

SKRIPSI

**OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH
DI BRI UNIT TADOKKONG KABUPATEN PINRANG
(BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH)**



OLEH

**SULTAN
NIM: 15.2300.044**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2022

**OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH
DI BRI UNIT TADOKKONG KABUPATEN PINRANG
(Berdasarkan Prinsip Syariah)**



OLEH

SULTAN

NIM: 15.2300.044

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2022

**OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH
DI BRI UNIT TADOKKONG KABUPATEN PINRANG
(Berdasarkan Prinsip Syariah)**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**SULTAN
NIM: 15.2300.044**

PAREPARE

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2022

PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Sultan
Judul : Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bri Unit Tadakkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.044
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
B.327/In.39.8/PP.00.09/03/2019

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum
NIP : 19641231 199102 2 002
Pembimbing Pendamping : Dr. Zainal Said, M.H.
NIP : 19761118 200501 1 002

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

SKRIPSI

OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS
NASABAH DI BANK BRI UNIT TADOKKONG KABUPATEN
PINRANG
(Berdasarkan Prinsip Syariah)

Disusun dan diajukan oleh

SULTAN
NIM:15.2300.044

Telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
Pada tanggal 4 Maret 2021
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen pembimbing

Pembimbing Utama : Dr.Hj. St. Nurhayati, M. Hum (.....)

NIP : 19641231 199102 2 002

Pembimbing pendamping : Dr.Zainal Said, M. H. (.....)

NIP : 19761118 200501 1002

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair., M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENEGSAHAN KOMISI PENGUJI

Judul skripsi : Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bri Unit Tadakkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)

Nama Mahasiswa : Sultan

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.044

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

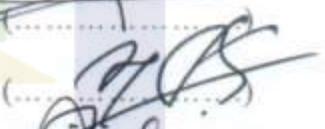
Progran Studi : Perbankan Syariah

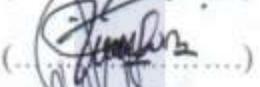
Dasar Penetapan pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam B. 327/In.39.8/PP.00.09/03/2019

Tanggal Kelulusan : 09 Maret 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum (Ketua) 

Dr. Zainal Said, M.H (Sekertaris) 

Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag (Anggota) 

Dr. Musdalifah Muhammadun, M.Ag (Anggota) 

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair., M.Ag. 7
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat hidayah, dan taufiknya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri Parepare. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa Agama Allah SWT, menjadi agama yang benar dan rahmatan Lil A’lamin yakni nabi Muhammad SAW, beserta keluarga-keluarganya, para sahabatnya, kepada orang-orang yang mengikuti jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Bende dan Ibunda Jumuriah yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga penulis mendapatkan kemudahan menyelesaikan skripsi ini dengan lancar

Penulis telah menerima banyaka bimbingan dan bantuan dari ibu Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum dan bapak Dr.Zainal Said, M.H. pembimbing utama dan pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbinganya yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih.

Selanjutnya penulis mengucapkan dan menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan., M.Si. Selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.

2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum dan Bapak Dr. Zainal Said, M.H. Selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis, memberikan saran, pengarahan dan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah mendidik penulis hingga dapat menyelesaikan studi yang masing-masing mempunyai kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan. Semoga mereka sehat selalu.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta staf akademik yang telah begitu banyak membantu mulai dari proses menjadi mahasiswa sampai pengurusan berkas ujian penyelesaian studi.
7. Kepala Pimpinan Bank BRI Unit Tadokkong beserta jajarannya atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Semua teman-teman penulis senasib dan seperjuangan Prodi Perbankan Syariah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang memberi warna tersendiri pada alur kehidupan penulis selama studi di IAIN Parepare.
9. Rahmat herman yang selalu membantu dan meberikan suppor selama menyelesaikan skripsi ini.

10. Sahabat yang setia menemani dan menyemangati dalam suka duka pembuatan skripsi ini, sahabat-sahabat satu perkumpulan pesantren mahasiswa, teman Asrama putra (Aspura) yang telah setia menemani penulis, semoga kita bisa sukses bersama kedepannya nanti.

Penulis tak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materi hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah STW, berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat pahalanya.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun berbagai hambatan dan ketegangan telah dilewati dengan baik karena selalu ada dukungan dan motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dinilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare. Semoga Allah SWT. Selalu melindungi dan meridhoi langkah kita sekarang dan selamanya. Aamiin.

Parepare, 25 Februari 2021

Penulis



SULTAN
15.2300.044

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sultan
Nim : 15.2300.044
Tempat/Tgl. Lahir : Indoapping, 3 juni 1996
Program Studi : Perbankan Syariah
JudulTesis : Optimalisasi Layanan pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dengan penuh kesadaran, skripsi ini adalah hasil karya penyusun sendiri. Skripsi ini, sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftarpustaka.

Jika ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka gelar akademik yang saya peroleh batal demi hukum.

Parepare, 25 Februari 2021

Penulis



SULTAN
15.2300.044

ABSTRAK

Sultan, *Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)*. Di bimbing oleh ibu St. Nurhayati dan bapak Zainal Said.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengoptimalan layanan pada BRI Unit Tadokkong dalam meningkatkan kuantitas nasabah dan juga ingin mengetahui apakah ada prinsip syariah yang digunakan sehingga dapat menyakinkan nasabah. BRI Unit Tadokkong yang berlokasi di Desa bungi Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang rata-rata menggunakan bahasa daerah pattinjo yang jarang orang mengetahui bahasanya sehingga membuat perbankan lainnya kewalahan menghadapinya karna seringkali timbul kesalah pahaman dalam memberikan penjelasan kepada nasabah. Namun hal ini tidak membuat BRI Unit Tadokkong kewalahan menghadapi nasabahnya justru membuat nasabah senang dan nyaman bertransaksi.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang terlibat langsung dilapangan. Peneliti mendapatkan data menggunakan tehnik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah reduksi data penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Prinsip syariah memberikan pedoman kepada pimpinan dan karyawan dalam melaksanakan layanan untuk meningkatkan kuantitas nasabah seperti keadilan, tanggungjawab dan juga komunikatif; 2) Sikap dan tanggung jawab karyawan dalam berkomunikasi dengan pihak nasabah menjadi faktor sebab utama nasabah merasa puas dan nyaman dalam bertransaksi; 3) Pimpinan BRI Unit Tadokkong dalam mengoptimalkan suatu kegiatan perbankan yaitu dengan cara merekrut karyawan yang mampu berkomunikasi dengan berbahasa daerah yang digunakan di daerah BRI Unit Tadokkong atau memiliki hubungan emosional dengan nasabah sehingga semua kalangan baik itu kaum awam bisa menggunakan jasa perbankan yang membuat kuantitas nasabah terus meningkat.

Kata kunci: Optimalisasi, Layanan, Prinsip Syariah.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PENGANTAR..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING | v |
| KATA PENGANTAR | ix |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | x |
| ABSTRAK | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Tinjauan Penelitian Relevan | 8 |
| 2.2 Tinjauan Teori..... | 12 |
| 2.2.1 Teori Optimalisa | 12 |
| 2.2.2 Teori Layanan..... | 14 |
| 2.2.3 Prinsip Layanan Perbankan Syariah | 19 |
| 2.3 Tinjauan Konseptual | 24 |
| 2.4 Kerangka Pikir | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian | 29 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3 Fokus Penelitian | 30 |
| 3.4 Sumber Data | 30 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 33 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Layanan pada nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang | 35 |
| 4.2 Faktor yang Mempengaruhi Layanan pada Bank BRI Unit Tadokkong..... | 45 |
| 4.3Prinsip Syariah Pada Optimalisasi Layanan Nasabah Untuk Meningkatkan Kuantitas Nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang | 59 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 72 |
| 5.2 Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|------------|----------------|---------|
| 2.4.1 | Kerangka Pikir | 27 |



DAFTAR LAMPIRAN

| No. Lampiran | Judul Lampiran |
|--------------|---|
| 1 | Izin melaksanakan penelitian |
| 2 | Izin penelitian |
| 3 | Izin selesai meneliti |
| 4 | Pedoman wawancara |
| 5 | Surat keterangan wawancara (Pinpinan Bank BRI Unit Tadokkong) |
| 6 | Surat keterangan wawancara (Nasabah) |
| 7 | Transkrip wawancara |
| 8 | Dokumentasi |
| 9 | Riwayat Hidup Penulis |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara Eropa, Amerika dan Jepang, sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Bagi suatu negara, bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara.¹

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat melakukan transaksi keuangan. Mereka menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dana dan penyaluran dana. Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terdapat pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.²

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta:Kencana, 2008), h.7.

²Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), h 29-30.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga intermediasi. Di Indonesia Bank dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³

Pengertian di atas dapat dipahami bahwa bank adalah sebuah lembaga perantara keuangan yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan, lalu memberikan pinjaman dalam bentuk kredit dan memberikan pelayanan dalam bentuk menu yang luas dalam berbagai lembaga keuangan.

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat

³Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 1992 Tentang Perbankan.

ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan berbagai strategi pelayanan maupun fasilitas-fasilitas yang telah tersruktur.⁴

Bank saat ini memberikan trobosan baru kepada nasabah agar mudah dan cepat bertaransaksi dengan memanfaatkan tehnologi saat ini yang begitu canggi diantaranya melalui *phone banking (fix dan mobile)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, kartu debit dan *internet banking*. Layanan *internet banking* yang ditawarkan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan kontak transaksi dengan pihak bank dengan cepat, aman, mudah, dimana nasabah hanya cukup terhubung dengan jaringan internet dan telah melakukan registrasi akun di bank terdekat baik unit maupun cabang.⁵

Namun pada kenyataannya fasilitas perbankan saat ini rata-rata yang terjadi di kota kota besar di indosesia. Masyarakat yang berada di pedesaan masih belum sepenuhnya menarik minat masyarakat dikarenakan masih sering terputusnya koneksi jaringan yang membuat nasabah antri dalam proses pelayanan berlangsung. Dan biasanya yang terjadi di pedesaan sering kita temukan karyawan yang tidak bersikap ramah, jarang senyum kepada nasabahnya karena nasabah di desa hanya mengandalkan bahasa daerahnya sendiri yang membuat karyawan bingung untuk memahami apa yang dimaksud nasabah tersebut sehingga membuat karyawan bank membutuhkan waktu yang lama dalam proses melayani nasabah.

⁴Adi Krismanto, “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Cabang Semarang Pattimura*”, (Tesis Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2008).(20 oktober 2017).

⁵Mirawati dewi, “*Analisis Factor Factor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilh Internet Bangkin*”. (Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare),.(Skripsi Sarjana Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam, 2018).h.1

Hal yang menyenangkan apabila seorang nasabah mendapat pelayanan tanpa harus menunggu terlalu lama dan keseimbangan antara jumlah kapasitas pelayanan dengan jumlah konsumen yang akan dilayani harus diperhatikan agar tidak terjadi suatu antrian panjang. Adanya antrian yang panjang dalam suatu transaksi di bank akan membuat nasabah jenuh dan bosan menunggu yang membuat nasabah lari ke bank pesaing lainnya. Hal seperti ini yang menjadi tantangan bagi pihak bank untuk mengoptimalkan pelayanan yang lebih baik dalam setiap aktivitas operasinya.

Adanya berbagai aktivitas yang dilakukan perbankan haruslah memberikan pelayanan yang prima dan optimal untuk para nasabahnya dalam rangka melaksanakan aktivitas perbankan di Indonesia. Sejalan dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar bank, maka setiap bank harus meningkatkan kemampuan daya saingnya.⁶ Terutama di bagian pelayanan pada bank agar supaya nasabah tetap loyal terhadap bank. Bank harus mengusahakan melayani nasabahnya agar tetap nyaman dan tidak terlalu banyak menguras waktunya di bank, waktu merupakan sesuatu yang sangat berharga disebutkan dalam QS al-Baqarah/2:148, yang berbunyi:

وَلِكُلِّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ اَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللهُ جَمِيعًا ۚ اِنَّ
 اللهَ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيْرٌ ﴿١٤٨﴾

Terjemahnya:

Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. di mana saja kamu berada pasti

⁶Kartika barutihe”Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT Bank Negara Indonesia BNI 46 Cabang Kampus Manado ”(Skripsi Sarjana.,Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, 2017), h. 2.

Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.⁷

Terdapat banyak hikmah di balik tanda-tanda kekuasaannya itu. Diantaranya agar kita menghargai waktu. Caranya adalah dengan memanfaatkan waktu itu sebaik mungkin maka sebainya manusia harus selalu berlomba-lomba dalam berbuat kebaikan. Kata ‘berlombah-lombalah’ pada ayat di atas mengandung arti agar manusia dapat menggunakan waktu seoptimal mungkin. Semakin optimal menggunakan waktu, semakin banyak pula kebaikan yang manusia dapatkan.

Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas layanan, dan kualitas keamanan, tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang dibangun tidak akan efektif.

Peningkatan kuantitas nasabah pada suatu perbankan ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang di inginkan oleh nasabah, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, bersikap ramah, selalu menebar senyum, memiliki pengetahuan lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Salah satu perbankan yang berkembang saat ini adalah Bank BRI Unit Tadokkong yang berlokasi di Desa Bungi Kec. Duampanua Kab.Pinrang

⁷Kementrian Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Cordoba, 2014), h. 23.

Sulawesi Selatan, tepatnya di dekat Pasar Bungi Jl.Poros Pinrang Polman. Bank BRI Unit Tadokkong tersebut berkedudukan sebagai kantor unit pembantu yang berada di samping pasar desa bungi.

Masyarakat di desa bungi sebagian besar menyimpan dananya di bank, salah satunya adalah Bank BRI Unit Tadokkong yang dianggap sebagai tempat penyimpanan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktifitas keuangan. Aktivitas keuangan itu seperti menyimpan dana atau menyalurkan dana. Sejak didirikannya Kantor BRI Unit Tadokkong sampai saat ini jumlah nasabah terus meningkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di desa bungi kecemasan duampanua telah mengenal nama sekaligus citra dari Bank BRI baik melalui iklan, informasi, dari mulut ke mulut, maupun pengalaman dari orang yang telah menjadi nasabah.

Melihat perkembangan perbankan yang dialami nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong ini sehingga peneliti tertarik ingin mengetahui bagaimana cara mengoptimalkan layanan terhadap nasabah sehingga nasabah tetap loyal dan tidak lari ke bank pesain. Maka penulis mengangkat judul “Optimalisasi Layanan pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)”.

1.2 Rumusan masalah

1.2.1 Bagaimana layanan pada nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang

?

- 1.2.2 Faktor apa yang mempengaruhi layanan pada BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang?
- 1.2.3 Bagaimana prinsip syariah pada optimalisasi layanan nasabah untuk meningkatkan kuantitas nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan dari peneliti ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana bentuk layanan pada nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang ?
- 1.3.2 Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi layanan pada BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang?
- 1.3.3 Untuk mengetahui bagaimana prinsip syariah pada optimalisasi layanan nasabah untuk meningkatkan kuantitas nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang?

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah peneliti ini dilakukan maka diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang bagaimana mengoptimalisasikan layanan pada peningkatan kuantitas nasabah dan menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya serta digunakan sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dalam bidang perbankan maupun bidang lainnya.

1.4.2 Manfaat praktis

Selain kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemikiran maupun pandangan serta tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Khususnya Bank BRI, Unit Tadokkong dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait bagaimana cara Mengoptimalisasikan Layanan pada peningkatan Kuantitas Nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Relevan

Setelah penulis mencari hasil penelitian yang berkaitan dengan judul “Optimalisasi Layanan pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong (Berdasarkan Prinsip Syariah)”, ditemukan beberapa jurnal dan skripsi yang hampir mirip dengan skripsi ini, di antaranya adalah:

Pada tahun 2016 ditulis skripsi atas nama Mustaqin dengan judul “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*” Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang berjumlah 5 (lima) orang dengan 1 (satu) orang informasi dari pihak bank muamalat cabang palangka raya. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bank muamalat cabang palangka raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisah dibenahi seperti jaringan ATM yang sering *offline* dan jumlah kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan

(compliance), bukti langsung (*tangible*) keandalan (*reability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan terakhir faktor empati (*empaty*)⁸.

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan. persamaan yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi dan mengoptimalkan pelayanan pada nasabah dan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian di atas berfokus pada menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dengan mengoptimalkan sistem pelayanan kepada nasabah sedangkan peneliti ini berfokus pada optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah).

Irmayanti Hasan, dengan judul “Model Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Metode Antrian” hasil yang diperoleh ialah “penelitian ini digunakan untuk mengukur optimalisasi system antrian dengan menggunakan pola kedatangan dan pola pelayanan nasabah di Bank Mega Syariah Cabang Malang. Berdasarkan hasil perhitungan adalah untuk pola kedatangan nasabah didapatkan 1 menit 51 detik. Sedangkan untuk pola pelayanan 4 menit 42 detik. Dari hasil penelitian juga didapatkan PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang sudah baik sebab rata-rata pelayanan rata-rata *teller* adalah 4 menit 42 detik dan waktu standar *teller* adalah 3 menit 39 detik lebih kecil dari waktu yang diharapkan nasabah yaitu 5 menit.

⁸Mustaqin, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat, Cabang Palangka Raya”. (Skripsi; Program Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya: Palangka Raya, 2016).

Disamping itu rata-rata nasabah menunggu dalam *system* antrian dan *system* total (antrian dan *system* pelayanan) kurang dari 1 menit yaitu 32,09 detik”.⁹

Berdasarkan hasil penelitian atas terdapat persamaan dan perbedaan. persamaan yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi dan mengoptimalkan pelayanan pada nasabah. Penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yang menjadi pembeda yaitu penelitian di atas berfokus pada pengukuran kecepatan pelayanan pada nasabah sedangkan peneliti ini berfokus pada optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah).

Ahmad Syaekhu, dengan judul optimalisasi sistim pelayanan nasabah pada PT Bank BNI Persero Tbk Cabang Palopo, permasalahan pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah *variable*-variabel apa saja dikemukakan diatas maka menjadi permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana optimalisasi sistim pelayanan nasabah pada PT Bank BNI Persero Tbk Cabang Palopo. Dengan permasalahan pokok yang dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dengan mengoptimalkan sistim pelayanan kepada nasabah PT Bank BNI Persero Tbk Cabang Palopo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberi gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kunjungan nasabah di PT Bank BNI Persero Tbk Cabang Palopo, dengan jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data yang diperoleh

⁹Irmayanti Hasan, “*Model Optimasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Metode Antrian (Quening System)*”. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.15 No.1 (Januari 2011 :151-158), h. 158

dari hasil wawancara serta observasi pada objek penelitian. Teknik analisa data yang digunakan yaitu analisis deskriptif yaitu menggambarkan uraian-uraian tentang obyek yang diteliti dengan menggunakan analisis persentase yaitu mempersentasekan masing-masing jawaban responden pada setiap pertanyaan.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan. persamaan yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi dan mengoptimalkan pelayanan pada nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian di atas berfokus pada menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dengan mengoptimalkan sistim pelayanan kepada nasabah sedangkan peneliti ini berfokus pada optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah).

Berdasarkan ketiga penelitian yang diuraikan di atas, tentunya memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaanya yaitu salah satu fokus penelitian yang membahas mengenai optimalisasi penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan metode kualitatif, menggambarkan apa yang terjadi dilapangan. Sementara dari letak perbedaannya ada pada objek penelitian dan pelaksanaan optimalisasi pelayanan berdasarkan prinsip syariah sebagai pembedah penelitian ini, sehingga membuka peluang untuk melakukan penelitian ini dengan mengungkap makna optimalisasi pelayanan pada peningkatan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong kabupaten pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah).

¹⁰Ahmad Syaekhu, *Optimalisasi Sistim Pelayanan Nasabah pada PT Bank BNI Persero Tbk Cabang Palop* (Jurnal Ilmiah Pena Vol.1 Nomor 2 Tahun 2018) h.35.

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Teori Optimalisasi

Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, system, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.¹¹

Menurut Machfud Sidik, Optimalisasi merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu dan untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah.¹²

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan menjadi lebih baik/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif serta mencari solusi terbaik dari beberapa masalah agar tercapai tujuan sebaik-baiknya sesuai dengan criteria tertentu.

Pencapaian yang optimal dalam suatu perbankan tentu tidaklah mudah, tentu ada pengelolaan yang baik dari pimpinan dalam suatu usaha agar berjalan dengan baik dan faktor pendukung lainnya yang bisa memperlancar suatu usaha. Perbankan yang melayani masyarakat dibidang keuangan harus mampu melayani dengan baik supaya dapat membuat masyarakat yakin terhadap bank.

¹¹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 562.

¹²Muhammad Aidi Ali, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com* (Samarindah, 2018), h.37

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan. Dengan demikian jenis pelayanan dapat dibagi dua kelompok yaitu pelayanan di dalam, artinya pelayanan antar karyawan dan pimpinan, atau antar sesama karyawan dan pelayanan ke luar, artinya pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan.¹³

Kedua jenis pelayanan ini haruslah saling mendukung antara satu dengan yang lain. Mengapa demikian? Karena jika pelayanan di dalam antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan pimpinan tidak berjalan lancar atau terhambat, maka akan mempengaruhi pelayanan ke luar. Oleh karena itu pelayanan di dalam akan memperlancar ke luar. Sebaliknya jika pelayanan di dalam bagus akan tetapi pelayanan keluar tidak baik juga hasilnya tidak baik. Jadi baik pelayanan ke kedalam ke luar saling memengaruhi satu sama lainnya. Artinya pelayanan tersebut harus dijalankan secara bersama-sama dengan sebaik baiknya. Jika keduanya saling bersinergi maka akan membuat layanan menjadi optimal.

Proses implementasi tersebut sangat berkaitan dengan beberapa faktor penting untuk menghasilkan suatu pelaksanaan perencanaan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi proses implementasi adalah faktor komunikasi, resources dan disposisi yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi yang disampaikan.

¹³Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT Rajagrajapido Persero, 2017), h. 46-47.

2. *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas pegawai, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagaimana tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
3. Disposisi, bagian dari sikap dan komitmen para pemangku kepentingan terhadap program yang dilaksanakan.¹⁴

Berdasarkan pengertian konsep dan teori diatas, maka dapat peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan menjadi lebih baik/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif serta mencari solusi terbaik dari beberapa masalah agar tercapai tujuan sebaik-baiknya sesuai dengan criteria tertentu dan pelaksanaan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja yang optimal.

2.2.2 Teori Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia, berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi kata “pelayanan” adalah : 1. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan 2. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. 3. Perihal atau cara melayani.¹⁵

Menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sedangkan menurut Kotler dan

¹⁴Syukur Abdullah, *Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan*, (Ujung Pandang: Persadi, 1987), h. 40

¹⁵Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. h. 647.

Lukman menyatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁶

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

2.2.2.1 Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan layanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan pelayanan, antara lain:

1. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi jelas.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

¹⁶Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135.

5. Empati (*Empaty*), memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁷

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk pelayanan yang baik. Terdapat faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik, yang pertama ialah faktor dari manusia yang memberikan pelayanan tersebut artinya petugas harus memiliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam pelayanannya, dan yang kedua ialah faktor sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan yang pada akhirnya sarana dan prasarana yang dimiliki haruslah dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi tentunya kedua faktor tersebut menjadi penunjang satu sama lainnya.

2.2.2.2 Beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik, yaitu;

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
2. Tersedia karyawan yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.¹⁸

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan harus berorientasi masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini

¹⁷Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h.14.

¹⁸Kasmir, "*Pemasaran Bank*". h 186-187

berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendatangkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi.

2.2.2.3 Unsur-unsur pelayanan

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan antara lain:

1. Penyedia pelayanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai pelanggan (*costomer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.¹⁹

2.2.2.3 Etika pelayanan nasabah

Pegawai bank dalam memberikan pelayanan harus dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga memerlukan etiket, hingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

¹⁹Atep Adya Bahara, *Dasar dasar Pelayanan Prima* (Cet II: Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 11.

Secara umum, etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi selamat siang, selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan. *Assalamualaikum*
2. Setelah mengucapkan salam segera mempersiapkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersiapkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat.
5. Ucapkan kata terimah kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.²⁰

Uraian di atas telah kita bahas mengenai bagaimana etika tersebut seharusnya dilakukan. Tujuannya tak lain adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu atau kepada calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai

2.2.2.4 Adapun larangan etiket pelayanan yang secara umum dilakukan oleh berbagai perusahaan sebagai berikut:

1. Dilarang berpakaian sembarangan
2. Dilarang melayani sambil makan
3. Dilarang melayani sambil ngobrol atau bercanda
4. Dilarang menampakkan wajah yang tidak menyenangkan

²⁰Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta; kencana, 2008), h. 176.

5. Dilarang untuk berdebat atau menyangga
6. Dilarang meninggalkan pelanggan
7. Dilarang berbicara terlalu keras
8. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-jani tertentu kepada nasabah.²¹

2.2.3. Prinsip layana perbankan syariah

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian keci dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, dalam QS. Ali Imran/3:159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang, Allah swt, berfirman :

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

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²²

Ayat diatas menjelaskan meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran- pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin pada peperangan Uhud sehingga menyebabkan kaum muslimin menderita kekalahan, tetapi beliau tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap pelanggaran itu,

²¹Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT Rajagrajapido Persero, 2017), h. 136-137.

²²Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. h. 71

bahkan memaafkannya dan memohon ampun kepada Allah SWT. Surah Al Imran Ayat 159 menyebutkan tiga hal secara berurutan untuk dilakukan sebelum bermusyawarah yang pertama bersikap Lemah lembut kedua memberi maaf dan bersedia membuka diri dan ketiga memohon ampunan Allah sebagai pengiring dalam bertekad, kemudian bertawakal kepada-Nya atas keputusan yang dicapai.²³

Sesuai ayat di atas, kita di ajarkan untuk selalu berlemah lembut atau selalu berbuat baik dengan orang lain. Jika dikaitkan dengan pelayanan ayat tersebut mengajarkan kita hendaknya bersikap baik dan ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam berjalannya suatu kegiatan organisasional khususnya di dunia perbankan yang dalam menjalankan usahanya tidak lepas dari pemberian pelayanan jasa yang terbaik untuk nasabah agar nasabah mereka merasa dihargai. Hubungan yang baik berupa kemitraan yang kemudian akan berimbas pada loyalitas nasabah. Sebaliknya, dalam ayat di atas juga menjelaskan apabila pelayanan jasa yang diberikan oleh perbankan buruk tentu akan menurunkan minat nasabah dan berkurangnya nilai kesetiaan yang berujung berpindahannya nasabah ke bank lain dan berujung kebangkrutan bagi bank itu sendiri. Oleh sebab itu kualitas pelayanan haruslah di utamakan.

2.2.3.1 Adapun pendapat Jamil, meringkas prinsip-prinsip manajemen pelayanan islami, sebagai berikut;

1. Keadilan

Keadilan dan ketidakadilan telah terlihat jelas semenjak manusia eksis dimuka bumi, manusia masih kabur dalam menggambarkan tapal batasnya. Arti keadilan tidak pernah dipahami secara lengkap. Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideologi islam. Pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-

²³Zulfan Afdilla, "*Tafsir Surah Ali Imran 159*", (On-Line), <http://www.zulfanafdilla.com/2013/05/tafsir-ali-imran-ayat-159.html>. (Diakses 2 juni 2020).

potong, tanpa mengacu pada status sosial, aset finansial, kelas dan keyakinan religius seseorang. Al-Qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegang pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. maka, keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia.

Kata kunci yang digunakan Al-Qur'an dalam menjelaskan konsep keadilan adalah 'adl dan qist. 'Adl mengandung pengertian sawiyyat, dan juga mengandung makna pemerataan dan kesamaan. Penyamarataan dan kesamaan ini berlawanan dengan kata Zulm dan jaur (kejahatan dan penindasan). Qist mengandung makna distribusi, angsuran, jarak yang merata. Taqassata salah satu kata derivasinya juga bermakna distribusi yang merata bagi masyarakat, dan qistas, kata turunan lainnya, berarti keseimbangan berat. Sehingga kedua kata dalam Al-Qur'an yang digunakan untuk menyatakan keadilan yakni 'adl dan qist mengandung makna distribusi yang merata, termasuk distribusi materi. Keadilan yang terkandung dalam Al-Qur'an, juga bermakna menempatkan sesuatu pada porsinya.²⁴

2. Amanah dan Pertanggungjawaban

Istilah amanah dan pertanggungjawaban, Islam menggariskan dalam firman-Nya Q.S An-Nahl/16:93.

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَلَنْ نُسَلِّتَ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

Dan kalau Allah menghendaki, niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa

²⁴Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), h. 72-73.

yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.²⁵

Ibnu Katsir mengemukakan bahwa ayat di atas bahwa menyatakan sifat-sifat Utusan Tuhan, yaitu: menyampaikan seruan Tuhan, memberi nasihat dan kepercayaan. Al-Maraghi mengklasifikasikan amanat terbagi atas;1) Tanggung jawab manusia kepada sesamanya, 2) Tanggung jawab manusia kepada Tuhan; dan3) Tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri.²⁶

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesungguhnya Allah Subhanahu Wata'ala akan bertanya kepadamu tentang apa yang kamu kerjakan. Kata amanah dalam ayat-ayat Al-Qur'an mengacu kepada makna pelaksanaan segala sesuatu sesuai yang diperintahkan oleh agama. Semua makna kata amanah, seperti yang ditulis oleh Al-Maraghi bahwa tanggungjawab manusia kepada sesamanya, tanggungjawab kepada Allah, maupun tanggungjawab kepada dirinya sendiri, bermuara kepada adanya kewajiban untuk menjalankan tugas dengan sebaik-baik dan sejujur-jujurnya, pada konteks inilah, seseorang yang menerima amanah dituntut untuk profesional dalam menjalankan tugasnya, maka apabila ditarik kedalam lingkungan bank seorang pimpinan maupun karyawan harus menjalankan tugasnya dengansebaik-baik dan sejujur-jujurnya.

3. Komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Dalam manajemen, komunikasi menjadi faktor penting dalam melakukan transportasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan

²⁵Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah,*Al'quran dan Terjemahannya*, h. 277.

²⁶Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 73-74.

manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Ketetapan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif.

Uraian-uraian yang telah dijelaskan di atas, menunjukkan bahwa kodrat manusia sebagai makhluk yang tergantung dan makhluk utama yang memiliki kebebasan dalam menentukan jalan hidupnya serta eksistensinya sebagai hamba Allah dan khalifah yang membawa misi pemakmuran bumi dan amar ma'ruf nahi munkar, erat kaitannya dengan pencapaian hakikat manajemen yang terkandung dalam Al-Qur'an yakni memandang atau merenungkan suatu urusan (persoalan) agar persoalan terpuji dan baik akibatnya.²⁷

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama untuk dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariat Islam yang berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadis. Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan sang pencipta (*hablumminAllah*) maupun dalam hubungan sesama manusia (*hablumminannas*).

2.2.3.2 Dalam operasinya, pelayanan perbankan syariah harus selalu dalam koridor-koridor prinsip-prinsip syariah sebagai berikut:

1. Keadilan, yakni berbagi keuntungan atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko masing-masing pihak

²⁷Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 74-75.

2. Kemitraan, yang berarti posisi nasabah investor (penyimpanan dana), dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan
3. Transparansi, lembaga keuangan syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berrkesinambungan agar nasabah investor dapat mengetahui kondisi dananya
4. Universal, yang artinya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip islam sebagai rahmatan lil alamin.²⁸

Melihat penjelasan operasi pelayanan di atas dapat dipahami bahwa, dalam melayani seseorang di bank yang sesuai dengan tuntunan nabi Rasulullah saw maka bank itu akan bertahan dan akan bannyak diminati nasabah dan nasabah tidak akan lari ke bank pesaing ketika memegang karakter di atas.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki, tentunya memiliki prinsi-prinsip layanan antara lain sebagai berikut:

2.3 Tinjauan Konseptual

Judul proposal skripsi ini adalah “Optimalisasi layanan peningkatan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang” (Berdasarkan Prinsip Syariah) judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok yang perlu dibatasi

²⁸Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 229

pengertiannya agar pembahasan dalam penelitian ini lebih fokus dan spesifik. Berikut akan diuraikan pembahasan mengenai judul tersebut

2.3.1 Optimalisi

Optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, atau menjadikan paling maksimal. Jadi, segala sesuatu yang menginginkan hasil yang optimal pastilah melalui cara yang terbaik dan usaha yang maksimal. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.²⁹

2.3.2 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dengan tujuan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

²⁹Muhammad Aidi Ali *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com* (Samarinda, 2018), h. 3.

2.3.3 Peningkatan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb). Jadi peningkatan adalah lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan, peningkatan berarti kemajuan, penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.³⁰

2.3.4 Kuantitas

Kuantitas adalah tolak ukur suatu hal yang tertuju pada jumlah atau nilai yang dapat dihitung secara pasti. Misalnya jumlah peserta suatu pertemuan jumlah karyawan, jumlah nasabah dan lain sebagainya. Kuantitas adalah segala macam bentuk suatu ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2.3.5 Nasabah

Nasabah merupakan orang yang berhubungan atau menjadi pelanggan Bank dalam hal keuangan dan menjadi tanggung jawab pihak bank baik pelayanan ataupun jasa.³¹ Jadi dapat di pahami bahwa nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perasaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.

³⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 647.

³¹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, h. 952.

2.3.6 Bank BRI Unit Tadokkong

Bank dalam kamus besar Indonesia (KBBI) ialah badan usaha dibidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa lalu lintas pembayaran dan pengedaran uang.³²Bank BRI Unit Tadokkong merupakan Bank yang memberikan peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan berbagai perekonomian dan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Bank adalah suatu wadah yang bergelut dibidang keuangan untuk memudahkan masyarakat melakukan transaksi ataupun menyimpan uangnya agar tetap aman dan berbagai manfaat lainnya.

2.3.7 Prinsip Syariah

Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam yang berlandaskan al-Qur'an dan hadist dalam kegiatan perbankan (penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya) berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga Dewan Syariah Nasional (DSN) yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Kerangka pikir di bawah ini menjelaskan tentang optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang, yang dimulai dari optimalisasi layanan, tujuan optimalisasi, alternative kepuasan, dan sumber daya yang dibatasi. Kemudian, apakah bersifat berwujud, kehandalan,

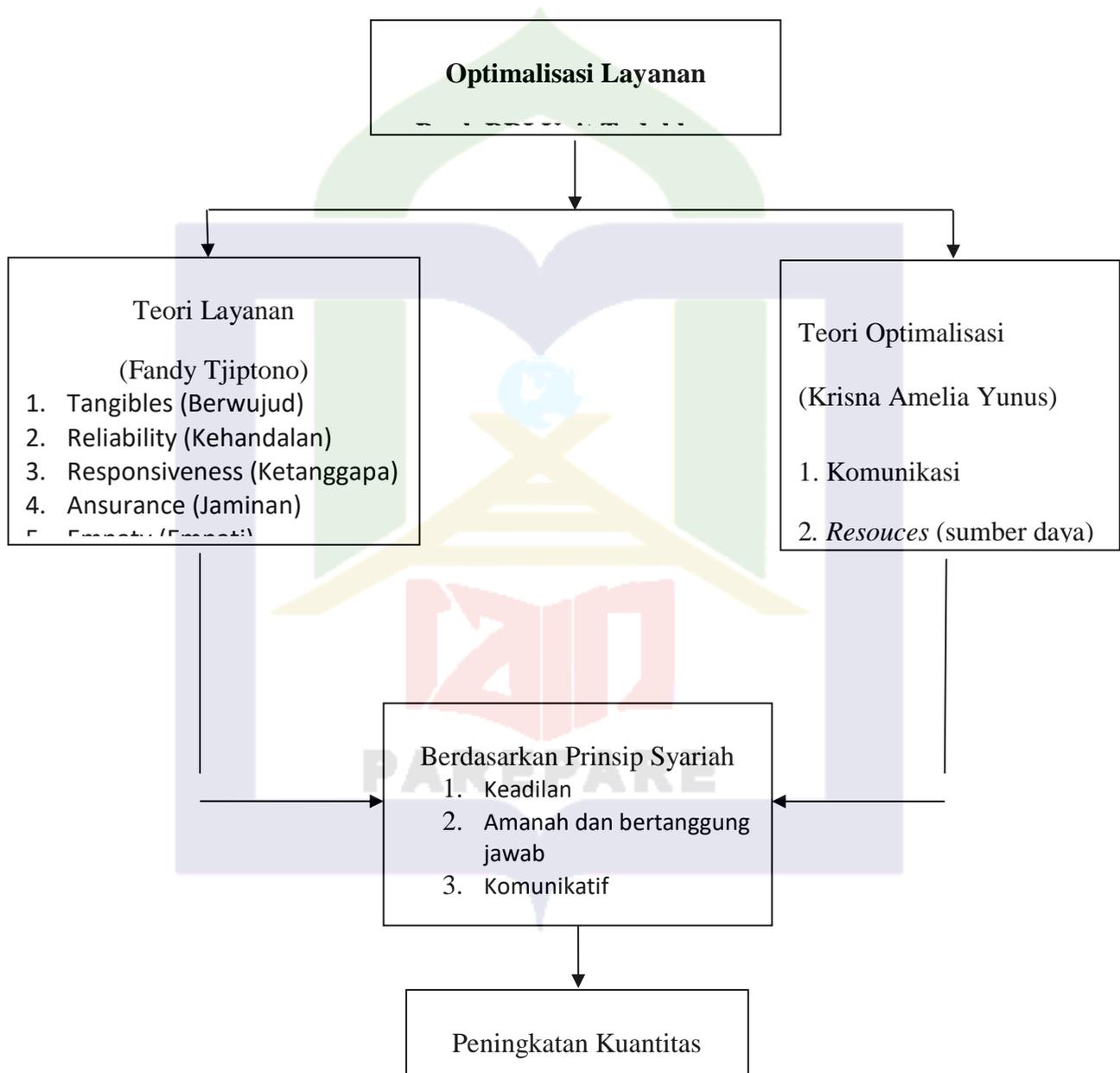
³²Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, h. 108.

ketanggapan, jaminan, dan empati. Kedelapan proses tersebut akan ditelusuri melalui wawancara secara mendalam tentang optimalisasi layanan apa yang digunakan oleh Bank BRI Unit Tadokkong sehingga dapat meningkatkan kuantitas nasabahnya. Penulis ingin mengetahui apakah dalam proses pelayanan sesuai dengan prinsip syariah, seperti keadilan, amanah dan bertanggung jawab, komunikatif. Kemudian akan dibuatkan kesimpulan berdasarkan dari hasil apa yang telah didapat dari wawancara tersebut.



Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai penelitian ini, maka penulis membuat suatu bagan kerangka pikir sebagai berikut:

2.4.1 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam proposal ini merujuk pada pedoman penulisan karya tulis ilmiah skripsi yang diterbitkan IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, focus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.³³

3.1 Jenis dan desain penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) dan berdasarkan sifat permasalahannya, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Deskriptif merupakan penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan data yang ada dilapangan. Sedangkan kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil pencarian fakta dan informasi yang diambil dari informal untuk di wawancarai kemudian digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Tujuan dari pendekatan deskriptif kualitatif yaitu untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas

³³Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi), Edisi Revisi* (Parepare: STAIN Parepare, 2013). h 27.

itu kepermukaan sebagai ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu.³⁴ Oleh karena itu untuk menggambarkan hasil penelitian ini akan mendeskripsikan optimalisasi pelayanan dengan beberapa indikator diantaranya proses pelayanan masyarakat, kualitas kerja dan cara melayani masyarakat agar tetap loyal dan tidak beralih ke bank lain.

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus, dimana berusaha mendeskripsikan tentang bagaimana penerapan strategi outsourcing dalam bidang ketenaga kerjaan pada Bank BRI Unit Tadokkong sebagai salah satu jasa perbankan. Pendekatan kualitatif sebagai prosedur-prosedur yang menghasilkan suatu data berupa data-data tertulis atau lisan orang-orang atau perilaku yang dapat di amati.

3.2 Lokasi dan Waktu

Peneliti dalam hal ini akan melakukan penelitian di wilayah Kabupaten Pinrang Kec. Duampanua, Desa Bungi Sulawesi Selatan Jln Poros Pinrang Polman dan waktu penelitian kurang lebih 2 bulan.

3.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penulis maka akan di fokuskan untuk melaksanakan penelitian tentang Optimalisasi Layanan pada Peningkatan Kuantitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tadokkong Kab.Pinrang.

³⁴Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif "Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h.68

3.4 Sumber data

Data dapat diartikan sebagai suatu yang diketahui atau yang dianggap.³⁵ Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainya guna keperluan penelitian tersebut.³⁶ Apabila peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut informasi. Apabila peneliti menggunakan tehnik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Sumber data dalam penlitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Berdasarkan kepada fokus dan tujuan serta kegunaan penelitian, maka sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

2.3.2 Data Primer

Sumber data primer adalah data otentik atau data yang berasal dari sumber pertama. Sumber data primer berasal dari data lapangan yang diperoleh melalui wawancara terstruktur terhadap informasi yang berkompeten dan memiliki pengetahuan tentang penelitian ini.

Sumber data primer penelitian ini adalah wawancara terstruktur pada masyarakat dan pihak yang terkait mengenai optimalisasi layanan pada Peningkatan Kuantitas Nasabah pada Bank BRI Unit Tadokkong di kecamatan duampanua kabupaten pinrang.

³⁵M. Iqbal Hasan, *Pokok-poko Materi Statistik* (Jakarta : Bumi Aksara, 1999), h. 16.

³⁶Joko Subargo, *Metode Penelitian dalam Teori Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta: 2006). h.

3.4.2 Data Sekunder

Merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, melainkan lewat orang lain atau dokumen. Data dan sumber sekunder atau informasi pelengkap adalah cerita, penuturan atau catatan mengenai optimalisasi layanan pada Peningkatan kuantitas nasabah pada bank.

Penelitian ini berfokus mengambil data yang bersumber dari pertama dari kepala Unit BRI, kedua bagian lapangan atau bagian hubungan masyarakat (Humas) ketiga bagian kredit dan keempat nasabah.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian menggunakan data tanpa mengetahui metode pengumpulan data maka tidak akan mendapatkan data yang memengaruhi standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber, dan berbagai macam cara. Bilah dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alami (narural setting). Bilah dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau metode pengumpulan data, maka metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan gabungan ketiganya.³⁷ Dalam menemukan kebenaran dalam suatumasalah yang dikemukakan, secara umum data diperoleh melalui:

³⁷Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2007), h. 62

3.5.1 Observasi

Observasi adalah tehnik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden. Namun, dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi dilapangan. Metode Observasi merupakan melihat kejadian secara langsung dan mencatat sesuai dengan kejadian yang terjadi di lapangan. Metode ini digunakan untuk meneliti dan mengobservasi secara langsung gejala-gejala yang ada kaitanya dengan pokok masalah yang ditemukan dilapangan untuk memperoleh keterangan tentang optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah pada Bank BRI Unit Tadokkong.

3.5.2 Wawancara

Wawancara (*interview*) yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan.³⁸ Dilakukan dengan memberikan sederetan pertanyaan yang terstruktur dengan mempersiapkan alat tulis. Narasumber utama adalah masyarakat Bungi yang menjadi nasabah di Bank Bri Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang Kecamatan Duampanua.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari dokumen yang artinya barang-barang yang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.³⁹ Dokumentasi ini dilakukan pengumpulan

³⁸Masri Singgarimbun Dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Cet. I: Jakarta : Lembaga Penelitian, Pendidikan dan penerangan, 2009), h. 182.

³⁹Lexy J. Moleong *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h.186.

data dengan cara meneliti peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan dalam menyimpan informasi mengenai pengoptimalisasian pelayanan dalam meningkatkan kuantitas nasabah pada bank. Pengumpulan bukti dan keterangan data dari dokumen dan seperti kutipan yang terdapat dari beberapa referensi buku, dan artikel.

2.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka analisis data yang digunakan adalah kualitatif. Pengumpulan data adalah kegiatan menguraikan atau menghimpun seluruh data yang telah didapatkan dari lapangan baik berupa hasil observasi, wawancara serta data-data yang berbentuk dokumen tertentu tanpa terkecuali. Penyajian data, upaya menyajikan data untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian ini. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kesimpulan dan verifikasi, yaitu upaya untuk mencari makna terhadap data yang dikumpulkan, dengan mencari pola, hubungan, persamaan dari hal-hal yang sering timbul.⁴⁰

Analisis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain disusun secara sistematis sehingga mudah dipahami dan menjabarkannya memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari yang kemudian akan dibuatkan kesimpulan yang dapat diceritakan ke orang lain.

⁴⁰Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2007), h.224.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Layanan pada nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang ?

Layanan yang terbaik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah, mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam bank maupun dari luar bank. Artinya dalam memberikan pelayanan banyak faktor yang memengaruhi pelayanan tersebut. Jadi upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memerhatikan faktor-faktor utama dan faktor pendukungnya.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan BRI Unit Tadokkong. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan nasabah, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar besar seperti saat ini dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Sebagaimana menurut para suraman dalam (lupiyoadi, 2006: 182) terdapat lima dimensi layanan, yaitu:

4.1.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan

pelayanan yang diberikan. *Standar Operational Procedure* (SOP) sebagai panduan Bank BRI Unit Tadokkong yang harus dimengerti dan dipahami dalam melayani nasabah yaitu sebagai berikut ;

- 4.1.1.1 Berpakaian bersih dan penampilan rapi
- 4.1.1.2 Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
- 4.1.1.3 Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan atau nasabah
- 4.1.1.4 Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
- 4.1.1.5 Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
- 4.1.1.6 Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
- 4.1.1.7 Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
- 4.1.1.8 Jangan menyelah atau memotong pembicaraan
- 4.1.1.9 Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan.

Hal yang membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi tentu dapat dilihat dari apa yang disediakan pihak bank dan bagaimana cara melayani nasabah agar dapat membuat nasabah tertarik. Untuk mengetahui bagaimana layanan dan apa saja fasilitas yang di berikan Bank BRI Unit Tadokkong kepada nasabah agar mudah dan nyaman dalam bertransaksi. Maka penulis melakukan wawancara di Bank BRI Unit Tadokkong terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada bapak Musriadi selaku kepala unit Bank BRI Unit Tadokkong. beliau mengatakan bahwa:

“Demi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di bank kami menyediakan beberapa fasilitas yang membuat nasabah nyaman dan terus mendatangi bank diantaranya menyediakan lapangan parkir yang luas, kursi luar dan dalam, ruangan bank yang berase, dan memberikan layanan berupa jaringan wafi gratis bagi nasabah yang menunggu atau dalam keadaan antrian pada saat melakukan transaksi agar tidak jenuh dan bosan menunggu.”⁴¹

⁴¹Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2020.

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa Bank BRI Unit Tadokkong dalam melayani nasabah betul-betul memperhatikan kenyamanan nasabahnya agar nyaman bertransaksi di bank, dengan menyediakan beberapa fasilitas kantor luas pekarangan parkir yang membuat nasabah nyaman mendatangi bank.

Hal yang membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi tentu harus diperhatikan oleh bank agar dapat membuat nasabah terus menggunakan jasa bank dan mendapat keuntungan dari nasabah. Dalam hal ini tentu bukan perkara mudah, bank harus mempunyai skill atau keterampilan dalam merayu atau cara menyakinkan nasabah agar tetap loyal kepada bank dan bisa membuat nasabah baru juga ikut dalam menggunakan jasa bank. Untuk melayani nasabah tentu karyawan harus percaya diri sopan, sabar dalam menyakinkan nasabah dan juga harus berpenampilan rapih bersih supaya nasabah yakin dan nyaman dalam berinteraksi di bank.

Meskipun sarana dan prasarana yang di berikan kepada nasabah cukup baik tetapi dalam melayani nasabah, karyawan tidak berpenampilan menarik pada saat melayani nasabah maka hal ini membuat penilain tidak baik terhadap nasabah. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh pelanggan. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan pertama yang baik pula terhadap pelanggan, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadapnya. Hal ini yang di melakukan wawancara oleh Musriadi selaku pimpinan Bank BRI Unit Tadokkong dalam wawancara beliau mengatakan :

”Dalam melayani nasabah kami menyepakati bahwa penampilan pegawai harus berpenampilan rapi dan bersih dan berlaku untuk semua karyawan dan untuk penampilan di waktu-waktu tertentu kami menyepakiti hari senin, rabu, dan kamis menggunakan seragam *frontliner*, sedangkan pada hari selasa dan jum’at menggunakan seragam batik”.⁴²

⁴²Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2020.

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Bank BRI Unit Tadokkong menunjukkan eksistensinya kepada nasabah sudah di susun sebaik mungkin dalam melayani nasabahnya baik dari saranan dan prasaran maupun penampilan karyawan. Hal ini di tunjukkan kepada nasabah agar nasabah merasa yaman dan dianggap nasabah adalah raja sehingga nasabah memberikan kesan pertama yang baik pula, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadapnya.

Karyawan BRI Unit Tadokkong terkhusus untuk karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah atau karyawan yang berada di *fronliner* dalam melayani nasabah berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat dan tepat sudah sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) yakni layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan nasabah. Dalam melayani nasabah, karyawan harus melayani nasabah secepat mungkin sesuai dengan keinginan nasabah. Hasil wawancara Rahmat Herman *costumer service*, beliau mengatakan bahwa;

“Kalau untuk aturan waktu sudah pasti ada, gunanya untuk mengefisienkan waktu, tergantung dari produk yang ingin dibuat atau keluhan dari nasabah, contoh, kalau misalkan nasabah ingin dibuatkan atau dibukakan rekening baru, targetwaktu yang dibutuhkan kira-kira kurang lebih 20 menit itu sudah maksimal, apabila tidak ada kendala 10 menitpun bisa jadi.”⁴³

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BRI Unit Tadokkong yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di bank dilayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) bank. Adanya prosedur kerja yang baik akan memberikan kecepatan dalam proses pelayanan kepada nasabah. Kecepatan dalam proses pelayanan sangat penting

⁴³Rahmat Herman, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.

karena nasabah juga memiliki kesibukan lain. Layanan cepat dan tepat akan membuat nasabah merasa puas.

Karyawan BRI Unit Tadokkong menyambut nasabah dengan cara memberikan senyuman yang ramah, mengucapkan salam seperti selamat pagi, selamat siang, dan selamat sore, dan apabila muslim maka hendak mengucapkan *assalamualaikum*. Menanyakan tentang keperluan nasabah dengan ramah, sopan, dan lembut agar nasabah tersebut merasa nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Sebagaimana hasil wawancara Rudi selaku nasabah bank BRI Unit Tadokkong, mengatakan bahwa;

“Selama saya menjadi nasabah di BRI Unit Tadokkong, saya merasa nyaman atas pelayann yang diberikan, saya diperlakukan baik oleh para karyawannya, sikap para karyawannya ramah, baik, sopan saat melayani saya, mendengarkan semua keluhan-keluhan dan keinginan saya lalu diberikan masukan dan solusi. Selain itu fasilitas bank termasuk ruangan juga nyaman.”⁴⁴

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah yang bernama Usman merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bertugas, melayani nasabah dengan baik, sopan dan ramah. Mendengarkan semua keluhan-keluhan nasabah dan menyediakan fasilitas yang baik merupakan kunci kepuasan nasabah sehingga nasabah bisa loyal. Dengan prinsip berusaha memberikan pelayanan yang baik, maka karyawan dituntut untuk bisa bersikap ramah, sopan, dan sabar menghadapi keluhan nasabah. Keramahan, kesopanan, dan kesabaran adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah.

⁴⁴Rudi, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 11 September 2020.

Karyawan Bank harus menjalin keakraban terhadap nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan Bank.

Karyawan BRI Unit Tadokkong dalam melayani nasabah dengan gaya bahasa yang mudah dimengerti atau dipahami akan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan memperoleh apa yang diinginkan. Nasabah yang melakukan transaksi diberikan kenyamanan sehingga merasa tertarik untuk selalu berhubungan dengan bank dan menjadi loyal. Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kesan positif dengan memberikan penjelasan yang transparansi tentang informasi produk-produk yang ada di bank. Sebagaimana hasil wawancara Ibu Jasmiati selaku nasabah Bank BRI Unit Tadokkong. Beliau mengatakan bahwa;

“penyampaian informasi yang saya rasakan sangatlah baik. Tutur kata karyawan termasuk *Costumer Servicenya* sangatlah sopan, cara penyampaiannya sangat jelas sehingga saya dapat mudah mengerti dan paham apa yang disampaikan oleh karyawan yang bersangkutan.”⁴⁵

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dengan penyampaian yang jelas, sopan akan membuat nasabah nyaman, mudah memahami dan mengerti apa yang disampaikan oleh karyawan dalam melayani nasabah. Karyawan harus memiliki keahlian dibidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakter yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

⁴⁵Jasmiati, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 11 Juni 2020.

4.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan menyiapkan segala kebutuhan nasabah sebelum bank di buka. Dengan kesiapan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menambahkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasah aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Hal tersebut telah diterapkan bank BRI Unit Tadokkong dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Jasmiati selaku nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong dari wawancara yang dilakukan mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa :

“Tanggapan saya yaitu sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank BRI Unit Tadokkong dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karna pelayanannya cepat, karna saya seorang bidan jadi saya harus buru-buru dalam bertransaksi.”⁴⁶

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang cepat dan tepat yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele, pelayanan yang cepat dan tepat direspon baik oleh nasabah terutama bagi seorang guru, seperti dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap terhadap salah satu nasabah yang berprofesi sebagai guru. Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan perlu dijaga dan dilestarikan.

Kehandalan dalam memberikan pelayanan khususnya sarana teknologi informasi merupakan inti dari kualitas layanan yang cepat dan tepat karena nasabah menilai berdasarkan pengalaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Adapun

⁴⁶ Jasmiati, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 11 Juni 2020.

wawancara yang saya lakukan terkait dengan kehandalan yang dimiliki bank kepada salah satu nasabah atas nama pak Rudi beliau mengatakan:

“kalau dari segi fasilitas sudah bagus apalagi juga ada tambahan mesin antrian. Dan cara pegawainya melayani itu sangat merespon apalagi di bagian IT menyediakan *call center* jadi saya tidak perlu ke bank, saya hanya menggunakan hp bisa akses informasi dari bank. Dan permasalahannya adalah di desa saya masih sering terputus koneksi jaringan, hanya ditempat tertentu baru bisa mendapatkan jaringan tapi berhubungan dengan pihak ketiga bukan dengan pihak bank. Dan pegawai banknya cepat mengatasi kalau ada kendala dan bisa dihandalkan, karna pegawainya sebagian masyarakat sekitar bungi ji juga”.⁴⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa Bank BRI Unit Tadokkong dalam melayani nasabahnya sangat handal karna karyawan yang ada pada bank merupakan orang yang berdomisili di sekitar Bank BRI Unit Tadokkong, yang membuat nasabah nyaman menyampaikan keluhan yang dialaminya dan mudah dalam menghubunginya.

4.1.3 *Responsiveness* (Tanggap)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu nasabah atas nama Amreni Rahmatullah mengenai kelebihan pelayanan yang ada pada Bank BRI Unit Tadokkong yang dari hasil wawancara mengataan bahwa:

“biasanya sering menemani orang tua saya yang memilih tabungan di bank lain dan pengamatan saya dari satpamnya hanya memberikan nomor antrian saja dan selebihnya membiarkan nasabah sedangkan di bank ini biasanya

⁴⁷Rudi, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 7 September 2020.

ditunjukkan langsung oleh satpam mengenai keperluan nasabah yang dibutuhkan”.⁴⁸

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal tersebut juga berlaku terhadap satpam sekalipun. Pihak manajemen bank perlu motivasi yang besar agar selaluh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan bank berupa imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

4.1.4 Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada bank. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Perilaku sopan santun juga diterapkan dalam pelayanan pada bank BRI Unit Tadokkong, seperti yang di ungkapkan oleh nasabah atas nama Maraunga yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai bank dalam berpakaian. Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun yang mudah, yang naik motor maupun mobil. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”⁴⁹

Dalam sikap empati merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan senang hati dalam melakukan transaksi, selain itu perilaku adil adalah memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan sesuatu pada tempatnya, yang dari hasil observasi

⁴⁸Amreini Rahmatullah, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 8 September 2020.

⁴⁹ Maraunga, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 7 September 2020.

yang dilakukan Bank BRI Unit tadokkong menerapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya, pernyataan penulis dapat dibuktikandari kutipan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada salah satu nasabah yang menyatakan “Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua ataupun muda, yang naik mobil maupun naik motor.mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya”.

4.1.5 *Empaty* (Empati)

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Perhatian Bank merupakan bentuk sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Pihak bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Adapun wawancara yang peneliti ajukan terhadap pihak bank terkait dengan sikap empati yang dilakukan terhadap nasabahnya.

“Kalau untuk keluhan itu paling dari segi jaringan karena kan kalau dari segi jaringan itu kita tidak bisa pungkiri karena untuk penggunaan jaringan itu kita masih menggunakan pihak ketiga jadi otomatis jika jaringan dari pihak ketiga tersebut dawn jadi otomatis jaringan yang ada di unit itu juga dawn jadi untuk mengantisipasi itu kita langsung konfirmasi oleh pihak ketiganya untuk segera di eksekusi misalnya 15 menit sudah langsung di tangani. Kalau untuk respon nasabah otomatis dia menunggu sesuai yang kita sampaikan bahwa terkendala oleh jaringan pihak ketiga jadi otomatis dia menunggu, jadi cara kami memberikan solusi kepada nasabah mau tetap menunggu atau di antarkan ATMnya kerumah nasabah oleh satpam setelah jam istirahat

misalnya dalam pembuatan ATM terjadi gangguan dan di takutkan menunggu terlalu lama.”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa kendala yang sering terjadi pada saat pembuatan ATM terkait dengan kendala jaringan yang tidak optimal. Pihak bank beranggapan bahwa untuk penggunaan jaringan tidak bisa di pungkiri karena masih menggunakan pihak ketiga. Jika jaringan dari pihak ketiga bermasalah maka jaringan yang ada di unit juga mengalami hal yang sama dan untuk mengantisipasi hal tersebut pihak bank langsung mengomfirmasi pihak ketiga untuk segerah ditangani. Jika ditakutkan nasabah menunggu terlalu lama maka pihak bank memberikan solusi mau tetap menunggu atau di antarkan ATMnya langsung kerumahnya, ini menunjukkan bahwa bank tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya untuk memperlancar pelayanan.

Layanan terbaik terhadap nasabah adalah hal yang membuat nasabah tertarik kepada bank dan tetap loyal. Yang membuat nasabah nyaman dan loyal terhadap bank tentu ada sikap perhatian kepada nasabah baik itu keluhan maupun bantuan nasabah terhadap karyawan. Rasa empati karyawan bank terhadap nasabahnya akan membuat nasabah terjalin hubungan individu dalam menggunakan jasa bank. Dalam hal empati bank BRI Unit Tadokkong telah menunjukkan rasa empatinya terhadap nasabahnya sebagaimana yang telah peneliti melakukan wawancara terhadap Usman selaku satpam Bank BRI Unit Tadokkong beliau berkata bahwa;

“Hal yang saya lakukan dalam memudahkan nasabah apalagi pada saat pandemi saat ini terkhusus untuk orang tua yang sudah lemah fisiknya atau ditakutkan ketika mendatangi bank akan mengakibatkan kerumunan maka

⁵⁰Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 7 September 2020.

nasabah hanya menitip ke saya. Nasabah yang ingin melakukan transaksi baik itu penyetoran penarikan dan transfer ke bank lainya.”⁵¹

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa sikap empati yang dilakukan Bank BRI Unit Tadokkong terhadap nasabah tetap lancar dalam bertransaksi meskipun dalam wabah penyakit saat ini, karyawan tetap melayani nasabahnya sesuai kebutuhan nasabahnya baik itu penarikan penyetoran maupun transfer uang kepada bank lainya.

4.2 Faktor yang mempengaruhi layanan pada Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang?

Pelayanan diartikan sebagai tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau kepada sesama karyawan. Pelayanan tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga kepada pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan support, dorongan, kerjasama agar terjadi pelayanan yang optimal. Optimalisasi merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan, pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terealisasikan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu, dan untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah.

Proses implementasi tersebut sangat berkaitan dengan beberapa faktor penting dalam menghasilkan suatu pelaksanaan perencanaan. Faktor-faktor yang bisa

⁵¹Usman, Satpam Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 26 Agustus 2020.

mempengaruhi proses implementasi adalah faktor komunikasi, resources (sumberdaya) dan disposisi.

4.2.1 Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi menjadi hal penting untuk menciptakan kesamaan pemahaman atas berkembangnya seluruh informasi yang disampaikan, baik dari pimpinan maupun karyawan. Pertukaran komunikasi yang terjadi pada suatu perusahaan dapat meningkatkan sikap saling pengertian antara yang satu dengan yang lain, sehingga dapat terbentuk hubungan yang baik antar keduanya. Komunikasi dalam sebuah perusahaan merupakan inti pokok dalam membangun suatu hubungan kerjasama, kekerabatan dalam mengemban sebuah amanah, karena komunikasi yang tidak efektif dan tidak efisien akan menyebabkan kinerja yang tidak baik dan akan menimbulkan masalah-masalah. Diantaranya, kesalahpahaman, keputusasaan, penolakan, ketidakpuasan dan menurunnya motivasi. Salah satu lembaga perusahaan yang juga memandang komunikasi sebagai sebuah komponen yang penting adalah Bank BRI Unit Tadokkong. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Musriadi sebagai pimpinan Bank BRI Unit Tadokkong beliau berkata bahwa:

“sebelum melayani nasabah dengan baik maka yang saya lakukan terlebih dahulu adalah menjalin hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan atau karyawan dengan karyawan. Jika hubungan ini terjalin dengan baik maka akan mudah menjalankan kerjasama mengelola bank ini tentunya harus ada komunikasi. komunikasi merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya komunikasi yang baik akan menimbulkan hubungan yang baik antara karyawan dengan pimpinan sebagaimana yang kami jalankan saat ini. Hubungan kami di sini karena seringnya berkomunikasi bercanda saat istirahat yang membuat kami di sini sangat akrab seperti keluarga. Dengan adanya hubungan yang baik didalam bank ini, yang membuat kerja sama tim mudah terlaksana dan mencegah atau mudah mengatasi masalah.⁵²

⁵²Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 26 Agustus 2020.

Berdasarkan hasil wawancara pada pimpinan Bank BRI Tadokkong ini memberikan gambaran kepada kita bahwa pentingnya hubungan komunikasi yang baik antar pimpinan dengan bawahan, atau antar karyawan merupakan suatu keharusan ada pada perusahaan, karena dengan adanya komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja, kekerabatan yang baik. Dengan adanya kekerabatan yang baik akan mengantarkan kepada kinerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang baik akan menghasilkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi yang sehat dalam sebuah perusahaan akan memberikan kenyamanan kepada seluruh lini yang ada pada perusahaan, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antar karyawan dengan karyawan yang lainnya. Komunikasi yang sehat dapat memberikan kemudahan kepada bawahan untuk bertemulangsug dengan pimpinan, baik dengan tujuan sekedar candaan maupun akan memberikan sebuah masukan yang dapat memberikan solusi atas masalah atau tantangan yang sedang dihadapinya. Sebagaimana dalam hasil wawancara pada pimpinan Bank BRI Unit Tadokkong.

“setiap ada masalah atau masukan dari karyawan untuk kepentingan bank pasti langsung diinformasikan atau menghadap kepada saya. Kemudian kalau masalah atau masukan itu penting untuk kepentingan bank kedepannya maka di informasikan semua karyawan untuk diadakan rapat untuk didiskusikan bersama mencari solusinya. Kalau solusi sudah ditemukan baru di jalankan sesuai kesepakatan bersama, kemudian pada saat di jalankan masih belum efektif atau tidak berjalan maksimal maka diadakan evaluasi kembali atau dirapatkan kembali”.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa sebelum melayani nasabah dengan baik, maka yang harus di perhatikan terlebih dahulu adalah

⁵³Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 26 Agustus 2020.

hubungan yang baik antar sesama karyawan dan pimpinan dalam organisasi atau bank. Tujuan daripada komunikasi yang baik ini adalah supaya mudah mengarahkan suatu kerjasama yang baik dalam menjalankan suatu bank untuk mencapai tujuan bersama. Setiap ada masukan dari karyawan akan mudah tersalurkan kepada pimpinan karna keakraban sudah terjalin dengan baik. Ketika kerjasama atau hubungan yang baik dalam suatu organisasi sudah terjalin dengan baik, maka dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada nasabah.

Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan sarana untuk menjalin hubungan antara nasabah dengan karyawan atau *customer service*. Komunikasi merupakan faktor penting dalam suatu organisasi sebagai bentuk penentu tentang baik buruknya pelayanan pada organisasi tersebut. Dengan adanya komunikasi yang baik oleh karyawan kepada nasabah, maka akan menambah minat nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Proses ini harus di susun dengan baik oleh perusahaan, baik komunikasi secara langsung maupun dengan menggunakan alat tehknologi.

Komunikasi pada Bank BRI Unit Tadokkong merupakan salah satu contoh bank yang sangat berpegang pada prinsip, dimana prinsip yang akan mengantarkan karyawannya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap nasaah, perinsip tersebut merupakan unsur daripada komunikasi. Komunikasi yang telah dibangun oleh pimpinan dengan karyawan pada Bank BRI Unit Tadokkong ini memberikan pernyataan kepada peneliti bahwa komunikasi pada sebuah perusahaan sangatlah penting. Dengan adanya komunikasi yang baik akan membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi, sebagaimana peneliti telah melakukan wawancara terhadap Rahmat Herman selaku *costumer service* Bank BRI Unit Tadokkong mengenai proses komunikasi yang dilakukan ketika sedang melayani nasabah:

“Untuk proses komunikasi sama saja pada pelayanan perbankan lainnya. jika ada suatu kendala, alurnyan itu nasabah datang ke bank terus menghadap ke *costumer service* dan menyampaikan apa yang dia butuhkan. Jadi, otomatis *costumer service* memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Ada dua macam proses komunikasi yang kami gunakan dalam melayani

nasabah yaitu melayani dengan berkomunikasi secara langsung dengan nasabah dan ada juga yang kami layani dengan melalui telepon.”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa proses komunikasi dalam melayani nasabah pada Bank BRI Unit Tadokkong sama saja dengan perbankan lainya dengan memperhatikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jika ada nasabah yang mengalami kendala alurnya nasabah langsung datang ke bank untuk menghadap ke *costumer service* dan menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan nasabah. Bank BRI Unit Tadokkong dalam memberikan informasi ada dua cara yaitu informasi langsung dengan memberikan penjelasan langsung kepada nasabah, disini nasabah datang langsung ke bank berhadapan dengan *costumer service*. Dan informasi tidak langsung, dalam hal ini nasabah berhubungan dengan *costumer service* dengan melalui telepon.

Salahsatu paktor pendukung dalam suatu keberhasilan pada sebuah perusahaan adalah kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak berwenang. Informasi yang diterima oleh pihak konsumen haruslah jelas sehigga konsumen dapat memahaminya dengan baik, sehingga proses komunikasi antara produsen dengan pihak konsumen dapat terjalin dengan sehat. Komunikasi yang sehat akan mengantarkan kepada suatu keberhasilan, menghasilkan suatu capaian sebagaimana apa yang telah direncanakan.

Dalam lembaga keuangan khususnya dunia perbankan tugas utama *costumer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabahnya. Cara *costumer service* melakukan komunikasi dengan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh peranan *costumer service* dalam memberikan kejelasan informasi kepada nasabah. Dengan adanya kejelasan penyampain informasi kepada nasabah, maka akan

⁵⁴Rahmat Herman, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 31 Agustus 2020.

mempertahankan nasabah dan menjadi ajang promosi bagi nasabah yang baru. Apabila cara *costumer service* berkomunikasi tidak berkenan di hati nasabah, maka akan membuat nasabah tidak mampu bertahan lama dalam menggunakan jasa bank tersebut. Menurut bapak Rahmat Herman sebagai *costumer service* di bank BRI Unit Tadokkong, dalam wawancara menyatakan bahwa:

“Cara saya melakukan komunikasi dengan nasabah, ada dua hal yaitu menggunakan bahasa daerah dan bahasa Indonesia. Jika saya menggunakan bahasa Indonesia lalu nasabah yang saya layani bisa dipahami dengan baik maka saya lanjutkan dengan berbahasa Indonesia. Kalau nasabah yang saya layani itu agak kaku berbahasa Indonesia atau tidak tau sama sekali berbahasa Indonesia maka saya melayaninya dengan bahasa daerah (pattinjo). karna rata-rata bahasa yang digunakan disini adalah bahasa pattinjo. Supaya jelas dan mudah dipahami nasabah pada saat menyampaikan informasi. Dan tentunya cara saya menyampaikan itu dengan bahasa yang lembut, sopan, santun, dan nada suara yang pelan”.⁵⁵

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa *costumer service* Bank BRI Unit Tadokkong dalam melakukan komunikasi dengan nasabah menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa daerah (pattinjo). Dimana komunikasi yang digunakannya adalah komunikasi dua persi. Jika nasabah yang sedang dihadapinya mampu menggunakan bahasa Indonesia dengan baik, mampu memahami bahasa tersebut dengan baik, maka *costumer service* menggunakan bahasa Indonesia. Akan tetapi, jika nasabah yang sedang dihadapinya lebih nyaman atau mudah memahami dengan menggunakan bahasa daerah (pattinjo) sebagai bahas sehari-hari di daerah tersebut, maka *costumer service* menggunakan bahasa daerah agar memudahkan nasabah memahami apa yang disampaikan dan tidak menimbulkan kesalahfahaman pada saat berkomunikasi. dan tentunya *costumer service* menggunakan cara komunikasi dengan nasabah, berbicara lembut, sopan,

⁵⁵Rahmat Herman, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 31 Agustus 2020.

santun dan intonasi nada yang pelan supaya menciptakan kesan yang baik kepada nasabah. Dengan adanya bahasa dua persi ini akan memberikan dampak positif pada Bank BRI Unit Tadokkong. Sehingga dapat membuat kegiatan menjadi optimal.

Sikap yang dilakukan *costumer service* menggunakan dua bahasah dalam berkomunikasi dengan nasabah membuat nasabah mudah memahami apa yang disampaikan dan merasa makin percaya kepada bank. Dalam wawancara yang dilakukan kepada ibu Jasmianti nasabah Bank BRI Unit Tadokkong mengatakan bahwa :

“Pakkedoanna to karyawan di Bank BRI Tadokkong, Alhamdulillah sopan bangngi, malabi, nalayaniki macege, naalakki apa to diparalluan, yaku tamatan SD ra, taen sikolaku joke kupahalladda i to bahasa Indonesia, yamona bahasa patingjo kana ra na gasaranna to karyawan di bank, yamo na marawa ku pahang”

Maksud daripada hasil wawancara tersebut adalah “Sikap karyawan di Bank BRI Unit Tadokkong Alhamdulillah sangat sopan, santun, ramah dan melayani dengan baik sesuai kebutuhan, karna saya haya tamatan SD yang tidak terlalu tau bahasa indonesia sehingga bahasah yang digunakan disana yaitu bahasa sehari-hari saya yaitu bahasah patingjo sehingga muda saya pahami”.⁵⁶

Berkomunikai dengan menggunakan bahasa yang sopan, santun, ramah dan sesuai dengan bahasa yang sering digunakan di daerah bungi membuat nasabah Bank BRI Unit Tadokkong mudah memahai apa yang disamapaikan oleh *costumer service*. Cara *costumer service* memberikan kejelasan informasi bagi nasabah membuat orang awam yang kurang memahami bahasa Indonesia juga dapat ikut mengumsumsi produk, menabung dan menggunakan fasilitas bank sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Peranan *costumer service* adalah melayani keperluan dan keluhan nasabah yang datang ke bank. Tentunya gaya bahasah yang digunakan *costumer service*

⁵⁶Jasmianti Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 7 Agustus 2020.

sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena setiap nasabah bermacam-macam pola pikir dan pengetahuannya. *Costumer service* sebagai penerima tamu dan penyampai informasi yang menjadikan penentu baik buruknya suatu layanan yang diberikan. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, dan *costumer service* sebagai seorang yang wajib membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan, tentunya untuk mencapai semua itu maka seorang *costumer service* harus menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh nasabah.

Sering kali dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau perusahaan, kita dituntut bertindak konsisten. Tindakan yang konsisten atau konsistensi diangkat sebagai salah satu kunci keberhasilan. Konsistensi merupakan tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat. Konsisten dalam memberikan informasi yang sesuai kesepakatan diawal sampai selesai. Seseorang yang konsisten melakukan suatu kegiatan atau usaha, akan membuat dirinya mahir melakukan sesuatu bahkan profesional yang membuat orang lain mempercayakan serta mengandalkan kita dalam suatu hal, karna kita dianggap mampu dan bisa melakukannya dengan sebaik-bainya.

Sikap disiplin konsisten dalam melakukan sesuatu urusan atau usaha merupakan suatu keharusan dimiliki setiap orang, pentingnya seorang pemimpin dalam mengemban amanah untuk mengatur segala sumberdaya yang ada, terutama dengan sumber daya manusia yang sedang dipimpinnya, dia harus mampu menanamkan sikap disiplin konsisten dalam menjalankan segala aktifitas yang ada. Dalam hal ini, pimpinan Bank BRI Unit Tadokkong salah satu contoh pemimpin yang sedang menerapkan hal tersebut, dimana ia mengamanahkan seluruh karyawannya untuk memiliki sikap demikian. Sebagaimana penjelasannya dalam sebuah wawancara.

“konsisten pemberian informasi dan penyajian informasi yang kami tanamkan kepada kepribadian *costumer service* atau pihak yang berwenang kepada Bank BRI Unit Tadokkong adalah harus bertanggung jawab atas apa yang telah di sampaikan kepada nasabah sesuai kesepakatan diawal sampai akhir, dengan tujuan agar nasabah mampu memberikan kepercayaan kepada Bank BRI Unit Tadokkong dengan adanya rasa tanggun jawab tersebut akan membawa ke harmonisan, saling mempercayai antara *costumer service* dengan nasabah.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat memberikan pemahaman kepada peneliti bahwa dengan adanya sikap konsistensi yang dimiliki seseorang dalam menjalankan suatu usaha maka akan memudahkan untuk mencapai suatu tujuannya. Juga akan menentukan nasib baik buruknya suatu perusahaan tersebut. Pimpinan Bank Unit Tadokkong dalam hal ini telah memberi kesaksian kepada peneliti akan pentingnya sikap konsistensi tersebut. Beliau telah merasakan pentingnya konsistensi dalam beraktipitas. Terutama seorang *costumer service* dalam memberi informasi kepada nasabah yang ada, dengan tujuan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

4.2.2 *Resouuces* (sumber daya)

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan merupakan pengelolaan terhadap sumber daya manusianya. Faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik lembaga maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Disamping itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengigat faktor

⁵⁷Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 26 Agustus 2020.

pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Kesuksesan sebuah bank biasa lihat dari terpenuhinya jumlah staf atau karyawan yang menggerakkan suatu perusahaan dan kualitas karyawan atau skil karyawan yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu bank.

Bank BRI Unit Tadokkong dalam menjalankan tugas tanggung jawab sangat bergantung dengan terpenuhinya jumlah karyawan dalam melayani nasabah. Mengingat dengan jumlah nasabah yang sering melakukan transaksi pada Ban Unit Tadokkong, terkadang mengalami peningkatan yang dapat membuat karyawan sedikit kewalahan dalam melayaninya, sehingga karyawan pada bank tersebut harus terampil, cermat untuk melayani jumlah nasabah yang kadang meningkat banyak. Bank BRI Unit Tadokkong yang lokasinya sanagat strategis yaitu berdekatan dengan pasar, sehingga ketika bertepatan dengan waktu pasar, maka nasabah berdatangan di bank melakukan transaksi baik itu menabung, penarikan, membuka buku rekening dan kebutuhan lain, yang membutuhkan. Sebagai bentuk keberhasilan seorang pimpinan pada Bank BRI Unit Tadokkong adalah, kemampuannya dalam menyusun strategi dalam mengelolah sumberdaya manusia atau karyawannya dalam menepatkan posisinya yang sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing. Dengan adanya posisi atau tugas tanggung jawab masing-masing karyawan dapat memberikan pelayanan kepada sejumlah nasabah yang sedang melakukan transaksi pada Bank. Hal demikian dapat memperlancar transaksi pada bank tersebut sehingga nasabah merasa nyaman dalam proses transaksi pada Bank Unit Tadokkong. Berdasarkan hasil wawancara pak Musriadi beliau berkata bahwa:

“Jumlah karyawan kami di sini ada 12 orang termasuk saya, mantri (marketing dan analisis mikro) yang bertugas mengurus bagian kredit dan juga simpanan ada lima orang, *customer service* dua orang, teller satu orang, satpam satu orang, cleaning servis satu orang, dan penjaga malam satu rang. Tujuh orang diantaranya mampu berbahasa patingjo. Kami sengaja menyediakan *customer service* 2 orang yan lancar pelayanannya yang tidak mengakibatkan antri terlalu lamah sesuai standar operasional.⁵⁸

⁵⁸Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 26 Agustus 2020.

Pengaruh sumberdaya manusia pada suatu perusahaan atau organisasi sangatlah besar, tanpa adanya sumberdaya tersebut, maka segala perencanaan atau visi dari suatu organisasi tersebut dapat dikatakan tidak baik. atau sia-sia saja. Sama halnya dengan pimpinan pada Bank Unit Tadokkong dalam mengelola sumberdaya manusianya, beliau sangat cermat dan terampil dalam meminta karyawan yang telah diseleksi oleh pusat, kemudian menempatkan posisi masing-masing karyawan pada tempatnya yang sesuai dengan keterampilannya masing-masing. Dengan adanya hal demikian dapat memperlancar segala aktivitas yang ada pada Bank Unit Tadokkong tersebut.

Proses pengembangan sumber daya manusia memang perlu dilakukan di segala bidang dan semua organisasi, apapun bentuk usaha dan bidang kerjanya. Sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional sebuah usaha atau sebuah organisasi, karena sumber daya manusia merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Organisasi ataupun lembaga besar seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga sangat memperhatikan kualitas dan proses pengembangan sumber daya manusia mereka. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh pak Rahmat Herman beliau mengatakan bahwa:

“Kami sebagai karyawan pada Bank Unit Tadokkong, setiap bulannya kami melakukan ujian tes evaluasi kinerja yang diadakan oleh pusat sebagai bentuk perealisasi salah satu programnya dengan tujuan bagaimana kami semakin paham terhadap kinerja selama menjalankan tugas. Sistem pengevaluasian ini dilakukan dengan sistem online, Tes ini berbentuk pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu ± 30 menit untuk menyelesaikannya. Diantara kami yang mampu mencapai skor yang baik akan mendapatkan reward, sedangkan diantara kami yang memiliki skor rendah akan mendapatkan pendampingan khusus agar kedepannya semakin berkualitas dalam melaksanakan tugas tanggung jawab.⁵⁹

⁵⁹Rahmat Herman, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 31 Agustus 2020.

Kualitas sumberdaya manusia (SDM) yang mutu sangatlah memberikan pengaruh baik terhadap perusahaan atau organisasi yang sedang dijalankannya. Sebagaimana yang telah diterapkan pada Bank Unit Tadokkong, dimana karyawan yang ada pada Bank tersebut sama halnya dengan Bank pada umumnya, memiliki karyawan yang bermutu tentunya suatu keharusan demi terpenuhinya pelayanan yang baik terhadap setiap nasabah. Suatu kegiatan rutin bulanan yang telah menjadi salah satu program Bank pusat sebagai program evaluasi setiap kinerja karyawan akan memberikan dampak positif terhadap karyawan dalam peningkatan kualitas kinerja. Ketika kinerja karyawan semakin berkualitas, akan menjadi sebuah tanda bahwa masyarakat yang sedang melakukan transaksi pada Bank tersebut merasa nyaman, dan akan meningkatkan kuantitas nasabah pada Bank.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengolahan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgen. Dalam hal ini BRI Unit Tadokkong betul betul memperhatikan kebutuhan pelanggan agar nasabah nyaman dalam melakukan transaksi di bank. Hal ini peneliti telah melakukan wawancara yang diberikan kepada Rahmat herman selaku *Customer Service*, BRI Unit Tadokkong mengatakan bahwa,

“Biasanya yang menjadi keluhan nasabah di sini yaitu masalah jaringan. Seperti halnya ketika nasabah ingin membuat kartu ATM, kemudian tiba-tiba jaringan pihak ketiga sedang mengalami permasalahan, berarti sedang mengganggu prosesnya. Kami sebagai karyawan pada Bank ini, tentunya memiliki beberapa solusi terhadap nasabah ketika mengalami permasalahan demikian. Kami akan memeberikan informasi solusi terhadap nasababh dengan memberikan sebuah pilihan, apakah tetap menunggu sampai

masalahnya selesai atau transaksi nasabah dilanjutkan dengan cara satpam akan mengantarkan hasil transaksinya ke rumah nasabah.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa kendala yang sering terjadi pada saat pembuatan ATM terkait dengan kendala jaringan yang tidak optimal. Pihak bank beranggapan bahwa untuk penggunaan jaringan tidak bisa di pungkiri karena masih menggunakan pihak ketiga. Jika jaringan dari pihak ketiga bermasalah maka jaringan yang ada di unit juga mengalami hal yang sama dan untuk mengantisipasi hal tersebut pihak bank langsung mengomfirmasi pihak ketiga untuk segerah ditangani. Jika ditakutkan nasabah menunggu terlalu lama maka pihak bank memberikan solusi mau tetap menunggu atau di antarkan ATMnya langsung kerumahnya, ini menunjukkan bahwa bank tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya untuk memperlancar pelayanan.

Selain kemampuan bekerja sumberdaya manusia secara produktif dan dalam memperlancar atau menjankan suatu kegiatan organisasi bank, tentu juga dibutuhkan sarana dan prasarana dalam membantu kenyamanan dan kemudahan baik itu dari karyawan maupun pelanggan dalam proses kegiatan berlangsung. Dalam proses kegiatan pelayanan Bank BRI juga sangat memperhatikan sarana dan prasaran untuk kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh pak Musiadi selaku kepala Bank BRI Unit Tadokkong beliau mengatakan bahwa:

“Untuk memberikan nyaman nasabah dalam bertransaksi kami menyediakan kursi dalam dan kursih luar, mesin antrian pada tampilan LCD TV, ruangan yang berAC, 2 mesin ATM dan fasilitas wifi gratis bagi nasabah pada saat antrian agar nasabah tidak bosan menunggu pada saat melakukan transaksi.⁶¹

⁶⁰ Rahmat Herman, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 3 Agustus 2020.

⁶¹ Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2020.

Pasilitas yang ada pada suatu bank tentunya akan memberikan manfaat kepada penggunanya, sehingga pasilitas merupakan salah satu paktor pendukung keberhasilan proses transaksi pada bank. Bank unit tadokkong pada khususnya merupakan salah satu bank yang membuktikan bahwa pasilitas memanglah sangat penting dalam meningkatkan kualitas daya mutu pelayanan pada nasabah. Sehingga melalui wawancara pada kepala unit bank tersebut telah menyiapkan berbagaimacam pasilitas.

4.2.3 Disposisi

Sikap dan komitmen dalam menjalankan suatu aktifitas tugas tanggung jawab seseorang, baik pemimpin pada suatu lembaga maupun bawahan, bahkan sampai pada tingkatan yang paling rendah tentunya harus memilikinya, menerapkannya dengan baik. tujuan daripada sikap dan komitmen merupakan hal yang utama. Dengan adanya sikap dan komitmen tersebut dapat mengantarkan kepada capaian yang baik. pimpinan bank unit tadokkong telah menerapkan disposisi pada setiap karyawannya, demi mempertahankan tujuan daripada bank. Sebagaimana penjelasannya dalam waktu wawancara.

“Setiap hari sebelum melakukan aktivitas pekerjaan masing-masing, kami terus melakukan *breafing*, membicarakan apa saja yang perlu diperbaiki dan mencari tahu bagaimana untuk memperbaikinya serta tidak lupa memberikan sanksi bagi yang terlambat supaya membuat karyawan disiplin dalam bekerja dan selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar selalu semangat dalam bekerja. Untuk membangkitkan semangat para karyawan dalam bekerja, kami pihak bank memberikan *reward* berupa uang tambahan, menyediakan fasilitas kantor yang lengkap, nyaman dan suasana kantor yang kondusif sehingga dalam bekerja dengan harapan karyawan bisa memberikan hasil yang baik dengan cara menjaga kepercayaan dan melaksanakan amanah dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank.”⁶²

⁶² Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2020.

Membentuk kinerja dan sikap komitmen yang baik, maka dibutuhkan pemimpin yang berkompeten dalam menjalankan sebuah strategi. dimana strategi tersebut akan memberikan pengarahan yang dapat memberikan kepastian kinerja karyawan. Pimpinan Bank Unit Tadokkong telah menerapkan salah satu strategi yang dapat memberikan gambaran dampak positif terhadap sikap disiplin dan sikap komitmen yang baik terhadap karyawan. *Breifing* merupakan strategi yang dijalankan oleh pimpinan Bank Unit Tadokkong yang akan memberikan gambaran secara umum terhadap karyawan atas sanksi apa yang akan didapatkan saat melakukan sebuah pelanggaran dan *reaward* apa yang akan diberikan saat telah berhasil mencapai suatu capaian yang baik.

4.3 Prinsip Syariah Pada Optimalisasi Layanan Nasabah Untuk Meningkatkan Kuantitas Nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, dalam QS. Ali Imran/3:159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang, Allah swt, berfirman :

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

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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu.

kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁶³

Ayat diatas menjelaskan meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran- pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin pada peperangan Uhud sehingga menyebabkan kaum muslimin menderita kekalahan, tetapi beliau tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap pelanggaran itu, bahkan memaafkannya dan memohon ampun kepada Allah SWT. Surah Al Imran Ayat 159 menyebutkan tiga hal secara berurutan untuk dilakukan sebelum bermusyawarah yang pertama bersikap lemah lembut kedua memberi maaf dan bersedia membuka diri dan ketiga memohon ampunan Allah sebagai pengiring dalam bertekad, kemudian bertawakkal kepada-Nya atas keputusan yang dicapai.⁶⁴

Segala sesuatu dalam pandangan ajaran agama islam harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus di ikuti dengan baik, tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran agama islam. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai oleh Allah Swt. Prinsip syariah berarti mengatur segala sesuatu syariat agar dapat dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah Swt. dan itu merupakan hal yang diisyaratkan dalam ajaran agama islam.

Prinsip Pelayanan syariah adalah seni dalam mengelola atau mengatur semua sumber daya yang dimiliki dengan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci al-Qur'an atau yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad Saw.

⁶³Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: 2014), h. 71

⁶⁴Zulfan Afdilla, "Tafsir Surah Ali Imran 159", (On-Line), <http://www.zulfanafdilla.com/2013/05/tafsir-ali-imran-ayat-159.html>. (Diakses 2 juni 2020).

Menurut Shaya'a Othman manajemen syariah merupakan kegiatan berfikir, merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan yang terintegrasi untuk membuat keputusan yang melibatkan sumber daya manusia (SDM), keuangan, informasi, dan fisik dengan tujuan maqashid al-ayariah, dengan cara efektif dan efisien.⁶⁵

Sikap seorang muslim harus diiringi oleh ketauhidan sehingga perbuatan yang dilakukan dapat membawa masalah kepada sesama, seperti; sikap tolong-menolong, bersikap adil, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, tidak melalaikan amanah dan tanggung jawab, mengerjakan pekerjaan sebaik mungkin dan sebagainya. Oleh karena itu, diwajibkan pimpinan atau karyawan bank mempelajari bagaimana cara melayani nasabah yang sesuai syariat Islam, Terdapat beberapa prinsip syariah, yaitu;

4.3.1 Keadilan

Semua perbuatan harus dilakukan dengan seadil-adilnya, adil dalam bertindak sebagai pelayan masyarakat, berucap, menimbang maupun dalam memberi sanksi. Keadilan itu harus dilakukan dimanapun dan dalam keadaan apapun baik dalam kondisi senang dan dalam kondisi susah. Sifat adil harus dimiliki oleh setiap pribadi seseorang baik itu yang memiliki kekuasaan atau jabatan maupun masyarakat sosial, adil terhadap orang lain setidaknya mereka adil terhadap diri sendiri. Keadilan merupakan suatu prinsip fundamental dalam ideologi islam yang pengelolaannya tidak sepotong-potong atau setengah-setengah, tidak melihat pada status sosial, *asetfinansial*, dan keyakinan religius seseorang. Al-Qur'an telah mengajarkan untuk

⁶⁵Muhammad, *Manajemen Bank Syariah edisi*, h. 69.

mengambil keputusan dengan berpegangan pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukan. Sebagaimana dalam firman Allah Swt. dalam QS. An-Nahl/16:90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahnya;

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.⁶⁶

Selanjutnya dalam firman Allah Swt. Q.S al-Maidah/05:08;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوْمِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ أَعْدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya;

Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁶⁷

Manusia memenuhi janji, tugas, dan amanat yang dipikulnya, melindungi golongan yang menderita, lemah dan kekurangan, merasakan kesatuan secara kongkrit dengan sesama masyarakat, jujur dalam segala hal, dan seterusnya. Fase terpenting dari pada keadilan yang terdapat dalam al-Qur'an ialah sifatnya sebagai perintah agama, bukan sekadar sebagai acuan etika atau dorongan moral belaka.

⁶⁶Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h. 277.

⁶⁷Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h. 108.

Pelaksanaannya merupakan pemenuhan kewajiban agama, dan dengan demikian akan diperhitungkan dalam amal perbuatan seorang muslim pada hari perhitungan (*yaumul hisab*) kelak. Sikap adil tidak hanya dituntut bagi kaum muslimin saja akan tetapi juga mereka yang non-muslim dan itupun tidak dibatasi dalam urusan-urusan mereka sendiri, melainkan juga dalam kebebasan mereka untuk mempertahankan keyakinan dan melaksanakan ajaran agama masing-masing.⁶⁸

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Tadokkong memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan BRI yakni melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian yang telah disiapkan dan memberikan pelayanan kepada nasabah yang pertama kali datang tanpa melihat status nasabah, apakah nasabah tersebut merupakan nasabah lama ataupun nasabah baru. Seperti hasil wawancara dari Rahmat herman selaku Customer Services, mengatakan bahwa;

“Kami melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian mereka, kami tidak membanding-bandingkan antara nasabah baru dan nasabah lama yang tua maupun yang mudah bahkan kadang-kadang jika kalau ada nasabah yang merupakan keluarga dekat atau nasabah yang kami kenal (teman dekat), mereka harus bersabar untuk menunggu giliran sesuai dengan antrian, yang duluan datang dan mengambil nomor urut antrian lebih awal, itu yang kami layani pertama sampai seterusnya.”⁶⁹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan atas nama Rahmat herman yang bertugas sebagai Customer Services melayani nasabah dengan adil yakni tidak membandin-bandingkan nasabah, baik itu nasabah baru maupun nasabah lama, baik yang tua maupun yang mudah, bahkan nasabah yang memiliki hubungan

⁶⁸Gading Mahendra, Asmadhini Handayani Rahmah, Nur Samsiyah, *Keadilan dalam Islam dan Bisnis*, <http://gadingnahendradata.Wordpress.com/2009/11/27/keadila-dalam-islam-dan-bisnis> (Diakses 28 Agustus 2020).

⁶⁹Rahmat herman, *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2020.

keluarga dekat maupun teman dekat. Islam menganggap semua orang yang seiman adalah satu keluarga, karenanya islam tidak membeda-bedakan, baik itu yang kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan yang hitam dan yang putih. Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketaqwaan, ketulusan hati, kemampuan, dan pelayanannya kepada sesama.

Pelayanan yang dilakukan karyawan dalam melayani nasabah pada bank BRI Unit Tadokkong sesuai dengan pelayanan syariah yaitu berlaku adil dalam memberikan pelayanan tanpa memandang atau berpihak kepada nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya. Segala pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan yang telah disepakati oleh pihak manajemen BRI Unit Tadokkong maupun di bank BRI lainnya.

4.3.2 Amanah dan Bertanggung jawab

Setiap manusia yang berada di permukaan bumi ini memiliki amanah dan tanggung jawab, semuanya dituntut untuk menjalankan sebaik mungkin. Allah Swt dan Rasul-Nya memerintahkan kepada setiap manusia agar selalu menunaikan amanah dalam segala bentuknya, baik amanah yang datang dari sang Khaliq maupun yang datang dari sesama manusia itu sendiri, seperti amanah seorang Muslim untuk menjalankan ibadah-ibadah yang wajib, amanah seorang pemimpin dalam memimpin rakyat dan bertanggung jawab atas kepemimpinannya untuk negara, amanah seorang pemimpin dalam memimpin perusahaan atas kepemimpinannya untuk perusahaan, amanah seorang kepala keluarga dalam memimpin keluarga, amanah seorang pedagang dalam jual-beli, amanah seorang karyawan atas pekerjaan yang diberikan, amanah seorang pedagang dalam jual-beli dan sebagainya. Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antar

manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaiknya-baiknya. Sebaliknya orang-orang yang menyalahgunakan amanah (melalaikan) adalah berdosa di sisi Allah, dan dapat dihukum di dunia maupun di akhirat.⁷⁰

Melaksanakan standar pelayanan merupakan amanah yang harus dipertanggung jawabkan. Berani bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan dan dikerjakan dengan sepenuh hati dan bersungguh-sungguh terhadap pekerjaan tersebut. Dalam firman Allah Swt yang dijelaskan dalam Q.S al-Nahl/16:93.

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ يُضِلُّ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ يَشَاءُ وَلَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya;

Dan kalau Allah menghendaki, niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.⁷¹

Ayat al-Qur'an di atas mengacu kepada makna pelaksanaan bahwa segala sesuatu harus dikerjakan sesuai apa yang diperintahkan oleh Allah Swt. karena semua akan ditanya tentang apa yang dilakukan atau dikerjakan. Semua makna kata amanah, baik amanah dari Allah Swt, amanah kepada sesama manusia, maupun amanah kepada diri sendiri, bermuara kepada adanya kewajiban untuk menjalankan tugas dengan sebaiknya-baiknya dan sejujur-jujurnya, sehingga orang yang menerima amanah dituntut untuk profesional dalam menjalankan tugas, jadi seorang karyawan harus melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh dengan penuh

⁷⁰Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 78-80.

⁷¹Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h.277.

tagggung jawab. Seperti Hasil wawancara dengan Ibu Mutia fatwa selaku *customer service* mengatakan bahwa:

“Kami sebagai pelayan nasabah yang terdepan (*frontliner*), khususnya saya pribadi sebagai *customer service* dalam melayani nasabah ditugaskan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, menjalankan pekerjaan harus dengan bersungguh-sungguh sesuai arahan dari atasan yang menunjuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP).⁷²

Selanjutnya belio mengatakan;

“Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan kedepannya nasabah bisa loyal bahkan bisa meningkatkan citra bank BRI dimata masyarakat, adapun jikalau ada nasabah yang komplek terhadap karyawan pada saat pengimputan atau sebagainya maka kami sebagai karyawan minta maaf, sopan, bersabar dan bertanggung jawab atas kesalahan meski nasabah keras menyampaikan keluhannya dan kita menagani denagan tenang, lemah lembut dan tidak menantang nasabah, agar supaya nasabah bisa menjadi penyambung lida kepada masyarakat agar memilih bank BRI sebagai tempat menyimpan uang yang baik, dan lain-lain karena dibuktikan dengan pelayanan yang kami berikan dan outputnya, nasabah bertambah dan nasabah yang sudah menggunakan jasa BRI akan semakin loyal.”⁷³

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan yang memberikan pelayanan (*frontliner*) termasuk karyawan sebagai *costumer service* diberikan amanah dan tanggungjawab untuk selalu melayani nasabah dengan baik, agar nasabah merasa nyaman, senang dan puas atas pelayanan yang diberikan sehingga citra bank BRI Unit Tadokkong di mata masyarakat bisa jauh lebih baik dan kedepannya nasabah lama bisa merekomendasikan kepada masyarakat yang lain agar memilih bank BRI Unit Tadokkong.

⁷²Rahmat Herman, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 9 September 2020.

⁷³Musriadi, Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2020.

Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada, mulai dari menyambut nasabah yang datang dan memberikan pelayanan serta menangani dan mengatasi keluhan nasabah dengan sopan, ramah, dan memberikan penjelasan dengan lemah lembut tanpa menyalahkan nasabah. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap karyawan, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

Amanah merupakan faktor penting untuk menentukan kepatuhan dan kelayakan seorang karyawan. Hal tersebut bisa diartikan dengan melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan ketentuan Allah Swt dan takut terhadap aturan-Nya. Selain itu, melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, tidak diwarnai dengan unsur nepotisme, tindak kezaliman, penipuan, intimidasi, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu merupakan sikap yang mulia. Islam telah mengajarkan ummatnya untuk memiliki sifat yang mulia ini, sebaliknya ada ancaman keras bagi siapa saja yang melalaikannya.

Hal ini menjelaskan bahwa karyawan di bank BRI Unit Tadokkong harus bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan untuk mengerjakan pekerjaannya masing-masing karena itu adalah amanah yang harus dipertanggungjawabkan. Pelanggaran terhadap prosedur yang ada akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan, kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi bank. Bahkan bank akan kehilangan nasabah yang dengan susah payah untuk

dipertahankan. Jadi tugas seorang karyawan adalah mencari, membina dan mempertahankan nasabah.

Karyawan juga bertanggung jawab kepada nasabah yang melakukan transaksi sejak awal hingga selesai dalam menjalankan pelayanan. Karyawan yang profesional adalah karyawan yang memiliki integritas pribadi, keahlian dan tanggung jawab sosial yang tinggi serta wawasan yang luas agar mampu melaksanakan pola manajemen bank dengan profesional. Karyawan harus mampu melayani nasabah dari awal hingga tuntas/selesai sehingga nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Mengetahui wewenang dan tanggung jawab sebuah pekerjaan adalah persoalan pokok dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Artinya setiap jabatan akan diberikan tanggung jawab atas. Salah satu indikator dari tanggung jawab adalah membuat laporan atas apa yang sudah dilakukan.

Islam mendorong untuk bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban serta motivasi mereka guna menunjukkan kinerja yang prima. Tanggung jawab dalam bidang pelayanan kepada nasabah juga harus dilakukan dengan sepenuh hati, dengan niat yang tulus saat melayani nasabah sehingga tidak ada nasabah yang merasa dirugikan akibat dari kelalaian karyawan yang melayani tidak atau kurang bertanggung jawab. Islam mengajarkan untuk bertanggung jawab agar mampu mengendalikan diri dari tindakan melampaui batas kewajaran dan kemanusiaan. Tanggung jawab ini mencakup tanggung jawab kepada Allah Swt, kepada sesama dan kepada lingkungan.

4.3.3 Komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Dalam manajemen, komunikasi merupakan faktor yang paling penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri untuk menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Komunikasi yang baik dengan penyampaian yang tepat di sebut komunikatif.

Karyawan yang ada di *frontliner* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*) bagi nasabah muslim yang sudah diketahui sebelumnya dan mengucapkan selamat datang bagi non muslim. kepada nasabah untuk mengatasi yang marah karena tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh bank. Pihak bank akan berusaha untuk menenangkan nasabah kemudian menanyakan pokok permasalahannya, setelah mendengarkan masalahnya akan diarahkan kepada petugas yang bersangkutan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih lengkap. Masalah yang terjadi akan dikomunikasikan kembali oleh petugas yang bersangkutan sehingga dapat diselesaikan dengan cepat menggunakan gaya bahasa yang mudah dimengerti nasabah.

“Untuk nasabah yang datang untuk komplain, kita tanyakan dulu apa keluhannya, apakah komplein karena angsuran yang tidak sesuai, tidak dikonfirmasi adanya tunggakan. Untuk mengatasi masalah angsuran yang tidak sesuai kita arahkan ke petugas penagih. Semua masalah komplein nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan.”⁷⁴

⁷⁴Rahmat herman, *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 28 Agustus 2020.

Melayani nasabah dengan gaya bahasa yang mudah dimengerti atau dipahami akan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dan memperoleh apa yang diinginkan. Nasabah yang melakukan transaksi diberikan kenyamanan sehingga merasa tertarik untuk selalu berhubungan dengan bank dan menjadi loyal. Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat menciptakan kesan positif dengan memberikan penjelasan yang transparansi tentang informasi produk-produk yang ada di bank. Sebagaimana yang dijelaskan dalam firman Allah Swt Q.S Ali-Imran/03:159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ 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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁷⁵

Ayat di atas menjelaskan tentang bagaimana cara bersikap dengan baik dalam memberikan pelayanan dan bagaimana cara berkomunikasi dengan nasabah dengan menggunakan bahasa yang lemah lembut sehingga nasabah akan merasa nyaman, senang atau pelayanan yang diberikan sehingga nasabah tidak akan berpindah kebank lain. Penyampaian secara komunikatif ini mencerminkan bagaimana karyawan berkomunikasi dengan baik dengan nasabah maupun dengan sesama karyawan. Karyawan harus pandai berbicara, fleksibel tidak kaku dan juga cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Dalam dunia perbankan memiliki

⁷⁵Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al'quran dan Terjemahannya*, h. 71.

beberapa standar, mulai dari standar layanan, standar pakaian, standar berkomunikasi dan lain-lain. Standar berkomunikasi ini dilakukan dengan komunikasi yang lemah lembut dan memberikan penjelasan menggunakan gaya bahasa yang mudah dipahami nasabah, agar nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pihak bank dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah untuk dimengerti atau dipahami nasabah serta memberikan penjelasan yang mendetail tentang produk yang dijual atau yang ditawarkan dan memberikan penjelasan yang belum dipahami nasabah dengan memperlihatkan katalog produk yang ditawarkan untuk lebih mempermudah memberikan pemahaman kepada nasabah, serta mengarahkan nasabah yang ingin melakukan pengaduan baik itu keluhan maupun masalah lainnya kepada petugas yang bersangkutan. Dengan demikian, Jelaslah bahwa hak dan kewajiban seseorang dalam manajemen secara tegas diatur di dalam hukum syariah yang dinyatakan dengan dalil dan *nash* dalam al-Qur'an dan Hadits.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sehubungan dengan judul yang diangkat oleh peneliti, yaitu optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang, telah member gambaran kepada peneliti akan pembahasan atau rumusan masalah yang akan dibahasnya.

- 5.1.1 Layanan yang dilakukan Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang agar tetap optimal dalam melakukan transaksi dengan nasabah yaitu: dengan memberikan 5 (lima) dimensi pokok yang berkaitan dengan layanan, yang pertama *Tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu di dalam ruanga dan diluar ruangan dan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi merupakan poin yang sangat diperhatikan. *Realibility* (kehandalan) kemudahan dalam prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) diberikan melaui respon membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengis slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, konpotensi dan sopan santun. *Empati* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.
- 5.1.2 Layanan yang dilakukan Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang yaitu, sebelum memberikan layanan kepada nasabah, maka yang dilakukan terlebih dahulu adalah menjalin hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan, maupun karyawan dengan karyawan. Jiga hubungan sudah terjalin dengan baik maka mudah menjalankan kerjasama dalam mengelola Bank. Aga sumberdaya manusia (SDM) pada Bank BRI Unit Tadokkong

dapat konsisten dan bertanggungjawab terhadap nasabahnya, maka pimpinan setiap harinya melakukan evaluasi, sangsi, pelatihan setiap enam bulan sekali, memberikan motivasi dan memberikan hadiah bagi karyawan yang berprestasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Bank BRI Unit Tadokkong dalam mengoptimalkan layanan kepada nasabah menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa daerah yang digunakan disekitar Bank BRI Unit Tadokkong, sehingga nasabah mudah memahami apa yang disampaikan pada saat berkomunikasi. Agar nasabah mampu menerima informasi dengan baik dan benar, maka pimpinan Bank BRI Unit Tadokkong memprioritaskan perekrutan karyawan yang berdomisili daerah tersebut, dengan alasan hubungan emosional, hubungan bahasa yang sepadan.

- 5.1.3 Prinsip syariah pada optimalisasi layanan nasabah untuk meningkatkan kuantitas nasabah di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang. Setelah peneliti melakukan penelitian secara seksama pada Bank BRI Unit Tadokkong, maka peneliti dapat mengambil sebuah kesimpulan setelah menggunakan pendekatan prinsip syariah, yaitu keadilan, amanah dan tanggungjawab, komunikatif, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa keadilan seorang pegawai dalam melayani nasabah yang ada merupakan suatu keharusan, antrian salah satu contoh bentuk keadilan yang harus dilaksanakan dengan baik, tugas dan tanggungjawab seorang karyawan pada Bank BRI Unit Tadokkong merupakan kewajiban yang menjadi amanah yang harus dijalankan dan itulah yang akan memberikan tingkat kepuasan yang baik pada nasabah sehingga dapat dikatakan meningkatkan kuantitas nasabah, dan yang takkalah penting yang harus dilaksanakan oleh pihak pegawai Bank BRI Unit Tadokkong adalah komunikatif, dimana para pegawai yang ada tentunya mampu berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah yang telah melakukan atau menunjukkan sebuah permasalahan yang sedang dihadapinya.

Kesimpulan secara umum dalam penjelasan peneliti melalui skripsi yang sederhana ini terkait dengan judul penelitian adalah, prinsip syariah pada Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang telah memberikan pedoman yang baik terhadap pimpinan maupun para karyawan sehingga dapat dirasakan oleh sejumlah nasabah, dengan adanya pelayan yang baik oleh karyawan telah membuat nasabah pada Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang meningkat secara kuantitas.

5.2 Saran

- 5.2.1 Terkhusus terhadap pimpinan Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang, berusahalah mempertahankan sikap tanggungjawab yang telah dimilikinya sehingga amanah dalam mengelola Bank, sehingga demikian akan meningkatkan kuantitas nasabah pada Bank, dan tentunya tidak hanya sekedar meningkat, akan tetapi puas dalam melakukan transaksi.
- 5.2.1 Terkhusus pada para pegawai yang ada pada Bank BRI Unit Tadokkong, bersahlah tetap untuk ramah terhadap nasabah, bertanggungjawab, amanah, dan teruslah terbuka dan sopan terhadap permasalahan-permasalahan yang sedang dirasakan oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syukur. 1987. *Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan*. Ujung Pandang: Persadi.
- Ali, Muhammad Aidi. 2018. *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com*. Samarindah
- Ali, Muhammad Aidi. 2018. *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com*. Samarinda
- Amreini Rahmatullah, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 8 September 2020.
- Aswar, *Costumer Service* Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 12 Juni 2020.
- Bahara, Atep Adya. 2004. *Dasar dasar Pelayanan Prima* Cet II. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barutihe, Kartika. 2017. *Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT Bank Negara Indonesia BNI 46 Cabang Kampus Manado*. Skripsi Sarjana, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif “Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al’quran dan Terjemahannya*.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Ed.ke- 4. PT Gramedia Pusat Utama..
- Dewi, Mirnawati. 2018. *Analisis Factor Factor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilh Internet Banking (Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare)*. Skripsi Sarjana Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam.
- Effendi, Sofian. Singgarimbun, Masri. 2009. *Metode Penelitian Survei* Cet. I. Jakarta : Lembaga Penelitian, Pendidikan dan penerangan.
- Gading Mahendra, Asmadhini Handayani Rahmah, Nur Samsiyah, *Keadilan dalam Islam dan Bisnis*, <http://gadingmahendradata.Wordpress.com/2009/11/27/keadila-dalam-islam-dan-bisnis>.
- Hasan, Irmayanti. 2011. *Model Optimasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Metode Antrian (Quening System)*. Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.15 No.1.

- Hasan, M. Iqbal. 1999. *Pokok-poko Materi Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Jasmiati, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 11 Juni 2020.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: kencana.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT Rajagrajapido Persero.
- Kementrian Agama RI. 2014. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Surabaya.
- Krismanto, Adi. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Cabang Semarang Pattimura*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Megawati Anwar, *Costumer Service Bank Rakyat Indonesia Unit Tadokkong*, Wawancara Pada Tanggal 9 September 2020.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta.
- Muhammad. 2015. *Manajemen Bank Syariah edisi I Cet. II*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Musriadi, Kepala Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 27 Agustus 2020.
- Mustaqin. 2016. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat, Cabang Palangka Raya*. Skripsi; Program Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya: Palangka Raya.
- Rahmat Herman, *Costumer Service Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong*, Wawancara Pada Tanggal 31 Agustus 2020.
- Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 1992 Tentang Perbankan.
- Setyobudi, Ismanto. Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Subargo, Joko. 2006. *Metode Penelitian dalam Teori Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.

- Syaekhu, Ahmad. 2018. *Optimalisasi Sistim Pelayanan Nasabah pada PT Bank BNI Persero Tbk Cabang Palopo*. Jurnal Ilmiah Pena Vol.1 Nomor 2.
- Syahrul, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Enrekang, Wawancara Pada Tanggal 11 Juni 2020.
- Tim Penyusun. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi), Edisi Revisi*. Parepare: STAIN Parepare.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pinrang Unit Tadokkong, Wawancara Pada Tanggal 7 September 2020.
- Zulfan Afdilla, "Tafsir Surah Ali Imran 159", (On-Line), <http://www.zulfanafdilla.com/2013/05/tafsir-ali-imran-ayat-159.html>.(Diakses 2 juni 2020).





PEDOMAN WAWANCARA

I. Layanan

A. Tangibles (Berwujud)

1. Apa saja yang dilakukan bank dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau calon nasabah ?
2. Apakah ada penampilan khusus supaya nasabah nyaman pada saat bertransaksi ?
3. Fasilitas apa saja yang disediakan bank kepada nasabah dalam hal pelayanan ?
4. Apa saja sarana komunikasi yang di siapkan bank ?
5. Bagaimana sikap pegawai bank dalam berkomunikasi kepada nasabah ?
6. Bagaimana cara memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi ?

B. Reliability (Kehandalan)

1. Bagaimana cara memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan nasabah?
2. Bagaimana cara meyakinkan atau menjanjikan nasabah agar nasabah percaya kepada bank ?
3. Bagaimana cara memberikan informasi kepada nasabah ?
4. Bagaimana cara pegawai bank mengatasi ketika ada konplen nasabah yang bermasalah ?
5. Bagaimana cara pegawai bank memudahkan teknis pelayanan akurat segerah dan memuaskan ?
6. Apa saja yang disiapkan bank dalam melayani nasabah agar sesuai dengan harapan nasabah ?
7. Bagaimana cara pegawai bank dalam melancarkan prosedur pelayanan dalam bertransaksi ?

C. Responsiveness (ketanggapan)

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang tanggap ?
2. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dalam proses bertransaksi atau hal lainnya?
3. Bagaiman cara menagani keluhan nasabah ?
4. Apa saja yang di lakukan pegawai bank dalam melayani nasabahnya atau kerelaan pegawai bank menyediakan layanan yang diminta?

5. Apakah bank selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah dan menyelesaikannya ?
6. Bagaimana cara pegawai bank memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dipahami oleh nasabah ?
7. Apakah pegawai bank melayani nasabah mulai dari awal sampai akhir ?

D. Assurance (jaminan)

1. Bagaimana cara pegawai bank berkomunikasi kepada nasabah agar nasabah tidak ragu-ragu memilih bank BRI Unit Tadokkong?
2. Bagaimana cara meyakinkan nasabah supaya tidak takut dengan resiko yang akan di alami nantinya
3. Apakah bank memberikan jaminan kerahasiaan kepada nasabah terutama dalam hal keuangan ?
4. Apakah bank memberikan penjelasan kepada nasabah tentang kelebihan-kelebihan yang di miliki produk yang ditawarkan
5. Apasaja kelebihan produk yang ditawarkan untuk meyakinkan nasabah ?

E. Empaty (empati)

1. Apasaja kendala yang dalam memberikan pelayanan yang terbaik ?
2. Bagaimana cara pegawai bank melayani nasabah supaya tidak menunggu terlalu lama dalam bertransaksi ?
3. Bagaimana cara pegawai bank memberikan kenyamanan dalam bertransaksi di Bank BRI Unit Tadokkong ?

II. Teori Optimalisasi

A. Komunikasi

1. Bagaimana cara karyawan mengoptimalkan kinerja dalam menentukan maksimalisasi atau minimalisasi?
2. Apa saja sarana dan prasaran yang baik yang dapat menunjang kelancaran transaksi ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu ?
3. Apa saja teknologi yang digunakan yang digunakan bank untuk mengoptimalkan pelayanan dalam bertransaksi ?
4. Bagaimana cara memaksimalkan atau memperlancar pelayanan untuk mendapatkan keuntungan yang baik dan efektif ?
5. Bagaimana proses pelayanan nasabah agar akurat sesuai jangka waktu yang ditetapkan ?

6. Apa saja yang dilakukan bank ketika terjadi gangguan dan tetap lancar pelayanannya misalnya ada gangguan sistem jaringan di bank ?
7. Bagaimana proses pencarian solusi yang terbaik kepada nasabah ketika ada masalah?

B. Resoucer (Sumber Daya)

1. Apasaja biasanya kendala yang di hadapi pegawai bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah ?
2. Bagaiman cara pegawai dalam menerapkan sebuah keputusan?
3. Bagaimana cara pegawai dalam mengambil sebuah keputusan yang telah disiapkan?

C. Sumber daya yang dibatasi

1. Bagaimana cara karyawan menerapkan sebuah pengorbanan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan?
2. Tindakan apa yang dilakukan oleh bank terhadap nasabah agar tetap nyaman dalam melakukan transaksi?
3. Apa saja yang di siapkan bank agar nasabah yaman di dalam ruangan ?

III. Prinsip layanan syariah

A. Keadilan

1. Apakah ada pembeda cara melayani nasabah yang baru dengan yang lama ?
2. Apakah pegawai bank biasa mendahulukan yang tua dari pada yang mudah meskipun yang mudah duluan datang ke bank ?

B. Amanah dan bertanggung jawab

1. Bagaimana cara mengatasi ketikah ada kekeliruan dalam mengimput atau melayani nasabah ?
2. Bagaimana cara mengatasi ketika ada nasabah yang konplen ?

C. Komunikatif

1. Apa saja bentuk-bentuk komunikasi terhadap nasabah?
2. Bagaimana cara pegawai bank melakukan komunikasi dengan nasabah jika terjadi suatu kendala?
3. Keluhan apa saja yang diajukan oleh nasabah dan bagaimana mengatasinya?
4. Bagaimana cara mengatasi nasabah yang berbeda bahasa?

Transkrip Hasil Wawancara Pimpinan, Karyawan, dan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit tadokkong

Nama Narasumber : Musriadi,

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Unit

Tanggal Wawancara : 27 Agustus 2020

Pertanyaan : Fasilitas apa saja yang disediakan bank kepada nasabah dalam hal pelayanan ?

Jawaban : Demi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di bank kami menyediakan beberapa fasilitas yang membuat nasabah nyaman dan terus mendatangi bank diantaranya menyediakan lapangan parkir yang luas, kursi luar dan dalam, ruangan bank yang berase, dan memberikan layanan berupa jaringan wafi gratis bagi nasabah yang menunggu atau dalam keadaan antrian pada saat melakukan transaksi agar tidak jenuh dan bosan menunggu.

Pertanyaan : Apakah ada penampilan khusus supaya nasabah nyaman pada saat bertransaksi?

Jawaban : Dalam melayani nasabah kami menyepakati bahwa penampilan pegawai harus berpenampilan rapi dan bersih dan berlaku untuk semua karyawan dan untuk penampilan di waktu-waktu tertentu kami menyepakiti hari senin, rabu, dan kamis menggunakan seragam *frontliner*, sedangkan pada hari selasa dan jum'at menggunakan seragam batik

Pertanyaan : Apasaja kendala yang dalam memberikan pelayanan yang terbaik ?

Jawaban : Kalau untuk keluhan itu paling dari segi jaringan karena kan kalau dari segi jaringan itu kita tidak bisa pungkiri karena untuk penggunaan jaringan itu kita masih menggunakan pihak ketiga jadi otomatis jika jaringan dari pihak ketiga tersebut down jadi otomatis jaringan yang ada di unit itu juga down jadi untuk mengantisipasi itu kita langsung konfirmasi oleh pihak ketiganya untuk segera di eksekusi misalnya 15 menit sudah langsung di tangani. Kalau untuk respon nasabah otomatis dia menunggu sesuai yang kita sampaikan bahwa terkendala oleh jaringan pihak ketiga jadi otomatis dia menunggu, jadi cara kami memberikan solusi kepada nasabah mau tetap menunggu atau di antarkan ATMnya kerumah nasabah oleh satpam setelah jam istirahat misalnya dalam pembuatan ATM terjadi gangguan dan di takutkan menunggu terlalu lama.

Pertanyaan : Bagaimana cara menjalin hubungan komunikasi dengan sesama karyawan agar mudah merangkul karyawan?

Jawaban : sebefore melayani nasabah dengan baik maka yang saya lakukan terlebih dahulu adalah menjalin hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan atau karyawan dengan karyawan. Jika hubungan ini terjalin dengan baik maka akan mudah menjalankan kerjasama mengelola bank ini tentunya harus ada komunikasi. komunikasi merupakan hal yang sangat penting karna dengan adanya komunikasi yang baik akan menimbulkan hubungan yang baik antara karyawan dengan pimpinan sebagaimana yang kami jalankan saat ini. Hubungan kami di sini karna seringnya berkomunikasi bercanda saat istirahat yang membuat kami di sini sangat akrab seperti keluarga. Dengan adanya hubungan yang baik didalam bank ini, yang membuat kerja sama tim mudah terlaksana dan mencegah atau mudah mengatasi masalah

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan bapak jika ada salah-satu karyawan mempunyai idea tau pemikiran yang bisa membantu kemajuan bank?

Jawaban : setiap ada masalah atau masukan dari karyawan untuk kepentingan bank pasti langsung diinformasikan atau menghadap kepada saya. Kemudian kalau masalah atau masukan itu penting untuk kepentingan bank kedepanya maka di informasikan semua karyawan untuk diadakan rapat untuk didiskusikan bersama mencari solusinya. Kalau solusi sudah ditemukan baru di jalankan sesuai kesepakatan bersama, kemudian pada saat di jalankan masih belum efektif atau tidak berjalan maksimal maka diadakan evaluasi kembali atau dirapatkan kembali.

Pertanyaan : Bagaimana proses penyampaian informasi kepada nasabah?

Jawaban : konsisten pemberian informasi dan penyajian informasi yang kami tanamkan kepada kepribadian *costumer service* atau pihak yang berwenang kepada Bank BRI Unit Tadokkong adalah harus bertanggung jawab atas apa yang telah di sampaikan kepada nasabah sesuai kesepakatan diawal sampai akhir, dengan tujuan agar nasabah mampu memberikan kepercayaan kepada Bank BRI Unit Tadokkong dengan adanya rasa tanggun jawab tersebut akan membawa ke harmonisan, saling mempercayai antara *costumer service* dengan nasabah.

Pertanyaan : Apakah jumlah karyawan dapat terpenuhi dalam melayani Nasabah?

Jawaban : jumlah karyawan kami di sini ada 12 orang termasuk saya, mantri (marketing dan analisis mikro) yang bertugas mengurus bagian kredit dan juga simpanan ada lima orang, *custumer service* dua orang, teller satu orang, satpam satu orang, cleaning servis satu orang, dan penjaga malam satu rang. Tujuh orang

diantaranya mampu berbahasa pattinjo. Kami sengaja menyediakan *customer service* 2 orang yang lancar pelayanannya yang tidak mengakibatkan antri terlalu lama sesuai standar operasional.

Pertanyaan : Bagaimana cara pegawai bank memberikan kenyamanan dalam bertransaksi di Bank BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : Untuk memberikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi kami menyediakan kursi dalam dan kursi luar, mesin antrian pada tampilan LCD TV, ruangan yang berAC, 2 mesin ATM dan fasilitas wifi gratis bagi nasabah pada saat antrian agar nasabah tidak bosan menunggu pada saat melakukan transaksi.

Pertanyaan : Bagaimana cara meningkatkan kualitas mutu karyawan dalam melayani nasabah?

Jawaban : Setiap hari sebelum melakukan aktivitas pekerjaan masing-masing, kami terus melakukan *breafing*, membicarakan apa saja yang perlu diperbaiki dan mencari tahu bagaimana untuk memperbaikinya serta tidak lupa memberikan sanksi bagi yang terlambat supaya membuat karyawan disiplin dalam bekerja dan selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar selalu semangat dalam bekerja. Untuk membangkitkan semangat para karyawan dalam bekerja, kami pihak bank memberikan *reward* berupa uang tambahan, menyediakan fasilitas kantor yang lengkap, nyaman dan suasana kantor yang kondusif sehingga dalam bekerja dengan harapan karyawan bisa memberikan hasil yang baik dengan cara menjaga kepercayaan dan melaksanakan amanah dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank.

Nama Narasumber : Rahmat Herman

Pekerjaan/Jabatan : *Costumer Service*

Tanggal Wawancara : 12 September 2020

Pertanyaan : Bagaimana cara memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dalam proses bertransaksi atau hal lainnya?

Jawaban : Kalau untuk cepat dan tepatnya kami memiliki aturan waktu, gunanya untuk mengefisienkan waktu, tergantung dari produk yang ingin dibuat atau keluhan dari nasabah, contoh, kalau misalkan nasabah ingin dibuatkan atau dibukakan rekening baru, targetwaktu yang dibutuhkan kira-kira kurang lebih 20 menit itu sudah maksimal, apabila tidak ada kendala 10 menitpun bisa jadi.

Pertanyaan : Bagaimana cara pegawai bank melakukan komunikasi dengan nasabah jika terjadi suatu kendala?

Jawaban : Untuk proses komunikasi sama saja pada pelayanan perbankan lainnya. jika ada suatu kendala, alurnya itu nasabah datang ke bank terus menghadap ke *costumer service* dan menyampaikan apa yang dia butuhkan. Jadi, otomatis *costumer service* memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Ada dua macam proses komunikasi yang kami gunakan dalam melayani nasabah yaitu melayani dengan berkomunikasi secara langsung dengan nasabah dan ada juga yang kami layani dengan melalui telepon.

Pertanyaan : Apa saja bentuk-bentuk komunikasi terhadap nasabah?

Jawaban : Cara saya melakukan komunikasi dengan nasabah, ada dua hal yaitu menggunakan bahasa daerah dan bahasa Indonesia. Jika saya menggunakan bahasa Indonesia lalu nasabah yang saya layani bisa dipahami dengan baik maka saya lanjutkan dengan berbahasa Indonesia. Kalau nasabah yang saya layani itu agak kaku berbahasa Indonesia atau tidak tau sama sekali berbahasa Indonesia maka saya melayaninya dengan bahasa daerah (pattinjo). karna rata-rata bahasa yang digunakan disini adalah bahasa pattinjo. Supaya jelas dan mudah dipahami nasabah pada saat menyampaikan informasi. Dan tentunya cara saya menyampaikan itu dengan bahasa yang lembut, sopan, santun, dan nada suara yang pelan.

Pertanyaan : Bagaimana cara pimpinan dalam meningkatkan mutu kinerja karyawan?

Jawaban : Kami sebagai karyawan pada Bank Unit Tadokkong, setiap bulannya melakukan ujian tes evaluasi kinerja yang diadakan oleh pusat sebagai bentuk perealisasi salah satu programnya dengan tujuan bagaimana kami semakin paham terhadap kinerja selama menjalankan tugas. Sistem pengevaluasian ini dilakukan dengan sistem online, Tes ini berbentuk pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu ± 30 menit untuk menyelesaikannya. Diantara kami yang mampu mencapai skor yang baik akan mendapatkan reward, sedangkan diantara kami yang memiliki skor rendah akan mendapatkan pendampingan khusus agar kedepannya semakin berkualitas dalam melaksanakan tugas tanggung jawab.

Pertanyaan : Keluhan seperti apa yang biasa nasabah ajukan terhadap pihak bank dan bagaimana cara mengoptimalkannya?

Jawaban : Biasanya yang menjadi keluhan nasabah di sini yaitu masalah jaringan. Seperti halnya ketika nasabah ingin membuat kartu ATM, kemudian tiba-tiba jaringan pihak ketiga sedang mengalami permasalahan, berarti sedang mengganggu prosesnya. Kami sebagai karyawan pada Bank ini, tentunya memiliki beberapa solusi terhadap nasabah ketika mengalami permasalahan demikian. Kami akan memberikan informasi solusi terhadap nasabah dengan memberikan sebuah pilihan, apakah tetap menunggu sampai masalahnya selesai atau transaksi nasabah dilanjutkan dengan cara satpam akan mengantarkan hasil transaksinya ke rumah nasabah

Pertanyaan : Apakah ada pembeda cara melayani nasabah yang baru dengan yang lama ?

Jawaban : Kami melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian mereka, kami tidak membanding-bandingkan antara nasabah baru dan nasabah lama yang tua maupun yang mudah bahkan kadang-kadang jika kalau ada nasabah yang merupakan keluarga dekat atau nasabah yang kami kenal (teman dekat), mereka harus bersabar untuk menunggu giliran sesuai dengan antrian, yang duluan datang dan mengambil nomor urut antrian lebih awal, itu yang kami layani pertama sampai seterusnya.

Pertanyaan : Apakah ada pembeda cara melayani nasabah yang baru dengan yang lama ?

Jawaban : Kami sebagai pelayan nasabah yang terdepan (*frontliner*), khususnya saya pribadi sebagai *customer service* dalam melayani nasabah ditugaskan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, menjalankan pekerjaan

harus dengan bersungguh-sungguh sesuai arahan dari atasan yang menunjuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pertanyaan : Bagaimana cara mengatasi ketika ada kekeliruan dalam mengimput atau melayani nasabah ?

Jawaban : Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan kedepannya nasabah bisa loyal bahkan bisa meningkatkan citra bank BRI dimata masyarakat, adapun jikalau ada nasabah yang komplein terhadap karyawan pada saat pengimputan atau sebagainya maka kami sebagai karyaman minta maaf, sopan, bersabar dan bertanggung jawab atas kesalahan meski nasabah keras menyampaikan keluhannya dan kita menagani dengan tenang, lemah lembut dan tidak menantang nasabah, agar supaya nasabah bisa menjadi penyambung lida kepada masyarakat agar memilih bank BRI sebagai tempat menyimpan uang yang baik, dan lain-lain karena dibuktikan dengan pelayanan yang kami berikan dan outputnya, nasabah bertambah dan nasabah yang sudah menggunakan jasa BRI akan semakin loyal.

Pertanyaan : Bagaimana cara mengatasi ketika ada nasabah yang komplein ?

Jawaban : Untuk nasabah yang datang untuk komplain, kita tanyakan dulu apa keluhannya, apakah komplein karena angsuran yang tidak sesuai, tidak dikonfirmasi adanya tunggakan. Untuk mengatasi masalah angsuran yang tidak sesuai kita arahkan ke petugas penagih. Semua masalah komplein nasabah akan kita arahkan pada petugas-petugas yang bersangkutan

Nama Narasumber : Usman

Pekerjaan/Jabatan : Satpam

Tanggal Wawancara : 11 Agustus 2020.

Pertanyaan : Bagaimana cara mengatasi ketika ada kekeliruan dalam mengimput atau melayani nasabah ?

Jawaban : Hal yang saya lakukan dalam memudahkan nasabah apalagi pada saat pandemi saat ini terkhusus untuk orang tua yang sudah lemah fisiknya atau ditakutkan ketika mendatangi bank akan mengakibatkan kerumunan maka nasabah hanya menitip ke saya. Nasabah yang ingin melakukan transaksi baik itu penyetoran penarikan dan transfer ke bank lainnya

Nama Narasumber : Rudi

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : 11 Agustus 2020.

Pertanyaan : Bagaimana pendapat bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : Selama saya menjadi nasabah di BRI Unit Tadokkong, saya merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan, saya diperlakukan baik oleh para karyawannya, sikap para karyawannya ramah, baik, sopan saat melayani saya,

mendengarkan semua keluhan-keluhan dan keinginan saya lalu diberikan masukan dan solusi. Selain itu fasilitas bank termasuk ruangan juga nyaman

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai fasilitas yang disiapkan oleh BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : kalau dari segi fasilitas sudah bagus apalagi juga ada tambahan mesin antrian. Dan cara pegawainnya melayani itu sangat merespon apalagi di bagian IT menyediakan *call center* jadi saya tidak perlu ke bank, saya hanya menggunakan hp bisa akses informasi dari bank. Dan permasalahannya adalah di desa saya masih sering terputus koneksi jaringan, hanya ditempat tertentu baru bisa mendapatkan jaringan tapi berhubungan dengan pihak ketiga bukan dengan pihak bank. Dan pegawai banknya cepat mengatasi kalau ada kendala dan bisa dihandalkan, karna pegawainya sebagian masyarakat sekitar bungi ji juga.

Nama Narasumber : Jasmiati

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : 12 Agustus 2020.

Pertanyaan : Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh karyawan BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : Penyampaian informasi yang saya rasakan sangatlah baik. Tutur kata karyawan termasuk *Costumer Servicenyananya* sangatlah sopan, cara penyampaiannya sangat jelas sehingga saya dapat mudah mengerti dan paham apa yang disampaikan oleh karyawan yang bersangkutan

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai fasilitas yang disiapkan oleh BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : tanggapan saya yaitu sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank BRI Unit Tadokkong dalam pelayanannya cepat dan bagus, dan saya menyukai itu karna pelayanannya cepat, karna saya seorang bidan jadi saya harus buru-buru dalam bertransaksi.

Pertanyaan : Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh karyawan BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : Pakkedoanna to karyawan di Bank BRI Tadokkong, Alhamdulillah sopan bangngi, malabi, nalayaniki macege, naalakki apa to diparalluan, yaku tamatan SD ra, taen sikolaku joke kupahalladda i to bahasa Indonesia, yamona bahasa pattinjo kana ra na gasaranna to karyawan di bank, yamo na marawa ku pahang”

Maksud daripada hasil wawancara tersebut adalah “Sikap karyawan di Bank BRI Unit Tadokkong Alhamdulillah sangat sopan, santun, ramah dan melayani dengan baik sesuai kebutuhan, karna saya haya tamatan SD yang tidak terlalu tau bahasa indonesia sehingga bahasah yang digunakan disana yaitu bahasa sehari-hari saya yaitu bahasah pattinjo sehingga muda saya pahami.

Nama Narasumber : Amreni Rahmatullah

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : 9 September 2020

Pertanyaan : Bagaimana pendapat bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : biasanya sering menemani orang tua saya yang memilih tabungan di bank lain dan pengamatan saya dari satpamnya hanya memberikan nomor antrian saja dan selebihnya membiarkan nasabah sedangkan di bank ini biasanya ditunjukkan langsung oleh satpam mengenai keperluan nasabah yang dibutuhkan.

Nama Narasumber : Maraunga

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : 8 September 2020

Pertanyaan : Bagaimana pendapat bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Tadokkong?

Jawaban : Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai bank dalam berpakaian. Keramahan serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun yang mudah, yang naik motor maupun mobil. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Sorsang, Kota Parepare 91122 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B. 122. /In.39.8/PP.00.9/07/2020
Lampiran :-
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Di
KABUPATEN PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SULTAN
Tempat/ Tgl. Lahir : INDOAPPING, 03 JUNI 1996
NIM : 15.2300.044
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : INDOAPPING, DESA BENTENG PAREMBA,
KECEMATAN LEMBANG, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH DI BANK BRI UNIT TADOKKONG KABUPATEN PINRANG (BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

1 Juli 2020

Dekan,

Muhammad Kamal Zubair



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PINRANG
UNIT TADOKKONG

Jalan Poros Pinrang Polman, Bungi Kec. Duampanua
Tlp.(0421)3911038

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

B. 66 KBU/XIII/09/2020

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Yang bertanda tangan di bawa ini :

Nama : Musriadi
Jabatan : Kepala Unit

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Sultan
NIM : 15.2300.044
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Indoapping, Desa Benteng Paremba, Kecamatan Lembang,
Kabupaten Pinrang

Telah selesai melakukan penelitian di **PT. Bank BRI Unit Tadokkong**, terhitung mulai tanggal 25 Agustus 2020 sampai dengan 26 September 2020 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)**".

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

PT. Bank BRI
Unit Tadokkong



Musriadi
Kepala Unit



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0228/PENELITIAN/DPMP/TS/07/2020

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 03-07-2020 atas nama SULTAN, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat** :
1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0589/R/T.Teknis/DPMP/TS/07/2020, Tanggal : 06-07-2020
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0234/BA/P/PENELITIAN/DPMP/TS/07/2020, Tanggal : 06-07-2020

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** :
- Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Nama Lembaga | • INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE |
| 2. Alamat Lembaga | • JL. AMAL BAKTI NO. 8. SOREANG PAREPARE |
| 3. Nama Peneliti | • SULTAN |
| 4. Judul Penelitian | • OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH DI BANK BRI UNIT TAL-OKKONG KABUPATEN PINRANG (BERDASARKAN PRINSIP SYARIAH) |
| 5. Jangka waktu Penelitian | • 2 Bulan |
| 6. Sasaran/target Penelitian | • KARYAWAN BANK LAN NASABAH |
| 7. Lokasi Penelitian | • Kecamatan Lembang |
- KEDUA** :
- Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 06-01-2021.
- KETIGA** :
- Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** :
- Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 07 Juli 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
 NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Balai
Sertifikasi
Elektronik



**ZONA
HIJAU**



OMBUDSMAN
REPUBLIC INDONESIA

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR

DPMP/TS

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I/USPIADI
Jenis Kelamin : Laki - laki
Umur : 39
Alamat : Pinrang
Pekerjaan/posisi : kepala unit

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Sultan yang sedang melakukan peletian yang berjudul **“Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, Agustus 2020


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Herman
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 29
Alamat : Pekkabata / Pinrang
Pekerjaan/posisi : Costumer Service

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Sultan yang sedang melakukan peletian yang berjudul **"Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 07 Agustus 2020

IAIN
PAREPAR



A handwritten signature in black ink, which appears to be "Rahmat Herman", is written over a horizontal line.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Usman
Jenis Kelamin : Laki - laki
Umur : 28
Alamat : Bitfoeng / pinrang
Pekerjaan/posisi : Satpam

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Sultan yang sedang melakukan peletian yang berjudul **“Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuanritas Nasabah Di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 08 Agustus 2020



The image shows a circular official stamp of the Islamic Institute of Parepare (IAIN Parepare). The stamp contains the text "IAIN PAREPARE" and "KABUPATEN PINRANG". To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

IAIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amraini Fahmatullah
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 23
Alamat : Bungsi / pinrang
Pekerjaan/posisi : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Sultan yang sedang melakukan penelitian yang berjudul **“Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 12 September 2020


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rudi
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Umur : 28
Alamat : Pangaparan / Pinrang
Pekerjaan/posisi : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Sultan yang sedang melakukan peletian yang berjudul **“Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 08 September 2020


PAREPARE



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

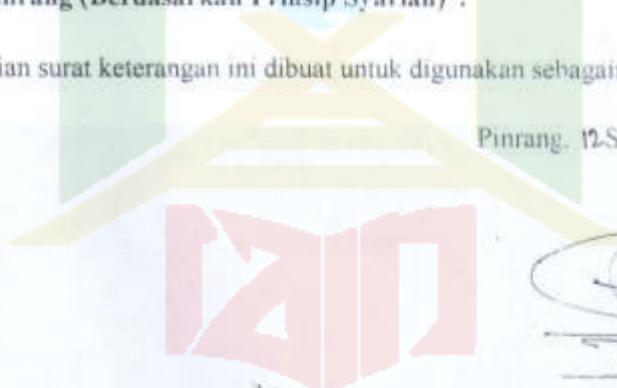
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asriadi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Umur : 40
Alamat : Bakaru / pinrang
Pekerjaan/posisi : Nasabah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Sultan yang sedang melakukan peletian yang berjudul **"Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di Bank BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 12-September 2020


IAIN
PAREPARE



Penampilan Karyawan Melayani Nasabah



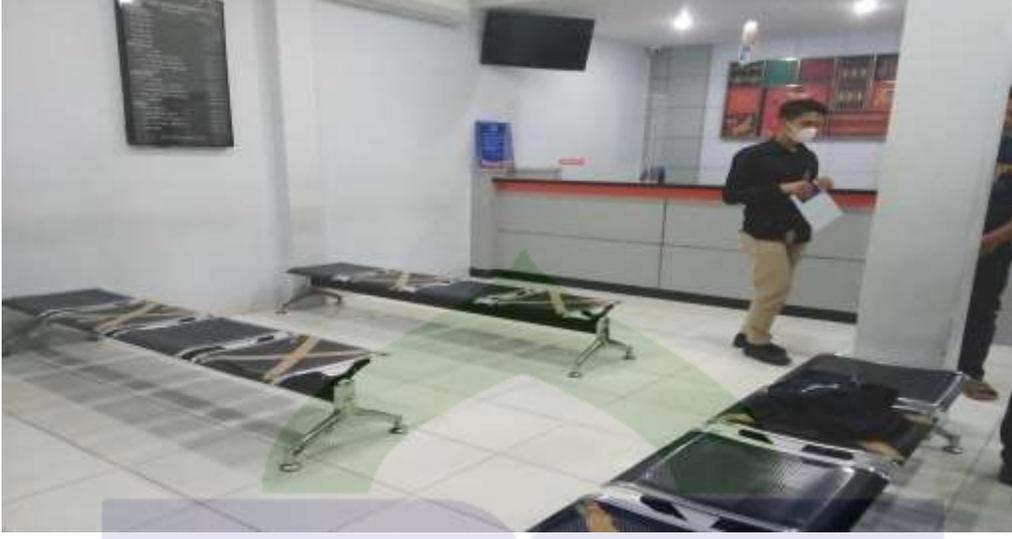
Empati Pegawai Bank Melayani pada Saat Nasabah tidak Sempat ke Bank





Brifing dan diskusi evaluasi layanan









RIWAYAT HIDUP PENULIS



SULTAN, lahir di Indoapping, Kecamatan lembang, Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tanggal 03 Juni 1996. Merupakan anak ketiga (3) dari tiga (3) bersaudara dari pasangan Ayahanda Bende dan Ibunda Jumuria. Penulis memulai pendidikannya di Sekolah Dasar Negeri 146 Botto selama 6 tahun, lalu kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Lembang dan selesai tahun 2012. Setelah ia menamatkan pendidikannya di SMP ia melanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA Negeri 8 Pinrang dan selesai tahun 2015. Kemudian setelah satu tahun penulis mendaftar kuliah dan melanjutkan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare mengambil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan telah menyelesaikan studi pada tahun 2021 dengan judul skripsi **“OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH DI BANK BRI UNIT TADOKKONG KABUPATEN PINRANG (Berdasarkan Prinsip Syariah)”**. Selama kuliah penulis pernah masuk dalam organisasi intra kampus yaitu Lintasan Imajinasi Bahasa Mahasiswa IAIN Parepare, penulis juga focus kepada akademik, dan Penulis sering mengikuti seminar-seminar nasional yang di adakan oleh kampus.