

BAB V

PEMBAHASAN

A. Standar operasional yang digunakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan inilah yang memberikan suatu arti yang penting di dalam suatu perusahaan maupun perbankan. Menurut Philip Kotler pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan konsumen supaya tercapainya kepuasan pada konsumen. Sedangkan menurut pandangan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Seperti halnya, di dalam dunia perbankan pelayanan merupakan suatu poin terpenting guna menarik seorang nasabah. Di dalam Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar pelayanan sendiri ada enam yang diterapkan dalam kegiatan operasionalnya, yang pertama Pemenuhan yaitu sesuai dengan hukum dan

prinsip yang digunakan oleh Bank Muamalat sendiri, selanjutnya jaminan yaitu Bank Muamalat memberikan rasa aman kepada nasabah, bersikap sopan, memberikan jawaban atas segala pertanyaan nasabah, memberikan perhatian individual terhadap nasabah. Yang ketiga Keandalan, yaitu melakukan sesuatu yang sesuai dengan janji sesuai dengan apa yang dijanjikan, tepat waktu, bebas kesalahan. Ada 2 aspek dimensi dalam pengukuran yang yaitu memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan pada anggota di Bank Muamalat. Yang kedua seberapa jauh Bank Muamalat mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error. Keempat tangibility yaitu peralatan modern, fasilitas fisik menarik, fasilitas, bahan yang berkaitan dengan pelayanan bank (seperti phamplet atau pernyataan) dalam bentuk fisual. Dalam hal ini nasabah akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang telah di berikan di Bank Muamalat ini. Yang kelima empathy, yaitu perhatian personal bagi nasabah, jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah perhatian yang diberikan Bank Muamalat terhadap anggota yang menempatkan dirinya juga nasabah. Seperti nasabah peminjam maupun penabung harus kita harus selalu silahturahmi. Yang terakhir ketanggapan yaitu jujur dalam pelayanan, pelayanan cepat dan tepat, selalu ingin membantu nasabah, tidak bersikap kerepotan dalam membantu nasabah. Sikap tanggap Bank Mumalat terhadap nasabah dalam memberikan suatu pelayanan dengan cepat dan tepat.

Standart pelayanan yang telah digunakan di Bank Muamalat pada dasarnya hampir sama dengan standar pelayanan perbankan pada umumnya, namun

banyak nilai-nilai syariah yang dipakai dalam pelayanan juga, tapi ada beberapa aturan khusus dari Bank Muamalat pusat ya seperti itu.. Berikut standar operasional yang digunakan oleh *frontliner* di Bank Muamalat Indonesia :

a. Penampilan

Penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “ *first impression*”, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negative yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya.

Faktor yang dapat mempengaruhi *first impression* :

Pakaian *customer service* wanita

- Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih.
- Memakai *name tag* di tempat yang ditentukan.
- Posisi *name tag* harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain.
- Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah di standartkan.
- Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.

Riasan

Riasan *customer service* wanita

- Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan ,lipstick dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandartkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.
- Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
- Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai.

Riasan *customer service* pria

- Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkanankan melebihi daun telinga dan kerah baju.
- Harus menjaga kebersihan rambutnya.
- Pria hanya diperkanankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin.
- Jika memelihara kumis dan jenggot, potonganya harus rapi
- Kuku rerpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih.

Sepatu *customer service*

Wanita

- Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

Pria

- Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model *oxford* (bertali) atau sepatu kulit model *pantofel* dan berwarna hitam.
- Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis.
- Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

Persiapan *customer service*

Siapkan stock brosur/*flyer*, formulir yang diperlukan seperti APR dan *dummy*, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran E-Banking, penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, kartu ATM, *sales kit*, *name desk*, alat tulis , dll.

Catatan :

Customer service sudah siap di *counter* masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

Sikap

1) Mengawali layanan *Greeting* awal

- Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam
- Mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan
- Memperkenalkan diri
- Menanyakan nama nasabah
- Menawarkan bantuan
- Menggunakan nama nasabah
- Mengucapkan dengan sebutan Pak/Bu

Contoh *script* mengawali pelayanan:

“Assalamualaikum Pak/Bu, “Silahkan duduk Bapak/Ibu” dengan gerakan tangan mempersilahkan customer service duduk setelah nasabah duduk “ saya dengan Pungky (nama frontliner), maaf dengan Bapak/Ibu siapa?Ada yang dapat kami bantu Pak/Bu... (sebut nama nasabah).”

Catatan :

- Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan *customer service* meminta nomor antrian dari nasabah. *“..... Baik*

Pak/Bu....(sebut nama nasabah). Maaf sebelumnya boleh saya minta nomor antrian Bapak/Ibu?"

- Apabila *customer service* telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka *customer servicegreeting* menggunakan selamat pagi (jam 08.00-11.00), siang (jam 11.00-15.30).

2) Sikap selama melayani

- Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah
- Selama melayani nasabah, *customer service* berada dalam posisi duduk tegak (tidak bersandar) condong kearah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja (tidak melipat tangan).
- Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah
- Perhatian *customer service* harus fokus dengan nasabah dan transaksinya
- Penggunaan handphone tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja.
- Tidak diperkenankan untuk makan dan minum dilokasi *counter* selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah

- Menggunakan nama nasabah selama melayani (min. 5 kali)

3) Keberadaan *customer service*

Apabila *customer service* meninggalkan *counter* (misal : istirahat, sholat, ke *toilet*) atau kondisi meja *customer service* kosong (tidak ada *customer service* yang bertugas), agar diberi tanda “*Closed*” atau “*Tutup*”.

Apabila dikondisi mendesak *customer service* harus melakukan/menyelesaikan transaksi sementara ada antrian nasabah, maka *customer service* wajib memasang tanda “ Proses Transaksi” di mejanya.

4) Sikap menginterupsi layanan

- Ijin kepada nasabah untuk setiap interupsi yang dilakukan
- Sampaikan tujuan interupsi kepada nasabah
- Ucapkan terimakasih kepada nasabah setiap selesai melakukan interupsi

Contoh *script* :

“ *Maaf Bapak/Ibu .. (sebut nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk foto copy KTP nya sekaligus meminta otorasi kartu ATM Bapak/Ibu ?*”

“*Terimakasih telah menunggu ya Pak/Bu....(Sebut nama nasabah)*”

Notes : jika interupsi datang dari karyawan internal, maka *customer service* tetap harus meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah untuk berbicara dengan rekan kerjanya tersebut (namaun sebelum berbicara dengan *customer service*, karyawan yang ikin menginterupsi layanan tetap meminta izin langsung kepada nasabah). Tidak diperkenankan langsung melayani permintaan rekan kerjanya. Setelah selesai melayani nasabah yang didepanya, *customer service* baru dapat membantu permintaan dari rekan kerjanya.

5) *Customer intimacy*

Customer intimacy adalah bagaimana seorang *frontliner* dapat membangun ikatan/kedekatan (relationship) yang kuat dengan nasabah, misalnya dengan cara menggali profil, menanyakan pekerjaannya, *hobby*, memberikan solusi secara tuntas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman serta

diharapkan untuk selanjutnya kita dapat lebih mudah untuk melakukan penawaran produk kepada nasabah.

Secara teknis, *customer intimacy* dapat dilakukan dengan melihat profil nasabah melalui system misalnya melihat rekening apa saja yang dimiliki oleh nasabah.

Untuk mencairkan suasana, sebelum melakukan *customer intimacy* dapat melakukan pendekatan awal terlebih dahulu dengan melakukan basa basi atau menyampaikan kalimat-kalimat ringan (small talk), seperti :

“mohon maaf, tadi jadi harus mengantri lama ya Pak/Bu....”

“Apa kabar Bapak/Ibu hari ini ? Mudah-mudahan selalu diberikan kesehatan ya Pak/Bu. Walaupun cuaca akhir-akhir ini sering hujan”

“hati-hati dijalan ya pak/Bu..”

Customer intimacy lanjutan

Moment/kondisi dapat dilakukannya *customer intimacy* adalah:

- Nasabah sedang mengisi formulir di meja *customer service*
- Nasabah sedang menunggu untuk transaksi ke teller (*customer service* sedang tidak ada nasabah yang dilayani/antrian nasabah)
- Nasabah hanya melakukan transaksi singkat (contoh : print buku/mutasi rekening)

- Sambil menunggu *supervisor* melakukan otorasi
- Saat memberikan/menawarkan brosur produk-produk lainnya

Contoh kalimat (customer intimacy):

- (jika nasabah wirausaha) “*Bapak/Ibu, usahanya dibidang apa? Apakah untuk Bapak/Ibu pribadi atau pegawainya sudah difasilitasi dengan asuransi ?*”
- (jika nasabah sudah menikah dan memiliki anak) “*Bapak/Ibu putra/putrinya sudah bersekolah? Apakah sudah memiliki abungan untuk pendidikan?*”

(jika nasabah karyawan) “*Bapak/Ibu apakah sudah memiliki fasilitas tabungan investasi untuk masa pensiun?*”

6) Konsistensi penggunaan nama nasabah

- Selama melayani nasabah *customer service* harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak/Ibu, minimal tiga kali selama pelayanan berlangsung (diluar greeting awal dan greeting akhir)
- Untuk nasabah yang sudah dikenal baik, maka boleh dipanggil dengan nama panggilan atau sapaan yang disukai oleh nasabah seperti: Mas, Mbak, Aa’, Tete, Ncik, Koh, dll

Sikap dalam menjawab ucapan terimakasih disini diatur agar nasabah dapat bersikap tetap baik dan rendah hati ketika

nasabah memberikan ucapan terimakasih, maka karyawan harus menjawab dengan baik seperti “*dengan senang hati Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah)*”. Seperti dijelaskan dalam SOP sebagai berikut:

7) Sikap menjawab

- Ucapan terimakasih nasabah

Apabila nasabah menyampaikan ucapan terimakasih, maka jawaban teller : “*dengan senang hati Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah)*).

- Sikap menjawab panggilan nasabah

Apabila nasabah memanggil Teller, maka jawaban Teller : “*iya Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah), ada yang dapat kami bantu?*

8) Melakukan greeting di akhir layanan

- Menawarkan bantuan kembali
- Menggunakan nama nasabah
- Menggunakan sapaan Pak/Bu
- Tersenyum
- Berdiri (*customer service* berdiri setelah nasabah berdiri)
- Mengucapkan terimakasih

- Salam

Contoh *script* mengakhiri pelayanan :

“Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah)?” “ *terimakasih atas kunjungan Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah) kami senang dapat melayani Bapak/Ibu*”
“*Assalamualaikum.*”

B. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh *customer service* pada Bank Muamalat KCP Blitar

Pelayanan merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk melayani pembeli dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk maupun jasa. Pelayanan ini dilakukan oleh perbankan karena dengan pelayanan prima maka Bank Muamalat KCP Blitar lebih wajib mengacu pada standart operasional yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat pusat. Seperti halnya para staff menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah di tentukan oleh Bank Muamalat pusat, dan selalu di *upgrade* oleh pusat. Selanjutnya melayani nasabah dengan sepenuh hati serta sesuai standart operasional pelayanan sehingga parameter penilaian *security* bisa tercapai dengan baik. Bank Muamalat KCP Blitar memiliki perhatian khusus terhadap *service excellence*, dalam *service excellence* kami memberikan perhatian khusus

dalam hal ini , ya seperti briefing yang memimpin langsung setiap 15 menit sebelum jam kerja dimulai, hal ini saya lakukan agar dapat mengontrol khususnya mengenai pelayanan di bank. Dalam pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar yaitu sesuai dengan SOP / standart operasional pelayanan yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat Jakarta yaitu yang pertama dengan penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “ *first impression*”, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negative yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya. Selain penampilan bank Muamalat juga memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan atau sikap staf khususnya *frontliner* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah bank. Dan yang kedua sikap, sikap sangatlah penting untuk diterapkan di setiap bank. Pada bank Muamalat sikap juga diterapkan karena hal tersebut yang menentukan nasabah ingin memilih menabung maupun melakukan pinjaman di bank Muamalat. Sikap yang dilakukan di bank Muamalat seperti mengawali layanan dengan *greeting* awal, sikap selama melayani, keberadaan *Customer service*, sikap menginterupsi layanan, *customer intimacy*, konsistensi penggunaan nama nasabah, sikap menjawab, melakukan *greeting* di akhir layanan.

Dalam hal menerapkan *service excellence* yaitu berupa tata aturan pelayanan yang sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan, serta selalu *upgrade* oleh Bank Muamalat pusat sehingga pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar selalu relevan.

C. Hasil dari penerapan pelayanan *customer service* menggunakan standar operasional prosedur di Bank Muamalat KCP Blitar

Dalam dunia perbankan, persaingan yang dihadapi bank hanya mengenai produk produk perbankan yang disediakan setiap bank disisi lain sebuah pelayanan juga mampu menjadi salah satu hal yang dapat menjadi suatu nilai lebih dalam persaingan perbankan, bukan tidak mungkin nasabah memilih suatu bank yang bukan hanya memiliki produk yang bagus tetapi juga pelayanan yang bagus pula. Bank dengan pelayanan yang baik memiliki kelebihan tersendiri dihati para nasabah, jika nasabah puas dengan apa yang didapatkannya pada suatu bank maka nasabah akan cenderung betah dan percaya seutuhnya terhadap bank tersebut. Maka dari itu Bank Muamalat KCP Blitar cukup serius mengenai pelayanan yang diterapkannya, hal ini mengingat Bank Muamalat adalah bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia, selain itu Bank Muamalat yang menggunakan dasar dasar syariah tentu akan melakukan pelayanan yang terbaik sesuai dengan syariah yang telah diajarkan oleh syariat islamiyah.

Dalam praktiknya Bank Muamalat KCP Blitar menggunakan pelayanan yang terbaik sesuai dengan peraturan perbankan di Indonesia dan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Pusat yang selalu mengalami pembaharuan setiapi beberapa waktu yang di tentukan sehingga selalu relevan dan fresh. Dampak yang dimunculkan oleh pelayanan baik yang dipraktikan oleh

bank muamalat yaitu dampak dari nasabah yaitu berupa kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Blitar, hal ini dapat di ukur adri jumlah nasabah yang terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun seperti tabel berikut jumlah data naabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar :

Tabel 1.1
Data nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
631	896	1096

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa selama tiga tahun terhitung mulai 2015 sampai dengan 2017 jumlah nasabah yang membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Blitar terus meningkat meskipun tidak terlalu signifikan .

Dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah pertahun di Bank Muamalat KCP Blitar tidak dipungkiri bisa dikarenakan pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* di Bank Muamalat KCP Blitar baik, ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang didapat tidak memungkiri nasabah tersebut akan membicarakan atau mengajak teman atau sanak saudara untuk menggunakan jasa di Bank Muamalat KCP Blitar, selain itu sampai saat ini belum terdapat

komplain nasabah mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*

Bank Muamalat KCP Blitar yang kurang baik/ buruk.