

**ANALISIS KOMPETENSI CUSTOMER SERVICE
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
UNTUK MENJAGA KEPERCAYAAN NASABAH
DI PT. BPR LESTARI NUSANTARA INDONESIA
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh :
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
SAIFUL HASAN
NIM : E20171019

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2022**

**ANALISIS KOMPETENSI CUSTOMER SERVICE
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
UNTUK MENJAGA KENYAMANAN NASABAH
DI PT. BPR LESTARI NUSANTARA INDONESIA
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

SAIFUL HASAN
NIM : E20171019

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Disetujui Pembimbing



Dr. HJ. NURUL SETIANINGRUM, S.E, MM
NIP. 196905231998032001

**ANALISIS KOMPETENSI CUSTOMER SERVICE
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
UNTUK MENJAGA KEPERCAYAAN NASABAH
DI PT. BPR LESTARI NUSANTARA INDONESIA
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Juni 2022

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

M.F HIDAYATULLAH, S.H.I, M.S.I
NIP. 197608122008011015

HIKMATUL HASANAH, M.E
NUP. 201708173

Anggota :

1. Dr. Moh. Haris Balady, M.M
2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Kholidan Rifa'i, SE, M.Si
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”. (QS. Ali Imran [3]:159)*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahan*, (Bandung: JABAL, 2010), 71.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kusembahkan kepada Allah atas segala Rahmat-Nya, yang telah menyelesaikan tugas akhir ini yang masih terdapat kekurangan. Terimakasih kepada Engkau yang telah memberikan jalan dan kekuatan serta yang telah menghadirkan orang-orang terbaik yang selalu memberi motivasi, membantu memberi semangat dan doa kepada penulis. Sesungguhnya karena-Mu lah tugas akhir dapat terselesaikan serta hanya kepada-Mu lah penulis bersyukur dan berdoa.

Dengan rasa syukur dan dengan doa, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Suwali dan Ibu Satriyani yang selama ini memberikan kasih sayang dan dukungan penuh dalam pendidikan saya sampai saat ini. Terimakasih untuk semua doa yang telah diucapkan dan saya memohon maaf atas semua kesalahan yang telah saya perbuat. Semoga bapak dan ibu selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Kakek dan almarhumah nenek saya yang telah memberikan dukungan dan mendoakan sehingga tugas akhir ini dapat selesai.
3. Sahabat terbaik saya Dwi Rahayu Aini yang telah membantu dan mensupport dari awal sampai akhir.
4. Keluarga besar kelas Perbankan Syariah 01 yang sudah menemani hari-hariku belajar dengan penuh kebersamaan, saling mesupport satu sama lain dari awal sampai akhir perkuliahan.
5. Untuk Almamaterku Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tercinta.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segenap puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana dapat terealisasi dengan lancar, melalui judul “Analisis Kompetensi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Menjaga Kepercayaan Nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan banyak terimakasih kepada:

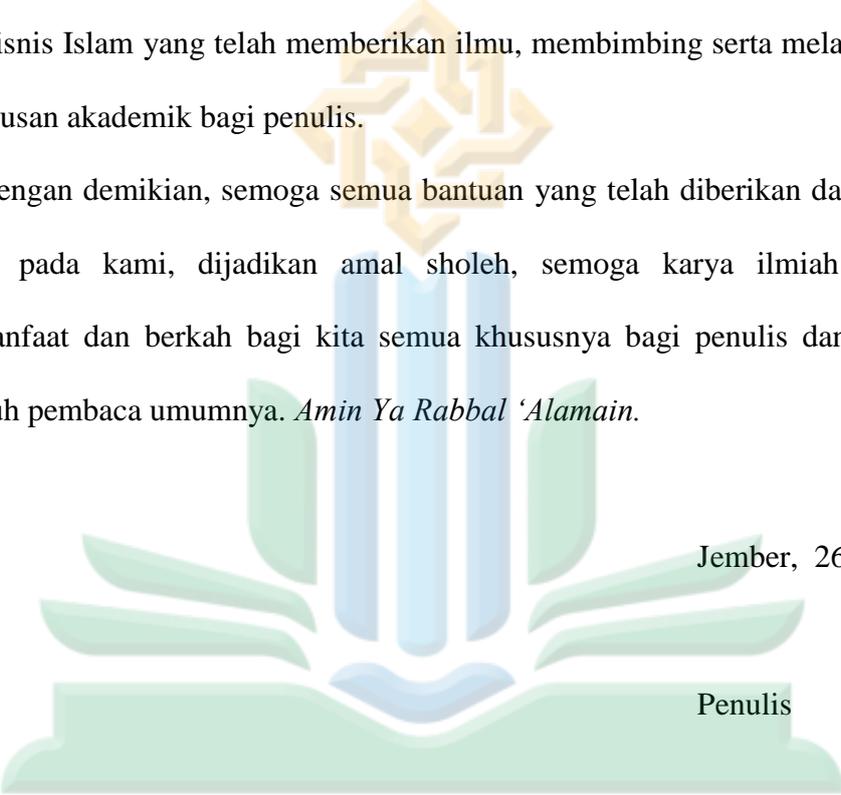
1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’I, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku koordinator program studi Perbankan Syariah dan juga sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan motivasi, arahan dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hendi Kurniawan selaku Kepala Cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

5. Seluruh karyawan PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso yang telah membantu penulis dalam melaksanakan dan menyelesaikan penelitian.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu, membimbing serta melayani segala urusan akademik bagi penulis.

Dengan demikian, semoga semua bantuan yang telah diberikan dari beberapa pihak pada kami, dijadikan amal sholeh, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan berkah bagi kita semua khususnya bagi penulis dan bagi para seluruh pembaca umumnya. *Amin Ya Rabbal 'Alamain.*

Jember, 26 Mei 2022

Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Saiful Hasan, Nurul Setianingrum, 2022 : *Analisis Kompetensi Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Prima Untuk Menjaga Kepercayaan Nasabah Di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso.*

Lembaga keuangan saat ini saling berlomba-lomba untuk bersaing mendapatkan hati dipara nasabah. Lembaga keuangan ingin mempertahankan keberadaanya dihati nasabah agar tetap percaya menjadi nasabah khususnya di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso. Dalam mempertahankan nasabahnya perlu melakukan strategi-strategi pelayanan yang baik. PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso selain bergerak dibidang kredit juga harus menerapkan beberapa strategi pelayanan yang baik pada nasabahnya agar tetap percaya pada bank tersebut.

Fokus dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana strategi yang diberikan oleh Customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ? 2). Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ?

Tujuan penelitian ini adalah 1). Untuk mendeskripsikan strategi customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso. 2). Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian lapangan. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil dari penelitian ini adalah 1. Strategi yang diberikan oleh Customer Service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ini menggunakan tiga strategi yaitu strategi *Responsiveness* (cepat tanggap) , strategi *Competence* (kompetensi), strategi *Honesty* (kejujuran). 2) Upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya dan merasa nyaman menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yaitu dengan menjelaskan aturan-aturan Bank dan menggunakan bahasa daerah masing-masing.

Kata kunci:Kompetensi Customer Service, Pelayanan Prima, Kepercayaan Nasabah

ABSTRACT

Saiful Hasan, Nurul Setianingrum, 2022 : *Customer Service Competency Analysis In Providing Excellent Service To Maintain Customer Trust At PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso Branch.*

Financial institutions are currently competing with each other to win the hearts of customers. Financial institutions want to maintain their existence as customers so that customers continue to believe in being customers, especially at PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso Branch. In retaining its customers PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso Branch needs to implement service strategies to its customers. Therefore PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso Branch should pay more attention to its service strategy. PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso branch apart from being engaged in credit, PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso Branch must also implement several good service strategies to its customers in order to continue to trust the bank.

The focus in this research are: 1). How is the strategy provided by Customer service so that customers continue to believe in being customers at PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso branch ? 2). How are the efforts made by Customer Service in providing services to customers so that customers continue to believe in being customers at PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso branch ?

The aims of this research are 1). To describe the customer service strategy so that customers continue to believe in being customers at PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso Branch. 2). To describe the efforts made by customer service in providing services to customers in order to continue to believe in being customers at PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso branch.

This research uses a qualitative approach and type of field research. Collecting data through observation, interviews, and documentation. Technical validity of the data using triangulation of data sources.

The results of this study are 1. The strategy provided by Customer Service so that customers continue to believe in being customers at PT. The Bondowoso branch of BPR Lestari Nusantara Indonesia uses three strategies, namely the Responsiveness strategy, the Competence strategy, and the Honesty strategy. 2) Efforts made by Customer Service in providing services to customers so that customers continue to believe and feel comfortable being customers at PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Bondowoso branch, namely by explaining the rules of the Bank and using their respective regional languages.

Keywords: Customer Service Competence, Excellent Service, Customer Trust

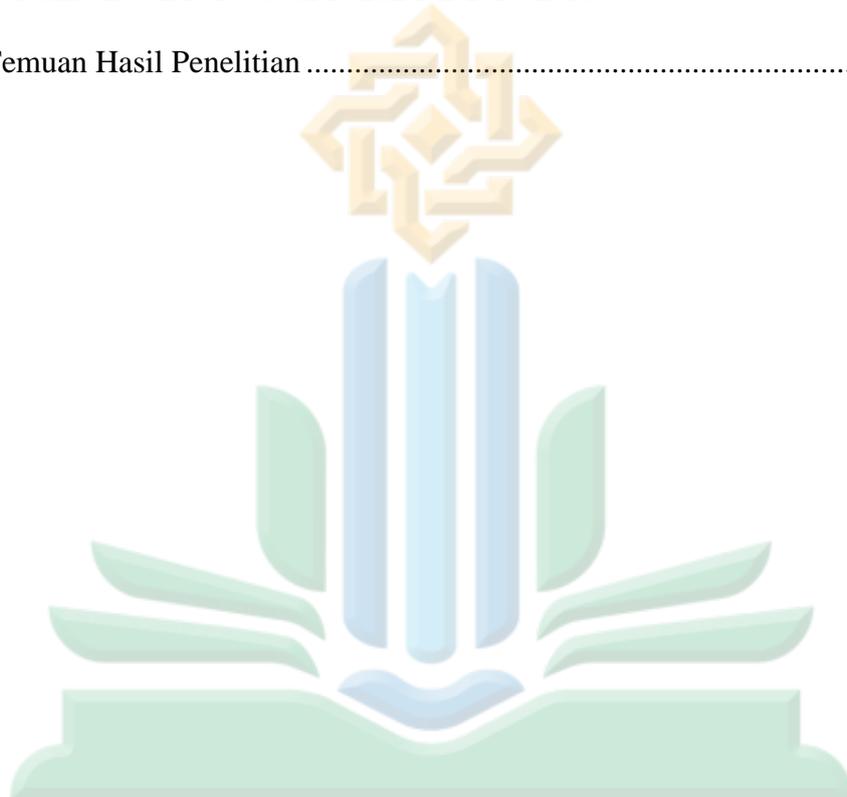
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	23
1. Sumber Daya Manusia (SDM).....	23

2. Kompetensi	25
3. Customer Service	29
4. Bank	31
5. Pelayanan Prima.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Subyek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data.....	46
F. Keabsahan Data.....	49
G. Tahap-tahap Penelitian.....	50
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	52
A. Gambaran Obyek Penelitian	52
B. Penyajian Data dan Analisis Data	54
C. Pembahasan Temuan.....	72
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DATAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

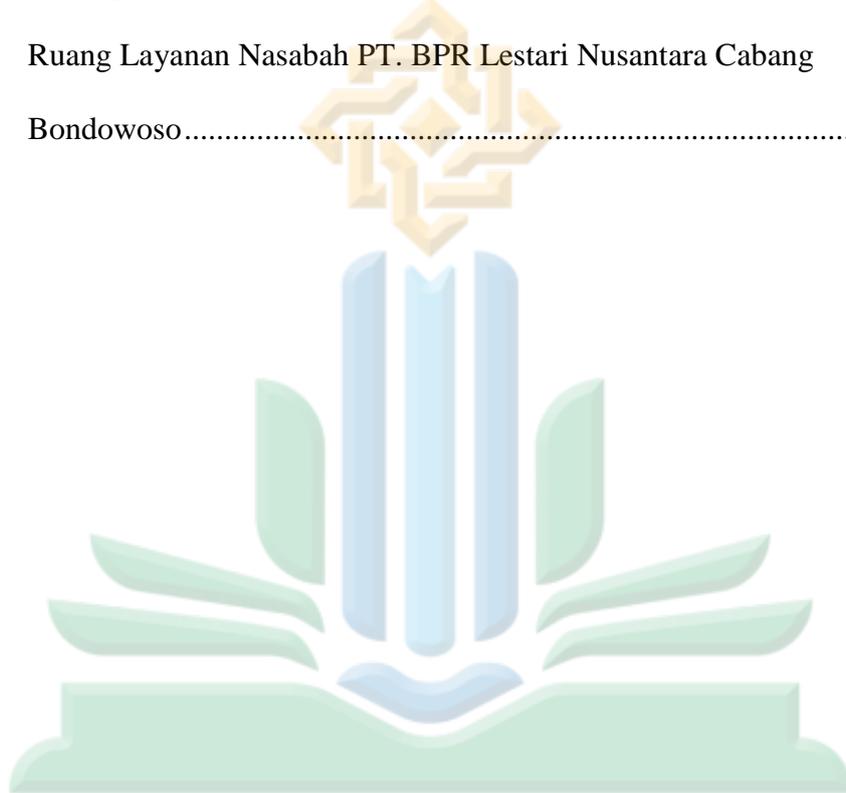
No	Uraian	Hal
1.1	Perbandingan pelayanan Customer Service BPR di Bondowoso	6
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	20
4.2	Temuan Hasil Penelitian	72



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
4.1	Proses Layanan Kepada Nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Cabang Bondowoso.....	56
4.2	Ruang Layanan Nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Cabang Bondowoso.....	66



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 2 Matrik Penelitian

Lampiran 3 Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi

Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 7 Jurnal Kegiatan Penelitian

Lampiran 8 Biodata



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank merupakan jenis usaha yang berhubungan dengan tabungan, peredaran uang, deposito dan lainnya. Bank juga dikenal sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana. Penghimpunan dana secara langsung berupa dana masyarakat, yaitu tabungan, giro, dan deposito. Dana tersebut digunakan untuk modal kerja, investasi dan deposito jangka panjang dan menengah. Bank tradisional pada awalnya dioperasikan dengan metode bunga yang ada, dan secara historis sudah menjadi kebiasaan bagi bank untuk mendapatkan keuntungan dari operasi mereka. Dalam hal ini masyarakat Indonesia sudah tidak asing lagi dengan metode pembiayaan suku bunga.¹

Di Indonesia, terdiri dari bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR), tergantung jenis banknya. Jenis-jenis bank ditegaskan kembali dengan berlakunya UU 10 Tahun 1998 berdasarkan Undang-Undang Pokok No 7 Tahun 1992, bank berdasarkan fungsinya, bank umum adalah bank yang menekankan tentang prinsip tradisional dan/atau syariah. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip tradisional atau syariah. Sebagai bagian dari kegiatan BPR, BPR tidak memberikan layanan terkait dengan transaksi pembayaran bersama. Artinya,

¹ Agus Marimin, “Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, no. 02 (Surakarta 2015) 77.

layanan perbankan yang diberikan oleh BPR jauh lebih sempit dibandingkan aktivitas dan layanan bank biasa.²

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) didefinisikan sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip tradisional atau prinsip syariah dan tidak menyediakan layanan transaksi pembayaran dalam usahanya. BPR hanya menerima deposito berjangka, tabungan, dan/atau jenis simpanan lain yang dipersamakan dengan itu. Kegiatan usaha BPR terutama ditujukan untuk melayani UKM lokal dan masyarakat. Dasar hukum BPR adalah UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998. Undang-undang dengan jelas menyatakan bahwa BPR adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip tradisional atau Syariah dan tidak menyediakan layanan pembayaran dalam usahanya. Bentuk hukum BPR dapat berupa perseroan terbatas, perusahaan daerah, atau koperasi. Dalam penyelenggaraan lembaga keuangan perlu dilakukan analisis terhadap kemampuan customer service dalam melayani nasabah.³

Satu-satunya cara untuk menjaga bank tetap diminati dengan jumlah nasabah yang besar adalah dengan mengembangkan pola layanan terbaik. Dari waktu ke waktu, layanan tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai atau lebih dari yang diharapkan, dengan mempertimbangkan evolusi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik berarti menjaga pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk

² Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), 21.

³ Indria Widyastuti, "*Analisis Bank Perkreditan Rakyat (BPR) terhadap Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil (UMK)*". (Jakarta: 2015), 3.

memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan nasabah, dan selalu bermurah hati dengan organisasi/perusahaan.⁴

Kepuasan nasabah merupakan faktor utama yang tidak boleh diabaikan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam menjaga mitra bisnis di masyarakat luas, sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, kita membutuhkan kemampuan layanan pelanggan yang tepat. Hal ini sangat penting mengingat peran yang dimainkan oleh pelanggan yang secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi terhadap pendapatan.

Kemampuan layanan pelanggan tentu saja masalah perbankan. Salah satunya adalah pembentukan bank layanan pelanggan yang dapat mempengaruhi operasional dan membangun pemberdayaan. Kinerja nasabah juga penting untuk membuat kinerja perbankan lebih kompetitif. Seiring dengan semakin pintarnya masyarakat menuntut pelayanan dan kualitas yang baik, maka bank harus mampu melanjutkan bahkan meningkatkan kualitas untuk mendapatkan keuntungan yang besar. Kemampuan dan pelayanan suatu bank tentunya menuntut agar seluruh customer service perwakilan bank, seperti jasa BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso, memberikan pelayanan terbaik sebagai lembaga keuangan yang berhubungan langsung dengan nasabah.

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta:PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 23.

PT BPR Lesrtari Nusantara Indonesia KC Bondowoso sebelumnya merupakan PT BPR Jember Lestari. Kemudian pada tahun 2020 berubah menjadi PT BPR Lestari Nusantara Indonesia. Perubahan Bank tersebut karena gabungan beberapa grup diantaranya BPR Jember Lestari, Babat Lestari, Porong Lestari, dan Surabaya Lestari yang tergabung menjadi satu yaitu sebagai PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia. Sebagai bank baru, BPR Lestari meminimalkan jumlah karyawan dengan menggabungkan karyawan customer service dengan teller. Pelayanan PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso dikenal dengan layanan pelanggan yang ramah dan cukup baik, dengan jumlah nasabah 528 pada tahun 2021. Jumlah nasabah itu bisa berubah dari tahun ketahun karena banyak nasabah yang sudah melunasi pinjamannya otomatis jumlah nasabah bisa berkurang. Bank tersebut memiliki budaya kerja “Integritas (Shiddiq), Konsisten (Istiqomah), Profesional (Fathonah), Tanggung Jawab (Amanah) dan Kepemimpinan (Tabligh).” Untuk meningkatkan persaingan dengan bank lain BPR Lestari Nusantara Indonesia memberikan pelayanan langsung dan cepat ditangani oleh petugas.

Dengan semakin bersaingnya lembaga keuangan, BPR Lestari Nusantara Indonesia tentunya berusaha memaksimalkan pelayanan kepada nasabah. Dimana customer service memegang peranan penting dalam perbankan. Customer service disini berperan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang ingin bekerjasama dengan bank. Peran customer service adalah bertanggung jawab atas kelancaran layanan

perbankan, menyelidiki keluhan dan masalah sesuai standar pengaduan, dan memahami kelancaran arus informasi, terutama pelayanan customer service.

Demi menjaga kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, customer service harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah tetap bergabung dengan bank. Oleh karena itu, peran customer service sangat berpengaruh dalam membujuk nasabah untuk tetap bergabung di bank.

Peneliti memilih lokasi penelitian PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia KC Bondowoso karena peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang layanan customer service yang sebelumnya sempat berhenti untuk sementara waktu pada tahun 2016. Pada tahun itu BPR Lestari mengalami kemerosotan secara bertahap karena memiliki banyak kredit yang macet. Namun sejak tahun 2018 BPR Lestari mulai melakukan perubahan dengan memperkenalkan pendekatan baru kepada nasabah, dengan cara beradaptasi dengan reformasi sehingga pada akhirnya membawa BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso menjadi bank perkreditan yang mulai diminati nasabah. Selain itu BPR ini juga berupaya untuk menarik minat nasabah kembali dengan menerapkan beberapa strategi baru dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah melalui beberapa bentuk atau pola layanan yang diberikan oleh customer service, diantaranya bersikap cepat tanggap dalam melayani nasabah, memberikaan sapaan yang lembut dan penuh senyuman, serta berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dipahami

oleh nasabah yaitu bahasa madura yang menjadi bahasa sehari-sehari rakyat Bondowoso.

Tabel 1.1
Perbandingan pelayanan Customer Service BPR di Bondowoso

No.	BPR di Bondowoso	Bentuk Pelayanan Prima yang diberikan Customer Service
1.	BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso	<ul style="list-style-type: none"> a. Melayani nasabah dengan cepat dan tanggap b. Menyapa dengan lembut dan penuh semangat c. Bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman d. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta menyesuaikan dengan bahasa yang dimengerti nasabah e. Pemberian layanan pendukung berupa lestari peduli
2.	BPR Ady Bondowoso	<ul style="list-style-type: none"> a. Berbicara dengan sopan, santun dan ramah sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah b. Menjalin komunikasi dengan bahasa formal yang baik c. Jelas dalam menyampaikan informasi
3.	BPR Jatim di Bondowoso	<ul style="list-style-type: none"> a. Berbicara dengan jelas dan menggunakan bahasa yang baik dan jelas b. Memberikan pelayanan dengan tenang dan ramah kepada nasabah c. Memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berbicara dan menyampaikan keluhannya

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh customer service PT. BPR Lestari Nusantara memiliki keunggulan tersendiri dan dapat menjadi pembeda dengan pelayanan pesaing sehingga membuat nilai pelayanan dapat meningkat. Adapun bahasa komunikasi yang digunakan pada saat proses transaksi dapat diterima dan dipahami dengan mudah oleh nasabah karena menyesuaikan dengan bahasa yang digunakan

dalam sehari-hari yaitu bahasa madura yang biasa digunakan di daerah Bondowoso. Kini BPR Lestari menjadi Bank Perkreditan terbesar nomor 2 nasional yang siap melayani nasabah dengan cepat dan bersahabat. BPR Lestari juga menunjang peningkatan kesejahteraan sosial melalui beberapa program yang diluncurkan seperti Lestari Peduli.

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka peneliti sangat tertarik mengangkat permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi customer service untuk menjaga kepercayaan nasabah agar tetap bergabung dengan bank tersebut. Maka judul yang diangkat oleh penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Analisis Kompetensi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Menjaga Kepercayaan di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diambil fokus penelitian diantaranya:

1. Bagaimana strategi yang diberikan oleh Customer service di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dibuat, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan strategi Customer Service di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso.
2. Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mencakup kontribusi apa yang akan diberikan setelah penelitian selesai dilakukan. Kegunaan dapat bersifat teoritis dan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus bersifat realistik.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya oleh mahasiswa lain. Selain itu, informasi customer service dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi masyarakat untuk menjadi nasabah pada suatu

bank tertentu khususnya PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan para peneliti di industri perbankan. Terutama dalam hal pelayanan dari bank kepada nasabah.

b. Bagi Lembaga

1) PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso

Manfaat penelitian ini bagi PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso bertujuan untuk mengukur kapabilitas dan layanan yang ditawarkan oleh karyawan PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso khususnya pada bagian customer service juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pekerjaan bagi pegawai bank.

2) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Sebagai ukuran keberhasilan perkuliahan, penelitian harus dilakukan dan dikemas dalam sebuah karya ilmiah. Selain itu, dapat dijadikan literatur oleh mahasiswa lain yang belajar di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian mengenai pelayanan customer service diharapkan dapat dijadikan pedoman oleh masyarakat dalam hal menentukan dirinya menjadi nasabah pada bank tertentu.

E. Definisi Istilah

Pengertian istilah mencakup arti dari suatu istilah penting yang menarik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah yang dimaksud oleh peneliti. Oleh karena itu, penulis terlebih dahulu menjelaskan arti dari setiap kata yang mendukung judul karya ini. Adapun Masing-masing adalah:

1. Analisis Kompetensi

Analisis kompetensi adalah segala bentuk pendekatan analisis sistematis yang menggambarkan isi atau tugas pekerjaan seseorang, baik kegiatan maupun perilaku, konteks pekerjaan di lingkungan kerja, dan semua tuntutan serta persyaratan pekerjaan tersebut, terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan kemampuan (*ability*) secara luas dan menyeluruh.

2. Customer Service

Customer service adalah divisi yang berperan penting dalam proses pertahanan sebuah perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Sering dianggap sepele, Customer Service sebenarnya adalah pekerjaan yang memiliki banyak fungsi dan peran di dalam perusahaan. Customer Service memiliki dua fungsi utama, yakni menjadi humas terdepan, dan menciptakan budaya perusahaan yang positif.

3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah efisiensi maksimum yang dengannya seseorang berinteraksi dengan orang lain. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, baik didalam maupun diluar perusahaan. Berdasarkan standar dan prosedur pelayanan. Pelayanan yang baik juga diartikan sebagai pelayanan yang terbaik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan/nasabah.

4. Kepercayaan

Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk mengandalkan orang lain yang kita percaya. Kepercayaan adalah keadaan mental yang didasarkan pada situasi dan konteks sosialnya. Ketika seseorang membuat keputusan, mereka akan lebih memilih keputusan berdasarkan keputusan orang yang dipercaya dari pada yang tidak bisa mereka percayai.

Jadi secara istilah, yang dimaksud dengan analisis kompetensi customer service dalam memberikan pelayanan prima untuk menjaga kepercayaan nasabah/pelanggan adalah yaitu menilai kemampuan seorang customer service dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah agar nasabah tersebut tetap percaya menjadi nasabah di bank tersebut. Nasabah merasa puas atau tidaknya tergantung layanan yang diberikan dari customer service itu sendiri, sehingga peran customer service sangat berpengaruh dalam menjaga kepuasan nasabah agar tetap menjadi nasabah di bank tersebut.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah uraian singkat tentang skripsi yang disajikan secara sistematis dari bab per bab dengan sistematis, sehingga pembaca dapat dengan mudah mengetahui gambaran isi skripsi secara global. Skripsi yang akan peneliti tulis terdiri dari lima bab, dan garis besarnya adalah sebagai berikut:

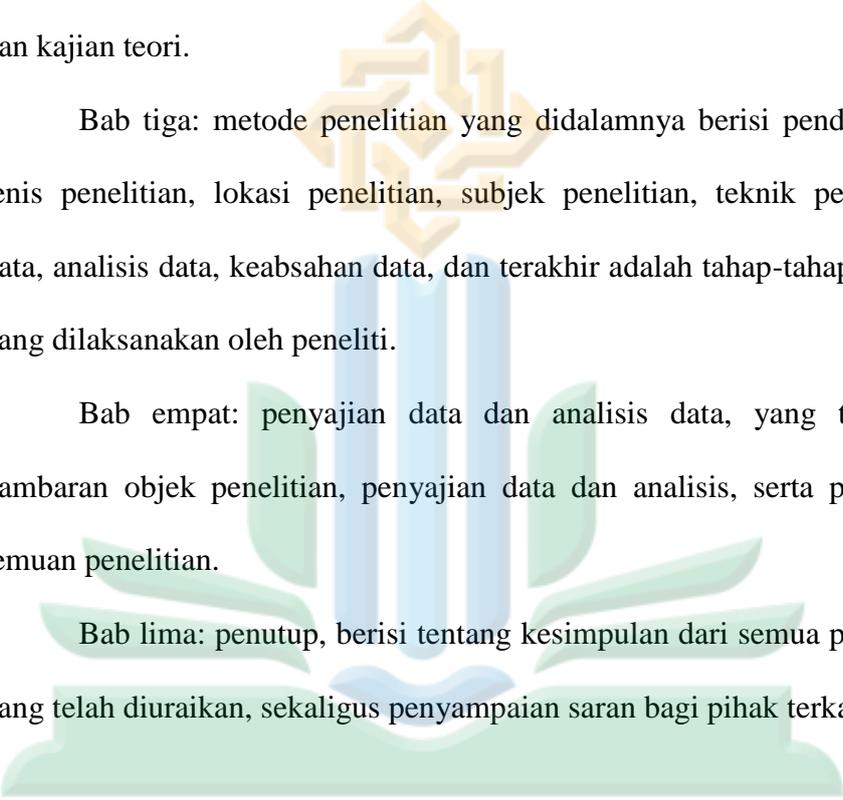
Bab satu: pendahuluan, yang memuat konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab dua: kajian kepustakaan, yang berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab tiga: metode penelitian yang didalamnya berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan terakhir adalah tahap-tahap penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.

Bab empat: penyajian data dan analisis data, yang terdiri dari gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan penelitian.

Bab lima: penutup, berisi tentang kesimpulan dari semua pembahasan yang telah diuraikan, sekaligus penyampaian saran bagi pihak terkait.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti memasukkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel, yang dimuat pada jurnal ilmiah, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana posisi penelitian yang hendak dilakukan.⁵

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian terdahulu ada beberapa hasil penelitian yang dianggap sesuai dengan peneliti yang akan dilakukan yaitu:

- a. Nasmila, 2021, Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Parepare

Hasil penelitian ini menunjukkan strategi customer service untuk meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Parepare didasarkan pada manajemen Syariah yakni sikap yang dapat dipercaya. Dalam hal ini, kembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Dengan sikap

⁵Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah", (Jember: IAIN Jember Press 2019), 46.

ramah, sopan dan menyenangkan, hubungan sosial kami dengan nasabah kami terjalin secara alami.⁶

- b. Devi Oktaviani, 2020, Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI KCP Metro.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh customer service sudah baik, terlihat dari beberapa nasabah yang merasakan puas atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga penilaian nasabah terhadap pelayanan berdampak positif. Namun masih ditemui beberapa hal yang masih kurang, bahkan seharusnya tidak boleh dilakukan selama jam kerja sehingga berdampak negatif sehingga nasabah tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh customer service.⁷

- c. Desi Marlina, 2020, Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro 2018.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan customer service dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang dilakukan oleh BRI syariah metro. Melalui strategi mendasar yang mencakup beberapa aspek yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (*kompetensi*), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution*

⁶ Nasmilah, "Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Parepare"(Skripsi, IAIN Parepare, 2021),76.

⁷ Devi Oktaviani, "Dampak pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Metro"(Skripsi, IAIN Metro, 2020), 68.

(kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excelent* (pelayanan prima), *innovation* (perubahan).⁸

- d. MD Alfacrozie, 2020, Sistem Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Al-ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan mendasar yang dilakukan oleh customer service pada BMT Al-ittihad cabang Panam ialah bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas di BMT. Customer service juga harus memiliki keahlian dibidang komunikasi, karena masing-masing dari nasabah memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka diperlukan komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman. Kendala yang dihadapi customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah BMT Al-Ittihad cabang Panam adalah keterbatasan sumber daya manusia, waktu, dan masalah koneksi. Dari kendala-kendala yang dihadapi tersebut, terdapat beberapa solusi dalam mengatasi setiap kendala, diantaranya: Pertama merekrut SDM kembali agar nasabah yang bertransaksi di BMT Al-Ittihad cabang Panam merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Kedua, dalam bertransaksi hendaknya customer service melakukan SOP yang sesuai dengan ketentuan agar para nasabah tidak terlalu lama

⁸ Desi Marlina, “Strategi pelayanan Customer Service dan Teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia(BRI) Syariah Metro Tahun 2018”(Skripsi, IAIN Metro, 2018), 72.

menunggu. Ketiga, koneksi internet itu sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menangani pelayanan nasabah, sehingga koneksi internet tersebut harus selalu diperiksa agar koneksinya cepat dan data-data nasabah cepat di proses.⁹

- e. Alvi Naslia, 2019, Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Darussalam, dengan t hitung sebesar 8,338 dan t tabel sebesar 1,986 atau t hitung $>$ t tabel. Berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,428. Artinya tingkat kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan nasabah sebesar 42,8% sedangkan 57,2% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini. Dan customer service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Darussalam telah menerapkan standart operasional (SOP) customer service.¹⁰

- f. Linda Rambe, 2019, Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan.

⁹ MD Alfachrozie, "Sistem Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Al- Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru"(Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020), 51.

¹⁰ Alfi Nasila, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah" (Skripsi, UIN Ar- Raniry, 2019), 82.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli lingkungan dan yang terakhir inovasi. Adapun bentuk yang dilakukan oleh Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur adalah pertama memberikan pelayanan yang baik, kedua melakukan cross selling kepada nasabah, ketiga evaluasi berupa roll play yang dilakukan dengan nasabah percobaan oleh sejumlah karyawan lain.¹¹

g. Raodah, 2019, Strategi Komunikasi Efektif Customer Service terhadap Peningkatan Pelayanan di Bank Sulselbar Cabang Barru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif customer service di Bank Sulselbar Cabang Barru dimata nasabah sudah sangat baik atau memuaskan karena nasabah merasa puas atas komunikasi yang digunakan customer service ketika bertransaksi dengan nasabah. Strategi komunikasi customer service Bank Sulselbar cabang Barru dalam meningkatkan pelayanannya kepada nasabah sangatlah penting. Pelayanan customer service berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena customer

¹¹ Linda Rambe, "Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan"(Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2019), 74.

service merupakan jembatan penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa atau produk-produk bank yang tersedia.¹²

- h. Siti Rokhani, 2019, Pengaruh Kompetensi Teller dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi IAIN Ponogoro dalam Menggunakan Tabungan Faedah di BRI Syariah KCP Ponogoro.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis data dan pembahasan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut; Pertama, pada Uji t diketahui bahwa ada pengaruh X1 terhadap Y secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian X1 terhadap Y menghasilkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,005 sehingga H₀ ditolak. Artinya ada pengaruh kompetensi teller secara positif dan signifikan secara terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo dalam menggunakan tabungan faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo. Kedua, Pada Uji t diketahui bahwa ada pengaruh X2 terhadap Y secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian X2 terhadap Y menghasilkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,005 sehingga H₀ ditolak. Artinya ada pengaruh pelayanan prima customer service secara positif dan signifikan

¹² Raodah, "Strategi Komunikasi Efektif Customer Service terhadap peningkatan Pelayanan Bank Selselbar Cabang Barru" (Skripsi, IAIN Parepare, 2019), 67

terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo dalam menggunakan tabungan faedah di BRI Syariah KCP Ponorogo.¹³

- i. Gadis Anggraini, 2018, Strategi Pelayanan Customer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S.parman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh customer service ialah bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk dan keluhan lainnya. Customer service juga memiliki keahlian dibidang komunikasi, yang harus diperhatikan karena masing-masing dari nasabah memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka diperlukan komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman.¹⁴

- j. Nirwa, 2018, Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk, Unit Batua Raya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi customer service dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas dibagian customer service harus bersikap ramah, komunikatif,

¹³ Siti Rokhani, "Pengaruh Kompetensi Teller dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Poogoro dalam Menggunakan Tabungan Faedah di BRI Syariah KCP Ponogoro"(Skripsi, IAIN Ponogoro, 2019), 94.

¹⁴ Gadis Anggraini, "Strategi Pelayanan Customer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S. Parman"(Skripsi, UIN Sumatra Utara Medan, 2018), 64.

ayang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi peran customer service merupakan salah satu hal yang penting terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya customer service nasabah akan mendapatkan segala informasi pelayanan customer service berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena customer service merupakan jabatan penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa/produk yang tersedia.¹⁵

Tabel 2.1
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu
dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti

No.	Nama, tahun dan judul	Persaman	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Nasmila, 2021 "Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk KCP. Parepare "	Jenis Penelitian lapangan dan membahas strategi meningkatkan kualitas pelayanan customer Service kepada nasabah	Memfokuskan pada strategi customer Service sesuai pandangan manajemen Islam
2.	Devi Oktaviani, 2020 "Dampak Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah di BRI KCP Metro"	Menggunakan jenis penelitian kualitatif dan juga membahas tentang pelayanan Customer Service.	Fokus pada dampak dari pelayanan Customer Service itu sendiri.
3.	Desi Marlina, 2020 "Strategi Pelayanan Customer Service	Membahas tentang pelayanan Customer	Memfokuskan pada kompetensi Customer Service dalam

¹⁵ Nirwa, "Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Batua Raya"(Skripsi, UIN Alauddin Makasar, 2018), 65.

	dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro 2018”.	Service	memberikan pelayanan pada nasabah supaya nasabah tetap percaya pada Bank tersebut.
4.	MD Alfacrozie, 2020“Sistem Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Al-ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru”	Membahas tentang sistem pelayanan Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> - Memfokuskan pada kompetensi Customer Service dalam memberikan pelayanan pada nasabah - Menggunakan konsep syariah
5.	Alfi Naslia, 2019 “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam”	Meningkatkan kualitas pelayanan Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> - Memfokuskan pada kompetensi Customer Service dalam memberikan pelayanan pada nasabah - Jenis penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.
6.	Linda Rambe, 2019 “Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan”	Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur	Strategi Customer Service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah.
7.	Raodah, 2019 “Strategi Komunikasi Efektif Customer Service	Strategi Komunikasi Efektif Customer Service terhadap	Memfokuskan pada bagaimana strategi komunikasi customer service.

	terhadap Peningkatan Pelayanan di Bank Sulselbar cabang Barru”.	Peningkatan Pelayanan	
8.	Siti Rokhani, 2019 “Pengaruh Kompetensi Teller dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi IAIN Ponogoro dalam Menggunakan Tabungan Faedah Di Bri Syariah KCP Ponogoro”	Sama-sama membahas tentang pelayanan Customer Service.	<ul style="list-style-type: none"> - Jenis penelitian kuantitatif - Memfokuskan pada pengaruh terhadap kompetensi Teller dan Customer Service terhadap kepuasan nasabah.
9.	Gadis Anggraini, 2018 “Strategi Pelayanan Customer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S. parman”.	<ul style="list-style-type: none"> - Strategi Pelayanan Customer Service - Menggunakan jenis penelitian kualitatif. 	Penelitian terdahulu lebih fokus pada strategi layanan customer service.
10.	Nirwa, 2018 “Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Batua Raya”	Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan	Memfokuskan pada kompetensi Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Sumber: Data diolah dari penelitian terdahulu

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis dengan membandingkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan di lembaga perkreditan rakyat, dimana masing-masing Bank tentunya memiliki cara atau strategi masing-masing untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, seperti BPR Lestari Nusantara Cabang Bondowoso yang memiliki beberapa

strategi pelayanan diantaranya cepat tanggap, kompetensi dan kejujuran yang diberikan oleh customer service sehingga bisa bertahan dan mampu bersaing dengan Bank perkreditan yang lain.

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai sudut pandang ketika melakukan penelitian. Penjelasan teori yang lebih luas dan lebih dalam memberi peneliti lebih banyak wawasan tentang masalah yang harus dipecahkan tergantung pada masalah dan tujuan penelitian.¹⁶

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Setiap organisasi perlu memiliki daya saing agar dapat bertahan dalam persaingan global. Strategi untuk tetap kompetitif adalah dengan memperkuat kapabilitas organisasi dan talentanya. Membuat perbedaan dalam organisasi dan orang-orang adalah strategi yang memungkinkan organisasi bertahan dan beradaptasi dengan lingkungan secara berkelanjutan. Pada saat yang sama, perubahan jaringan mencerminkan

bahwa jaringan seperti organisme yang perlu merespons rangsangan atau stimulus dari lingkungan eksternal. Perubahan ini dapat berupa peningkatan strategi organisasi, mendesain ulang struktur organisasi, dan menciptakan keterampilan perilaku atau kompetensi sumber daya manusia.

Sumber daya manusia (SDM), baik publik maupun swasta, merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan atau

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dari perspektif manajemen strategis, sumber daya manusia adalah modal manusia dan intelektual, menentukan efektivitas faktor-faktor lain seperti modal, peralatan dan struktur.¹⁷

Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari ilmu bisnis yang berfokus pada pengaturan peran sumber daya manusia dalam aktivitas organisasi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu elemen penting dalam sebuah organisasi. Organisasi, terlepas dari bentuk atau tujuannya, diselenggarakan untuk kepentingan orang-orang berdasarkan visi yang berbeda dan dipimpin dan dikelola oleh orang-orang untuk memenuhi misi mereka. Oleh karena itu, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan kelembagaan/organisasi. Selain itu, manajemen SDM adalah pengelolaan sumber daya manusia yang didasarkan pada visi perusahaan, dan dapat mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Oleh karena itu, SDM juga merupakan bagian dari ilmu bisnis. Hal ini mengacu pada fungsi manajemen dalam pelaksanaan perencanaan, organisasi, kepegawaian, bimbingan, dan proses manajemen.¹⁸

¹⁷ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), 1-3.

¹⁸ Tjutju Yuniarsih. Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), 1-13.

2. Kompetensi

a. Definisi Kompetensi

Kompetensi adalah kata-kata yang sering didengar dan diucapkan banyak orang. Kita juga sering mendengar dan mengucapkan istilah dalam berbagai cara, terutama yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia. Namun, dalam banyak kasus, pengenalan, pemahaman, dan makna suatu istilah tidak sama atau kompatibel dengan istilah lain. Persepsi umum tentang "kemampuan" oleh banyak orang mungkin adalah bahwa istilah tersebut menempatkan atribut pada kualitas atau orang-orang berbakat (SDM). Atribut adalah kualitas yang diberikan kepada orang dan benda. Atribut mengacu pada karakteristik khusus yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan secara efektif. Oleh karena itu, atribut terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan persyaratan atau karakteristik teknis tertentu.

Ada yang mengartikan potensi sebagai kemampuan atau sepadan dengan kemampuan. Ada orang lain yang menafsirkan sesuai dengan keterampilan, pengetahuan, dan pendidikannya yang lebih tinggi. Bahkan, sebagian orang menganggapnya layak (feasible), dapat diandalkan (reliable), sesuai, andal, dan cerdas.

Badan Kepegawaian Nasional (2003) mendefinisikan keterampilan dan kualitas pegawai negeri sipil sebagai kemampuan dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan

pegawai negeri untuk melaksanakan tugasnya. Atau membuat pekerjaannya profesional, efektif dan efisien.¹⁹

b. Jenis Kompetensi

Komponen-komponen kompetensi terdiri dari:

- 1) *Motivasi* (Dorongan). “Berulang kali perhatikan pernyataan maksud atau kondisi yang muncul dalam bayang-bayang dan mendorong, memerintahkan, atau memilih tindakan individu.” Motivasi juga mencakup pemikiran yang terkait dengan pernyataan maksud atau topik tertentu. Motivasi ini ada di semua tingkat kesadaran atau alam bawah sadar.
- 2) *Traits* (ciri, sifat, karakter pembawaan), adalah pikiran dan aktivitas psikomotorik yang berhubungan dengan kategori umum peristiwa. Misalnya, seseorang yang percaya bahwa dia mengendalikan masa depan dan takdirnya dikatakan memiliki kualitas yang efektif.
- 3) *Self image* (citra diri), adalah kesadaran diri orang dan evaluasi citra mereka. Definisi citra diri ini mencakup harga diri dari konsep diri dan harga diri.
- 4) *Social role* (peran sosial), adalah Persepsi individu tentang seperangkat norma sosial perilaku yang diterima dan dihargai oleh kelompok sosial atau organisasi yang memilikinya.

¹⁹ Sudarmanto, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), 44-49.

5) *Skills* (keterampilan), adalah kemampuan untuk menunjukkan serangkaian tindakan yang secara fungsional terkait untuk mencapai tujuan kinerja. Keterampilan juga merupakan kemampuan dari mereka yang mungkin secara fungsional efektif atau tidak efektif dalam situasi kerja mereka.²⁰

Berdasarkan kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan, kompetensi terbagi atas dua kategori yaitu:

1) *Threshold competencies*, adalah kualitas utama yang harus dimiliki seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tetapi dengan pengetahuan dan keterampilan dasar penjual, yaitu kinerja rata-rata dengan seseorang dengan kinerja tinggi seperti pengetahuan dan kemampuan produk atau kemampuannya mengisi formulir.

2) *Differentiating Competencies*. Inilah faktor-faktor yang membedakan antara orang yang berkinerja tinggi dan orang yang berkinerja rendah. Misalnya, mereka yang memiliki arah motivasi biasanya terobsesi dengan menetapkan tujuan yang melampaui yang ditetapkan oleh organisasi. Misalnya, kemampuan seorang wiraniaga yang ambisius dapat menetapkan tujuan yang jauh lebih tinggi dari tingkat pencapaian rata-rata.

Selain itu, mereka biasanya dikelompokkan ke dalam enam kelompok kompetensi untuk memberikan kinerja tinggi kepada

²⁰ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), 51-52.

teknisi dan profesional, perwakilan penjualan, staf pendukung, manajer, dan pengusaha. Yaitu, kompetensi berprestasi dan tindakan (*achievement and action*), kompetensi melayani (*helping and human service*), kompetensi memimpin (*influence*), kompetensi mengelola (*managerial*), kompetensi berfikir (*cognitive*), kompetensi kepribadian yang efektif (*personal effectiveness*).²¹

c. Faktor Kompetensi

Terdapat 7 faktor kompetensi yang mempengaruhi atau membentuk kompetensi, yakni:

- 1) Kepercayaan dan nilai, kepercayaan dan nilai tentang sesuatu, memiliki pengaruh yang kuat terhadap sikap dan perilaku seseorang.
- 2) Keahlian/keterampilan, aspek ini memainkan peran yang sangat penting dalam pengembangan kapasitas. Misalnya, berbicara di depan umum adalah keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikkan, dan ditingkatkan. Keterampilan menulis juga dapat ditingkatkan melalui bimbingan, latihan, dan umpan balik.
- 3) Pengalaman, pengalaman merupakan faktor penting dalam membentuk kemampuan seseorang dalam menghadapi pekerjaan. Orang yang memiliki pengalaman mengorganisir orang dalam organisasi yang kompleks mengembangkan keterampilan manajemen secara berbeda dari orang yang tidak berpengalaman.

²¹ Tjutju Yuniarsih. Suwatno, Manajemen Sumber Daya Manusia (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), 24-27.

- 4) Karakteristik personal, sifat kepribadian seseorang juga mempengaruhi kemampuan seseorang. Kemampuan seseorang dalam manajemen konflik dan negosiasi berbeda antara yang memiliki sifat pemarah dan yang memiliki sifat sabar.
- 5) Motivasi, motivasi kerja dan aktivitas mempengaruhi hasil yang dicapai. Motivasi adalah faktor kemampuan yang sangat penting. Motivasi adalah elemen yang belum berubah.
- 6) Isu-isu emosional, hambatan dan blok-blok emosional seringkali dapat membatasi perolehan kemampuan. Takut melakukan kesalahan, malu, penolakan untuk selalu berpikir negatif tentang seseorang, dan pengalaman masa lalu yang selalu negatif semuanya memiliki pengaruh yang kuat terhadap perolehan kemampuan seseorang.
- 7) Kapasitas intelektual, kemampuan intelektual seseorang mempengaruhi perolehan kemampuan. Kemampuan tergantung pada keterampilan kognitif seperti berpikir konseptual dan analitik. Perbedaan kemampuan berpikir konseptual dan analitis membedakan kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan, kemampuan merencanakan, dan lain-lain.²²

3. Customer Service

Secara etimologis, customer service terdiri dari kata customer dan service. Customer adalah pelanggan yang selalu membutuhkan layanan.

²² Sudarmanto, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), 54-57.

Dan tujuan atau kebutuhan utama pelanggan adalah pelayanan. Customer service adalah tindakan individu atau organisasi untuk menyenangkan pelanggan atau konsumen.

Customer service juga merupakan layanan pelanggan untuk bantuan dan saran yang dapat diterima pelanggan ketika mereka membutuhkannya untuk suatu produk atau layanan. Customer service merupakan salah satu pilar terpenting bagi sebuah perusahaan untuk membangun kepuasan pelanggan. Customer service memungkinkan perusahaan untuk membuat kesan positif pada pelanggannya. Melalui tangan customer service, perusahaan juga dapat mengetahui apa yang menjadi harapan pelanggan dengan pendekatan komunikasi interpersonal.

Customer service adalah pihak yang secara langsung memediasi hubungan antara pelanggan dengan perusahaan. Customer service memegang peranan penting bagi sebuah perusahaan. Oleh karena itu,

topik ini menarik karena customer service melalui komunikasi interpersonal membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada kemajuan perusahaan. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka antar orang yang memungkinkan setiap partisipan merasakan secara langsung reaksi orang lain, baik verbal maupun nonverbal.

Customer service mendefinisikan fungsi dan tugas yang harus dilakukan. Agar Customer service unggul dalam tugasnya, Customer

service harus memiliki pemahaman yang baik tentang peran dan tanggung jawab layanan prima.

Adapun fungsi Customer Service adalah sebagai berikut

- a. Sebagai *resepsionis customer service* berperan sebagai resepsionis yang datang ke bank atau penerima tamu.
- b. Sebagai *deskmen customer service* berfungsi sebagai satu orang yang mengoperasikan berbagai aplikasi.
- c. Sebagai *salesmen customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual dan cross-sell produk perbankan.
- d. Sebagai *customer relation officer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membangun hubungan baik dengan semua pelanggan kami.
- e. sebagai *komunikator customer service* berfungsi sebagai kontak pelanggan dan menyediakan semua informasi yang berkaitan dengan bank dan pelanggan.
- f. Sebagai solusi untuk masalah ketika pelanggan tidak puas karena perbedaan pendapat atau kesepakatan.²³

4. Bank

- a. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR)

Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip konvensional atau syariah. Sebagai bagian dari kegiatannya, BPR tidak menyediakan layanan

²³ Joni, "Analisis peran customer service di bank BNI syariah KCP flered". Jurnal ekonomi syariah, no.01 (Siliwangi 2019): 19-21

perdagangan pembayaran. Artinya, pelayanan perbankan yang diberikan oleh BPR jauh lebih sempit dibandingkan kegiatan dan pelayanan bank umum.²⁴

5. Pelayanan Prima

a. Definisi pelayanan prima

Dalam melayani pelanggan eksternal, semua pihak yang memberikan layanan komersial dan non-komersial menyadari bahwa keberadaan pelanggan yang loyal merupakan jaminan keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi lain sangat dibutuhkan.

Satu-satunya cara untuk membuat organisasi atau bisnis Anda berada di jalur yang benar dan menarik pelanggan adalah dengan mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut:

- 1) Memperhatikan perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan membuatnya lebih mudah untuk diprediksi.
- 2) Mencoba untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang memenuhi atau melebihi harapan, dan
- 3) Memperlakukan pelanggan Anda dengan pola layanan terbaik.

Istilah “pelayanan prima” atau excellent service (pelayanan prima) kini diungkapkan dalam dunia bisnis dengan istilah “service excellence” atau disingkat “Sex” dan sekarang sering ditulis dengan menggunakan huruf besar “SEX”. Pelayanan prima adalah

²⁴ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), 21.

pelayanan yang baik berarti menjaga pelanggan kami dan selalu bermurah hati dengan organisasi/perusahaan kami dengan memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka dan mencapai kepuasan mereka.²⁵

Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan melebihi harapan pelanggan. Awalnya, pelanggan memiliki harapan sederhana dan mengira mereka normal menurut standar umum yang ditawarkan oleh banyak perusahaan lain, tetapi kejutan dari layanan tambahan dan layanan perusahaan yang tidak terduga dan merupakan surprise dari pelayanan yang diberikan perusahaan seperti security tidak hanya memberikan pelayanan keamanan, namun membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahan penulisan dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah atau koran ketika menunggu antrian, serta pengarahan jalur antrian teller atau customer service di bank.

Pelayanan prima merupakan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi, selalu konsisten dan akurat (pasti) mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan.²⁶

b. Proses pelayanan prima

Layanan terbentuk melalui proses di mana penyedia layanan memberikan layanan kepada pihak yang menerima layanan. Layanan juga bisa antara seseorang dengan seseorang, kelompok dengan

²⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta:PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 22-27.

²⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), 17-18.

seseorang, seseorang dengan kelompok, atau bahkan orang dalam suatu organisasi.

Dengan demikian, layanan diberikan ketika satu pihak ingin secara sukarela mendukung pihak lain, atau ketika pihak lain meminta pihak lain secara sukarela membantu karena hubungan kerja dengan organisasi.

Layanan disediakan untuk tujuan komersial, dengan satu pihak melayani pihak lain yang ingin membayar. Misalnya pelayanan yang diberikan atas dasar transaksi jual beli, saling melayani antara pejabat dengan lembaga negara tempatnya bekerja, saling melayani antara penyelenggara negara dengan instansi tersebut, dan atasan sebagai kelanjutan hubungan antar jabatan komersil, non-komersil maupun instalasi pemerintah.

Ada empat hal penting yang perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis atau bentuk layanan, dan kepuasan pelanggan.

1) Penyedia layanan

Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyampaian suatu produk (*goods*) atau jasa (*services*).

2) Penerima layanan

Penerima layanan (*service receiver*) adalah konsumen atau pelanggan yang menerima jasa dari penyedia layanan. Penerima layanan, biasa disebut dengan konsumen atau pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal (*internal customer*) dan konsumen eksternal (*external consumer*) atau pelanggan eksternal (*external customer*).

3) Jenis layanan

Ada berbagai jenis layanan yang dapat diberikan dengan memberikan layanan kepada pihak yang membutuhkannya. Antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a) Menyediakan layanan saja
- b) Jasa yang hanya berkaitan dengan pengiriman dan pendistribusian barang, atau
- c) Layanan ganda yang terkait dengan keduanya.
- d) Kepuasan pelanggan

Dalam melayani pelanggan internal dan eksternal perusahaan, penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berusaha untuk berhubungan dengan tujuan utama layanan yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).²⁷

²⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta:PT Elex Media Komputindo

c. Tujuan pelayanan prima

Tujuan pelayanan yang baik adalah berusaha untuk mempertahankan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Tujuan pelayanan prima sebagai berikut:

- 1) Tujuan pelayanan prima adalah untuk mendatangkan kepuasan dan kepercayaan diri kepada konsumen. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik, melebihi harapan pelanggan, dan memiliki karakteristik kualitas (*good quality*). Kualitas memberi pelanggan dorongan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- 2) Tujuan pelayanan yang baik adalah menjaga dan merawat dengan cara yang membuat pelanggan merasa diperhatikan dan mengutamakan semua kebutuhan dan keinginan mereka. Suatu layanan yang memiliki standar kualitas yang tinggi dan selalu akurat (terpercaya) mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan.²⁸

d. Konsep pelayanan prima

Konsep pelayanan prima berasal dari kreativitas para pelaku usaha, diikuti oleh organisasi dan instansi pemerintah. Sehingga, budaya pelayanan prima bukan lagi milik dunia bisnis, tapi milik semua orang. Budaya layanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan, antara lain untuk menjalin hubungan

Kelompok Gramedia, 2003), 9-14.

²⁸ Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020), 12-13.

dalam kehidupan berumahtanga, bertetangga, berbangsa, bernegara, dan sebagainya.

Dalam hal ini, penulis sendiri mengembangkan budaya pelayanan prima berbasis 6A. Dengan kata lain, mengembangkan pelayanan prima dengan menyesuaikan faktor-faktor berikut:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan khusus yang perlu ditangani untuk mendukung program pelayanan prima, keterampilan di bidang pekerjaan yang ditekuni, komunikasi yang efektif, pengembangan motivasi, dan memfasilitasi hubungan, Termasuk di dalam dan di luar organisasi/masyarakat.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau temperamen yang perlu ditekankan ketika berhadapan dengan pelanggan.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik fisik saja maupun fisik dan non fisik, serta dapat mencerminkan kepercayaan diri dan kepercayaan orang lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, pelanggan juga perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginannya serta memahami saran dan kritiknya.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai aktivitas aktual atau nyata yang perlu dilakukan saat melayani pelanggan.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah sikap berprasangka buruk terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.²⁹

e. Strategi Pelayanan Prima

1) Problematika Dan Strategi Layanan

a) Beberapa strategi diperlukan untuk mengidentifikasi empat karakteristik yang membedakannya dari barang dan mengatasi keempat karakteristik tersebut perlu beberapa strategi mengidentifikasi karakteristik tersebut diantaranya yaitu:

(1) *Intangibility* (tidak berwujud)

(2) *Heterogeneity* (heterogenitas)

(3) *Inseparability* (keterkaitan)

(4) *Perish ability* (tidak tahan lama)

b) Persaingan global yang ketat menuntut perubahan mendasar dalam dunia bisnis. Misi dasar sebuah perusahaan bukan lagi mencari keuntungan, tetapi menciptakan dan menambah nilai

²⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 30-32.

bagi pelanggannya. Upaya untuk menghasilkan keuntungan melalui penciptaan nilai dapat dicapai melalui:

- (1) Meningkatkan perolehan pelanggan
- (2) Mempekerjakan karyawan dengan lebih baik
- (3) Memberikan kompensasi yang lebih efektif
- (4) Meningkatkan produktifitas karyawan
- (5) Memotivasi karyawan untuk menawarkan nilai kepada para pelanggan
- (6) Membangun investasi dan struktur kepemilikan yang lebih baik

Penambahan nilai bisa dilaksanakan dalam berbagai bentuk cara yaitu:

- (1) Mengkonsep ulang dan memfokuskan kembali strategi perusahaan
- (2) Mencari cara yang lebih efektif untuk memasarkan produk
- (3) Merancang ulang proses bisnis
- (4) Melaksanakan pendekatan yang lebih efektif terhadap layanan pelanggan
- (5) Menjamin bahwa setiap orang memahami cara struktur baru menjalankan bisnis dan hal-hal yang harus dilakukan untuk melaksanakan struktur baru

(6) Memilih dan mengembangkan sumber daya terbaik untuk proyek baru

c) Prinsip layanan pelanggan yang baik dan kepuasan pelanggan

Layanan pelanggan yang baik memiliki tiga kunci yaitu:

(1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan

(2) Pengembangan database yang lebih akurat dari pada pesaing mencakup kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan

(3) Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik. Kerangka ini diwujudkan dalam pengembangan *relationship marketing*

d) Komunikasi lisan dengan pelanggan

(1) Prinsip mendengarkan pelanggan

(2) Prinsip mengatakan apa yang diinginkan dikatakan

(3) Prinsip menggunakan tata bahasa yang tepat

(4) Prinsip bertanya benar dan menjawab dengan benar

2) Perilaku yang Mencerminkan Pelayanan Prima

a. Mengetahui visi

Dalam menetapkan visi harus melakukan hal sebagai berikut. Gambaran masa depan yang akan dicapai oleh organisasi

- 1) Bagaimana mencapai keberhasilan
- 2) Bagaimana mengemukakan keutamaan visi yg akan dicapai
- 3) Bagaimana mencapai masa depan
- 4) Bagaimana membentuk kepentingan bersama dalam masyarakat
- 5) SDM yang unggul dan bermental diberi makna kebanggaan setiap melaksanakan tugas, dengan hasil yang baik
- 6) Mengembangkan keunggulan kompetitif secara bersama

b. Misi

Ketika menjelang visi perlu mengembangkan/ menentukan misi organisasi tentang kegiatan utama untuk mengoperasikan fungsi arah yang terukur.

c. Mencapai sasaran

Untuk mencapai sasaran hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

- 1) Sasaran jelas dan pasti
- 2) Tertulis
- 3) Efisien
- 4) Harus jelas dan mudah dipahami
- 5) Ekonomis
- 6) Kualitas merata

- 7) Adil
- 8) Biaya minimum
- 9) Tepat waktu
- 10) Seimbang³⁰



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁰ Nurlia, “Strategi Pelayanan dengan konsep Service excellent”. Meraja journal, Vol.1, No.2 (Juni 2018): 27-29.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulis dan lisan dari fenomena yang dialami subjek, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan perilaku holistik.³¹

Jenis penelitian ini menggunakan jenis studi kasus. Studi kasus adalah strategi penelitian di mana seorang peneliti secara menyeluruh dan hati-hati menyelidiki program, peristiwa, proses, atau sekelompok orang.³²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan.³³ Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu bertempat di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso Jl. Diponegoro Kotakulon-Bondowoso. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui lebih mendalam terkait pelayanan customer service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso karena dulu Bank tersebut hampir tutup.

³¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 6.

³² Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus* (Sukabumi: CV. Jejak, 2017), 51.

³³ Tim Penyusun, “*Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*”, (Jember: IAIN Jember Press 2019), 47.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber informasi untuk menemukan data dan merupakan masukan untuk mengidentifikasi masalah penelitian dan orang yang digunakan untuk memberikan informasi.³⁴ Adapun subyek penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Manajer PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso Bapak Hendi Kurniawan
2. Kepala Operasional PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso Bapak Heri Ifandi
3. Karyawan Customer Service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso Ibu Indah
4. Nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso Bapak Muis, Bapak Shohib dan Bapak Mustofa.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah untuk menangkap data. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan.³⁵

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 4-5.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 224.

1. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan informasi dan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang ada untuk tujuan pengamatan.³⁶

Metode observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif pasif, yaitu penelitian yang datang langsung ke lokasi tempat kerja orang yang diamati tetapi tidak terlibat dalam aktivitas tersebut.³⁷ Adapun data yang ingin diperoleh dari teknik observasi tersebut ialah:

- a. Letak geografis
- b. Situasi dan kondisi
- c. Sistem pelayanan yang diberikan

Untuk pengamatan yang baik, peneliti harus menggunakan alat perekam dan buku catatan. Metode ini secara langsung mengamati objek, situasi, dan keadaan.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah proses interaksi antara pewawancara dengan narasumber yang membahas apa yang sedang diselidiki.³⁸

Wawancara semi-terstruktur digunakan dalam penelitian ini, tetapi sebenarnya lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Tujuannya adalah untuk menemukan masalah secara lebih terbuka dengan meminta

³⁶ Ajat Rukajat, *Teknik Evaluasi Pembelajaran* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2018), 75.

³⁷ Sugiyono, *Metode*, 227.

³⁸ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014), 372.

pendapat dan idenya.³⁹ Data yang dikumpulkan dengan metode wawancara ini adalah sebagai berikut:

- a. Sejarah Bank
- b. Strategi yang diberikan oleh Customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah
- c. Upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pencarian bukti dari sumber non-manusia yang berkaitan dengan objek yang diteliti, dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental.⁴⁰

Data yang ingin didapat adalah:

- a. Visi, Misi dan Tujuan
- b. Struktur Organisasi
- c. Pelayanan Customer service
- d. Letak Geografis
- e. Keadaan lingkungan

E. Analisis Data

Analisis data adalah metode pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari suatu penelitian untuk menarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

³⁹ Sugiyono, *Metode*, 233.

⁴⁰ Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis* (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), 88.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data Miles, Huberman, dan Saldana, yang terdiri dari empat langkah, yaitu: 1) pengumpulan data, 2) Kondensasi data (*Data Condensation*), 3) Penyajian data (*data display*); 4) Menarik kesimpulan/verifikasi (*Conclusion drawing/verification*). Adapun aktivitas yang dilakukan dalam aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses yang sistematis dan terstandar untuk mendapatkan data yang diperlukan.⁴¹ Dalam tahap ini, peneliti menemui Manajer PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso, Karyawan Customer Service, Nasabah untuk wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai Analisis kompetensi customer service dalam memberikan pelayanan prima untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Kemudian peneliti mencatat perkataan narasumber, beserta mengamati proses sesuai dengan fokus penelitian sesuai dengan pedoman penelitian.

2. Kondensasi Data

*“Data condensation refers to the proses of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and/or transforming the data that appear in the full corpus (body) of written up field note, interview, transcripts, document, and other empirical materials.”*⁴²

Kondensi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan memodifikasi catatan lapangan,

⁴¹ Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 153.

⁴² Miles, Huberman dan John Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*(USA: Sage Publivation, 2014), 31.

catatan wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Kondensasi data berarti mengubah data yang sebelumnya diupkan menjadi data dengan kepadatan lebih tinggi. Perbedaan antara reduksi dan kondensasi terletak pada penyederhanaan data. Reduksi cenderung diurutkan kemudian diseleksi, tetapi kondensasi menyesuaikan semua data yang dikumpulkan tanpa memilah (mengurangi) data.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

“The second major flow of analysis activity is data display. Generically, a display is an organized compressed assembly of information that allows conclusion drawing and action. In daily life, display vary from gasoline gauges to news papers to facebook status updates. Looking at display helps us understand what is happening and to do something-either analyze further or take action-based on that understanding.”

Tampilan data utama kedua untuk aktivitas analitik adalah tampilan data. Secara umum, tampilan adalah kumpulan informasi terorganisir dan padat yang memungkinkan penarikan dan tindakan kesimpulan. Dalam kehidupan sehari-hari, ada berbagai tampilan dari pengukur bahan bakar hingga koran dan pembaruan status Facebook. Melihat tampilan membantu memahami apa yang terjadi dan menganalisisnya lebih lanjut atau melakukan sesuatu untuk mengambil tindakan berdasarkan pemahaman tersebut.

Penyajian data adalah organisasi, pengeditan, dan informasi yang memungkinkan penalaran dan tindakan. Menyajikan data membantu memahami apa yang terjadi, menganalisisnya lebih dalam, mengambil tindakan berdasarkan pemahaman, dan melakukan sesuatu yang lain.

Dalam penelitian ini, format penyajian data berupa teks naratif. Dimana terdapat format catatan lapangan, hasil wawancara dan dokumentasi.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan pertama masih bersifat sementara dan dapat berubah di kemudian hari jika tidak ada bukti kuat yang mendukungnya. Jika kesimpulan awal ketika peneliti turun ke lapangan untuk mengumpulkan data didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut kredibel.⁴³

Kesimpulan yang andal menjawab pertanyaan yang menjadi fokus peneliti. Dari kesimpulan ini, jelas bahwa tidak ada yang pernah menyelidiki temuan peneliti. Misalnya, wawasan berupa gambaran objek yang sebelumnya tidak jelas dan deskripsi menjadi jelas setelah penyelidikan. Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan dari hasil tahap analisis sebelumnya. Dan menjawab semua titik fokus masalah yang menjadi subjek penelitian.

F. Keabsahan Data

Bagian ini berisi upaya-upaya yang ingin dilakukan peneliti untuk menjaga keabsahan data hasil di lapangan. Agar hasil penelitian dapat dipercaya, maka perlu dilakukan konfirmasi reliabilitas dengan menggunakan metode keabsahan data.⁴⁴ Tujuannya adalah untuk menunjukkan apakah data yang diperoleh peneliti sesuai dengan praktek yang sebenarnya. Dalam

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2008), 338-341.

⁴⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

penelitian ini akan dilakukan pengecekan keabsahan data, yaitu dengan triangulasi metode. Teknik triangulasi data adalah meninjau data dengan tiga cara yaitu:⁴⁵

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi mengharuskan peneliti untuk mencari data dan informasi, peneliti perlu melihat dari berbagai sumber.

2. Triangulasi Metode

Gunakan beberapa metode untuk melakukan pemeriksaan dan audit. Ketika peneliti pertama kali menggunakan metode wawancara, selanjutnya melakukan pengamatan terhadap objek tersebut.

3. Triangulasi Waktu

Teknik triangulasi yang mengarahkan perhatian pada objek secara langsung.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber membandingkan satu pendapat

dengan yang lain, atau pandangan dari berbagai sumber data informan.

Triangulasi metode terdiri dari membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara kemudian membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

G. Tahap-tahap Penelitian

Pada tahap ini, peneliti akan menjelaskan atau memberikan proses dimana peneliti melakukan penelitian. Proses penelitian dari awal hingga akhir

⁴⁵Helaluddin, Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik* (Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 22-23.

perlu dijelaskan secara bertahap. Tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahapan yang peneliti lakukan sebelum terjun ke lapangan. Kegiatan yang dilakukan meliputi menyusun rencana penelitian, menyusun matrik, membuat proposal, mengurus surat ijin, dan menyiapkan perlengkapan lainnya.

2. Tahap Lapangan

Tahapan peneliti melakukan penelitian di lapangan. Peneliti sungguh-sungguh mempelajari objek di lapangan dan mengumpulkan data sesuai dengan metode pengumpulan data yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari penelitian. Tahap ini dilakukan setelah semua data terkumpul dan dilakukan sesuai dengan analisis data yang diberikan sebelumnya.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah BPR Lestari Nusantara Indonesia KC Bondowoso

PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia didirikan pada tanggal 22 Maret 1982. PT BPR Lestari Nusantara Indonesia di bentuk oleh sejumlah Banker dan pengusaha sukses yang telah mengembangkan karirnya pada bidang industri yang mereka geluti sebelumnya. Diantaranya Alex Purnadi Chandra, Eddy Ateng dan Effendy Intan yang pernah berkarir di BCA. Serta satu lagi, yakni Eric Chandra, seorang pengusaha sukses di Lampung. Secara bersama-sama, dalam kurun waktu 5 tahun sejak didirikan sampai sekarang, BPR Lestari Nusantara Indonesia berhasil menjadi pemimpin pasar diwilayah Bondowoso dan telah tumbuh kuat menempati posisi kedua BPR terbesar kawasan kabupaten Bondowoso dari segi asset.

Dari yang sebelumnya memiliki banyak kredit macet, kini asetnya terbesar kedua di tingkat kabupaten. BPR selama ini dikenal sebagai lembaga keuangan kelas dua, yang dinilai memiliki "mobilitas" terbatas dibandingkan lembaga keuangan lainnya, khususnya bank umum. Oleh karena itu, sejak zaman dahulu hingga akhir tahun 1990-an, ruang lingkup industry berpindah ke skala yang lebih kecil dengan paradigma konservatif.

Namun, sejak tahun 2000-an, BPR Lestari telah melakukan perubahan, memperkenalkan berbagai pendekatan baru, cepat beradaptasi dengan reformasi, dan pada akhirnya membawa BPR Lestari menjadi market leader.

Pada tahun 2009, BPR Lestari merelokasi kantor pusatnya ke gedung baru berlantai 2 seluas 1.200m² di Jalan Kedung Turi Sidoarjo untuk kedua kalinya. Tahun ini aset BPR Lestari sudah mencapai Rp 378,1 miliar dan berada di jajaran 6 teratas BPR nasional. Setahun kemudian kembali naik peringkat menjadi 5 BPR nasional dengan pertumbuhan hampir 100% asetnya menjadi Rp 624 miliar. Ditahun 2010, BPR Lestari juga mencanangkan slogan pelayanan baru, yakni Cepat, bersahabat! Tahun ini adalah tahun Majalah Info Bank memberikan penghargaan kinerja perbankan tertinggi kepada BPR Lestari.

Setelah itu, penghargaan terus diberikan hingga tahun 2016. Selain pujian, BPR Lestari telah mencapai titik pertumbuhan baru. Dengan aset mencapai Rp 1 Triliun, menempatkan BPR Lestari dalam jajaran Top 3 BPR dengan aset terbesar nasional.⁴⁶

2. Visi dan Misi PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso⁴⁷

⁴⁶BPR Lestari Nusantara, "Sejarah BPR Lestari Nusantara," 18 Oktober 2021

⁴⁷ BPR Lestari Nusantara, "Visi Misi BPR Lestari Nusantara," 18 Oktober 2021

a. Visi PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia KC Bondowoso

Membangun dinamika baru dibidang pelayanan jasa keuangan melalui penumbuhkembangan ekonomi regional maupun nasional secara berkesinambungan.

b. Misi PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia KC Bondowoso

BPR Lestari Nusantara Indonesia hadir dimana saja, menjadi mitra usaha terpercaya.

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam pengumpulan dan penggalian data, penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh dari hasil ketiga teknik tersebut mengenai Analisis Kompetensi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Menjaga Kepercayaan Nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso sebagai berikut hasil penelitian adalah:

1. Strategi yang diberikan oleh Customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso

Salah satu cara perusahaan bank supaya bisa merebut pangsa pasar yakni dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan faktor yang paling penting untuk dilakukan, dengan memberikan pelayanan yang optimal. Karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan pengaruh positif bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Perusahaan bisa dikatakan

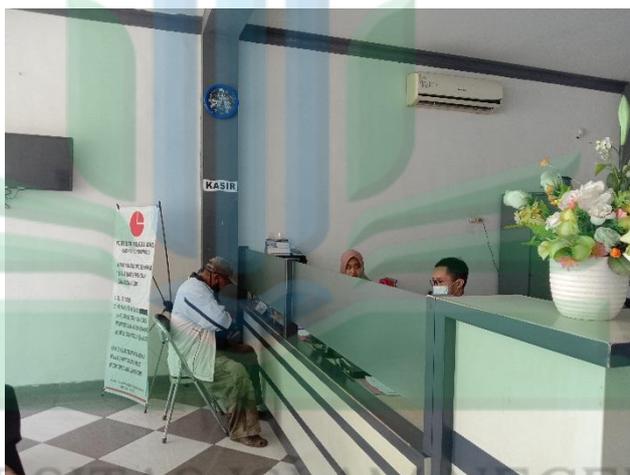
berhasil jika memperoleh nasabah dalam jumlah banyak dan dinilai dapat menaruh kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam dunia pasar adalah perusahaan yang dapat menyajikan produk atau jasa serta kualitas layanan. Pada hakikatnya nasabah yang merasa benar-benar puas 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 dan mampu pula untuk menarik minat calon nasabah yang baru untuk mencobanya.

Pada akhirnya pelayanan yang optimal akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan akan terus meningkat bagi para nasabah. Citra yang baik dapat memastikan bahwa segala sesuatu yang dilakukan perusahaan dianggap baik. Dalam pemasaran, sebuah produk memiliki arti yang luas. Artinya, *entitas* yang ditawarkan ke pasar, baik berwujud maupun tidak berwujud.

Produk berwujud biasanya disebut barang, dan produk tidak berwujud biasanya disebut jasa.

Memberikan layanan bukanlah tugas yang mudah, tetapi jika pekerjaan tersebut dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat memperoleh keuntungan yang besar. Customer service berarti petugas yang siap melayani nasabah baik berupa keluhan atau masalah yang di hadapi dan calon nasabah yang datang untuk mengajukan pinjaman baru.

PT BPR Lestari Nusantara cabang Bondowoso sebagai salah satu bank perkreditan rakyat yang ada di Bondowoso, yang menonjolkan strategi pelayanan yang baik kepada nasabah melalui beberapa aspek penting yang harus diperhatikan guna menarik minat nasabah supaya tetap percaya menjadi nasabah di PT BPR Lestari Nusantara Indonesia. Strategi pelayanan prima dapat terlihat pada berbagai kegiatan yang diberikan oleh karyawan customer service kepada nasabah, salah satunya bersikap cepat tanggap dalam melayani nasabah.⁴⁸



Gambar 4.1
Proses Layanan kepada nasabah⁴⁹

Dalam wawancara yang telah dilakukan peneliti, salah satu aspek terpenting dalam menjalankan bisnis adalah layanan kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan customer service harus sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Strategi layanan dasar yang dilakukan

⁴⁸ Observasi di PT BPR Lestari Nusantara, 12 Oktober 2021.

⁴⁹ PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso, "Proses Layanan Kepada Nasabah," 12 Oktober 2021.

oleh customer service pada PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso adalah sebagai berikut:⁵⁰

“Strategi pelayanan yang kita gunakan atau kita miliki ini ada tiga strategi yaitu *Responsiveness* (cepat tanggap), *Competence* (kompetensi), *Honesty* (kejujuran). Ketiga strategi tersebut menjadi strategi unggulan PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso. Dari strategi pelayanan tersebut kami berharap nasabah akan tetap percaya menjadi nasabah di Bank kami”.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh ibu Indah selaku *teller* dan *customer service* di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai strategi layanan yang dilakukan *customer service* yaitu:⁵¹

“Dalam melayani nasabah, PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso menggunakan beberapa strategi, antara lain strategi cepat tanggap, kompetensi customer service, bersikap jujur. Beberapa strategi tersebut digunakan untuk menjaga kepercayaan nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia”.

Hal yang sama juga diperkuat oleh Bapak Heri Ifandi selaku Kepala Operasional PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai strategi Customer Service yaitu:⁵²

“Strategi yang terdapat di PT. BPR Lestari Nusantara dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar tercipta rasa percaya pada bank kami dengan menerapkan tiga hal yaitu cepat tanggap dalam melayani pelanggan, kompetensi layanan, dan menekankan sikap jujur kepada nasabah yang melakukan transaksi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan strategi pelayanan yang digunakan PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang

⁵⁰ Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁵¹ Indah, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁵² Heri Ifandi, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

Bondowoso dalam menjaga rasa percaya dan rasa nyaman nasabah ada tiga diantaranya *Responsiveness* (cepat tanggap), *Competence* (kompetensi), *Honesty* (kejujuran).

Strategi pelayanan yang digunakan oleh karyawan *customer service* PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso untuk menjaga rasa percaya nasabah yaitu dengan menerapkan strategi sebagai berikut:

a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Respon yang cepat dan tanggap, yaitu kesediaan *customer service* untuk membantu nasabah, melayani mereka dengan tepat, mendengarkan keluhan konsumen, dan membantu menyelesaikannya. Menanggapi nasabah adalah langkah yang tepat dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah, dan mereka dapat terhindar dari berita negatif tentang perusahaan setiap saat, yang dapat merusak citra perusahaan. Daya tanggap juga merupakan cara bagi perusahaan untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat tanpa harus berpikir sendiri atau membuat asumsi yang salah tentang perusahaan.

Karyawan *customer service* BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso memberikan layanan dengan mendengarkan keluhan nasabah dan mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan memberikan solusi terbaik. Seperti kesalahan *customer service* atau teller dalam menginput data yang

menjadikan nasabah tersebut tidak terdaftar di OJK. Dengan demikian customer service dituntut untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan tugasnya serta memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Heri Ifandi selaku Kepala Operasional PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai strategi Customer Service yaitu:⁵³

“Ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh customer service maka harus ditanggapi dengan cepat sehingga tidak terulang kembali dengan kesalahan yang sama. Misalkan terdapat data yang tidak sinkron sehingga nasabah tidak terdaftar di OJK, maka diperlukan pengecekan ulang data secara hati-hati”.

Selain itu Bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso juga menjelaskan bahwa:⁵⁴

“Strategi yang dilakukan oleh customer service disini salah satunya yaitu cepat tanggap dimana ketika nasabah tidak sabar dalam melakukan pengajuan pinjaman maka karyawan customer service harus memberi tahu kepada nasabah agar tetap tenang dan bersabar serta meminta maaf kepada nasabah atas pelayanan yang kurang cepat, dengan begitu nasabah akan tetap percaya pada bank kami”.

Hal serupa juga dijelaskan oleh ibu Indah selaku *Teller* dan *Customer Service* di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai strategi pertama Customer Service yaitu:⁵⁵

“Ketika menghadapi nasabah yang memiliki masalah, maka saya tetap tenang dan memberikan solusi yang cerdas dan

⁵³ Heri Ifandi, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁵⁴ Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁵⁵ Indah, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

terbaik serta mendengarkan keluhan dan peduli atas masalah yang dialami oleh nasabah. Dengan demikian saya harus dapat mengatur nada bicara saya dan menanggapi setiap keluhan dengan cepat dan mampu meyakinkan nasabah bahwa saya bisa menyelesaikan masalah tersebut”.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara Bapak Shohib selaku nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yang menyatakan bahwa:⁵⁶

“Ketika saya mengalami kesulitan dalam transaksi, karyawan di bank ini sangat cepat dan tanggap dalam memberikan solusi dan arahan kepada saya. Sehingga dengan begitu saya paham terhadap kesulitan yang saya hadapi”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pertama yang dilakukan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ialah dengan cara cepat tanggap untuk membantu dan merespon nasabah yang memiliki masalah dalam hal pelayanan.

b. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi merupakan keahlian atau keunggulan yang harus dimiliki seorang karyawan customer service baik berupa keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Kompetensi yang diberikan oleh masing-masing *customer service* adalah keterampilan berkomunikasi, dimana keterampilan tersebut harus dimiliki seorang karyawan customer service dengan cara meningkatkan interaksi kepada nasabah dan bertutur kata yang

⁵⁶ Shohib, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

lemah lembut, sopan dan santun. Salah satunya seperti yang telah dilakukan oleh customer service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia yaitu negosiasi skill dengan nasabah, artinya karyawan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah dengan tidak merugikan pihak bank dan tidak merugikan nasabah pula.

Hal tersebut dijelaskan oleh bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yaitu:⁵⁷

“Negosiasi skill itu maksudnya bukan untuk berdebat dengan nasabah atau siapapun itu, tetapi misalkan ada nasabah yang tidak mudah paham atas penjelasan yang diberikann oleh customer service, jadi harus benar-benar pintar seorang customer service dalam memberikan penjelasan atau arahan kepada nasabah tersebut. tetapi tidak merugikan bank dan tidak merugikan nasabah itu sendiri. Untuk komunikasi kita juga harus melihat sikon bagaimana nasabah yang dihadapi karena setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda”.

Keterampilan berkomunikasi harus diasah dengan cara mengontrol nada bicara dengan baik. Serta mampu memberikan perhatian melalui solusi untuk setiap masalah yang dialami oleh nasabah. Komunikasi yang baik akan memberikan kepercayaan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yaitu:⁵⁸

“Untuk meningkatkan kualitas layanan karyawan customer service kami menggunakan strategi kompetensi yang

⁵⁷Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁵⁸Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

mengharuskan karyawan memiliki keahlian yang baik pada bidang komunikasi. Dimana strategi kompetensi itu sendiri karyawan customer service harus memperlihatkan tata bahasa berbicara yang baik kepada nasabah sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh nasabah dan senang berkomunikasi dengan karyawan Customer service itu sendiri. Tujuannya tetap sama agar nasabah itu tetap percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan customer itu sendiri dan juga percaya pada PT. BPR lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik”.

Hal serupa juga dijelaskan oleh ibu Indah selaku *Teller* dan *Customer Service* di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai strategi Customer Service yaitu:⁵⁹

“Strategi yang digunakan yaitu strategi kompetensi. Dimana strategi ini mengharuskan saya untuk memahami bahasa komunikasi yang baik kepada semua nasabah dan bagaimana bahasa saya yang mudah ditangkap oleh semua nasabah dengan tujuan yang sama untuk membangun rasa percaya nasabah terhadap PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso”.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara Bapak Mustofa selaku nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yang menyatakan bahwa:⁶⁰ “Penyampaian informasi yang saya rasakan sangatlah baik. Tutur katanya yang sopan, cara komunikasinya yang mudah dipahami, serta penyampaian informasinya jelas.”

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pelayanan ini merupakan strategi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah karena

⁵⁹ Indah, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁶⁰ Mustofa, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

dengan strategi kompetensi ini mengharuskan karyawan customer service memiliki kemampuan komunikasi yang baik dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah sehingga nasabah akan tetap menggunakan produk yang ada di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso. Hal tersebut menjadi tujuan utama untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

c. *Honesty* (kejujuran).

Wujud kejujuran yang disampaikan *customer service* adalah jujur dalam menyampaikan informasi produk-produk yang diinginkan nasabah, jujur terhadap peraturan yang berlaku, dan menunjukkan sikap jujur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan layanan yang diberikan *customer service*. Salah satu sikap jujur yang diterapkan oleh karyawan *customer service* di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso adalah dengan mengakui kesalahan kepada nasabah jika terdapat kesalahan saat melakukan pelayanan. Bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso menjelaskan bahwa:⁶¹

“Mengakui kesalahan kepada nasabah saat melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan adalah bentuk strategi yang diberikan oleh karyawan *customer service* PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso dengan tujuan dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada Bank”.

⁶¹Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

Setiap kejujuran yang diberikan oleh *customer service* adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar dapat memaksimalkan layanan dan nasabah merasa puas. Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yaitu:⁶²

“Strategi selanjutnya yang digunakan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ialah strategi kejujuran dimana strategi ini dilakukan oleh *customer service* supaya nasabah tetap percaya pada bank kami dengan begitu nasabah akan terus memakai produk yang tersedia di bank kami”.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Bapak Heri Ifandi selaku Kepala Operasional PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai strategi *Customer Service* yaitu:⁶³

“Dalam memberikan pelayanan kami menekankan sikap jujur dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Sikap jujur harus dimiliki oleh *customer service*. Dalam praktiknya fungsi *customer service* melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan jujur”.

Hal serupa juga dijelaskan oleh ibu Indah selaku *Teller* dan *Customer Service* di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai strategi *Customer Service* yaitu:⁶⁴

“Strategi yang saya gunakan dalam melayani nasabah yaitu kejujuran karena jujur menurut saya adalah dari segi sikap dan ucapannya dapat dipercaya dalam menyelesaikan pelayanan sehingga nasabah merasa puas. Semua informasi disampaikan dengan baik, memberi perhatian, berbicara lembut dan jelas. Sesuai dengan budaya kerja Bank,

⁶²Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁶³Heri Ifandi, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

⁶⁴Indah, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

kejujuran sangat penting karena menyangkut dengan kepercayaan nasabah”.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara Bapak Shohib selaku nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yang menyatakan bahwa:⁶⁵

“Selama saya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service yang melayani saya dengan jujur dan sabar. Jadi saya merasakan percaya pada PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso ini”.

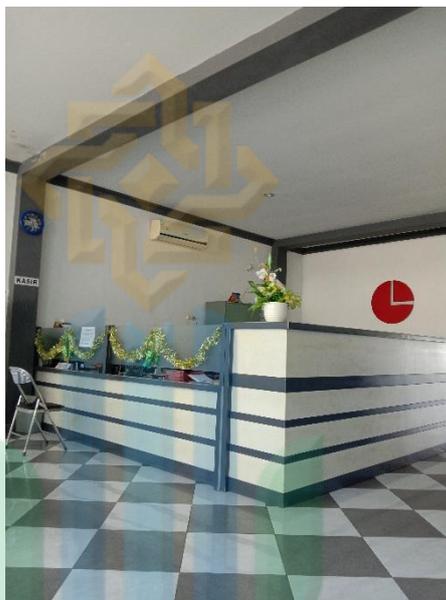
Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi ketiga yang dilakukan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso dengan menggunakan strategi bersikap jujur pada nasabah dalam memberikan layanan. Sehingga nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan kejujuran.

2. Upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso

Setelah mengetahui tentang strategi *customer service* di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia disini memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menangani nasabah. Customer service itu ibarat wajah terdepan atau gerbang depan sebuah

⁶⁵ Shohib, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

bank. Layanan customer service harus benar-benar menunjukkan layanan inti perusahaan. Strategi yang dikembangkan perusahaan tidak akan berhasil jika hanya berupa pemikiran dan planning saja.



Gambar 4.2
Ruang Layanan Nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Cabang Bondowoso⁶⁶

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah agar dapat percaya menjadi nasabah bank dan tetap merasa nyaman. Bagian ini peneliti ingin menggambarkan bentuk upaya yang dilakukan oleh karyawan customer service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia dalam menyediakan dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah agar tetap percaya dan merasa nyaman menjadi nasabah. Upaya pertama yang dilakukan oleh Customer Service adalah menjelaskan kepada nasabah mengenai aturan-aturan yang ada di bank. Upaya kedua adalah

⁶⁶ PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso, "Ruang Layanan Nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Cabang Bondowoso," 12 Oktober 2021.

melayani nasabah dengan menggunakan bahasa lokal atau daerah yang mudah dipahami.⁶⁷

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso yaitu:⁶⁸

“Upaya yang kami untuk meningkatkan kualitas layanan ada dua. Dengan kata lain untuk memperjelas aturan-aturan yang ada di bank terlebih dahulu agar nasabah mengetahui aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso. Upaya kedua kami adalah menggunakan bahasa lokal atau bahasa daerah yang dipahami oleh nasabah kami sehingga mereka dapat dengan mudah memahami apa yang dijelaskan oleh karyawan *customer service* kami”.

Hal yang serupa juga dijelaskan oleh ibu Indah selaku *teller* dan *customer service* di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia mengenai upaya peningkatan kualitas layanan *customer service* yaitu:⁶⁹

“Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso melakukan dua upaya, yakni upaya pertama menjelaskan peraturan bank dan upaya kedua menggunakan bahasa daerah yang dapat dipahami dengan mudah oleh nasabah”.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Bapak Heri Ifandi selaku Kepala Operasional PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai upaya Customer Service yaitu:⁷⁰

“Dalam memberikan pelayanan kami melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan rasa percaya nasabah dalam melakukan layanan, yaitu menjelaskan apa saja aturan yang ada di bank kami, kemudian kami juga menggunakan bahasa daerah

⁶⁷ Observasi di PT BPR Lestari Nusantara, 14 Oktober 2021.

⁶⁸ Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 12 Oktober 2021.

⁶⁹ Indah, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 14 Oktober 2021.

⁷⁰ Heri Ifandi, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 14 Oktober 2021.

yang mudah dipahami oleh nasabah seperti bahasa madura yang sudah menjadi bahasa keseharian nasabah”.

Berdasarkan paparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menjelaskan aturan-aturan yang ada di bank dan menggunakan bahasa lokal atau daerah masing-masing nasabah.

PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso melakukan beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas layanan prima, antara lain:

a. Menjelaskan aturan-aturan Bank

Upaya pertama yang dilakukan oleh karyawan customer service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso meningkatkan kualitas pelayanan dengan terlebih dahulu menjelaskan peraturan perbankan. Hal tersebut dijelaskan oleh

Bapak Heri Ifandi selaku kepala operasional PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang bondowoso yaitu:⁷¹

“Kami memudahkan nasabah untuk memahami aturan dan regulasi dengan cara santai sehingga mereka tidak merasa tegang dan gugup ketika mendengar penjelasan customer service. Dengan demikian nasabah dapat dengan mudah memahami penjelasan seputar aturan di bank, karena tujuan utama dari upaya ini agar nasabah tetap merasa nyaman menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bindowoso”.

⁷¹ Heri Ifandi, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 14 Oktober 2021.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh ibu Indah selaku Teller dan Customer Service di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai upaya Customer Service yaitu;⁷²

“Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menjelaskan aturan-aturan yang ada di bank terlebih dahulu agar nasabah mengetahui apa saja aturan yang diterapkan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso agar nasabah dapat mengikuti aturan yang sudah ditetapkan”.

Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso yaitu:⁷³

“Bagi nasabah pemula yang baru mengenal BPR Lestari, kami menjelaskan aturan terlebih dahulu sehingga nasabah paham dan tidak gugup ketika melakukan layanan bersama kami dan menjadi mitra yang baik dengan bank kami. Upaya tersebut menjadi andalan bagi bank kami supaya nasabah tetap mempercayai produk kredit yang ada”.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa upaya yang selama ini sudah dilakukan oleh PT. BPR Lestari Nusantara

Indonesia cabang Bondowoso yaitu dengan cara menjelaskan aturan-aturan dan regulasi yang ada di bank terlebih dahulu dengan tujuan agar nasabah dapat mengetahui semua aturan yang ada di bank dan nasabah dapat mengikuti aturan yang sudah diterapkan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso tersebut.

⁷² Indah, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 14 Oktober 2021.

⁷³ Hendy Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 12 Oktober 2021.

b. Menggunakan bahasa lokal atau daerah

Upaya tindak lanjut yang dilakukan oleh karyawan customer service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yakni menggunakan bahasa lokal atau daerah masing-masing yang mudah dipahami oleh nasabah sehingga mudah memahami apa saja yang dijelaskan oleh karyawan customer service di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso.

Komunikasi yang baik terwujud dengan penyampaian bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah. Customer service harus menyesuaikan dengan kebiasaan nasabah menggunakan bahasa daerah masyarakat bondowoso. Pada umumnya masyarakat Bondowoso menggunakan bahasa lokal yaitu bahasa Madura dengan tujuan nasabah tidak kebingungan saat melakukan pelayanan kepada customer service, dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah maka nasabah tetap percaya

pada bank tersebut. Bapak Hendi Kurniawan selaku kepala cabang PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang bondowoso telah menjelaskan bahwa:⁷⁴

“Saat melayani nasabah, customer service disini menggunakan bahasa daerah yang mudah dipahami oleh nasabah. Karena tidak semua nasabah paham dan bisa menggunakan bahasa indonesia dengan baik seperti nasabah yang awam. Nasabah disini mayoritas menggunakan bahasa madura, dengan begitu upaya yang dilakukan oleh karyawan customer service disini menggunakan bahasa daerah Bondowoso salah satunya menggunakan bahasa

⁷⁴ Hendi Kurniawan, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 12 Oktober 2021.

madura. Tetapi juga ada sebagian masyarakat yang menjadi nasabah disini menggunakan bahasa jawa maka customer service juga harus bisa memahami bahasa-bahasa tersebut jadi nasabah disini akan mudah memahami bahasa yang digunakan oleh customer service dalam memberikan pelayanan ”.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh ibu Indah selaku Teller dan Customer Service di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso mengenai upaya yang dilakukan Customer Service yaitu:⁷⁵

“Dalam memberikan pelayanan, saya selaku customer service melakukan komunikasi dengan baik kepada nasabah dengan menggunakan bahasa daerah supaya nasabah mudah memahami apa yang telah dijelaskan oleh saya selaku customer service disini. Dengan begitu nasabah akan merasa akan tetap menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso”.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara Bapak Muis selaku nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yang menyatakan bahwa:⁷⁶

“Penyampaian informasi atau layanan yang diberikan oleh customer service di BPR ini menggunakan bahasa yang mudah saya tangkap dan saya pahami yakni bahasa madura. Dengan begitu saya dapat percaya pada bank ini karena penjelasan yang diberikan oleh customer service sangat mudah dipahami dalam memberikan.”

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa upaya yang sudah dilakukan oleh karyawan customer service dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso adalah menggunakan

⁷⁵ Indah, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 14 Oktober 2021.

⁷⁶ Muis, diwawancarai oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2022.

bahasa daerah sesuai apa yang di pahami oleh nasabah, jadi bahasa yang digunakan oleh karyawan customer service disini menggunakan tiga bahasa yaitu bahasa madura, bahasa indonesia dan juga bahasa jawa sesuai apa yang dipahami oleh nasabah tersebut.

Tabel 4.2
Temuan Hasil Penelitian

No	Fokus Penelitian	Temuan
1.	Bagaimana strategi yang diberikan oleh customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso	PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso menerapkan 3 strategi pelayanan yang dilakukan oleh customer service yaitu <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap), <i>Competence</i> (kompetensi), <i>Honesty</i> (kejujuran).
2.	Bagaimana upaya yang dilakukan oleh customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso	Dua upaya yang dilakukan oleh customer service yaitu menjelaskan aturan-aturan bank terlebih dahulu dan menggunakan bahasa daerah sesuai dengan apa yang mudah nasabah pahami dalam memberikan pelayanan.

C. Pembahasan Temuan

Bagian ini membahas hubungan antara data yang ditemukan di lapangan dengan teori yang relevan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis melalui pembahasan teori terkait temuan. Pembahasan dirinci sesuai dengan fokus penelitian yang telah

ditetapkan sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada di lapangan terkait Analisis Kompetensi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Menjaga Kepercayaan Nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso. Adapun pembahasan temuannya sebagai berikut:

1. Strategi yang diberikan oleh Customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso

Hasil dari penelitian yang dilakukan kepada pihak PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso tentang strategi pelayanan karyawan customer service yang di gunakan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso dalam menjaga kepercayaan nasabah melalui strategi utama yaitu:

a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Bentuk cepat tanggap yang diberikan customer service adalah menyelesaikan secara cepat dan tepat, tidak terburu-buru mengambil keputusan, mendengarkan keluhan, memberikan solusi cerdas atas permasalahan yang dialami nasabah, dan berempati terhadap permasalahan nasabah, kesopanan dan keramahan dalam berkomunikasi dengan nasabah.

b. *Competence* (kompetensi)

Bentuk kompetensi yang diberikan oleh masing-masing *customer service* adalah keterampilan berkomunikasi, dimana

keterampilan tersebut harus dimiliki seorang karyawan customer service dengan cara meningkatkan interaksi kepada nasabah dan bertutur kata yang lemah lembut, sopan dan santun.

c. *Honesty* (kejujuran)

Bentuk kejujuran yang disampaikan *customer service* adalah jujur dalam menyampaikan informasi produk-produk yang diinginkan nasabah, jujur terhadap peraturan yang berlaku, dan menunjukkan sikap jujur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan layanan yang diberikan customer service. Setiap kejujuran yang diberikan oleh *customer service* adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar dapat memaksimalkan layanan dan nasabah merasa puas.

Jika dikaitkan dengan teori strategi pelayanan prima, perusahaan/organisasi perlu mengembangkan budaya kerja yang meliputi beberapa faktor diantaranya kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).⁷⁷ Sehingga dapat diketahui tujuan utama pengembangan pola layanan terbaik yaitu kepuasan pelanggan agar nasabah tetap percaya menjadi pelanggan.

⁷⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta:PT Elex Media Komotindo Kelompok Gramedia, 2003), 30-32.

2. Upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso

Menurut hasil penelitian di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso mengenai upaya yang dilakukan oleh karyawan customer service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso dalam memberikan pelayanan agar nasabah selalu percaya sebagai nasabah PT. BPR Lestari Nusantara cabang Bondowoso Indonesia. Yaitu melakukan dua upaya antara lain:

a. Menjelaskan aturan-aturan Bank

Upaya ini dilakukan karena banyak nasabah atau calon nasabah yang tidak mengetahui peraturan yang berlaku di Bank, demikian juga karyawan customer service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso telah berupaya menjelaskan aturan-aturan apa saja yang ada di PT. Cabang BPR Lestari Nusantara

Indonesia cabang Bondowoso, agar nasabah dapat mengetahui peraturan yang telah diberlakukan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso. Dengan cara ini nasabah dapat mengikuti/mentaati peraturan yang berlaku di bank karena nasabah tersebut sudah mengetahui peraturan yang telah ditetapkan.

b. Menggunakan bahasa daerah

Dengan meningkatkan upaya yang dilakukan oleh karyawan customer service dalam memberikan layanan yang baik seorang

karyawan customer service melakukan pelayanan dengan menggunakan bahasa daerah yang mudah dipahami oleh nasabah karena nasabah PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso tidak semuanya memahami bahasa Indonesia akan tetapi banyak yang paham atau mayoritas menggunakan bahasa Madura akan tetapi ada juga yang menggunakan bahasa Jawa namun cuma sebagian. Sehingga upaya yang dilakukan oleh karyawan customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso dengan menjelaskan atau menerangkan seputar keluhan nasabah menggunakan bahasa daerah yang dipahami oleh nasabah tersebut. Dengan cara ini nasabah tersebut akan tetap merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan customer service bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memuaskan hati nasabah.

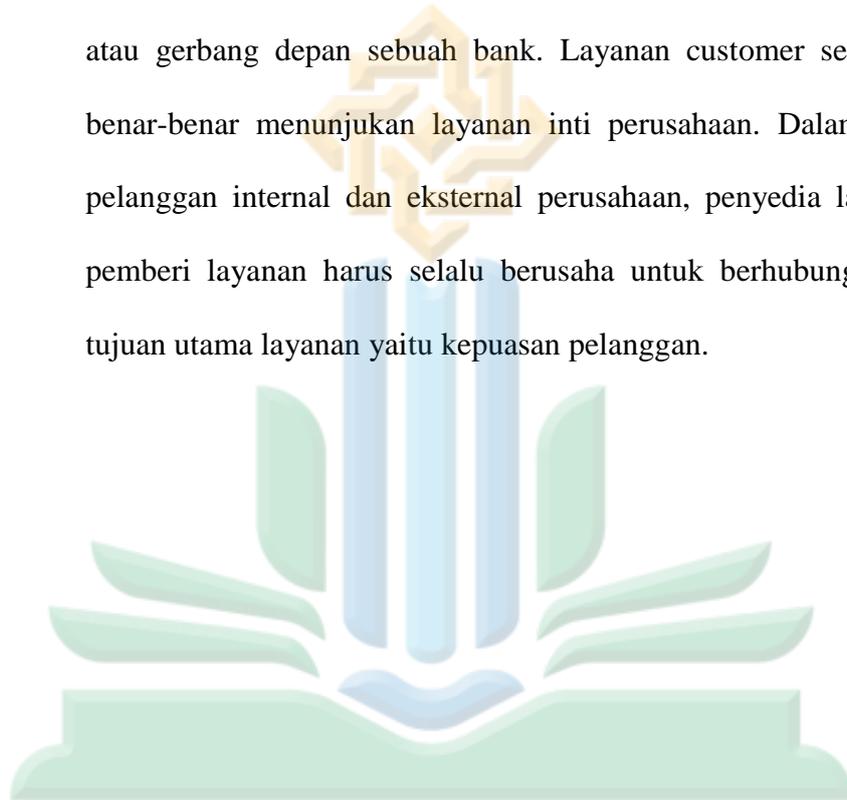
Jika dikaitkan dengan teori pelayanan prima yaitu tentang

strategi pelayanan seperti berikut :

- 1) Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
- 2) Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya, dan
- 3) Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.⁷⁸

⁷⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta:PT Elex Media Komputindo

Berdasarkan temuan dan teori pelayanan prima dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh *customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menangani nasabah. *Customer service* itu ibarat wajah terdepan atau gerbang depan sebuah bank. Layanan customer service harus benar-benar menunjukkan layanan inti perusahaan. Dalam melayani pelanggan internal dan eksternal perusahaan, penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berusaha untuk berhubungan dengan tujuan utama layanan yaitu kepuasan pelanggan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso terkait Analisis Kompetensi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Menjaga Kepercayaan Nasabah, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang diberikan oleh Customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso

Dari strategi penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso bahwa strategi pelayanan yang diberikan oleh karyawan customer service agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di bank tersebut yaitu menggunakan tiga strategi pelayanan yaitu strategi *Responsiveness* (cepat tanggap),

Competence (kompetensi), *Honesty* (kejujuran).

2. Upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso

Upaya yang dilakukan oleh PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap percaya menjadi nasabah di Bank tersebut ada dua upaya yaitu upaya yang pertama menjelaskan aturan-aturan bank terlebih

dahulu dan yang kedua menggunakan bahasa daerah sesuai apa yang nasabah mudah memahami dalam memberikan pelayanan.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan menganalisis hingga kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran sebagai bahan masukan untuk PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso, antara lain

1. Bagi PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso dalam upaya memberikan kualitas pelayanan prima yang baik harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar nasabah semakin percaya menjadi nasabah di bank tersebut.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menjadi masukan untuk mengembangkan strategi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan customer service agar nasabahnya tetap percaya menjadi nasabah di bank tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfachrozie, MD. 2020. "Sistem Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Al- Ittihad Cabang Panam Kota Pekanbaru." Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
- Anggraini, Gadis. 2018. "Strategi Pelayanan Customer Service pada Bank BRI Syariah KC Medan S. Parman" Skripsi, UIN Sumatra Utara Medan
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2010. *Alquran dan Terjemahan*. Bandung: JABAL
- Fitrah, Muh. dan Luthfiah. 2017. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV. Jejak.
- Hengki Wijaya, Helaluddin. 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray
- Imelda, Sri, 2017. "Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin". *Jurnal Intekna*, no. 02. Banjar masin
- Joni. 2019. "Analisis peran customer service di bank BNI syariah KCP flered". *Jurnal ekonomi syariah*, no.01. Siliwangi
- Kasmir, 2014. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Marimin, Agus. 2015. "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, no. 02. Surakarta
- Marlina, Desi. 2018. "Strategi pelayanan Customer Service dan Teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia(BRI) Syariah Metro Tahun 2018." Skripsi, IAIN Metro
- Miles, Huberman dan John Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publivation
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasila, Alfi. 2019. "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah." Skripsi, UIN Ar- Raniry

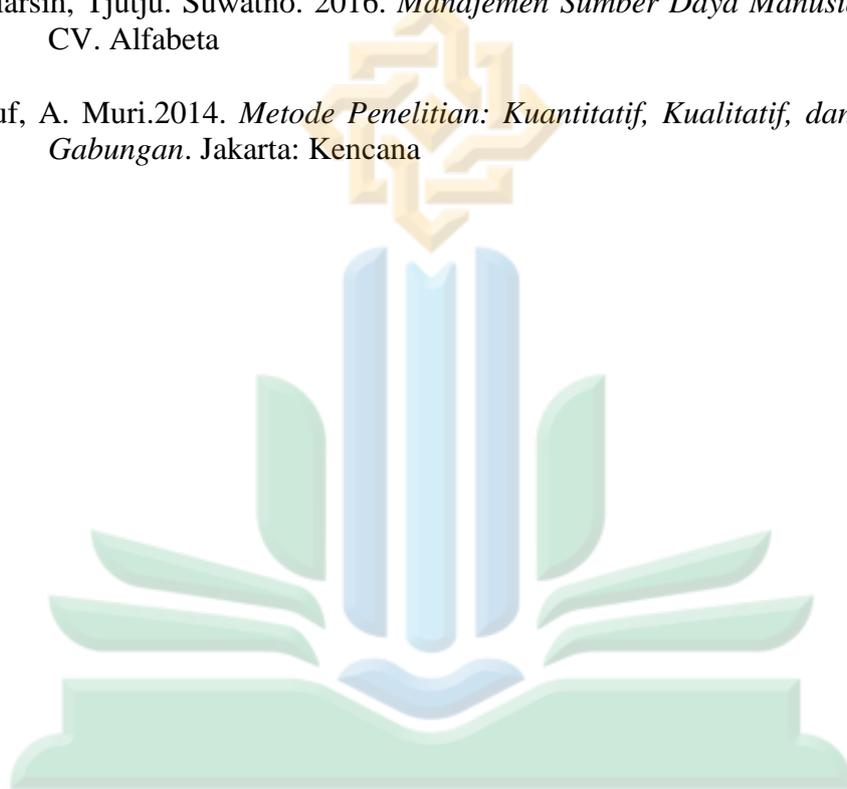
- Nasmilah. 2021. "Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat Tbk. KCP. Parepare" Skripsi, IAIN Parepare
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nirwa. 2018. "Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Batua Raya" Skripsi, UIN Alauddin Makasar
- Nurlia. 2018. "*Strategi Pelayanan dengan konsep Service excellent*". Meraja journal, Vol.1, No.2
- Oktaviani, Devi. 2020. "Dampak pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Metro" Skripsi, IAIN Metro
- Rahmayanty, Nina. 2020. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rambe, Linda. 2019. "Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan." Skripsi, IAIN Padangsidempuan
- Raodah. 2019. "Strategi Komunikasi Efektif Customer Service terhadap peningkatan Pelayanan Bank Selselbar Cabang Barru" Skripsi, IAIN Parepare
- Rokhani, Siti. 2019. "Pengaruh Kompetensi Teller dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Poogoro dalam Menggunakan Tabungan Faedah di BRI Syariah KCP Ponogoro" Skripsi, IAIN Ponogoro
- Rukajat, Ajat. 2018. *Teknik Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Sudarmanto. 2020. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tim Penyusun, 2021. “Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah”. Jember: IAIN Jember Press.

Widyastuti, Indria. 2015. “*Analisis Bank Perkreditan Rakyat (BPR) terhadap Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil (UMK).*” Jakarta

Yuniarsih, Tjutju. Suwatno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: CV. Alfabeta

Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan.* Jakarta: Kencana



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 1

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saiful Hasan
NIM : E20171019
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 26 Mei 2022



Saiful Hasan
NIM. E20171019

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Lampiran 2

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Kompetensi Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Prima untuk Menjaga Kepercayaan Nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso	<p>1. Analisis Kompetensi Customer Service</p> <p>2. Pelayanan Prima untuk Menumbuhkan rasa percaya Nasabah</p>	<p>1. Motivasi</p> <p>2. Sifat atau karakter</p> <p>3. Citra diri</p> <p>4. Peran Sosial</p> <p>5. Keterampilan</p> <p>1. Kemampuan</p> <p>2. Sikap</p> <p>3. Penampilan</p> <p>4. Perhatian</p> <p>5. Tindakan</p> <p>6. Tanggung Jawab</p>	<p>1. Informan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Manajer - Kepala Operasional - Karyawan CS - Nasabah <p>2. Dokumen</p> <p>3. Kepustakaan</p>	<p>1. Pendekatan dan jenis penelitian:</p> <p>a. Pendekatan kualitatif</p> <p>b. Jenis penelitian: studi kasus</p> <p>2. Subjek penelitian: <i>Purposive</i></p> <p>3. Teknik pengumpulan data:</p> <ul style="list-style-type: none"> - observasi - wawancara - dokumentasi <p>4. Analisis data: Pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan</p> <p>5. Keabsahan data: Triangulasi</p>	<p>1. Bagaimana strategi yang diberikan oleh customer Service di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso?</p> <p>2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso?</p>

Lampiran 3

INSTRUMEN PEDOMAN PENELITIAN

A. PEDOMAN OBSERVASI

1. Letak Geografis PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso
2. Keadaan sarana dan prasarana pendukung PT Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso
3. Proses yang dilakukan oleh customer service dalam memberikan pelayanan prima untuk menjaga kepercayaan nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso

B. PEDOMAN DOKUMENTER

1. Sejarah Letak Geografis PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso
2. Letak Geografis Letak Geografis PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso
3. Visi dan Misi Letak Geografis PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso
4. Struktur Organisasi Letak Geografis PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso
5. Jumlah karyawan Letak Geografis PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso
6. Jumlah Sarana dan Prasarana Letak Geografis PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso

7. Dokumentasi tentang Proses pelayanan Customer Service dalam memberikan pelayanan prima untuk menjaga kepercayaan nasabah

C. PEDOMAN INTERVIEW

1. Bagaimana strategi yang diberikan oleh Customer Service PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso?

- a. Bagaimana karyawan Customer Service dalam menjaga rasa percaya dan nasabah kepada Bank?
- b. Bagaimana pelayanan yang harus diberikan oleh karyawan Customer Service kepada nasabah?
- c. Strategi apa aja yang dilakukan oleh karyawan Customer Service untuk meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah?
- d. Apakah ada peningkatan jumlah nasabah setelah customer service menerapkan strategi dalam memberikan layanan?
- e. Bagaimana bentuk pelatihan yang diberikan kepada customer serviceterkait strategi yang harus di terapkan di BPR Lestari ?

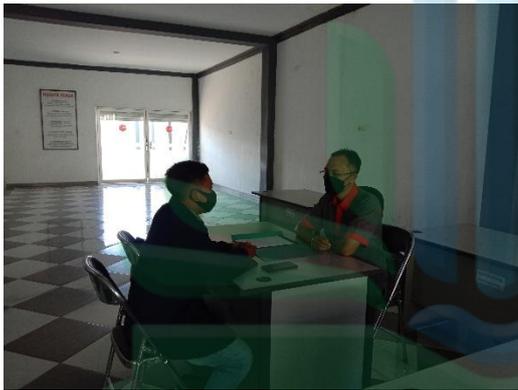
2. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia Kantor Cabang Bondowoso ?

- a. Apa saja upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik pada nasabah?
- b. Apakah upaya yang diberikan kepada nasabah sudah dapat dikatakan berhasil?

- c. Upaya apa yang paling sering digunakan dalam memberikan layanan kepada nasabah?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R





PLAFON	Jangka waktu - Jumlah Angsuran /bln				
	6	12	18	24	36
2,500,000	471,667	263,333	193,889	159,167	124,444
3,000,000	566,000	316,000	232,667	191,000	149,333
3,500,000	660,333	368,667	271,444	222,833	174,222
4,000,000	754,667	421,333	310,222	254,667	199,111
4,500,000	849,000	474,000	349,000	286,500	224,000
5,000,000	943,333	526,667	387,778	318,333	248,889
6,000,000	1,132,000	620,000	453,333	370,000	286,667
7,000,000	1,320,667	723,333	528,889	431,667	334,444
8,000,000	1,509,333	826,667	604,444	493,333	382,222
9,000,000	1,698,000	930,000	680,000	555,000	430,000
10,000,000	1,886,667	1,033,333	755,556	616,667	477,778
15,000,000	2,830,000	1,550,000	1,133,333	925,000	716,667
20,000,000	3,773,333	2,066,667	1,511,111	1,233,333	955,556
25,000,000	4,716,667	2,583,333	1,888,889	1,541,667	1,194,444
30,000,000	5,660,000	3,100,000	2,266,667	1,850,000	1,433,333
35,000,000	6,603,333	3,616,667	2,644,444	2,158,333	1,672,222
40,000,000	7,546,667	4,133,333	3,022,222	2,466,667	1,911,111
45,000,000	8,490,000	4,650,000	3,400,000	2,775,000	2,150,000
50,000,000	9,433,333	5,166,667	3,777,778	3,083,333	2,388,889
55,000,000	10,376,667	5,683,333	4,155,556	3,391,667	2,627,778
60,000,000	11,320,000	6,200,000	4,533,333	3,700,000	2,866,667
65,000,000	12,263,333	6,716,667	4,911,111	4,008,333	3,105,556
70,000,000	13,206,667	7,233,333	5,288,889	4,316,667	3,344,444
75,000,000	14,150,000	7,750,000	5,666,667	4,625,000	3,583,333
80,000,000	15,093,333	8,266,667	6,044,444	4,933,333	3,822,222

Platfon Pinjaman yang Ditawarkan BPR Lestari Nusantara Indonesia
Cabang Bondowoso

A. Nilai-nilai Perusahaan

1. Integritas

Menjaga martabat dengan integritas, awali dengan niat tulus, berfikir jernih, bicara benar, sikap terpuji, dan berperilaku teladan.

2. Konsisten

Konsisten adalah kunci menuju sukses, pegang teguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, konsisten, dan percaya diri.

3. Profesional

Profesional adalah gaya kerja kami, semangat belajar berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil, dan adil.

4. Tanggung Jawab

Terpercaya karena penuh tanggung jawab menjadi terpercaya, cepat tanggap, obyektif, akurat, dan disiplin.

5. Kepemimpinan

Kepemimpinan berlandaskan kasih sayang, selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif, dan memberdayakan.

B. Fasilitas Perusahaan

Fasilitas yang disediakan PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia

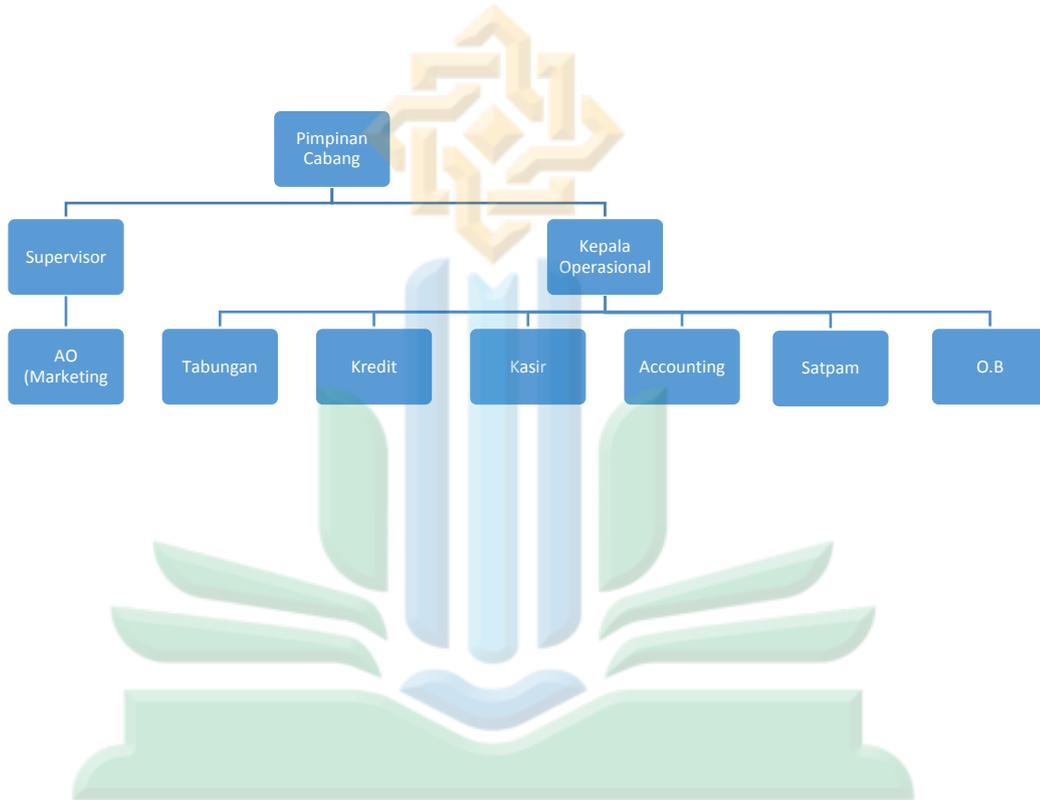
Kantor Cabang Bondowoso meliputi beberapa hal diantaranya:

1. Gaji Pokok UMR
2. Tunjangan Transportasi
3. Tunjangan Kesehatan
4. Tunjangan Pensiun

5. Tunjangan Komunikasi

C. Struktur Organisasi PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia KC Bondowoso

Tabel 4.1
Struktur organisasi pada PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia KC
Bondowoso antara lain:⁷⁹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁷⁹BPR Lestari Nusantara, "Struktur BPR Lestari Nusantara," 18 Oktober 2021

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Mataram No. 01 Mangli Telp (0331) 428104 Fax (0331) 427005 Kode Pos 68136
website: www.iain-jember.ac.id email: fehi.iain.jember@gmail.com

Nomor : B- /In.20/7.a/PP.00.9/ 01 /2021
Lamp : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth
Pimpinan PT. Bank Perkreditan Rakyat Lestari Nusantara Indonesia KC.
Bondowoso

di-
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak
pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Saiful Hasan
NIM : E20171019
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah
No Telpn : 085257760700
Dosen Pembimbing : Nurul Setia Ningrum, S.E, M.M
NIP : 196905231998032001
Judul Penelitian : Analisis Kompetensi *Customer Service* dalam
Memberikan Pelayanan Prima Untuk Menjaga
Kepercayaan dan Kenyamanan Nasabah di PT.
Bank Perkreditan Rakyat Lestari Nusantara
Indonesia KC Bondowoso

Demikian surat permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan
kerjasamanya disampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 29 September 2021

A.n Dekan
Wakil Dekan 1



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP.19730803 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip

SURAT SELESAI PENELITIAN



**PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
LESTARI NUSANTARA INDONESIA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendi Kurnianto
Jabatan : Kepala Operasional PT BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang
Bondowoso

Menerangkan Bahwa

Nama : Saiful Hasan
NIM : E20171019
Alamat : Desa Pakem RT02 RW01 Kecamatan Pakem
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah benar-benar selesai menyelesaikan penelitian skripsi di PT. BPR Lestari Nusantara Indonesia cabang Bondowoso yang dimulai tanggal 04 Mei 2021 s/d 17 Mei 2022

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Bondowoso 7 juni 2022

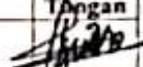
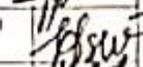
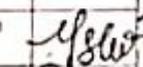
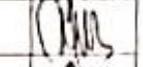
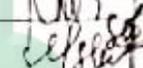
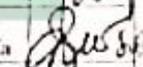
Kepala Operasional PT. BPR
Lestari Nusantara Indonesia
Cabang Bondowoso


Hendi Kurnianto

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
ANALISIS KOMPETENSI CUSTOMER SERVICE
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
UNTUK MENJAGA KEPERCAYAAN NASABAH
DI PT. BPR LESTARI NUSANTARA INDONESIA
CABANG BONDOWOSO**

No.	Hari/Tanggal	Deskripsi Kegiatan	Informan	Tanda Tangan
1	Selasa, 04 Mei 2021	Menyerahkan Surat Ijin Peneliti	Bpk Hendi Kurniawan	
2	Senin, 10 Mei 2021	Penelitian Pra Lapangan	Bpk Heri Ifandi	
3	Selasa, 12 Oktober 2021	Wawancara dengan Kepala Cabang	Bpk Hendi Kurniawan	
4	Selasa, 12 Oktober 2021	Obserasi PT BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso	-	-
5	Kamis, 14 Oktober 2021	Wawancara Dengan Kepala Operasional	Bpk Heri Ifandi	
6	Kamis, 14 Oktober 2021	Wawancara dengan Customer Service	Ibu Indah	
7	Kamis, 14 Oktober 2021	Wawancara dengan Nasabah	Bpk Muis	
8	Selasa, 17 Mei 2022	Wawancara dengan Kepala Cabang	Bpk Hendi Kurniawan	
9	Selasa, 17 Mei 2022	Wawancara dengan Customer Service	Ibu Indah	
10	Selasa, 17 Mei 2022	Wawancara Dengan Kepala Operasional	Bpk Heri Ifandi	
11	Selasa, 17 Mei 2022	Wawancara dengan Nasabah	- Bpk Shohib - Bpk Mustofa	 
12	Juni 2022	Meminta Surat Selesai Penelitian Kepada PT BPR Lestari Nusantara Indonesia Cabang Bondowoso	Bpk Hendi Kurniawan	

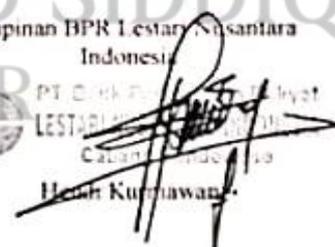
Bondowoso, Juni 2022

Pimpinan BPR Lestari Nusantara
Indonesia



PT BPR Lestari Nusantara
Lestari Nusantara
Cabang Bondowoso

Hendi Kurniawan



Lampiran 8

BIODATA PENULIS



Nama : Saiful Hasan
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 13 November 1998
Jenis kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. Raya Pakem No. 01 Dusun Krajan, Desa Pakem
RT 02 RW 01, Kecamatan Pakem, Kabupaten
Bondowoso
Agama : Islam
Alamat Email : saifulhasan602@gmail.com
Riwayat Pendidikan

TK	: Dharma Wanita	(2003-2005)
SD/MI	: SDN 01 Pakem	(2005-2011)
SMP/MTS	: SMP Negeri 01 Pakem	(2011-2014)
SMA	: MAN Bondowoso	(2014-2017)
Perguruan Tinggi	: UIN KH. Achmad Siddiq jember	(2017-2022)