila organisasi berhasil mencapai apa yang menjadi tujuannya, maka dapat dikatakan bahwasanya organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Para ahli memiliki pendapat yang berbeda-beda mengenai pengertian dari efektivitas ini. Adapun perbedaan definisi dari para ahli tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Chung dan Megginson: istilah efektivitas dapat diungkapkan secara berbeda sesuai dengan individu masing-masing. Akan tetapi, Chung serta Megginson mendefinisikan efektivitas sebagai sebuah kemampuan yang membuat tujuan ataupun sasaran dari kemampuan pribadi atau diri sendiri yang tercapai, sehingga organisasi atau sebuah pekerjaan yang sedang dilaksanakan dapat dikatakan hidup atau survive.
- 2) Cambel J.P: efektivitas didefinisikan menjadi lima pokok, yakni: kepuasan terhadap program, keberhasilan program, tingkat pemasukan (input) dan pengeluaran (output), keberhasilan sasaran, dan pencapaian tujuan menyeluruh.
- 3) Drucker: pengertian dari efektivitas adalah melakukan sebuah pekerjaan dengan benar (doing the job right).

4) Heinz Weirich dan Harorld Koontz: pencapaian dari sebuah sasaran dan tujuan.

5) H. Emerson: efektivitas adalah pengukuran tercapainya target atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas merupakan sebuah ukuran dari pencapaian sasaran yang telah ditentukan (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh sebuah manajemen. Apabila lebih disederhanakan lagi, efektivitas merupakan sebuah keberhasilan yang telah ditentukan patokannya di waktu yang telah lalu. Sehingga, apabila telah mencapai target tersebut, maka dapat dikatakan telah efektif.

Pengukuran sebuah efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Karena sebuah pengukuran efektifitas bukan merupakan sebuah hal yang sederhana sehingga tergantung dari siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Pengukuran dari sebuah efektivitas dapat dilihat dari tingkat keberhasilan sebuah organisasi atau pekerjaan. Sehingga sebuah efektivitas dapat ditentukan dari segi pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, semakin mendekati tujuan atau sasaran, memiliki artian bahwa semakin tinggi pula tingkat keefektivitasan sesuatu tersebut. dan perlu dipertegas lagi bahwa tingkat keefektivitasan sesuatu tidak bergantung kepada seberapa banyak biaya yang dikeluarkan untuk mencapai sasaran atau target.

Menurut Davit strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak dicapai, aksi potensi yang menentukan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Selain itu, strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun ke depan, karena berorientasi kemasa yang akan datang.

Strategi menunjukkan arahan umum yang hendak ditempuh oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Strategi ini merupakan rencana besar dan rencana penting. Setiap organisasi untuk mencapai tujuannya. Strategi ini merupakan rencana besar dan rencana penting. Setiap organisasi yang dikelola secara baik memiliki strategi, walaupun tidak dinyatakan secara eksplisit. Mengenai definisi strategi berikut ini akan disebutkan beberapa definisi:

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 adalah rencana yang menyeluruh dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Bagi perusahaan, strategi diperlukan tidak hanya untuk memperoleh proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta memperukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.

Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang bisa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan lingkungan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah pengembangan rencana marketing yang terinci.

Strategi pada hakikatnya ialah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak sebagai peta jalan yang hanya menunjuki arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana operasionalnya.

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan yang diterimanya lebih dari rendah yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.

Minat dapat diartikan suatu keinginan yang timbul dari suatu perhatian seseorang terhadap barang, benda atau dapat juga dikatakan dorongan ingin melakukan kegiatan tertentu. Dibawah ini terdapat pengertian menurut beberapa para ahli:

Minat sama artinya dengan perhatian, antara minat da perhatian pada umumnya dianggap sama/tidak ada perbedaan. Memang keduanya hampir sama dan dalam praktek selalu bergandengan satu sama lain. Jika seseorang yang tertuju pada suatu objek sebenarnya dimulai dengan adanya minat dalam hal tersebut. minat ialah sikap jiwa seseorang termasuk ketiga fungsi jiwanya

(kognisi, konasi, emosi), yang tertuju pada suatu dan dalam hubungan itu unsur perasaan yang terkuat. Perhatian ialah keaktifan jiwa yang diarahkan kepada sesuatu obyek tertentu. Didalam gejala perhatian, ketiga fungsi tersebut juga ada, tetapi unsur pikiranlah yang terkuat pengaruhnya. Antara minat dan perhatian selalu berhubungan dengan praktek. Apa yang menarik minat dapat menyebabkan adanya perhatian dan apa yang menyebabkan adanya perhatian kita terhadap suatu tentu disertai dengan minat.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan salah satu jenis Bank Syariah yang menjalankan kegiatan usaha tanpa bunga dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dan tidak memberikan layanan dalam lalu lintas pembayaran. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 1 ayat 9 yaitu:

“Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan salah satu Bank Syariah yang dalam menjalankan kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/9/PBI/2011 tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah yang dimaksud BPRS ialah Bank Syariah yang menjalankan kegiatan usahanya tidak memberikan layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Menurut Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (SAL-POJK) Nomor 3/POJK.03/2016 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah pasal 1 ayat 1 yang dimaksud BPRS adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Kegiatan BPRS

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 21, kegiatan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yaitu;

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk:
 - a) Simpanan dalam bentuk Tabungan atau yang dipersamakan dengan itu menggunakan Akad wadiah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.

- b) Investasi dalam bentuk Tabungan atau Dposito atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu yang menggunakan Akad mudharabah atau akad lainnya yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- 2) Menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk:
- a) Pembiayaan bagi hasil, yaitu menggunakan Akad Mudharabah atau Musyarakah.
 - b) Pembiayaan jual beli, yaitu menggunakan akad Murabahah, Salam atau Istishna.
 - c) Pembiayaan yang menggunakan Akad Qardh.
 - d) Pembiayaan penyewaan barang bergerak ataupun barang tidak bergerak, yaitu menggunakan Akad iJarah atau sewa beli dengan Akad iJarah Muntahiyah Bit Tamlik. Pengambilalihan utang menggunakan Akad Hawalah
- 3) Menempatkan dana pada Bank Syariah lain, yaitu kegiatan penempatan dana baik dalam bentuk titipan (wadiah) atau investasi yang menggunakan Akad Mudharabah dan atau Akad lainnya yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- 4) Transfer uang, yaitu kegiatan pemindahan uang baik untuk kepentingan sendiri amupun untuk kepentingan Nasabah melalui rekening BPR Syariah yang ada di Bank Umum Syariah (BUS), Bank Umum Konvensional, dan UUS.
- 5) Melakukan kegiatan usaha Bank Syariah yang sesuai dengan Prinsip Syariah dengan persetujuan Bank Indonesia.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis metode deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan data dan informasi berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Dilihat dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau produksi (Rahmat, 2002: 24). Pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah

suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu cara perusahaan bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan.

Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat.

Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti luas, yaitu satu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak terwujud. Seorang staff bank harus memberikan pelayanan yang berkualitas supaya nasabah merasa puas dengan apa yang telah di berikan oleh pihak staff atau pegawai bank tersebut. Seperti halnya pelayanan yang baik sehingga dengan begitu pihak pegawai bank harus mempunyai strategi agar supaya para nasabah ataupun calon nasabah yang baru tetap ingin melakukan tabungan di bank tersebut.

Berdasarkan paparan data yang dimaksud dalam konteks ini tentunya mempunyai korelasi antara hubungan yang sangat erat dengan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, baik yang dihasilkan dari observasi maupun dari hasil wawancara serta temua lainnya yang berasal dari dokumentasi di lokasi penelitian yakni di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto hasil temuan penelitian yang diperoleh atau yang di dapatkan adalah sebagai berikut:

a. Semua karyawan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto yang berada di depan atau yang berhubungan dengan nasabah di ikutkan pelatihan service

excellent.

b. Bentuk pelayanan prima yang diterapkan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto yaitu masih dalam ruang lingkup yang standart biasa yaitu 3S (senyum, sapa, dan salam).

c. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan menggunakan pihak ketiga seperti Asosiasi Bank Syariah (Asbisindo).

Data Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng

Jumlah Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang
Mojokerto Tahun 2018 - 2020

Jenis Produk	Jumlah Rekening		
	2018	2019	2020
Tabungan	746	865	1014
Deposito	56	71	89
Tadhabbur	311	316	378
Qolam	70	91	90
Hijrah	2	4	5
Taqarrub	1	1	2
Jumlah	1186	1348	1578

(Sumber : Data BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto, 2021).

Secara umum, jumlah seluruh nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan rata-rata 15,2% setiap tahunnya. Namun jika kita lihat hanya pada jumlah nasabah pembiayaan taqarrub peningkatannya masih sangat sedikit bahkan bisa dikatkan fluktuatif, sebab pada tahun 2018 dan 2019 jumlah nasabahnya sama, dan ketika tahun 2020 mengalami kenaikan. Hal ini dikatakan fluktuatif sebab setiap tahunnya pasti ada nasabah yang memperpanjang pembiayaannya.

Data Pendapatan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Pendapatan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Tahun	Total Pendapatan
2018	Rp. 133.893.649
2019	Rp. 143.014.310
2020	Rp. 496.388.562
Total	Rp. 773.296.521

(Sumber : Data BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto, 2021).

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto menyatakan bahwa pendapatan pada tahun 2018 – 2020 mengalami peningkatan.

Data Pembiayaan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Jumlah Pembiayaan Rata-Rata Yang Disalurkan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Tahun	Jumlah Pembiayaan Rata-Rata Pertahun
2018	Rp. 10.433.036.000
2019	Rp. 15.519.360.000
2020	Rp. 15.738.605.000

(Sumber : Data BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto, 2021).

Berdasarkan pada tabel diatas, penyaluran dana pembiayaan yang dcairkan oleh PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokertodi tahun 2018, 2019 dan 2020 mengalami peningkatan. Dari tahun 2018 sampai 2019 mengalami peningkatan sebesar Rp. 5.086.324.000 (32%) pertahun, kemudian dari tahun 2019 sampai 2020 juga mengalami kenaikan sebesar Rp. 219.245.000 (11%) pertahun. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pembiayaan yang disalurkan dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto setiap tahunnya kepada nasabah, BPRS tetap bisa dan mampu menjalankan kegiatannya dalam mensalurkan pembiayaannya kepada nasabah dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.

Skema Pembiayaan



Gambar Skema Pembiayaan

Keterangan :

- 1) *Mudharib* dan *sahibul maal* melakukan akad *musyarakah* untuk melaksanakan sebuah proyek bisnis
- 2) Masing-masing menyertakan modal 50% : 50%
- 3) Mereka bekerja bersama-sama untuk menjalankan bisnis tersebut
- 4) Risiko proyek bisnis ditanggung bersama
- 5) Keuntungan dari proyek tersebut dibagi bersama dengan porsi 50% : 50%

Paparan Data

Paparan data berdasarkan apa yang telah peneliti dapatkan di lapangan selama penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting atau utama dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, dalam bab ini akan menyajikan dan menjelaskan hasil temuan penelitian, baik yang diperoleh dengan hasil wawancara, observasi, maupun data dokumentasi.

Data yang peneliti kumpulkan di lapangan, tidak terlepas dari fokus penelitian dan tujuan penelitian itu sendiri, yakni bagaimana strategi pelayanan prima

dalam menarik minat nasabah pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Namun, sebelumnya peneliti akan mendeskripsikan strategi prima dalam menarik minat nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto dimana serangkaian proses strategi di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto dalam menarik minat nasabah. Strategi mempunyai arti yang penting, karena strategi adalah suatu rencana yang harus di lakukan sebelum melakukan sesuatu yang akan dilakukan tanpa adanya hal tersebut maka suatu rencana yang akan kita lakukan tidak akan sesuai dengan apa yang kita harapkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data bahwa dalam strategi pelayanan prima dalam menarik nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto telah dilakukan seoptimal mungkin dan difasilitasi oleh Kepala cabang dan staf lainnya apa yang dibutuhkan oleh para nasabah atau pun calon nasabah seperti halnya pelayanan yang ramah tamah dan sopan santun, memberikan solusi terhadap apa yang tidak dimengerti ataupun yang tidak di pahami oleh para nasabah ataupun calon nasabah dan memberikan arahan sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah, dan lain sebagainya.

Sesuai dengan fokus penelitian yaitu strategi pelayanan prima dalam menarik minat nasabah pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto, maka peneliti memaparkan data sesuai dengan fokus penelitian.

Strategi Pelayanan Prima Dalam Menarik Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Salah satu cara perusahaan bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan.

Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang laam untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan

perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti luas, yaitu satu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak terwujud.

Seorang staff bank harus memberikan pelayanan yang berkualitas supaya nasabah merasa puas dengan apa yang telah di berikan oleh pihak staff atau pegawai bank tersebut. Seperti halnya pelayanan yang baik sehingga dengan begitu pihak pegawai bank harus mempunyai strategi agar supaya para nasabah ataupun calon nasabah yang baru tetap ingin melakukan tabungan di bank tersebut. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Sholeh Bibit, S.Hi Kepala Bagian Operasional, berikut peikan wawancaranya:

“Semua karyawan yang berada di depan ataupun yang langsung berhubungan dengan nasabah ataupun calon nasabah itu saling berkaitan dengan pelayanan dan strateginya memaksimalkan pada pelayanan yang diberikan. Caranya, semua karyawan yang di depan itu pasti di ikutkan pelatihan service excellent (pelayanan yang maksimal) dan dapat memenuhi harapan dan memenuhi kebutuhan nasabah ataupun calon nasabah sehingga dengan begitu para karyawan yang bertugas di depan atau yang berhadapan langsung dengan nasabah ataupun calon nasabah bisa memberikan apa yang dibutuhkan atau yang diinginkan para nasabah ataupun calon nasabah dengan baik dan semaksimal mungkin agar para nasabah ataupun calon nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan”.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak M. Amir Abdillah sebagai Kepala Bagian Marketing BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto bahwasannya:

“Strateginya bagaimana caranya karyawan memberikan pelayanan yang baik dan mudah dimengerti oleh nasabah, sopan dan santun yang wajib dilakukan. Sehingga dengan begitu maka seorang nasabah ataupun calon nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan”.

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwasannya karyawan sebelum terjun kelapangan harus diikutkan pelatihan atau biasa yang disebut service excellent dan karyawan juga ditekankan untuk sopan dan santun terhadap nasabah ataupun calon nasabah dan memberikan pelayanan yang baik ataupun arahan yang mudah di mengerti oleh pihak nasabah ataupun calon nasabah sehingga dengan begitu maka pihak nasabah ataupun calon nasabah dapat lebih cepat mengerti.

Supaya nasabah bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan maka semua bentuk-bentuk pelayanan harus dilakukan

seoptimal mungkin dalam melayani seorang nasabah ataupun calon nasabah. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sholeh Bibit, S.Hi Kepala Bagian Operasional, berikut perikan wawancaranya :

“Bentuk-bentuk pelayanan yang diterapkan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto yaitu masih dalam ruang lingkup yang standart biasa yaitu 3S senyum, sapa dan salam itu pasti dan karyawan harus lebih aktif dalam melayani nasabah, harus sabar ketika melayani, sopan dan ramah.”

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak M. Amir Abdillah sebagai Kepala Bagian Marketing BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Berikut wawancaranya:

“Dalam bentuk-bentuk untuk mempertahankan nasabah yang lama dan bahkan mendapatkan nasabah yang baru hal utama adalah memperhatikan penampilan dan memperkenalkan produk yang ada di BPRS Lantabur Tebuireng sekaligus juga memberikan arahan kepada nasabah baru dan bisa menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti kepada nasabah”.

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan oleh peneliti bahwasannya karyawan harus lebih aktif untuk melayani nasabah dan menerapkan 3S senyum, sapa dan salam. Dalam mempertahankan nasabah adalah memperbaiki penampilan dan memperkenalkan produk dan juga menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti kepada nasabah.

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karyawan mendapatkan pelatihan dan pengembangan untuk kinerja mereka sesuai dengan hasil wawancara kepada Bapak Sholeh Bibit, S.Hi Kepala Bagian Operasional.

“Pelatihan yang diberikan kepada karyawan biasanya yaitu service excellent biasanya memakai pihak ketiga seperti Asosiasi Bank Syariah yang disingkat dengan (Asbisindo) intinya banyak service excellent dan pengembangannya yaitu karyawan harus bisa menguasai teknik komunikasi dan juga etika berkomunikasi, selain itu karyawan harus dapat memahami apa yang diinginkan oleh para nasabah”.⁶⁷ Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan

oleh peneliti bahwasannya karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yaitu harus bisa menguasai teknik komunikasi dan etika berkomunikasi, selain itu karyawan memberikan pelayanan dengan apa yang diinginkan atau apa yang diharapkan nasabah.

Tanggapan Nasabah Terhadap Pelayanan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Melihat begitu pentingnya dalam menarik minat nasabah maka seorang karyawan harus memiliki kualitas kinerja yang sudah sesuai dengan SOP, di BPRS Lantabur Tebuireng sudah mendapatkan pelatihan dan pengembangan,

hal itu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas dan nyaman ketika menabung dan melakukan pembiayaan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.

Peneliti sudah melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang datang ke kantor BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah sesuai dengan standart yang ada dan nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto, hal ini mengaca kepada hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah, salah satunya Agustina, Berikut petikan wawancaranya:

“Iya, karena dengan penjelasan yang diberikan oleh karyawan terkait salah satu produk itu dari penyampaian yang diberikan oleh karyawan sangat mudah dipahami dengan bahasa yang sopan santun dan ramah serta penjelasan yang terstruktur dan sistematis, sehingga membuat nasabah baik semua golongan paham dan mengerti”.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Udin sebagai nasabah.

Berikut petikan wawancaranya:

“Mengenai pelayanan yang dilakukan karyawan sangat baik, misalnya ada nasabah yang nunggak-nunggak itu dijelaskan sampai nasabah mengerti dan paham, dan penyampaian yang dilakukan oleh karyawan sangatlah baik dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah”.

Berdasarkan paparan data yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwasannya untuk mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangatlah baik dan bisa menjelaskan kepada nasabah dengan bahasa yang mudah dipahami dan mudah dimengerti oleh nasabah dengan sikap sopan santun dan ramah.

Karyawan dalam memberikan pelayanannya sudah kompeten sesuai dengan bidangnya. Hal ini mengaca dengan hasil wawancara dari Bapak Muhammad Arif yang menyatakan bahwa:

“Tentunya karyawan sudah kompeten dibidangnya dengan kerja sama yang sangat baik antara rekan yang satu dengan yang lain sehingga diperoleh kerja sama yang baik sehingga memperoleh hasil yang baik”.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Hadi sbagai nasabah.

Berikut petikan wawancaranya:

“Menurut saya karyawan sudah kompeten dibidangnya karena

karyawan sudah mengetahui tugas-tugas apa yang harus dilakukan oleh karyawan dan sudah memenuhi SOP”.

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan dalam kinerjanya sudah berkompeten dan sesuai dengan SOP. Maka dengan begitu seorang karyawan sudah menjalankan pekerjaannya dengan baik dan dengan profesional.

Selain mewawancarai tentang kekompetennya karyawan kami juga menanyakan kepada nasabah tentang pelayanan karyawan dalam mengatasi kesulitan dan keluhan nasabah, sesuai dengan hasil wawancara saya dengan bapak Ahmad:

“Pernah dan bahkan barusan saya mengajukan keluhan tetapi Alhamdulillah dilayani samapi tuntas, dan masalahnya yang barusan saya ajukan mengenai BBS Mobile karena nomer yang saya pakai sebelumnya sudah terblokir dan ingin saya mengganti ke nomer handphon yang baru dan ternyata langsung dilayani dengan baik dan tuntas oleh karyawan”.

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah melayani nasabah dengan puas dan tuntas karena setiap ada kendala dan keluhan dari nasabah, karyawan langsung melayani dengan baik, cepat dan tuntas.

Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Pada prinsipnya dalam strategi pelayanan prima dalam meningkatkan minat nasabah harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Hanya saja dalam prakteknya pelayanan yang utama lebih banyak diberikan kepada petugas yang langsung melayani atau yang berhubungan dengan masyarakat seperti customer service. Customer service adalah petugas yang memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang customer service juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Soleh Selaku Kepala Bagian Operasional BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto tentang pelayanan yang diberikan kepada nasabah sebagai berikut :

“Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan 3S (senyum, salam, sapa) jadi sebagai pegawai BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto. Kita harus melayani nasabah

semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman selama berada di bank kita”.

Dari pemaparan yang diberika oleh Bapak selaku Kepala Bagian Operasional BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto harus memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP dan 3S agar nasabah tetap merasa nyaman.

Salah satu cara perusahaan bank agar merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian layanan yang optimal karena dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu perusahaan yang mampu bersiang dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan. Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasbah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Serta nasabah yang lama dapat memberiken rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru saja untuk mencobanya.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabah terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang pernah dilakukan penulis bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan customer service harus sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan.

Berdasarkan penerapan strategi pelayanan prima dalam menarik minat nasabah pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto dapat dinyatakan efektif. Karena setiap karyawan customer service telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP (standar operasional perusahaan) diantaranya sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.
2. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah

serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah.

3. Mengembangkan proses layanan dan produk untuk melampaui harapan dari nasabah.

Selain mewawancarai karyawan, peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah yang menjadi nasabah aktif di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto dalam mengukur efektivitas dalam menerapkan pelayanan prima BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Icha terhadap pelayanan yang diberikan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto adalah sebagai berikut :

“Selama saya menjadi nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya mengerti jawaban yang dijelaskan. Jadi saya merasakan kenyamanan menabung di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto”.

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Icha bahwa selama menjadi nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto ini beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service. Petugas melayani dengan penuh kesabaran dan ketelatenan. Jika ibu Icha bertanya didengarkan baik-baik dan dijawab pula dengan baik-baik pula. Keterangan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah efektif dengan strategi pelayanan prima dalam menarik minat nasabah pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.

Berdasarkan data yang diperoleh diatas dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka peneliti disini mendapatkan beberapa temuan penelitian yang dimana sebagai berikut :

Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Dalam Menarik Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto

Berdasarkan paparan data yang dimaksud dalam konteks ini tentunya mempunyai korelasi antara hubungan yang sangat erat dengan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, baik yang dihasilkan dari observasi maupun dari hasil wawancara serta temua lainnya yang berasal dari dokumentasi di lokasi penelitian yakni di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto hasil temuan penelitian yang diperoleh atau yang di dapatkan adalah sebagai berikut :

- a. Semua karyawan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto yang berada

di depan atau yang berhubungan dengan nasabah di ikutkan pelatihan service excellent.

- b. Bentuk pelayanan prima yang diterapkan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto yaitu masih dalam ruang lingkup yang standart biasa yaitu 3S (senyum, sapa, dan salam).
- c. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan menggunakan pihak ketiga seperti Asosiasi Bank Syariah (Asbisindo).

Tanggapan Nasabah Terhadap Pelayanan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.

- a. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat baik, sopan, dan santun
- b. Karyawan di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto sudah berkompeten di bidangnya.
- c. Karyawan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto langsung melayani nasabah samapi tuntas dan baik dalam menangani nasabah yang mengalami kesulitan atau bermasalah.

Efektivitas Strategi Pelayanan Prima Dalam Menarik Minat Nasabah Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto Jawa Timur

Berdasarkan paparan data yang dimaksud dalam konteks ini tentunya mempunyai korelasi antara hubungan yang sangat erat dengan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, baik yang dihasilkan dari observasi maupun dari hasil wawancara serta temua lainnya yang berasal dari dokumentasi di lokasi penelitian yakni di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto hasil temuan penelitian yang diperoleh atau yang di dapatkan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan prima yang diberikan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto terhadap nasabah sudah sesuai SOP (standar operasional perusahaan)
- b. Dengan adanya strategi pelayanan prima dalam menarik minat nasabah pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto telah memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.
- c. Diterapkannya strategi pelayanan prima dalam menarik minat nasabah pada

BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto telah memberikan pelayanan yang terbaik dan melampaui harapan dari nasabah serta mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari paparan data tersebut, bahwa temuan penelitian tersebut akan dianalisis secara lebih detail dengan memaparkan letak keterkaitan atau bahkan dengan kajian yang sudah dipaparkan di bab sebelumnya berkaitan pembasahannya:

Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Dalam Menarik Minat Nasabah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang disebut dengan customer service (CS) atau ada juga yang menyebutnya dengan sebutan services assistensi (SA). Secara umum pengertian customer service adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukuan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.

Seorang customer service memegang peranan internal yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersnagkutan dengan berbagai cara. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Customer service sebagai salah satu ujung tombak layanan yang diharuskan mampu memberikan layanan terbaik sehingga mampu mencitrakan keunggulan suatu bank dalam hal ini adalah Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto.

Bentuk Strategi Pelayanan Prima sebagai berikut:

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan atau nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan dan menarik dalam melayani pelanggan. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana.

Di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto tersedianya karyawan

yang baik seperti halnya customer service memberikan pelayanan yang baik atau maksimal dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan hal yang paling penting diperhatikan selain berkualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

Di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto untuk memberikan kenyamanan pada nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto memberikan akses Wifi tempat duduk yang nyaman dan adanya fasilitas mobile banking (ATM Cardless) untuk mempermudah bertransaksi.

3) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan (nasabah) akan puas jika pelanggan (nasabah) bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

Di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto pada dasarnya karyawan bertanggung jawab atas apa yang menjadi keluhan pada nasabah dan mampu untuk menyelesaikan keluhan nasabah.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

Di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto mampu melayani secara tepat, tidak mengulur waktu dan dilayani secara cepat dan tuntas.

5) Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan (nasabah). Karyawan juga mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. jangan sekali-kali menggunakan istilah yang sulit dimengerti, karena akan mengakibatkan salah paham

dengan pelanggan.

Karyawan memberikan pelayanan yang baik secara ramah sopan dan santun serta penjelasan yang diberikan oleh karyawan mudah dimengerti dan dipahami.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan atau nasabah terutama yang berkaitan dengan uang pribadi pelanggan. Khusus untuk pelanggan (nasabah) lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan pelanggan (nasabah) sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, hasil penelitian yang didapat di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto, maka peneliti dapat mengambil simpulan bahwa Strategi pelayanan prima yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas di bagian pelayanan harus bersikap ramah, komunikatif, kompetensi, percaya dan dipercaya. Peran customer service merupakan salah satu hal yang pating terhadap minat nasabah, karena dengan adanya customer service nasabah akan mendapatkan segala informasi. Pelayanan customer service berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena customer service merupakan jembatan penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa/produk yang tersedia, dan tingkat efektivitas PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto adalah sangat efektif, dilihat dari angka keefektivitasan yang mencapai lebih dari seratus persen, seperti halnya yang telah ditentukan di dalam tabel rasio efektivitas.

Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto ada beberapa saran mengenai layanan yang diberikan, yakni :

1. Bagi karyawan

- a. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang.
- b. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan yang meliputi keramahan, komunikatif, dan kerapihan dalam berpakaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro. (2017). *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dadang. (2015). *Strategi Pembelajaran Bahasa*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Husein Umar. (2000) *Bussiness An Introduction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. (2015). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Malayu. (2017). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Muhammad. (2017). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta : Ekonosia.
- Rahmayanty, Rima. (2017). *Menejemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rianro, Nur. (2017). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmat, Jalaudin. (2002). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Umam. (2015). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.