

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini, disajikan uraian pembahasan yang disesuaikan dengan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya kemudian dihubungkan dengan temuan penelitian yang diperoleh peneliti dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam teknik analisis data kualitatif deskriptif, dari data yang telah terkumpul baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan identifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

A. Implementasi konsep *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri

Konsep pelayanan prima (*service excellence*) merupakan sebuah konsep pelayanan yang pasti dan selalu diterapkan oleh setiap perusahaan. Pada awalnya, konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti oleh organisasi nirlaba dan Pemerintah. Para penyedia layanan bisnis, terutama yang bergerak di bidang jasa sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik sehingga pelaku bisnis harus mengetahui cara-cara memuaskan pelanggan dan setia terhadap produk dan jasa mereka. Para pelaku bisnis menyadari bahwa ketika mereka mampu memberikan layanan yang baik kepada pelanggan maka kebaikan pelayanannya akan tersebar dari pelanggan satu ke pelanggan lainnya secara

berantai.¹ Salah satu pelaku bisnis dalam bidang jasa ialah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

Service Excellence merupakan salah satu strategi yang digunakan Bank Muamalat KCU Kediri untuk menarik, membujuk, mendapatkan, menimbulkan kepuasan, dan mempertahankan nasabah untuk tetap setia menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat KCU Kediri. *Service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri memiliki pedoman dasar tersendiri yang membedakannya dengan bank syariah lainnya, yaitu *Islamic, Modern, and Professional*. Landasan Islam adalah landasan utama sebagai pedoman dalam bertingkah dan bertutur kata. Sedangkan landasan modern sebagai penggambar bahwa Bank Muamalat KCU Kediri diharuskan untuk berinovasi sesuai dengan perkembangan zaman. Mengingat perkembangan dalam dunia ekonomi yang digabungkan dengan era digital yang memasuki zaman 4.0 sangat pesat sehingga diperlukan sikap terbuka dan berinovasi dalam pelayanan perbankan syariah. Dan terakhir berlandaskan pada professional, artinya bertanggungjawab dengan pekerjaan dan mengutamakan pelayanan prima. Dalam hal ini, apapun kondisinya pelayanan terhadap nasabah adalah prioritas utama bagi perbankan.

Service excellence tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada pedoman ataupun indikator yang digunakan sebagai penilaian bahwa pelayanan yang telah diberikan telah sesuai dengan standar *service excellence*. Maka dari itu, indikator *service excellence* yang digunakan mampu mencakup secara keseluruhan yaitu dari mulai sumber daya manusia maupun sarana dan

¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017), hal. 23.

prasarana penunjang pelayanan tersebut. Hal inilah yang akan menjadi ukuran penilaian nasabah untuk memutuskan menggunakan produk dan jasa dari Bank Muamalat KCU Kediri.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Atep Adya Barata bahwasanya *service excellence* setidaknya mencakup 6 kriteria pelayanan yang baik, yaitu nilai kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), aksi (*action*), perhatian (*emphthy*), dan tanggungjawab (*responsibility*).²

1. Kemampuan (*Ability*)

Kriteria kemampuan (*ability*) merupakan kriteria yang mengarah pada pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak dibutuhkan guna mendukung terwujudnya *service excellence* yang meliputi kemampuan dalam *job desk* yang diemban, komunikasi yang efektif, serta menjaga hubungan yang baik dengan nasabah.³ Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi bahwasanya indikator dari kriteria kemampuan ini meliputi pegawai memiliki wawasan pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya, mampu berkomunikasi secara efektif, dapat menjaga silaturahmi yang baik dengan nasabah, serta mampu memberikan rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi.⁴

Kemampuan (*ability*) yang dimiliki sumber daya manusia Bank Muamalat KCU Kediri dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terlihat dari ketanggapan dan kelancaran pelayanan yang didukung dari

² *Ibid.*, 31.

³ *Ibid.*,

⁴ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 2.

kemampuan pegawai yang handal karena setiap pegawai diberikan pelatihan khusus sesuai dengan *job desk* nya masing-masing. Misalnya saja untuk pegawai satpam dilakukan *Security Gathering* khusus satpam guna menjaga kekompakan dan peningkatan *skill* keamanan maupun pengetahuan mengenai perbankan, *Customer Service Development Program* (CSDP) untuk CS, *Mulia Teller* untuk magang teller. Hal ini sangat penting bagi seorang pegawai karena menimbulkan kepercayaan dari nasabah akibat timbulnya rasa percaya diri dari pegawai apabila memiliki *skill* atau kemampuan yang sesuai dengan bidangnya serta mampu memenuhi segala kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah meliputi pelayanan tabungan, pembiayaan, dan jasa. Pegawai juga memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk-produk yang lain dengan menggunakan bahasa yang komunikatif dengan harapan nasabah dapat semakin nyaman dengan pelayanan serta produk dan jasa dari Bank Muamalat KCU Kediri.

Bank Muamalat KCU Kediri juga melakukan pelayanan langsung ke rumah nasabah sebagai bukti pelayanan prima kepada nasabah. Hal ini memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta lebih menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Misalnya saja hari Minggu pihak RM *Funding* melakukan janji dengan nasabah di luar Kota Kediri untuk melakukan penghimpunan dana. Dari segi keamanan bertransaksi baik pelayanan yang dilakukan di dalam kantor maupun di luar kantor, Bank Muamalat KCU Kediri menyediakan sistem keamanan berupa satpam maupun

CCTV. Bagi nasabah prioritas yang melakukan transaksi dengan jumlah besar oleh Bank Muamalat KCU Kediri diberikan *teller* dan pengamanan khusus berupa satpam setelah melakukan transaksi di bank. Jadi dalam hal ini, kemampuan yang berupa pengetahuan dan keamanan menjadi kriteria penilaian pelayanan yang baik bagi Bank Muamalat KCU Kediri sebagai usaha untuk mempertahankan nasabah, memudahkan nasabah dalam bertransaksi, serta kebutuhan nasabah dapat cepat terpenuhi dengan aman.

2. Sikap (*Attitude*)

Dari segi sikap (*attitude*) terlihat dari perangai yang ditunjukkan ketika melakukan pelayanan kepada nasabah. Sikap mencerminkan gerak gerik yang memperlihatkan situasi dan kondisi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Dalam pelayanan prima, sikap yang ditunjukkan harus mencerminkan gerak gerik dan perangai yang mampu menarik kesenangan nasabah yang dilayani. Di dalam sikap terdapat unsur etika pegawai, loyal terhadap pekerjaannya, sikap penuh semangat dalam melakukan pelayanan, serta bersikap kehati-hatian.⁵

Di Bank Muamalat KCU Kediri kriteria sikap (*attitude*) ini tercemin dari sikap yang pertama kali dilakukan oleh seorang pegawai ketika nasabah datang mengucapkan salam kemudian memperkenalkan diri, meminta nasabah duduk, dan seterusnya. Urutan pelayanan yang seperti ini telah dijelaskan sebelumnya dalam *Service Ethics Moop*, yang

⁵ Ateya Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, hal. 208-209.

meliputi *Personality, Intellegence, Communication Skill, Energy, dan Experiences*. Dari *Service Ethics Moop* ini, pegawai mampu memberikan pelayanan yang ramah, jujur, percaya diri, sabar, telaten, antusias, teliti, berhati-hati, dan meyakinkan. Pegawai juga dituntut untuk memiliki sikap loyal terhadap pekerjaan yang dimiliki dengan dibuktikan adanya penilaian pegawai yang dilakukan setiap akhir jam kerja. Hal ini dilakukan agar setiap yang pelayanan yang dilakukan pegawai tidak hanya sekedar untuk memenuhi tanggungjawabnya tetapi juga melayani dengan sepenuh hati dan menjadikan nasabah sebagai mitra usaha sehingga tidak ada jarak antara nasabah dan pegawai. Sedekat apapun pegawai dengan nasabah, pegawai Bank Muamalat KCU Kediri tetap melakukan pembatasan sikap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan *Service Ethics Moop*. Hal ini berkaitan dengan kenyamanan yang dirasakan nasabah dalam bertransaksi.

3. Penampilan (*Appearance*)

Kriteria penampilan (*appearance*) bukan hanya bersifat fisik saja melainkan juga non-fisik yang mana mampu memberikan tingkat kepercayaan dan kredibilitas lembaga di mata nasabah. Prima dalam penampilan berhubungan dengan sikap seseorang yang mampu mengekspresikan diri dalam berbusana. Instrumen yang dinilai dalam penampilan ialah penampilan dari pegawai maupun dari lembaga itu sendiri.⁶

⁶ *Ibid.*, hal. 210-211.

Di Bank Muamalat KCU Kediri secara keseluruhan penampilan dilihat dari kebersihan, kerapian, kesehatan, dan keselarasan penampilan. Penampilan fisik yang diberikan para pegawainya adalah berbusana syariah sesuai SOP. Dimana para pegawai *front office* diberikan jadwal pemakaian baju perhari dengan ciri khas baju berwarna ungu. Selain itu bagi pegawai perempuan diwajibkan memakai rok dan kerudung yang menutupi dada. Selain itu, tampilan dari segi bangunan juga terlihat dari warna ungu yang menjadi ciri khas Bank Muamalat KCU Kediri, memiliki tempat parkir yang luas, serta ada mushola yang luas untuk dapat berjamaah dengan nasabah. Hal inilah yang menjadi penilaian lebih Bank Muamalat KCU Kediri sebagai bukti upaya menjaga kedekatan dengan nasabah. Bukan hanya itu saja, di Bank Muamalat KCU Kediri juga melantunkan adzan ketika sudah masuk waktunya sholat. Penataan tampilan yang seperti ini membuat Bank Muamalat KCU Kediri mampu memberikan kesan syariah yang begitu terasa.

4. Perhatian (*Attention*)

Kriteria perhatian (*attention*) merupakan wujud kepedulian terhadap apa yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini nasabah. Perhatian penuh terhadap nasabah sebagai bukti besarnya kepedulian pegawai terhadapnya kebutuhan nasabah dan membuat nasabah menjadi merasa dihargai, senang, puas, dan loyal kepada perusahaan. Konsep perhatian tersebut diantaranya perhatian terhadap apa yang menjadi kebutuhan

nasabah, mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah, serta mampu menerima saran dan kritik dari nasabah.⁷

Upaya yang dilakukan Bank Muamalat KCU Kediri dalam mewujudkan bentuk perhatian kepada nasabah adalah menanyakan secara mendetail yang menjadi kebutuhan nasabah kemudian menjelaskan secara perlahan produk yang sesuai kemudian menyimpulkan apa produk yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, bentuk perhatian yang berbeda dengan bank syariah lainnya adalah adanya pengingat memasuki waktu sholat. Hal ini menjadi perhatian yang patut diapresiasi oleh nasabah karena bukan hanya sekedar pemenuhan kebutuhan duniawi tetapi juga ukhrawi. Selain itu pegawai juga tidak segan menawarkan minum kepada nasabah apabila dalam pelayanan terkesan nasabah harus menunggu lama. Selain itu, bentuk perhatian berupa datang langsung ke rumah nasabah juga menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah karena lebih menghemat waktu dan biaya.

5. Aksi (*Action*)

Kriteria tindakan (*action*) merupakan perbuatan nyata untuk dilakukan guna mencapai tujuan tertentu. Bila dihubungkan dengan *service excellence*, tindakan disini adalah sebagai rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan guna mewujudkan pemberian layanan terbaik bagi nasabah. Dasar terwujudnya suatu tindakan yang baik dalam pelayanan

⁷ *Ibid.*, hal. 230-232.

adalah dilakukannya pelayanan yang memiliki kemampuan, sikap, penampilan, dan perhatian yang besar kepada nasabah. Tindakan pelayanan yang baik adalah yang tidak membedakan pelayanan antar nasabah, sigap dalam memberikan pelayanan, mengucapkan salam dan memperkenalkan diri, serta mau melakukan kunjungan nasabah ke rumah secara langsung.⁸

Tindakan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri kepada nasabah tercermin dari sikap tanggapnya yang dilakukan pegawai dalam pelayanan. Ketika nasabah memasuki ruang pelayanan depan/*front office*, maka oleh satpam ditanya kebutuhan nasabah dan kemudian apabila tidak terjadi antrian maka segera dilakukan pemanggilan nomor antrian nasabah tersebut, baik di bagian *teller* ataupun CS memiliki batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan guna tidak membuat nasabah menunggu terlalu lama. Tetapi terkadang tidak semua pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan waktu pelayanan yang diberikan sehingga nasabah harus menunggu lebih lama.

Selain itu, Bank Muamalat KCU Kediri juga memberikan pelayanan kunjungan langsung ke rumah nasabah untuk mempercepat pelayanan kebutuhan nasabah sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank. Hal ini menjadikan nasabah lebih menghemat waktu dan biaya serta lebih merasa terhormati. Meskipun begitu, tidak semua nasabah dilakukan kunjungan ke rumah melainkan terdapat nasabah-nasabah khusus yang

⁸ *Ibid.*, hal. 272-274.

dirasa membutuhkan keamanan yang lebih, misalnya nasabah prioritas yang melakukan transaksi keuangan yang lebih besar. Kemudahan yang seperti ini membuat nasabah lebih mudah mendapatkan kebutuhan keuangan yang diinginkannya.

6. Tanggungjawab (*Responsibility*)

Kriteria tindakan (*responsibility*) merupakan suatu sikap yang kepedulian kepada nasabah untuk menghindari kerugian atau ketidakpuasan nasabah.⁹ Bentuk perwujudan dari kriteria tanggungjawab ini adalah memberikan informasi yang jujur, bertanggungjawab dengan pengelolaan dana yang telah diterima, terdapat jaminan atas dana yang diterima serta menjaga kerahasiaan nasabah.¹⁰

Perwujudan tanggungjawab di Bank Muamalat KCU Kediri adalah adanya LPS (Lembaga Penjamin Simpanan), menjelaskan produk sesuai dengan SOP dari *e-sales kit* yang telah dibuat, serta terselesaikannya pelayanan kebutuhan nasabah. Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah menggunakan teknologi yang dilengkapi dengan keamanan yang terhubung dalam server Bank Muamalat Indonesia. Sehingga apabila terjadi kesalahan dalam transaksi maka dapat dilakukan pengecekan melalui server tersebut sehingga Bank Muamalat KCU Kediri mampu menyelesaikan *complain* dari nasabah. Selain itu bagi nasabah prioritas dengan transaksi besar akan dilakukan pengamanan yang lebih guna terjaganya keamanan dari si nasabah.

⁹ *Ibid.*, hal. 32.

¹⁰ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, ... hal. 4.

B. Konsep *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri berdasarkan pengalaman nasabah

Sebuah pelayanan tidak akan pernah berfungsi jika tidak ada pihak yang diberi pelayanan. Maka dari itu, setiap perusahaan pasti memiliki seorang pihak yang menggunakan produk dan jasanya. Pihak yang dimaksud disini adalah konsumen. Banyak istilah yang membahas mengenai konsumen, salah satunya di dunia perbankan konsumen dinamakan sebagai nasabah. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, pihak penyedia pemberi layanan selalu mengupayakan untuk dapat berpacu mencapai tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan nasabah. Ketika kepuasan nasabah telah didapatkan oleh perusahaan tersebut maka konsumen tersebut akan tetap loyal (setia) dan mendukung kesuksesan perusahaan. Jadi pelayanan prima tidak akan dapat ternilai tanpa adanya penilaian dari nasabah yang timbul dari perasaan atau pandangan nasabah itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Bank Muamalat KCU Kediri sebagai pihak yang memberikan layanan tidak akan pernah mengetahui apakah selama pelayanan yang selama ini telah diberikan kepada nasabah telah memberikan kepuasan kepada nasabah, mengingat yang dapat merasakan kepuasan dari suatu pelayanan hanyalah nasabah itu sendiri. tingkat kepuasan yang didapat dari nasabah dapat berkaitan erat dengan standar kualitas produk atau jasa yang diperoleh dari bank. Sedangkan ukuran standar kualitas yang telah dibuat oleh bank juga berbeda dengan standar kualitas yang ditentukan oleh nasabah. Misalnya, ketika bank memberikan pelayanan yang sama kepada nasabah A dan B, maka tingkat

kepuasan yang timbul dari mereka berdua juga akan berbeda. Maka dari itu, dalam pembahasan akan ini diuraikan mengenai bentuk *service excellence* yang dirasakan berdasarkan pengalaman nasabah kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah digunakan Bank Muamalat KCU Kediri.

Pertama, penilaian mengenai bentuk *service excellence* dengan kriteria kemampuan (*ability*). Kemampuan sebagaimana dimaksud disini adalah memiliki kepribadian yang memiliki pengetahuan prima di bidang kerjanya dan diharapkan mampu untuk mengembangkan budaya layanan prima di lingkungan kerjanya.¹¹ Pengalaman dari nasabah bahwasanya pegawai yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri telah berkemampuan baik dalam bidang kerjanya. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan pegawai yang mampu menyelesaikan setiap permasalahan ataupun kebutuhan dari nasabah. Pegawai menjelaskan produk dan jasa yang dimiliki Bank Muamalat KCU Kediri dengan sangat teliti, memakai bahasa yang sederhana, percaya diri, dan meyakinkan. Pegawai yang bekerja dengan sangat baik dan paham atas tugas serta tatacara pekerjaan yang diampunya tidak akan sulit untuk meyakinkan nasabah.

Kedua, pengalaman nasabah yang dilihat dari kriteria sikap (*attitude*). Sikap terdiri dari 3 aspek, yaitu keyakinan, perasaan, dan kecenderungan.¹² Dari kriteria ini terdapat beberapa nasabah yang membandingkan dengan bank syariah lainnya karena pengalaman sebelumnya pernah menjadi nasabah bank syariah lainnya. Dari segi sikap, pegawai Bank Muamalat KCU Kediri lebih

¹¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, hal. 210

¹² *Ibid.*, hal. 165.

memiliki nilai keramahan dan kedekatan yang lebih tinggi dari yang sebelumnya. Sikap ramah itu dimulai ketika satpam membukakan pintu untuk nasabah. Dalam pelayanan yang ada di bank, pegawai tidak lupa untuk tetap selalu tersenyum dan mengajak berbicara nasabah agar nasabah merasa dihargai. Meskipun begitu pegawai tetap berhati-hati dalam melakukan pembicaraan dengan nasabah mengingat terdapat kerahasiaan nasabah yang harus dijaga.

Ketiga, penilaian kriteria penampilan (*appearance*) berdasarkan pengalaman nasabah. Dalam pelayanan prima, sikap yang ditonjolkan ialah yang mampu menggambarkan perangai yang mampu menarik dan membuat yakin nasabah. Pelayanan prima berdasarkan konsep ini adalah melayani nasabah dengan penampilan yang serasi.¹³ Pada poin ini, nasabah merasa puas akan adanya kenyamanan dari segi penampilan yang sopan, rapi, bersih, fasilitas ruangan yang lengkap, dan peralatan dan perlengkapan untuk pelayanan tersedia dalam kondisi baik. Kenyamanan nasabah tidak hanya diukur dari segi banyaknya satpam yang menjaga tetapi juga dari segi fasilitas yang ada tidak bisa dilepaskan dalam hal perancangan pemberian layanan. Hal ini menjadikan nasabah tidak perlu untuk keluar mencari fasilitas yang diinginkan. Terdapat perbedaan fasilitas yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri dengan bank syariah lainnya, yaitu mushola luas yang mampu digunakan untuk sholat berjamaah bersama nasabah. Perbedaan inilah yang membuat nasabah merasa lebih nyaman untuk bertransaksi ketika di jam waktu sholat.

¹³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, hal. 211-212.

Keempat, penilaian dari segi kriteria perhatian (*Action*). Konsep perhatian dalam layanan prima berkaitan dengan pemahaman kebutuhan nasabah, keinginan, pemahaman akan perilakunya, maupun untuk pemahaman atas saran dan kritik dari nasabah.¹⁴ Nasabah yang sebelumnya sama sekali belum berkunjung ke Bank Muamalat KCU Kediri akan merasakan perbedaan mencolok ketika melakukan transaksi di jam istirahat (12.00 -13.00). Pada waktu tersebut, nasabah akan diingatkan bahwa sudah memasuki waktu sholat dhuhur kemudian ketika waktunya sholat dikumandangkan adzan, lalu menghimbau nasabah untuk sholat berjamaah. Perhatian tidak hanya perihal pegawai mendengarkan dengan saksama apa yang dibutuhkan oleh nasabah tetapi juga diperlukan perhatian lain yang dirasa menjadi pembeda dengan bank syariah lainnya.

Kelima, pengalaman nasabah yang didasarkan pada kriteria aksi (*action*). Tindakan terwujud apabila mampu mengedepankan perhatian yang ditunjang oleh kemampuan melayani, dan tampilan layanan yang baik. Dalam konsep *service excellence*, tindakan berhubungan dengan segala perbuatan nyata dengan memberikan layanan terbaik kepada nasabah.¹⁵ Nasabah Bank Muamalat KCU Kediri mendapatkan pengalaman yang cepat, tanggap, serta berusaha tidak membuat nasabah menunggu terlalu lama. Mengingat nasabah yang menunggu waktu lama menjadi nilai negatif bagi lembaga. Konsep pelayanan yang datang langsung atau berjanjian di luar kantor juga diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri guna meningkatkan kenyamanan,

¹⁴ *Ibid.*, hal. 231-232.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 272-273.

kemudahan, kecepatan pemenuhan kebutuhan, dan kedekatan dengan nasabah. Seperti halnya teori yang diungkapkan oleh Jill Griffin, apabila produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan mudah untuk didapat, ditemukan, dicari maka nasabah akan merasakan kemudahan untuk menggunakannya.¹⁶

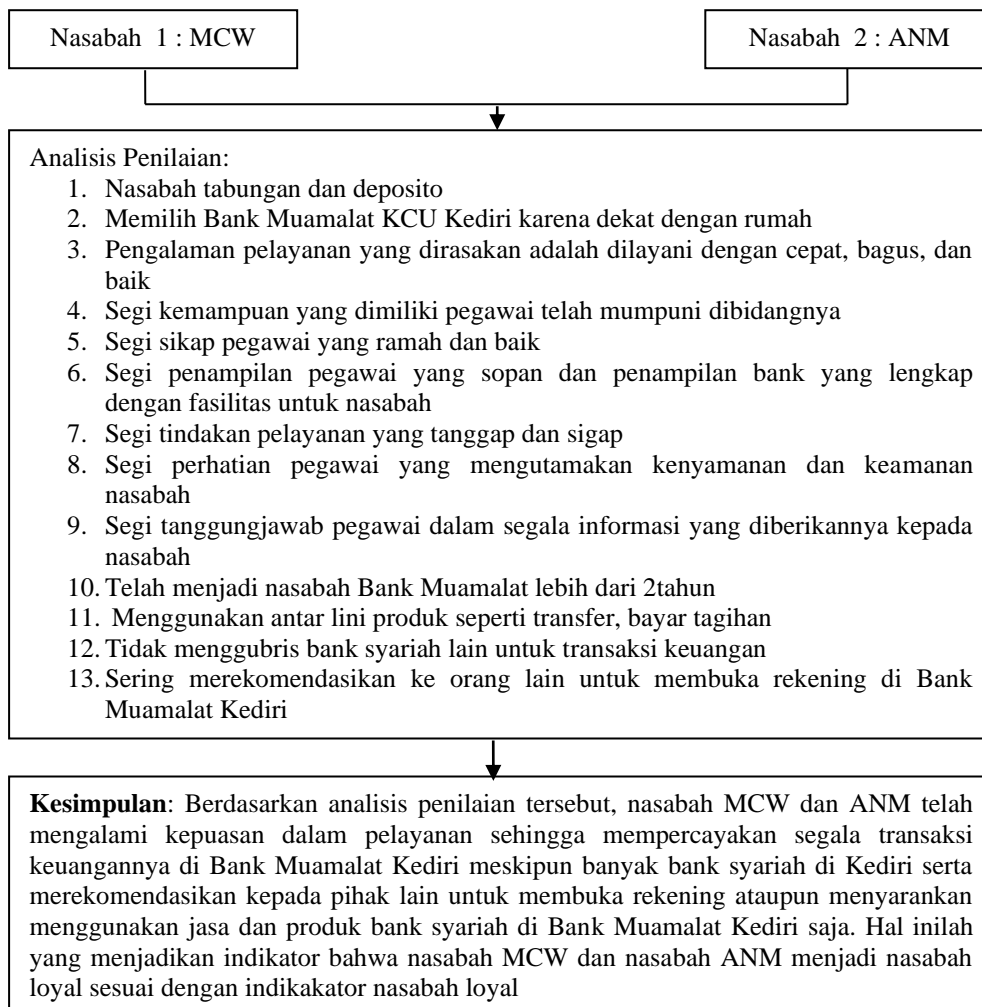
Keenam, penilaian yang dilihat dari kriteria tanggungjawab (*responsibility*). Kriteria ini mengupayakan agar antara pihak bank dengan nasabah tidak mengalami kerugian atau ketidakpuasan nasabah.¹⁷ Nasabah merasa nyaman dengan tanggungjawab lembaga akan terjaganya dengan baik dana yang telah disimpannya beserta data atau informasi yang berkaitan dengan dirinya bisa dijaga kerahasiaanya mengingat Bank Muamalat KCU Kediri adalah kantor cabang utama dan melayani nasabah prioritas, deposito, dan haji dengan transaksi dana besar. Di Bank Mumalat KCU Kediri, bagi nasabah prioritas dengan transaksi dana yang besar akan dijamin keamanannya dalam bertransaksi. Apabila ada nasabah yang menyampaikan permasalahan atau *complain* atas apa yang diterimanya, maka pihak bank dengan sangat baik dan hati-hati menanggapi. Hal ini sesuai dengan teori Jill Griffin bahwasanya perusahaan akan mendapatkan kepercayaan dari nasabah jika dapat melakukan pemenuhan tanggungjawab yang telah dibebankan kepadanya dengan memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan atau dengan bahasa lain tidak boleh ingkar janji.¹⁸

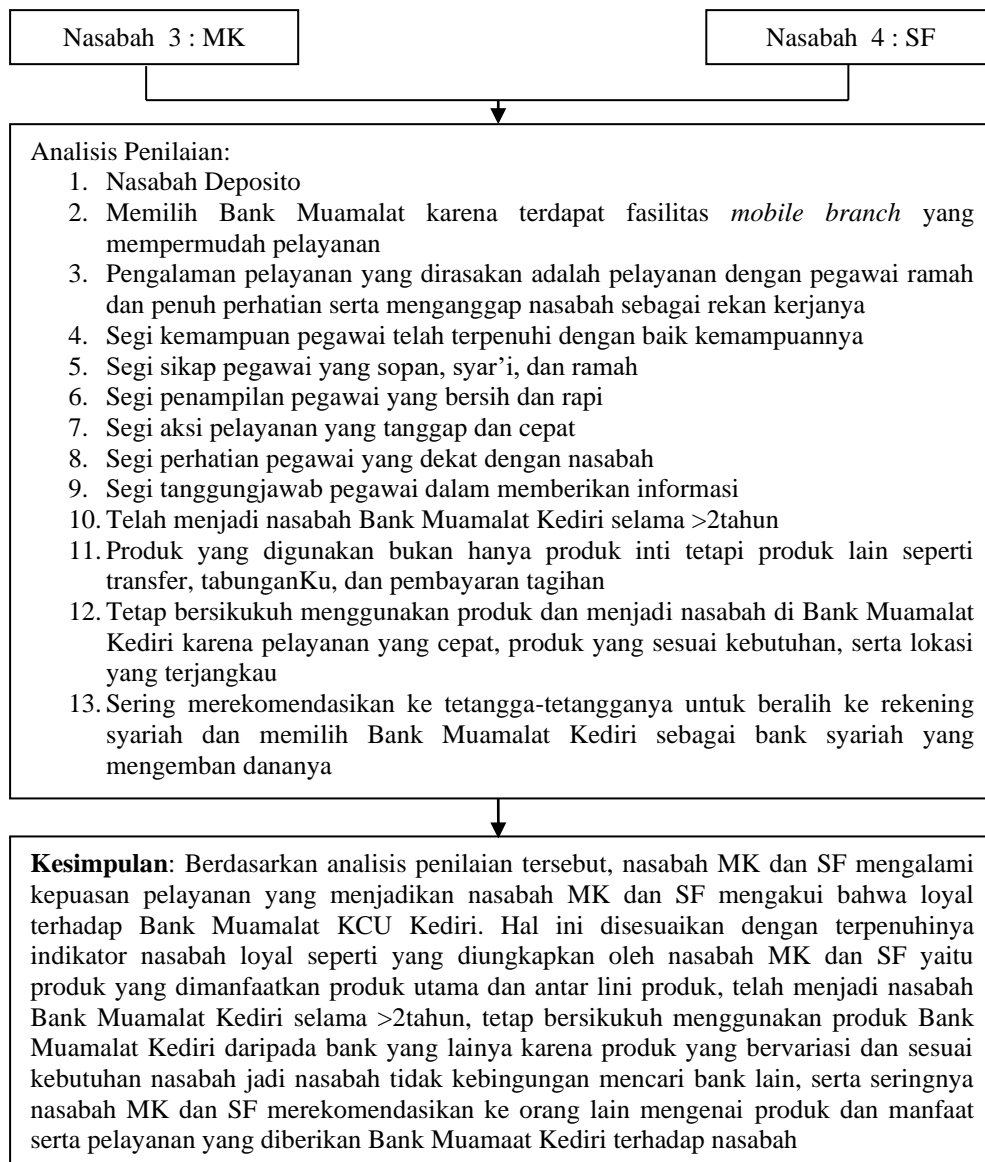
¹⁶ Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hal. 18

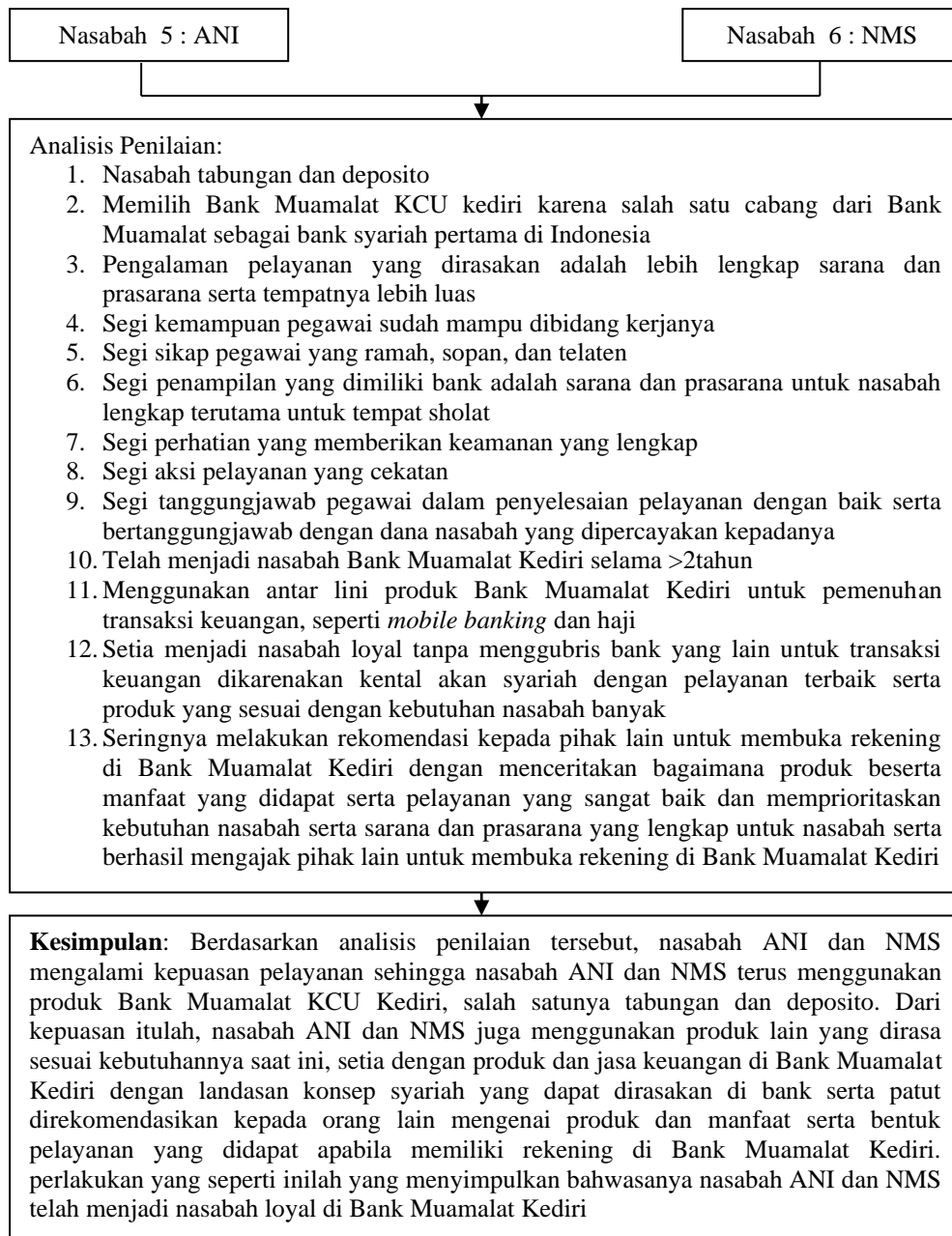
¹⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, hal. 32.

¹⁸ Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan*, hal.18.

Berdasarkan pengalaman nasabah tersebut, dapat dianalisis konsep *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri berdasarkan pengalaman ke-6 nasabah sebagai berikut:







Sehingga dari wawancara pegawai dan pengalaman nasabah tersebut kemudian dianalisis dengan indikator kualitas pelayanan 6A, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri sebagai berikut:

Tabel 5.1

Kesimpulan Implementasi *Service Excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri

NO	Kriteria	Implementasi	Kesimpulan
1.	Kemampuan, meliputi: Wawasan ilmu pengetahuan, komunikasi efektif, hubungan baik dengan nasabah, dan keamanan dari <i>security</i>	Pada prakteknya di bank, pegawai berpengalaman sesuai <i>job desk</i> , mampu menjaga hubungan kemitraan dengan nasabah, serta terdapat 5 satpam yang melakukan penjagaan keamanan	Sesuai
2.	Sikap, meliputi: Sikap bangga dan loyal dengan pekerjaan, pelayanan ramah, hormat, jujur, percaya diri, meyakinkan, berantusias, teliti, dan kehati-hatian	Pada prakteknya di bank, nasabah merasakan sikap pegawai yang ramah, telaten, baik, percaya diri, lemah lembut, hati-hati, dan sabar. Pegawai tiap hari melakukan laporan kegiatan rutin melalui aplikasi pegawai ke Muamalat Pusat	Sesuai
3.	Penampilan, meliputi: Penampilan berdasarkan SOP, berbusana dan beraksesoris baik, ruangan yang bersih, nyaman, tidak panas, dan rapi, serta fasilitas dan peralatan dan perlengkapan yang memadai.	Prakteknya, nasabah merasakan kenyamanan dari mulai tempat parkir luas, ruangan yang dingin lengkap dengan fasilitas nasabah seperti ruang tunggu, air minum, kamar mandi, mushola luas, dan sebagainya. Selain itu, pegawai juga memakai busana yang sesuai dengan SOP yang telah dijelaskan sebelum memasuki dunia kerja.	Sesuai
4.	Perhatian, meliputi: Perhatian penuh terhadap kebutuhan dan pelayanan nasabah, mendengarkan dan memahami secara saksama kebutuhan nasabah, dan menerima saran serta kritik	Pada prakteknya di bank, nasabah merasakan perhatian bukan hanya dari segi segala kebutuhannya dapat didengarkan dengan baik dan dipenuhi secara tuntas, tetapi juga perhatian untuk menawarkan minuman yang tersedia dan mengingatkan waktunya sholat dengan menggunakan speaker dan lantunan adzan. Selain itu, nasabah diberi hak untuk melakukan saran dan kritik atas pelayanan yang diberikan.	Sesuai
5.	Aksi, meliputi: Tidak ada perbedaan pelayanan tiap nasabah, pelayanan sigap, tidak lupa menegaskan kembali kebutuhan keuangan nasabah, mendatangi nasabah di luar kantor, dan mengucapkan salam di awal dan di akhir	Pada prakteknya, tidak ada perbedaan pelayanan tiap nasabah tetapi untuk nasabah prioritas pelayanan disendirikan dengan alasan keamanan. Nasabah merasakan pelayanan yang cepat dan bisa meminta petugas untuk datang langsung di luar kantor.	Sesuai

	pelayanan.	Setiap memasuki ruang pelayanan nasabah maupun pelayanan di <i>teller</i> atau CS selalu disambut dengan salam	
6.	Tanggungjawab, meliputi: Pemberian informasi yang benar, bertanggungjawab bila terjadi complain dari nasabah, bertanggungjawab dengan apa yang telah dijanjikan, dan bertanggungjawab dengan dana yang disimpan	Pada prakteknya, nasabah dapat mengajukan complain apabila ada permasalahan yang diperoleh dan ditanggapi oleh bank sampai tuntas serta bank memberikan informasi sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat bank.	Sesuai

Serta dari hasil wawancara tersebut, kesimpulan dari 6 nasabah mengenai indikator sebagai nasabah loyal sebagai berikut:

NO	Indikator Nasabah Loyal	Nama Nasabah						L/BL
		MCW	ANM	MK	SF	ANI	NMS	
1	Tingkat Pembelian dengan rentang yang berulang-ulang dan cukup lama	√	√	√	√	√	√	L
2	Nasabah menggunakan antar lini produk	√	√	√	√	√	√	L
3	Menceritakan kepada pihak lain mengenai produk/jasa yang sudah dirasakan manfaat di dirinya	√	√	√	√	√	√	L
4	Memiliki pendirian yang kukuh untuk bertahan pada perusahaan/Bank Muamalat Kediri dengan produk/jasa yang telah dipilih meskipun banyak produk/jasa yang ditawarkan perusahaan lain	√	√	√	√	√	√	L

Keterangan:

L : Loyal

BL : Belum Loyal

C. Implementasi *service excellence* sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri

Penerapan *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri baik itu dilihat dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, aksi, dan tanggungjawab serta adanya pelayanan di luar kantor membuat nasabah merasa lebih nyaman dan dihargai menjadi nasabah Bank Muamalat KCU Kediri.

Karena di Bank Muamalat KCU Kediri juga menerapkan sistem pelayanan dengan mendatangi langsung nasabah ke rumahnya. Selain untuk memudahkan dalam transaksi nasabah juga sebagai salah satu cara untuk menjaga hubungan kemitraan antara nasabah dengan pihak bank. Hal ini sesuai dengan teori Jill Griffin bahwa Mempunyai kedekatan dengan perusahaan yang mengeluarkan produk dan jasa tersebut dan merasa telah diberikan pelayanan yang baik dan dihargai dengan baik sebagai seorang pelanggan, maka pelanggan akan berulang untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa yang dikeluarkannya. Hal ini sesuai dengan teori Jill Griffin bahwa Mempunyai kedekatan dengan perusahaan yang mengeluarkan produk dan jasa tersebut dan merasa telah diberikan pelayanan yang baik dan dihargai dengan baik sebagai seorang pelanggan, maka pelanggan akan berulang untuk melakukan pembelian terhadap produk dan jasa yang dikeluarkannya.¹⁹

Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri tidak hanya berpedoman pada SOP yang mencerminkan *Islamic, Profesional, dan Modern* tetapi juga adanya kesadaran dari pegawai untuk melayani nasabah dengan sepenuh hati dan menganggap nasabah sebagai mitra dengan tidak melupakan nilai, norma, dan kerahasiaan nasabah. Mempunyai nasabah yang loyal atau setia dengan produk dan jasa dari sebuah perusahaan merupakan salah satu tujuan dari penerapan *service excellence* yang diterapkan Bank Muamalat KCU Kediri. Adanya nasabah loyal bisa memantapkan posisi Bank Muamalat KCU Kediri untuk bisa mengalahkan persaingan bisnis antar bank syariah. Nasabah

¹⁹ Jill Griffin, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan,* hal.18

loyal tidak bisa ada dengan sendirinya tanpa melalui yang namanya rasa puas dalam diri nasabah. Maka dari itu, Bank Muamalat KCU Kediri melalui *service excellence* ini beserta segala fasilitas nasabah lainnya berupaya untuk mencapai kepuasan para nasabahnya berdasarkan pada standar *Islamic, Professional, dan Modern*.

Terbukti di akhir tahun 2019 ini, Bank Muamalat KCU Kediri sebagai salah satu perwakilan penilaian ajang bergengsi bagian dari Bank Muamalat Indonesia dipercaya kembali sebagai peringkat juara dalam *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE)* yang diselenggarakan oleh *Marketing Research Indonesia* dan Majalah Info Bank dengan total skor 56%. Peringkat ini tidak hanya menduduki antar bank syariah saja melainkan juga bank konvensional. Kemenangan ini menjadi bukti bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia berada pada rasa puas atas pelayanan baik yang dilakukan oleh pihak *teller, CS*, hingga sarana dan prasarana penunjang pelayanan lainnya. Hal ini juga dapat diukur dari jumlah nasabah loyal yang terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Berikut jumlah perkembangan jumlah nasabah loyal di Bank Muamalat KCU Kediri:

Tabel 5.2
Data Jumlah Nasabah Loyal Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri
Tahun 2016-2018

2016	2017	2018
634	897	1010

Sumber : Data olahan dari Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa selama 3 tahun terakhir jumlah nasabah loyal mengalami peningkatan di Bank Muamalat KCU Kediri. Tidak dapat dipungkiri bahwa peningkatan ini terjadi dikarenakan kualitas pelayanan

yang diberikan pegawai kepada nasabah membuat nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi sehingga mempercayakan dananya untuk disimpan.

Ukuran nasabah menjadi loyal dalam di Bank Muamalat Kediri sesuai dengan teori pengukuran loyalitas nasabah bahwasanya lebih mengarah kepada menggunakan metode *Measuring Satisfaction* dan *Commitment*. Karena pihak Bank Muamalat KCU mempertimbangkan dari segi sikap komitmen nasabah untuk terus menggunakan produk dan jasa di Bank Muamalat Kediri, seringkali nasabah melakukan rekomendasi kepada pihak lain untuk mengajak pihak lain membuka rekening dan menjelaskan manfaat dari produk dan jasa di Bank Muamalat Kediri serta tingkatan waktu dan intensitas penggunaan produk dan jasa selama menjadi nasabah di Bank Muamalat Kediri.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan *service excellence* dapat menjadi salah satu alternatif efektif untuk menciptakan loyalitas nasabah. Perlu diingat, bahwa sebaik apapun bentuk *service excellence* yang dijadikan landasan dalam pelayanan apabila pegawai tidak sadar penuh akan tanggungjawab yang diembannya serta fasilitas, sarana, dan prasarana yang tidak memadai maka penilaian nasabah terhadap bank juga akan berpengaruh. Karena setiap nasabah juga memiliki karakter yang berbeda-beda.