

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi dan wawancara mengenai ekspektasi pelayanan dan tempat Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman, maka diperoleh hasil penelitian dan mencocokkan teori-teori yang di kemukakan peneliti dengan poin sebagai berikut.

A. Ekspektasi Nasabah dalam Pelayanan Pada Saat Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

Kualitas pelayanan yang akan membuat para nasabah merasa lebih puas meliputi 5 indikator ialah : Bantuk Fisik (*Tangible*), Empaty (*Empathy*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Relibility*), Kepastian (*Assurance*), yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman dalam memberikan pelayanan pada nasabah, dari ke 5 indikator kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan dari hasil penelitian dengan metode wawancara dan observasi bahwa para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulunaggung Sudirman pada saat pandemi Covid-19. Para staff berlomba-lomba memberikan pelyanan kepada nasabah yang memuaskan. Kepuasan nasabah ialah suatu hal yang pokok dan tidak dapat diabaikan bagi pelayanan publik atau pelayanan dalam suatu perbankan, hal ini dikarenakan nasabah merupakan peranan penting dalam suatu perbankan.

Kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tulunaggung Sudirman pada saat pandemi Covid-19 yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 5 indikator antara lain :

a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman memiliki kualitas pelayanan yang baik. kualitas pelayanan dalam bentuk tangible dapat disimpulkan bahwa dalam hal penampilan atau cara berpakaian para staff adalah rapi.

Tangible adalah kemampuan sebuah bank/perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan kepada pelanggan berupa tata ruang maupun bangunan sebuah bank/perusahaan¹⁴³.

Setiap karyawan customer service harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

b. *Empaty* (Empathy)

Keikhlasan para staff dalam menjelaskan suatu dibutuhkan oleh para nasabah, perhatiannya untuk para nasabah dan sopan santun tutur kata dari staff ke nasabah.

Menurut Rianto¹⁴⁴ yang dimaksud empati adalah karyawan atau staff yang bersedia untuk lebih perhatian yang tulus kepada pelanggan.

Harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena

¹⁴³Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012).

karyawan pada bidang customer service berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

c. Ketanggapan (*Relibility*)

Ketanggapan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, ketanggapan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan solusi terhadap nasabah.

Menurut Rianto¹⁴⁵ yang dimaksud ketanggapan adalah Kesiediaan karyawan atau staff dalam pembantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanagp serta mendengar masalah atau keluhan dari konsumen / nasabah.

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan keluhan harus serius, cepat dantuntas.¹⁴⁶

d. Keandalan (*Relibility*)

Keandalan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, keandalan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan pelayanan yang lebih akurat.

¹⁴⁵Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.....Hal 14

¹⁴⁶ Wiwik Saptia Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT.Bank Syariah Mandiri KCP Tembilahan*, Skripsi Fakultas syariah Dan Hukum, (Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau,2015) hal.31

Menurut Rianto¹⁴⁷ keandalan adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan, akurat maupun konsisten.

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan nasabah.

e. Kepastian (*Assurance*)

Kepastian para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, keandalan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama, membuktikan keadaan yang riil apa yang telah dijelaskan teller kepada nasabah dan memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk tidak membeberkan masalah apa yang dialami nasabah.

Menurut Rianto¹⁴⁸ kepastian adalah kemampuan seorang karyawan maupun staff yang dapat menimbulkan dan suatu rasa percaya terhadap janji yang dikemukakan pada konsumen / nasabah.

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat atau kompleks, serta membutuhkan standar

¹⁴⁷Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.....14

¹⁴⁸*Ibid*.....hal 18

penampilan layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Sikap melayani nasabah harus diperhatikan, sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah: 1) Beri kesempatan nasabah berbicara: Hal ini petugas CS memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas CS harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. 2) Dengarkan baik-baik: Nasabah mengemukakan pendapatnya petugas CS harus mendengarkan dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan. 3) Jangan menyela pembicaraan: Sebelum nasabah selesai bicara petugas CS diharapkan tidak memotong pembicaraan, usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapinya. 4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara: Mengajukan sebuah pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara. 5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung: Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian CS jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya. 6) Jangan mendebat nasabah: Hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan

dengansopan dan jangan sekali-kali bedebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. 7) Jaga sikap, sopan, ramah dan selalu berlaku tenang: Melayani seorang nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan. 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya: Sebaiknya petugas CS tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi. 9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu: Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah

Dari penelitian yang dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman, Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara melihat atau membandingkan suatu persepsi, gambaran dan ekspektasi para nasabah yang mereka terima secara riil. Menurut Lewis & Booms Triptono dan Candra, (2005) Kualitas pelayanan ialah tolak ukur seberapa besar kemampuan tingkat pelayanan yang diberikan mampu dengan gambaran atau ekspektasi nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Jaka Atmaja bahwa, Kualitas pelayanan yang baik ialah daya tarik bagi nasabah untuk memudahkan dan mencari produk serta pelayanan yang diberikan, karena

seringkali para nasabah mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai terhadap para staff.¹⁴⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Rizqi dan Ari dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* memiliki signifikan yang positif yang berarti, kualitas pelayanan jika ditingkatkan akan berpengaruh terhadap suatu peningkatan keputusan menabung dan ketersediaan staff memberikan perhatian kepada nasabah.¹⁵⁰ Perbandingan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian ini ialah pada penelitian terdahulu menggunakan kuantitatif dan berpengaruh secara signifikan dari kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan Fery Sujarwo¹⁵¹ dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh yang sangat signifikan antara variabel *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Perbandingan dengan penelitian saat ini hanya melihat dari pendapat para nasabah.

A. Ekspektasi Nasabah Dalam Tempat Pada Saat Pandemi Covid-19 di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

Kualitas tempat yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 4 indikator penting antara lain : akses, fasilitas, lingkungan dan tempat parkir yang di berikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Dari ke 4 indikator tersebut dapat di simpulkan bahwa nasabah memiliki kepuasan kualitas tempat yang terdiri dari akses, fasilitas,

¹⁴⁹Jaka Atmaja. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. 2018. 2(1) : 49-63

¹⁵⁰ Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan.....Hlm. 296

¹⁵¹Fery Sujarwo, *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga*, (Salatiga : Skripsi tidak diterbitkan, 2016)

lingkungan akan tetapi nasabah memiliki ekspektasi yang besar terhadap tempat parkir yang diberikan 1 informan dari 5 informan mengatakan tidak puas terhadap tempat parkir yang diberikan.

Kualitas tempat yang akan membuat nasabahnya merasa puas terdapat 5 indikator antara lain:

a. Akses

Akses Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sangat strategis, berada di pusat kota Tulungagung, berada di jalur Provinsi, mudah terjangkau dengan transportasi umum.

b. Fasilitas

Fasilitas yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sudah memenuhi protokol kesehatan yang ketat tersedianya tempat cuci tangan, hand sanitizer, cek suhu tubuh, ruang tunggu yang menerapkan sosial distancing, toilet khusus nasabah, tersedianya TV, tersedianya AC.

c. Lingkungan

Lingkungan yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman sudah memenuhi protokol kesehatan yang ketat, menerapkan sosial distancing, toilet bersih, lingkungan yang nyaman dan bersih.

d. Tempat Parkir

Tempat parkir yang diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman luas untuk roda 2 sedangkan pendapat lain dari

nasabah mengatakan bahwa cukup luas untuk roda 2 sedangkan untuk roda 4 parkir beradadi pinggir jalan raya.

Tempat ialah suatu lokasi dimana terdapat wilayah atau kawasan kawasan yang telah digunakan oleh suatu lembaga dalam melakukan sistem operasionalnya dalam melaksanakan aktifitas usahanya.

Penentuan tempat suatu cabang bank ialah salah satu kebijakan yang sangat penting. bank yang terletak dalam satu lokasi yang terletak strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Disamping lokasi yang strategis hal yang akan mendukung ialah *layout* gedung dan *layout* ruangan suatu bank¹⁵².

Terdapat beberapa faktor yang bisa digunakan sebagai variabel pengukuran sarana dan prasarana faktor-faktor tersebut adalah: 1) Akses: Misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. 2) Fasilitas: Yaitu ruang tunggu yang sesuai dengan protokol kesehatan, tersedianya tv. 3) Lingkungan: Yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. 4) Tempat parkir: Yaitu lokasi mempunyai tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat

Nasabah harus nyaman dengan tata letak suatu bank. Mulai nasabah memasuki halaman bank, memarkir kendaraanya, keamanan halaman parkir, kemudian pencapaian kantor depan (*front office*) dimana nasabah bisa melakukan transaksi perbankan, kenyamanan uang dalam, tata letak teller, CS (*Customer Service*), ruang tunggu, tata penerangan ruangan, ketersediaan

¹⁵²Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. (Jakarta : Kencana,2018), hal.148

musik atau media televisi diruang tunggu layanan, sampai pada sistem antrian layanan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Rizqa dan Ari (2012) dengan judul pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah untuk menabung dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan lokasi BMT terhadap kepuasan nasabah untuk menabung. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah peneliti menggunakan kualitas tempat.