

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Standar Pelayanan Bank BTN Syariah Parepare

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata pelanggan.¹ Pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.²

Strategi pelayanan yang efektif yang dilakukan pada Bank BTN Syariah adalah sesuai dengan prosedur dari Bank BTN Syariah sendiri. Seperti melakukan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan anggota/nasabah. Dari segi SDM, kita harus memanusiakan manusia maksudnya disini adalah bahwa kita dalam

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 89.

²Awaluddin, *Manajemen Bank Syari'ah: Prilaku Konsumen Jasa* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 101.

memberikan pelayanan harus menghargai nasabah, membantu memberikan informasi apa yang dibutuhkan nasabah dan juga membantu manajemen usaha nasabah. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan. Olehnya itu standar pelayanan/dimensi pelayanan diukur dengan beberapa elemen standar pelayanan meliputi:

a. *Bukti Fisik*

Bukti fisik yang menjadi elemen pertama, fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Hal ini bisa ditunjukkan dalam penampilan fisik seperti halnya kenyamanan ruangan, sarana prasarana, penampilan karyawan. Hal ini terlihat sangat penting untuk dijadikan suatu pertimbangan. Sebagai karyawan Bank BTN Syariah Pelayanan harus diberikan secara ramah, tidak boleh dengan cara mendekati maksiat. Konsep islam mengajarkan dalam layanan harus memberikan yang terbaik sesuai syariat islam. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Nurbani Suwadi selaku Customer Service Bank BTN Syariah mengatakan bahwa:

Standar pelayanan yang Bank BTN Syariah terapkan disini seperti standar layanan sesuai SOP (Standar Operasional dan Prosedur), yang paling utama itu dari segi kenyamanan nasabah, kecepatan dalam bertransaksi, dari segi pelayanan dan yang paling pokok bagaimana kenyamanan nasabah pertama kali masuk ke bank. Kalau pelayanan yang berupa penampilan fisik itu berpakaian sopan dan rapi sesuai dengan peraturan.³

Memberikan standar pelayanan yang prima dengan mengikuti SOP yang berlaku di Bank BTN Syariah. Memberi fasilitas berupa produk unggul dari BTNS seperti Echanel, save deposito box, tabungam haji dan umroh, deposito

³Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

plus, agar apa yang diharapkan nasabah dapat kami wujudkan di Bank BTNS ini, termasuk KPR.⁴

Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan surat edaran nomor 13/29/DPNP Tahun 2011 tentang penerapan pada bank umum yang melakukan layanan nasabah dan sesuai dengan standar kode etik dan budaya kerja BTN Syariah yang berlaku bagi seluruh karyawan di Bank BTN Syariah Parepare.

Bank BTN Syariah Parepare mengungkapkan informasi tidak keseluruhan informasi akan diungkapkan secara umum pihak bank juga memiliki golongan informasi yang perlu dipertimbangkan, seperti dalam ketentuan kode etik Bank BTN Syariah Parepare yang menyatakan bahwa informasi hanya boleh diberikan oleh pihak yang berwenang dan untuk kepentingan pihak tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal Bank BTN Syariah Parepare.

b. *Kehandalan*

Kehandalan juga menjadi elemen terpenting di mana merupakan suatu kemampuan yang diberikan kepada nasabah dalam suatu pelayanan yang sudah dilakukan saat pertama. Komitmen yang dijalankan Bank BTN Syariah Parepare yang menjadi tolak ukur tersendiri dalam mewujudkan perbankan syariah menuju bank yang sesuai dengan syariah islam. Konsistensi yang ditunjukkan bank BTN Syariah Parepare dalam bentuk transaksi dengan memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan dengan beberapa hal yaitu menyampaikan produknya sesuai dengan jadwal sudah dijanjikan. Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh Nurbani Suwadi, beliau mengatakan:

Dari segi kehandalan kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, apalagi dalam keadaan covid seperti sekarang ini dari nasabah masuk diberikan kesan yang baik, begitupun masalah kenyamanan nasabah dalam menunggu antrian nasabah, begitupun juga pembiayaan dalam

⁴Naufal Rakky, Teller Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

melakukan standar pelayanan, mampu melayani dengan cepat dan tepat, berkomunikasi juga dengan bahasa yang mudah dimengerti kemudian memahami keinginan nasabah. Dan yang terpenting itu seperti fasilitas dalam artian fitur dan aplikasi yang didapatkan nasabah seperti akun mobile banking, sms notifikasi. Dan kami juga selalu mengedepankan nilai-nilai islam serta budaya kerja yang amanah.⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan menjadi prioritas utama yang menjadi harapan agar nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah sesuai dengan SOP (Standar Operasional dan Prosedur). Selain daripada itu Bank BTN Syariah selalu mengedepankan nilai nilai Islam dan budaya kerja amanah. Dengan begitu menjadikan pelayanan yang baik yang dapat memperkuat suatu lembaga agar selalu kompak dan selalu bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Betapa pentingnya pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki setiap karyawan. Karena Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum selama mereka sendirilah yang mengubah keadaan yang ada pada diri mereka. Dijelaskan juga dalam Hadis riwayat al-Bukhari

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هَلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ.

⁵Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

⁶Yusuf bin Abdillah bin Yusuf al-Wabil, *Shahih Bukhari* (Yogyakarta, Pustaka Mantiq, 1994), h. 185.

Artinya:

Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sinan, telah menceritakan kepada kami Fulaih bin Sulaiman, telah menceritakan kepada kami Hilal bin Ali dari Atho'bin yasar, dari Abu Hurairah radhilayyahu'anhu mengatakan: Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi. "Ada seorang sahabat bertanya: bagaimana maksud amanat disia-siakan? Nabi menjawab: Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.⁷

Hadis ini menjelaskan bahwa hadis ini menghubungkan antara amanah dengan keahlian. Kalimat “*Apabila suatu urusan diserahkan kepada seseorang yang bukan ahlinya maka tunggulah saat kehancurannya*”. Merupakan penjelas untuk kalimat pertama “*Apabila amanah disia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya*”. Hadis ini ternyata memberi peringatan yang berperspektif manajerial karena amanah berarti menyerahkan suatu perkara kepada seseorang yang profesional. Disini letak pentingnya profesionalisme karena Islam sangat peduli dengan profesionalisme. Karena itu pula, ketika Nabi Muhammad memberikan tugas kepada sahabat-sahabatnya, beliau sangat memerhatikan latar belakang dan kemampuan sahabat tersebut. Dalam Islam segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur (profesional). Prosesnya harus diikuti dengan baik tidak dilakukan secara asal-asalan.⁸

Olehnya itu pemimpin yang ideal itu dambaan setiap orang, sebab pemimpin yang seperti itulah yang akan membawa majunya suatu organisasi. Oleh karena itu, adanya kepemimpinan sangat diperlukan demi tercapainya kemaslahatan umat sebagaimana dalam pandangan Islam bahwasanya kepemimpinan merupakan amanah

⁷Yusuf bin Abdillah bin Yusuf al-Wabil, *Shahih Bukhari* (Yogyakarta, Pustaka Mantiq, 1994), h. 185.

⁸Mujamil Qamar, *Manajemen Pendidikan Islam* (Surabaya: Erlangga, 2007), h. 32.

dan tanggung jawab yang tidak hanya dipertanggungjawabkan kepada anggota-anggotanya tetapi juga dihadapan Allah SWT.

c. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan perlakuan karyawan untuk melayani para nasabah dan membantu para nasabah. Daya tanggap adalah respon karyawan untuk membantu dan melayani apa yang diperlukan nasabah dengan cepat dalam hal melayani transaksi dan pelayanan lainnya.

Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh Nurbani Suwadi, beliau mengatakan:

Kalau melayani nasabah kita harus memberikan pelayanan yang terbaik, pokoknya yang memudahkan dalam bertransaksi itu pasti yang sangat mendukung, semisalkan dalam Bank BTN sendiri itu sudah memudahkan dalam hal transaksi, yang jelasnya mudah dimengerti nasabah. Kalau Bank BTN sendiri lebih ke bagaimana untuk terus memperbaharui aplikasi dan fitur-fitur untuk dipakai nasabah kedepannya dan yang terpenting kita memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah serta memahami keinginan si nasabah. Selain itu juga, dengan kami bisa memahami keinginan nasabah akan menambah juga citra kerjasama bank ini dengan harapan nasabah bisa merasa nyaman atas pelayanan yang kami berikan.⁹

Bank BTN harus menerima kritik dan saran dari nasabah sehingga bank BTNS ini tepat sasaran sesuai dengan yang diinginkan nasabah. Karna yang membuat bank itu besar dan berkembang adalah nasabahnya.¹⁰

Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan Renaldy Zaputra selaku Security Bank BTN Syariah Parepare, mengatakan bahwa:

Kalau pelayanan tergantung dari individunya bagaimana, kalau kita melayani nasabah harus dengan cara berperilaku baik, sopan, sehingga nasabah nyaman sama kita. Apalagi sebagai security haruslah menyambut baik nasabah yang datang, apalagi saat sekarang ini dalam keadaan covid melakukan pelayanan

⁹Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

¹⁰Naufal Rakky, Teller Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

seperti dari nasabah masuk dilakukan penerapan masker, mencuci tangan sebelum masuk ke bank kemudian pengecekan suhu badan.¹¹

d. Jaminan

Jaminan disini bagaimana pengetahuan karyawan, kemampuan karyawan, perilaku karyawan dan sifat karyawan sehingga membuat konsumen itu percaya. Bank BTN Syariah dalam hal persaingan harus memiliki anggota yang berpengetahuan dan mempunyai keahlian di bidangnya. Kalo menanam kepercayaan kita kepada nasabah kita tawarkan apa yang kita berikan menanam kepercayaan nasabah tentang produk apa saja. Selain daripada itu dilakukan Pendekatan-pendekatan oleh karyawan bank BTN Syariah dalam mempromosikan produk untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya, pemasar bank BTN Syariah harus memiliki kualifikasi pembacaan nasabah yang baik untuk melakukan penjualan. Hal ini dipaparkan langsung oleh Nurbani Suwadi mengatakan bahwa:

Untuk menanamkan kepercayaan nasabah salah satunya itu menjelaskan dari awal seperti kita berupaya memberikan program-program yang dikeluarkan Bank BTN Syariah bisa memberikan manfaat lebih kepada nasabah, memperkenalkan produk atau menawarkan produk serta mempromosikan produk untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Kemudian perjanjian harus sesuai dengan akad yang disepakati dalam bank tanpa harus berbicara bohong yang dapat merugikan nasabah. Yang intinya berupaya selalu mengeluarkan produk yang bisa berikan kepuasan lebih kepada nasabah.¹²

Memberikan fasilitas dari sektor perumahan maupun pembiayaan, agar masyarakat sadar akan pentingnya punya rumah, apalagi didukung dengan program pemerintah KPR bersubsidi.¹³

¹¹Renaldy Zaputra, Security Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

¹²Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

¹³Naufal Rakky, Teller Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

e. Empati

Empati merupakan suatu hal untuk berkomunikasi yang baik dengan konsumen, perhatian dan memahami kebutuhan konsumen. Empati yang diberikan kepada nasabah khususnya perhatian yang diberikan Bank BTN Syariah itu kita berikan pelayanan yang ramah apabila ada nasabah yang bingung dan hendaklah diberikan bantuan dan memberikan perhatian personal kepada para nasabah.

Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh Nurbani Suwadi, beliau mengatakan:

Kalau untuk bentuk empati kita kepada nasabah, biasanya kan ada nasabah yang bingung atau ada hal lain yang ingin ditanyakan, kita berikan pelayanan seperti apa sesuai dengan yang dibutuhkan. Dan sejauh ini kami cukup bisa memahami masalah nasabah karena kepentingan nasabah merupakan tanggung jawab kami.¹⁴

Memberi solusi kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah.¹⁵

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwasanya dalam penerapan standar pelayanan yang dijalankan di Bank BTN Syariah Parepare dari beberapa standar pelayanan yang telah terpenuhi dan dijalankan dengan baik seperti penerapan sikap tanggung jawab, rasa kepedulian terhadap nasabah. Karyawan bank diharapkan mampu memiliki tanggung jawab yang baik bagi perusahaan begitupun dengan rasa empati. Dengan demikian itulah yang menjadikan ciri-ciri pelayanan yang baik yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah.

¹⁴Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

¹⁵Naufal Rakky, Teller Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

Untuk melekatkan persaudaraan antara pegawai Bank BTN Syariah Parepare para pegawai melakukan breafing pagi yang biasanya membahas tentang informasi seputar perbankan serta merumuskan dan mengevaluasi dalam meningkatkan pelayanan para pegawai. Islam memandang perencanaan sesuatu yang sangat penting sebelum melakukan tindakan.

Sejalan dengan hal ini tercermin di dalam Q.S Al-Hasyr:18

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.¹⁶

Ayat di atas menjelaskan bahwa kita harus menjadi orang yang bertakwa. Selain itu, kita harus memperhatikan setiap apa yang kita kerjakan atau yang kita perbuat. Karena setiap apa yang kita kerjakan akan memberi dampak untuk hari esok yaitu akhirat. Jika dikaitkan dengan pelayanan, ayat ini menunjukkan bahwa seorang manajer dan pegawai Bank BTN Syariah Parepare, diharuskan untuk membuat suatu perencanaan yang baik agar bisa dikerjakan, bisa memberikan sebuah pelayanan yang baik dan maksimal kepada nasabah.

Berjalannya setiap Bank tidak dapat terhindar dari adanya strategi pelayanan, begitupun dengan Bank BTN Syariah Parepare. Strategi-strategi perusahaan sudah tercantum di dalam Standar Operasional dan Prosedur perusahaan. Bank BTN Syariah memiliki strategi tersendiri untuk selalu memajukan perusahaannya, salah satunya dengan menaikkan standar operasional pelayanan yang ada. Pelayanan harus

¹⁶Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, h. 548.

diberikan kepada nasabah melebihi dari ekspektasi nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan oleh perusahaan. Kualitas dan standar pelayanan pada Bank BTN Syariah umumnya banyak tergantung unsur manusia dalam penerapannya.

Peneliti melakukan wawancara dengan Nurbani Suwadi, karyawan Bank BTN Syariah dengan pertanyaan, bagaimana cara Bank BTN Syariah mengukur suatu kualitas layanan?

Salah satunya ini dengan biasanya kami kasih kuisioner ke nasabah atau ada biasanya kami sediakan layanan pengaduan. Nah disitu nasabah bisa sampaikan apa yang kurang, mungkin dari situ nanti kami kumpulkan dan itu bisa jadi masukan buat perbaikan kedepannya. Kemudian untuk suatu kualitas layanan juga kami juga ada yang biasanya disebut MRI atau *mystery shopper* penilaian frontliner bank, nah biasanya ada dari internal maupun eksternal.¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di tarik kesimpulan bahwa untuk mengukur suatu kualitas layanan itu Bank BTN Syariah sediakan layanan pengaduan untuk nasabah, selain dari itu ada yang disebut MRI atau *mystery shopper* yang nantinya menjadi penilaian tersendiri dari pihak internal maupun eksternal. Sejalan dengan kualitas pelayanan standar pelayanan Bank BTN Syariah juga sangat memperhatikan penampilan karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah harus memperhatikan penampilan, karena walau kelihatan sepele, akan tetapi penampilan karyawan selalu menjadi pandangan pertama bagi nasabah saat akan bertransaksi. Maka setiap karyawan bank harus memiliki penampilan yang menarik dan rapi setiap harinya dalam pelayanan kepada nasabah.

¹⁷Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan memberikan pelayanan yang baik. Dengan tersenyum dan berkata lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada orang lain dapat membuat orang yang berada didekat kita bisa merasakan kenyamanan terhadap pelayanan yang kita berikan. Hal ini sesuai dijelaskan dalam Q.S Ali-Imran:159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَاُولَٰئِكَ هُم مَّا تَشَاوِرُهُمْ فِي الْأُمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹⁸

Dari ayat tersebut dapat diketahui bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut supaya orang merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam hal pelayanan, ketika pegawai Bank BTN Syariah tidak mampu memberikan rasa aman dengan senyuman dan kelembutan dalam bertutur kata atau berkomunikasi maka nasabah akan mudah berpindah pada bank lain. Pegawai Bank BTN Syariah dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada nasabah supaya terhindar dari rasa akut, tidak percaya diri dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang mereka terima.

¹⁸Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, h. 71.

Dari standar pelayanan yang Bank BTN Syariah, standar pelayanan yang digunakan adalah memberikan pelayanan yang terbaik terutama bagaimana kesan pertama nasabah datang ke bank sehingga dapat membuat nasabah menjadi setia dan loyal terhadap perusahaan. Dalam memenuhi keinginan nasabah untuk mencapai pelayanan yang baik, harus tetap memperhatikan keinginan harapan nasabah serta tetap profesional dalam bekerja. Sehingga Bank BTN Syariah mampu memberikan pelayanan yang baik dan menjadikan Bank BTN Syariah lebih baik lagi kedepannya. Dengan kata lain, pelayanan yang baik dalam Bank BTN Syariah mampu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan nasabah. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan.

Keberhasilan pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kehandalan para pegawai akan tetapi fasilitas yang memadai sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan yang baik pada setiap perusahaan. Olehnya itu Bank BTN Syariah melakukan strategi pelayanan seperti Up-Selling yang bertujuan untuk menjual produk kepada nasabah yang memiliki keunggulan lain yang dapat menunjang keunggulan dari produk yang sudah dibeli sebelumnya, dengan melalui akad antara nasabah dengan pihak bank. Kemudian melakukan Role Play yang bertujuan memberikan motivasi kepada pegawai untuk tetap bekerja dengan tetap memperhatikan penampilan serta etika berkomunikasi dalam proses memberikan pelayanan kepada nasabahnya dan yang terakhir Bank BTN Syariah Parepare melakukan pengukuran potensi pegawai sesuai dengan amanah dan tanggung jawab yang diamanatkan oleh Bank BTN Syariah.

2. Strategi Bank BTN Syariah Parepare dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Strategi pesaing adalah upaya yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan dalam memenangkan sebuah sasaran pasar dengan cara memberikan keunggulan dalam bersaing, menganalisis persaingan serta melaksanakan strategi pemasaran bersaing efektif. Selain itu strategi bersaing harus mempunyai kerangka keadilan agar memungkinkan untuk setiap orang memiliki peluang, kontrol dan manfaat dari alokasi pembangunan yang berlangsung secara proposional.¹⁹

Persaingan adalah proses dimana beberapa orang atau beberapa kelompok berusaha mencapai tujuan yang sama dengan cara yang lebih cepat dan mutu yang lebih tinggi, bersaing secara sehat dan adil merupakan kunci utama Bank BTN Syariah sendiri dalam menghadapi persaingan bisnis. Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh Nurbani Suwadi, beliau mengatakan:

Dalam hal menghadapi persaingan, dimana persaingan dalam bank ini merupakan persaingan yang sehat untuk menjalankan persaingan, dimana kami disini berupaya mengeluarkan produk yang bisa bersaing yang bisa berikan kepuasan lebih kepada nasabah seperti program tabungan emas yang kami bekerja sama dengan PT. Antang, tabungan haji. Yang jelas nasabah dapat manfaat lebih.²⁰

Selain dari itu dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif sudah seharusnya sebuah perusahaan membenahi kegiatan bisnisnya, sumber daya manusianya dan konsep pemasarannya. Persaingan yang begitu ketat dalam dunia perbankan, menyadarkan para pemasar jasa perbankan bahwa strategi pemasaran yang tepat akan berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah,

¹⁹Eius Amalia, *Keadilan Distribusi dalam Ekonomi Islam* (Jakarta: Rajawali Pres, 2009) h. 117.

²⁰Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

maka Bank BTN Syariah juga menyusun konsep pemasaran yang strategis agar mampu bertahan dengan berbagai kondisi persaingan yang semakin ketat, untuk memenangkan persaingan, memformulasikan sasaran strategi pemasaran dengan unsur-unsur atau elemen yang diterapkan dalam pemasaran yang dikenal dengan 5P untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah. Beberapa keunggulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing adalah:

1. Produk (*Product*)

Produk secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya apapun wujudnya selama itu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan kita dikatakan sebagai produk. Strategi produk yang tepat akan menempatkan perusahaan pada posisi yang unggul dari pesaing. Pada saat peneliti melakukan observasi terdapat berbagai jenis produk yang ditawarkan oleh Bank BTN Syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Produk yang ditawarkan Bank BTN Syariah tentunya berbeda dengan lembaga keuangan lainnya. Hal ini didasari dengan berpedoman bahwa semua produk harus sesuai dengan syariah Islam, baik dari segi penghimpun dana atau penyaluran dana. Peneliti melakukan wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah, Beliau mengatakan bahwa:

Kalau produk di sini semuanya kan sudah memenuhi standarisasi, ya sebenarnya produk itu bermacam-macam, maksudnya macam-macam mungkin di tempat lain produknya lebih unggul di sisi ini, kami unggul di sisi lain. Masing-masing kelebihan produk itu ada. Ya tentu kita harus betul-betul memasarkan produk-produk yang bersaing, untuk memuaskan nasabah terhadap produk yang kami pasarkan maka kami memberikan kualitas pelayanan terbaik, memberikan fasilitas dengan berbagai kemudahan, merespon keinginan nasabah dan menanggapi keluhan dari nasabah.²¹

²¹Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank BTN Syariah peneliti menyimpulkan bahwa produk yang dipasarkan sesuai dengan standarisasi, sehingga produk Bank BTN Syariah memiliki kualitas yang baik dan sesuai untuk memenuhi kebutuhan nasabah, untuk memuaskan nasabah Bank BTN Syariah memberikan pelayanan yang terbaik, merespon keinginan dan menanggapi keluhan nasabah.

2. Harga (*Price*)

Harga adalah sejumlah uang yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa. Penentuan harga menjadi salah satu hal yang penting, perusahaan harus mempertimbangkan mengingat harga dapat mempengaruhi total dan biaya. Seperti dalam keterangan Nurbani Suwadi Beliau mengatakan bahwa:

Kalau masalah itu penentuannya itu bukan kami yang tentukan. Jadi itu sudah dikaji memang setiap kebutuhan, itu semua berbeda strategi penetapan biaya produk itu terpusat, produk kami itu terpusat, jadi harga dan biaya sudah ditetapkan di tingkat pusat, jadi kami disini cuma sebagai pelaksana, jadi tugas kami itu yah menjalankan.²²

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya strategi penetapan biaya produk pada Bank BTN Syariah itu penentuannya sudah ditentukan, yang sebelumnya sudah dikaji setiap kebutuhan dan juga telah ditetapkan pada pusat.

3. Tempat/Lokasi (*Place*)

Pemilihan lokasi merupakan keputusan penting untuk bisnis dalam rangka membujuk para nasabah dan calon nasabah untuk datang ke tempat bisnis dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Berdasarkan hasil observasi peneliti, pemilihan lokasi Bank BTN Syariah Parepare yang beralamat di Jl. Andi Makkasau Timur, Parepare

²²Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

sudah strategis, memiliki sarana serta prasarana yang memadai serta mudah dijangkau nasabah. Lokasi bank yang sangat strategis, sangat mudah dijangkau oleh nasabah dan mudah diakses dengan kendaraan umum. Selain itu, layout gedung juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. BTN Syariah Parepare juga memiliki tempat ibadah khusus di dalam bank, selain itu terdapat tempat ibadah yaitu masjid yang terletak persis di samping gedung bank BTN Syariah tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Nurbani Suwadi Beliau mengatakan bahwa:

Untuk Lokasi kami itu sangat strategis karena memang juga ini pusat kota kemudian berada di jalur poros jadi mudah dijangkau nasabah.²³

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa lokasi Bank BTN Syariah strategis karena berada pada jalur poros dan juga memang berada pada pusat kota dekat pusat keramaian.

4. Pelayanan

Pelayanan harus diberikan dengan ramah, tidak boleh dengan cara yang mendekati maksiat. Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan bisa berhubungan dengan produk secara fisik maupun tidak. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang pelaku bisnis untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggannya. Sebagaimana hasil wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah, Beliau mengatakan bahwa:

²³Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah yah harus baik, yang paling utama itu dari segi kenyamanan nasabah, kecepatan dalam bertransaksi. Memberi fasilitas berupa produk unggul dari BTNS seperti Echanel, save deposito box, tabungam haji dan umroh, deposito plus.²⁴

Dalam kegiatan ini setiap perusahaan berusaha untuk mempromosikan seluruh produk jasa yang dimilikinya, baik langsung maupun tidak langsung. Seperti dalam hal promosi, menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon konsumen baru.²⁵

Dalam hal promosi, Bank BTN Syariah menggunakan beberapa sarana untuk memperkenalkan dan menginformasikan produk yang ditawarkan. Bank BTN Syariah menggunakan strategi promosi langsung dan secara tidak langsung. Sebagaimana hasil wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah, Beliau mengatakan bahwa:

Salah satu strateginya itu kalau promosi, semua media di gunakan untuk promosi, media elektronik dan media sosial melalui facebook, instragram, whatsapp semua ada, strategi door to door, fitur dan sms notifikasi. Seperti contohnya kami ada program yang namanya berkah impian. Nah, nasabah bisa simpan dana kemudian nasabah bisa ajukan sendiri apa yang diinginkan. Semisal kemarin kami ada nasabah mau pengajuan motor untuk anaknya untuk kuliah, nah disitu kami hitungkan berapa dana yang dia simpan dengan berapa lama jangka waktunya, supaya bisa nasabah dari dananya tersebut dia bisa dapat manfaat tanpa mengeluarkan dananya dalam artian tanpa mengeluarkan dana untuk beli barang, dia bisa simpan dananya di bank dan mengambil manfaat dari tabungan tersebut. Artinya tidak mengurangi pokok dari tabungan nasabah dia cuma simpan dananya setelah itu dia dapat manfaatnya. Jadi, berupaya terus kita keluarkan produk yang bisa beri kepuasan lebih kepada nasabah.²⁶

²⁴Naufal Rakky, Teller Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

²⁵Kasmir dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kedua*, h.116.

²⁶Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan menjadi prioritas utama yang menjadi harapan agar nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah. Bank BTN Syariah juga memperkenalkan dan menginformasikan produknya melalui media elektronik dan media sosial, selain dari itu Bank BTN terus berupaya keluaran produk yang bisa memberikan manfaat lebih kepada nasabah sehingga nasabah juga menjadi puas. Dengan begitu pelayanan nasabah akan merasakan pelayanan yang baik. Pelayanan harus diberikan kepada nasabah melebihi dari ekspektasi nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan oleh perusahaan.

Strategi yang bagus dan cocok untuk diterapkan di dalam suatu lembaga atau organisasi harus tepat dan sesuai dengan kebutuhan bukan hanya sekedar menentukan dan hanya dipikirkan oleh satu orang saja, tetapi juga harus merupakan pemikiran bersama dengan melihat situasi. Olehnya itu Bank BTN Syariah melakukan strategi yang dipersiapkan untuk menghadapi persaingan bisnis dengan cara sebagai berikut:

1. Konsep yang matang

Dalam pelaksanaan konsep yang matang Bank BTN Syariah dalam menjalankan bisnis tak hanya butuh ide dan passion semata, namun sebuah konsep bisnis yang matang juga sangat diperlukan. Konsep bisnis yang matang akan membantu pebisnis untuk bisa mengenali berbagai potensi dan pangsa pasar yang ingin dituju dalam bisnis. Dalam keterangan Nurbani Suwadi, beliau mengatakan bahwa:

Konsep yang kita miliki antara lain pelayanan menjadi prioritas utama, yang kita harapkan adalah nasabah pulang dari bank merasa puas, kemudian pengelolaan dengan baik berdasarkan ajaran islam.²⁷

2. Perencanaan yang matang

Konsep bisnis yang matang, akan membantu untuk membuat perencanaan bisnis juga matang, bisa menentukan jalan keluar atau solusi atas setiap masalah yang mungkin akan dihadapi, termasuk menghadapi persaingan bisnis serupa. Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh Nurbani Suwadi, beliau mengatakan:

Perencanaan kita susun antara lain, menjalankan konsep yang sudah matang kemudian kembali lagi kepada visi dan misi kita yaitu Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga, melakukan promosi dan pemasaran melalui media sosial, kegiatan keagamaan maupun yang kita sponsori. Dan perencanaan dalam memperkecil resiko dengan menerapkan pengelolaan bank yang sesuai dengan SOP, jika dalam melakukan survei pembiayaan harus sesuai dengan SOP, jika tidak layak tidak usah dipaksakan.²⁸

Selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang paling utama, biasanya kan memerlukan komitmen yang total dari para pegawai BTNS, baik frontliner maupun dukungan dari back office, selalu bekerja team work untuk nasabah internal maupun eksternal.²⁹

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya tanpa adanya konsep yang matang perencanaan yang matang tidak terlaksana dengan baik. Dengan adanya konsep yang matang menjadikan perencanaan yang matang menjadi penentu atas setiap masalah yang akan dihadapi. Itulah sebabnya konsep yang matang dengan perencanaan yang matang menjadi bekal yang cukup agar dapat menghadapi

²⁷Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

²⁸Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

²⁹Naufal Rakky, Teller Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

persaingan bisnis dengan baik. Dalam aktivitas sebagai karyawan bank BTN Syariah Parepare selain dari menciptakan produk atau mengembangkan produk yang dimiliki, salah satunya juga mengetahui kualitas produk yang dimiliki, sejauh mana bisnis kita mampu bersaing dengan kompetitor serta mengerti kelebihan dan kekurangan dari produk yang dimiliki dan produk dari kompetitor.

3. Evaluasi dan Inovasi

Persaingan dengan bisnis yang sejenis sering kali tak bisa dihindari. Namun bagi Bank BTN Syariah sendiri sebenarnya persaingan ini bisa membuat jadi lebih kreatif untuk berkreasi. Dengan persaingan akan membuat menjadi inovatif untuk menciptakan sebuah nilai tambah dalam produk yang ditawarkan. Seperti produk Multimanfaat BTN ib ini diberikan bagi para pegawai yang masih aktif dimana produk ini digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture, dengan menggunakan akad murabahah atau jual beli. Dalam keterangan Nurbani Suwadi mengatakan bahwa:

Kalau masalah evaluasi, setiap awal bulan kita selalu mengadakan rapat dalam hal mengevaluasi kinerja selama satu bulan. Rapat tersebut rutin dilakukan agar dapat lebih baik dari sebelumnya dan untuk inovasi mengenai produk seperti produk yang ditawarkan misalnya produk Multimanfaat BTN ib ini Berdasarkan benefit atau manfaat dari program ini yaitu, yang pertama, dapat membeli kebutuhan elektronik atau furniture dengan segera. Kedua, proses yang mudah dan cepat. Ketiga, margin yang kompetitif. Keempat, dilindungi jiwa asuransi. Berdasarkan fitur atau karakteristik dari program pembiayaan multimanfaat BTN iB yaitu angsuran *fixed*, jangka waktu sampai 10 tahun dan berakhir maksimal pembiayaan sampai 100% harga net barang. Yang intinya mengenai inovasi kami terus mengembangkan produk yang dimana nasabah bisa mengambil manfaat dari produk yang dikeluarkan.³⁰

³⁰Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

4. Perluasan Pasar

Dalam menghadapi persaingan bisnis, salah satu cara Bank BTN Syariah gunakan adalah dengan memperluas pasar produk. Perluasan pasar produk ini bisa berarti memperluas fokus dan target market yang disasar. Sebagaimana dalam keterangan dalam wawancara dengan Nurbani Suwadi yang dipaparkan langsung, beliau menyatakan:

Perluasan pasar yang dimaksudkan disini yakni melalui observasi lapangan yang telah dilakukan, melakukan promosi yang diterapkan oleh bank BTN Syariah Parepare, yakni jenis promosi yang dilakukan oleh bank BTN Syariah Parepare untuk membangun citra dengan masyarakat Kota Parepare. Beberapa bulan yang lalu bank BTN Syariah Parepare telah menggelar jalan santai bekerjasama dengan para *developer* yang bergabung dalam Forum Pengembangan Ajatappareng (FPA), dalam acara tersebut hadiah yang ditawarkan tidak tanggung-tanggung yakni satu unit rumah impian serta ribuan hadiah lainnya. Jenis promosi *public relations* ini tujuannya adalah membangun citra ditengah-tengah masyarakat dengan berbagai tindakan yang bisa memicu masyarakat memandang baik lembaga perbankan syariah terkhusus bank BTN Syariah Parepare.³¹

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya mulai dari evaluasi dan inovasi dan perluasan pasar Bank BTN Syariah dalam menghadapi persaingan bisnis membuatnya jadi lebih kreatif untuk berkreasi dan juga menjadi inovatif untuk menciptakan sebuah nilai tambah dalam produk yang ditawarkan. Selain daripada itu menguatkan SDM, menguatkan permodalan dan menguatkan kelembagaan. Disisi lain dalam hal perluasan pasar dengan diadakannya promosi. Dengan hal ini, Berhubungan dengan strategi yang dilakukan di bank BTN Syariah Parepare. Salah satu perang penting karyawan dalam instansi perbankan yaitu memberikan layanan kepada nasabah. Mereka harus memiliki strategi-strategi

³¹Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

tersendiri guna membangun citra dalam masyarakat. Khususnya para pengusaha untuk memperoleh simpati. Pemberian layanan yang memadai, komunikasi yang efektif, dan hubungan silaturahmi yang terjaga dapat memberikan kemudahan kepada karyawan untuk memperoleh simpati dari calon nasabah.

5. Standarisasi

Berjalannya setiap Bank tidak dapat terhindar dari adanya strategi pelayanan, begitupun dengan Bank BTN Syariah Parepare. Untuk itu Bank BTN Syariah selalu berupaya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terlebih dalam menghadapi persaingan ketat dalam bisnis. Hanya saja yang perlu diperhatikan adalah kesamaan varian produk yang dimiliki ataupun ditawarkan. Seperti dalam keterangan Nurbani Suwadi mengatakan bahwa:

Kalau untuk hal ini seperti yang saya katakan bahwa standar pelayanan itu harus sesuai dengan SOP, selain daripada itu masalah menghadapi persaingan dari segi kesamaan produk kita membangun jaringan sesama lembaga keuangan lainnya.³²

6. Sistem

Untuk sistem yang kuat untuk usaha agar dapat bertahan lama, bagi Bank BTN Syariah membuat sistem usaha yang stabil dan kuat. Yang kemudian setelah pondasi dirasa kuat Bank BTN Syariah melakukan yang namanya perluasan pasar. Sebagaimana dalam keterangan dalam wawancara dengan Nurbani Suwadi yang dipaparkan langsung, beliau menyatakan:

Kami disini melakukan perluasan jaringan yang kita miliki, seperti ikut dalam organisasi tertentu agar dapat mempermudah dalam memasarkan produk atau mempromosikan produk. Strategi promosi yang dilakukan ada produk pembiayaan di Bank BTN Syariah Parepare dengan target pasar yaitu para pengusaha, maka strategi yang digunakan adalah promosi dari rumah ke

³²Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

rumah pengusaha yang ada di kota Parepare. Serta dengan pemanfaatan media sosial sebagai media promosi sangat menunjang lancarnya komunikasi.³³

Dari hasil wawancara maka dapat dikatakan bahwa dalam bersaing Bank BTN Syariah selain memperhatikan kesamaan varian produk yang dimiliki ataupun ditawarkan juga membangun jaringan sesama lembaga keuangan lainnya. Selain daripada itu melakukan perluasan untuk bagaimana Bank BTN Syariah kedepannya agar bisa menjadi lebih baik lagi terlebih kepada bagaimana persaingan bisa membuat suatu lembaga keuangan untuk terus berjuang mendapatkan tujuan yang akan dicapai dengan jalan yang benar dan tidak main belakang atau melakukan cara yang tidak dibenarkan oleh peraturan dalam bersaing.

Persaingan yang diinginkan dari setiap lembaga keuangan adalah persaingan yang sehat, dimana dari setiap lembaga keuangan tidak adanya saling menjatuhkan antara lembaga keuangan lainnya. Strategi yang baik merupakan cara untuk mencapai suatu keberhasilan yang tidak terlepas dari harapan dan usaha dalam menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan lainnya. Untuk mencapai sebuah keberhasilan Bank BTN Syariah melakukan aspek strategi diantaranya:

1. Strategi Manajemen Pengelolaan

Strategi manajemen pengelolaan pada Bank BTN Syariah Parepare berfokus pada penetapan tujuan sasaran. Pengelolaan dalam suatu lembaga merupakan upaya untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan baik pengembangan produk maupun pengembangan pasar.

³³Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank BTN Syariah yang mengatakan:

Bank BTN Syariah melakukan strategi manajemen pengelolaan dengan cara memperbaiki sistem manajemen pengelolaan yaitu dengan cara mengganti manajemen yang lama dengan yang baru agar dapat memberikan perubahan didalam sistem manajemen pengelolaan dan manajemen tersebut dapat terkontrol dengan baik dan benar. Dengan adanya kontrol yang baik maka Bank BTN Syariah lebih berhati-hati lagi khususnya dalam hal pembiayaan.³⁴

2. Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran Bank BTN Syariah dirumuskan melalui visi dan misi lembaga yang merupakan gambaran mengenai hal-hal yang ingin dicapai di masa yang akan datang, strategi bertahan merupakan langkah yang baik dalam suatu lembaga dalam menjalankan persaingan. Untuk memasarkan produk Bank BTN Syariah memiliki strategi pemasaran yaitu memberikan kebebasan wilayah kepada karyawan marketing untuk mencari nasabah dan memasarkan produk. Seperti dalam keterangan Nurbani Suwadi mengatakan bahwa:

Dalam memasarkan produk Bank BTN Syariah yang dilakukan oleh marketing dengan cara persaudaraan, teman terdekat dan lingkungan sekitar. Cara yang dilakukan oleh marketing Bank BTN Syariah agar informai yang disampaikan akan lebih cepat menyebar dan masyarakat lebih cepat mengetahui informasi tentang Bank BTN Syariah.³⁵

3. Strategi Pengembangan produk

Produk menjadi hal terpenting yang dimiliki oleh suatu perbankan. Bank BTN Syariah Parepare menawarkan berbagai jenis produk kepada nasabahnya. Produk tersebut berupa produk pendanaan yang terdiri atas tabungan, deposito dan giro serta

³⁴Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

³⁵Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

berbagai jenis produk pembiayaan lainnya. Beroperasinya Bank BTN Syariah menggunakan strategi yang digunakan untuk meningkatkan produk penghimpunan dana dan pembiayaan. Teknik yang agresif untuk mempromosikan suatu produk atau jasa dengan imbalan komisi. Komisi yang diperoleh dari pemasaran yang dilakukan marketing berhasil memperoleh nasabah baru dan banyak memiliki calon nasabah. Hal ini dianggap efektif untuk mendapatkan nasabah yang lebih banyak lagi dan dapat memacu pasar lebih giat memasarkan produknya kepada masyarakat. Sebagaimana dalam keterangan dalam wawancara dengan Nurbani Suwadi yang dipaparkan langsung, beliau menyatakan:

Untuk mendapatkan nasabah atau permodalan yang dapat mengembangkan suatu produk memberikan keuntungan setiap nasabah, maka Bank BTN Syariah memberikan tawaran produk simpanan berjangka/deposito kepada nasabah atau calon nasabah. Selain daripada itu usaha yang dilakukan Bank BTN Syariah yaitu memperbaiki sistem prosedur tabungan haji, bertujuan agar setiap anggota simpanan haji tidak terlambat dalam menarik dana yang akan digunakan untuk ibadah haji.³⁶

Bisa dilihat dari kepuasan nasabahnya. Apalagi di Indonesia kan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia. Maka Bank BTNS mempunyai pangsa pasar tersendiri khususnya produk KPR (Kredit Kepemilikan Rumah). Karena BTNS menggunakan prinsip syariah Islam seperti akad mudharabah, wadiah, isthisna, musyarakah dan tetap mengikuti standar layanan yang sudah diberikan. Selalu membuat nasabah nyaman bertransaksi di banking hall maupun secara online dengan menggunakan fitur echannel, mobile banking, CMS (Cash Management System).³⁷

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya dari ketiga aspek strategi yang digunakan Bank BTN Syariah Parepare strategi bersaing yang digunakan untuk pengembangan produk sudah cukup baik dan sesuai dengan konsep

³⁶Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

³⁷Naufal Rakky, Teller Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

islam, yaitu dengan pemasaran yang baik, pelayanan yang sangat memuaskan nasabah, selain itu mulai dari produk-produk yang ditawarkan berkualitas. Kemudian dari segi manajemen pengelolaan dilakukannya perbaikan sistem manajemen pengelolaan yaitu dengan cara mengganti manajemen yang lama dengan yang baru agar dapat memberikan perubahan didalam sistem manajemen pengelolaan dan manajemen tersebut dapat terkontrol dengan baik dan benar. Begitupun dengan strategi pemasaran yang dilakukan oleh marketing dengan cara persaudaraan, teman terdekat dan lingkungan sekitar memberikan kebebasan wilayah kepada karyawan marketing untuk mencari nasabah dan memasarkan produk. Dari strategi tersebut sudah cukup baik untuk menarik masyarakat yang belum mengetahui tentang Bank BTN Syariah dan bagaimana sistem yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah.

Selain dari itu dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif sudah seharusnya sebuah perusahaan membenahi kegiatan bisnisnya, sumber daya manusianya dan konsep pemasarannya. Persaingan yang begitu ketat dalam dunia perbankan, menyadarkan para pemasar jasa perbankan bahwa strategi pemasaran yang tepat akan berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, maka Bank BTN Syariah juga menyusun konsep pemasaran yang strategis agar mampu bertahan dengan berbagai kondisi persaingan yang semakin ketat, untuk memenangkan persaingan, memformulasikan sasaran strategi pemasaran dengan unsur-unsur atau elemen yang diterapkan dalam pemasaran yang dikenal dengan 5P untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah.

Bank BTN Syariah menggunakan cara untuk menghadapi persaingan bisnis sesuai dengan teori, melakukan persaingan bisnis secara sehat, jujur, terbuka dan adil. Hal tersebut menjadi strategi bagi Bank BTN Syariah dalam bersaing dan hal tersebut

yang dapat menjadikan nasabah merasa puas, jika nasabah merasa puas otomatis nasabah akan memilih bertransaksi di Bank BTN Syariah. Melihat kekuatan pesaing sangat diperlukan, maka Bank BTN Syariah dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Mencari dan mengumpulkan data tentang segala sesuatu yang berhubungan sasaran, strategi dan kinerja pesaing.
2. Mencari tahu kekuatan pesaing dalam hal keuangan, sumber daya manusia, teknologi serta lobi di pasar
3. Mengetahui market share yang dikuasai pesaing dan tindakan pesaing terhadap nasabah

Peneliti melakukan wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah dengan pertanyaan bagaimana mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pesaing dalam menghadapi persaingan bisnis, beliau mengatakan bahwa:

Yang dilakukan Bank BTN Syariah adalah menggunakan analisa SWOT, sebelum mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pesaing kita harus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan kita terlebih dahulu. Jika kita sudah mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, maka cara selanjutnya adalah mencari sumber atau data tentang pesaing-pesaing kita yang berisi tentang kelemahan yang dimiliki oleh pesaing. Kekuatan yang kita miliki adalah kita menggunakan sistem syariah kemudian sikap profesional yang dimiliki karyawan. Kelemahan yang kita miliki adalah masyarakatnya masih banyak yang belum memahami prinsip syariah, jadi kita harus benar-benar sabar dalam menjalankan prinsip syariah. Kemudian peluang yang kita miliki adalah masyarakat di Kota Parepare mayoritas beragama islam jadi kita mudah berbaur dengan mereka. Untuk ancaman sendiri berasal dari internal maupun eksternal, jika dari internal adalah dari karyawan kita yang tidak amanah, kemudian dari eksternal adalah berasal dari bank-bank lain yang memiliki permodalan lebih dari kita.³⁸

³⁸Nurbani Suwadi, Customer Service Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 24 November 2020.

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya Bank BTN Syariah dalam mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan pesaing, menggunakan analisis SWOT, menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman terlebih dahulu melakukan analisis SWOT terhadap lembaga mereka sendiri. Setelah hasilnya diketahui selanjutnya Bank BTN Syariah mengumpulkan data-data pesaing yang ada kemudian dianalisis kelemahan dan kekuatan yang dimiliki pesaing, dari situ akan diketahui peluang dan ancaman yang akan diperoleh oleh Bank BTN Syariah.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Pelayanan yang optimal pada akhirnya mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabahnya terus meningkat pula. Maka untuk melihat nasabah puas atau tidaknya tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank, sehingga bank menjadi tombak utama dalam memberikan kepuasan nasabah. Selain mewawancarai karyawan bank, peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan Bagaimana pelayanan karyawan Bank BTN Syariah Parepare ketika melayani bapak yang ingin melakukan transaksi atau pembiayaan?

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah, alhamdulillah pas pertama security melakukan semua protokol kesehatan. Kedua pas masuk ke bank karyawan bank juga baik, akrab dan sopan dalam melayani nasabahnya.³⁹

Pelayanan yang diberikan karyawan Bank BTN Syariah ini pelayanannya baik, seperti pada saat pertama kali masuk ke bank disambut ramah oleh petugas bank, saya selalu mendapatkan senyum dan sapaan dari karyawannya, selalu bertanya apa masalah saya disini lain cepat juga dalam melayani nasabah yang ingin bertransaksi.⁴⁰

³⁹Wawancara dengan Bapak Soemarlin. S, Nasabah Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 23 Desember 2020.

⁴⁰Wawancara dengan Bapak Riswan, Nasabah Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 23 Desember 2020.

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya Bank BTN Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya itu nasabah sudah merasakan kenyamanan dalam pelayanan. Karyawan Bank BTN Syariah ramah, akrab sopan dan cepat tanggap dalam melayani nasabahnya. Hal ini menjadi salah satu penunjang dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah Bank BTN Syariah sendiri.

Keberhasilan pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan nasabah Bank BTN Syariah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Sebagai frontline, seperti aturan waktu yang diberikan Bank BTN Syariah harus cepat dan tanggap dalam melayani, hal ini guna untuk memperlancar pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah kepada nasabahnya. Namun pada operasinya terkadang waktu yang ditentukan lebih lama, apabila ada gangguan sistem pada sistem komputernya atau error, hal ini menyebabkan terkadang nasabah menjadi menunggu lama untuk proses transaksinya. Hal itu tidak terlalu menjadi masalah bagi nasabah karena karyawan bank selalu memberikan pengertian kepada nasabah memberikan pengertian dengan baik. Nasabah pun mengatakan bahwa masalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BTN itu dalam memberikan pelayanan sudah maksimal. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Soemarlin.S dengan pertanyaan Puaskah bapak sebagai nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Parepare?

Saya sebagai nasabah Bank BTN Syariah mengenai pelayanan yang diberikan karyawan bank kepada kami bagi saya itu saya sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan petugas melayani dengan ramah, sopan penuh kesabaran dan telaten. Jika saya mengalami masalah maka penanganannya cepat

ditanggapi. Ini yang membuat saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BTN Syariah.⁴¹

Sebagai nasabah selama saya bertransaksi di Bank BTN Syariah pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank untuk nasabahnya sudah cukup baik. Seperti ketika saya ingin melakukan tarik tunai proses dan pelayanannya itu diberikan dengan cepat dan mudah, tidak terlalu banyak persyaratan sehingga saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁴²

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat simpulkan bahwasanya nasabah Bank BTN Syariah sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan bank, mulai dari transaksi hingga pelayanan, nasabahnya disambut dengan ramah sopan dan penuh kesabaran serta ketika nasabah mengalami masalah karyawan bank menangani dengan cepat sehingga dengan hal itu menjadikan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BTN Syariah. Hal ini juga menjadi catatan bagi karyawan bank bahwa harus lebih meningkatkan pelayanan agar nasabah merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank karena pelayanan yang optimal pada akhirnya mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabahnya terus meningkat pula.

⁴¹Wawancara dengan Bapak Soemarlin. S, Nasabah Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 23 Desember 2020.

⁴²Wawancara dengan Bapak Riswan, Nasabah Bank BTN Syariah Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 23 Desember 2020.