

Peningkatan Kompetensi Frontliners dalam Memberikan Layanan Prima: Studi Kasus pada BPRS MCI Yogyakarta

Nur Ellyanawati ER

Prodi Perbankan dan Keuangan, DIII Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Email : nur.ellyanawati@uii.ac.id

Abstract

The development of syariah banking industry undoubtedly showing significant positive impact gradually from your increases tight and firm competition among these syariah banking industries. To sustain their stability there is an urgent need to improve the quality of service itself especially in the side of human resources system. Started from this point, the human resources organization is then expected able perform such as good system in many ways such as the recruitment of the staff, the training, the effective placement, the motivation session, and not to forget, the evaluation system. As one of the BPRS operating in the City of Yogyakarta, it is a must that SDI BPRS MCI ought to provide an excellent service compared to other BPR or banking industries whether they are in the form of syariah bank or conventional bank. The management of BPRS MCI realizes the urgency and the importance to show the excellent service to customers since it is one of the way to retain the customer loyalty. The lower the rate of customer retention, the more difficult the banking industry fulfill the business target. The research was conducted to study the process of according service to the customers in BPRS MCI. Moreover this study was also aimed to find out the strategy used by the management of BPRS MCI to promote the competency of its frontliners. The data gathering techniques was conducted throught observation, and interview. The result of the study showed that overall the service given by BPRS MCI was categorized as good as eventhough there were still many things need to be improved in some items. Some efforts have been done by the industry in order to increase the performance such as giving relevant training, regular roleplay, sharing session services for frontliners, and SOP guide book to guide the frontliners accommodating an excellence service to the customer at last.

Keywords: Syariah Banking, Frontliners, Service Quality, Excellent Service, Standar *Operational Prosedur (SOP)*

Abstrak

Perkembangan industri perbankan syariah yang menunjukkan pertumbuhan positif dari tahun ke tahun tentu menyebabkan makin meningkatnya persaingan antar bank syariah. Agar dapat bertahan, dibutuhkan strategi yang salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan Sumber Daya Insani (SDI) yang dimiliki. Berbagai upaya dapat dilakukan mulai dari penerimaan pegawai, pelatihan, penempatan, motivasi, dan evaluasi. Sebagai salah satu BPRS yang ada di Wilayah Yogyakarta, SDI BPRS MCI haruslah memiliki keunggulan dalam memberikan layanan dibandingkan dengan BPR maupun bank lainnya baik bank syariah maupun konvensional. Manajemen BPRS MCI menyadari betul bahwa tanpa adanya layanan prima yang diberikan kepada nasabah akan menyulitkan perusahaan untuk mendapatkan loyalitas nasabah dan target bisnis yang ditetapkan oleh manajemen akan sulit tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pemberian layanan kepada nasabah di BPRS MCI dan untuk mengetahui bagaimana strategi manajemen BPRS MCI dalam meningkatkan kompetensi frontlinernya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, pengamatan, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh BPRS Mitra Cahaya Indonesia sudah cukup baik namun masih memerlukan perbaikan di beberapa item. Untuk

meningkatkan kompetensi frontliner agar dapat memberikan layanan yang prima (excellence) kepada nasabah, manajemen memberikan pelatihan yang relevan, pelaksanaan role play rutin, sharing session layanan bagi frontliners dan menyediakan SOP layanan agar terdapat panduan pedoman dalam memberikan layanan prima kepada nasabah.

Kata kunci: Bank Syariah, Frontliners, Kualitas Layanan, Layanan Prima, Standar Operational Prosedur (SOP)

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian syariah di Indonesia dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan yang sangat menggembirakan. Ini ditandai dengan semakin dikenalnya bank syariah secara nasional maupun dilihat dari kinerja bank syariah. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan perekonomian syariah adalah berkembangnya perbankan berdasarkan prinsip syariah yang dikelola dengan sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah (Antonio, 2001).

Industri perbankan yang bergerak di bidang jasa terus berusaha melakukan perbaikan dari sisi produk dan layanan. Karena pada umumnya produk yang ditawarkan bank dalam hal ini bank syariah hampir sama dimiliki juga oleh bank lainnya. Perusahaan perbankan saling berlomba untuk mendekati diri kepada nasabahnya. Berusaha menjadikan nasabahnya sebagai nasabah yang loyal atau setia kepada bank. Bisa dilakukan dengan pemberian spesial nisbah untuk nasabah potensial, pemberian *gimmick*. Perbaikan atau inovasi produk juga terus dilakukan oleh *product development division* untuk menarik minat nasabah dan memberikan berbagai alternatif pilihan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Namun selain inovasi produk bank syariah dalam hal ini manajemen bank juga terus mengupayakan perbaikan layanan nasabah. Manajemen bank menyadari betul tanpa adanya layanan prima kepada semua nasabah tanpa pilih-pilih. Karena jika layanan tidak dilakukan sampai menyentuh hati nasabah tidak akan loyal atau setia kepada bank tersebut (Majalah Hasanah Paper, 2015).

Bank terus berupaya untuk memberikan kepuasan yang lebih kepada nasabah. Hal itu harus dilakukan bukan sekadar untuk menunjukkan rasa terima kasih karena telah

menggunakan jasa bank tersebut tetapi sekaligus untuk membantu meningkatkan kepercayaan nasabah. (Nina, 2010). Penerapan strategi layanan prima yang tepat pada sebuah bank tentunya akan memberikan efek positif kepada bank itu sendiri, selain semakin bertambahnya jumlah nasabah yang menggunakan produknya, citra bank di mata masyarakat juga akan semakin meningkat. (Ikatan Bankir Indonesia, 2016). Nasabah ingin mendapatkan apa yang diinginkan dari bank yang mereka gunakan. Dengan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa nyaman dan setia untuk menggunakan layanan serta produk bank tersebut tanpa adanya rasa khawatir. Di samping itu, penerapan layanan prima akan menjamin keamanan nasabah serta bank itu sendiri, karena sebuah bank tidak harus berjuang untuk mendapatkan nasabah namun justru nasabah yang akan datang dengan sendirinya kepada bank tersebut.

BPRS Mitra Cahaya Indonesia atau disingkat dengan BPRS MCI beralamat di Jl. Kaliurang No. 28, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman, DI Yogyakarta merupakan BPRS yang berdiri sejak 11 Januari 2008. Visi BPRS MCI adalah menjadi BPRS terkemuka dan terpercaya, tumbuh sejahtera bersama masyarakat. Sedangkan Misi BPRS MCI antara lain 1) melaksanakan kegiatan operasional bank yang sehat 2) mewujudkan pertumbuhan bank yang berkelanjutan dan memberikan nilai tambah bagi *stakeholders* 3) menjadi BPRS yang profesional, modern, dan inovatif dalam melayani nasabah 4) menjadi BPRS dengan sistem manajemen dan tata kelola yang baik 5) sebagai tempat terbaik untuk berkarya dan beramal sebagai perwujudan ibadah, serta menjadi kebanggaan karyawan.

Slogan dari BPRS MCI yaitu "Memahami Nasabah, Memberi Solusi" berarti menghargai dan memahami kebutuhan dan keinginan

akan jasa layanan perbankan syariah, menjadi sahabat para mitra usaha, serta amanah dan memberikan solusi perbankan syariah yang saling menguntungkan dengan prinsip keterbukaan.

Budaya Perusahaan "SMILE". 1) *Sinergy* yaitu mengutamakan *team work* sebagai upaya memperoleh hasil yang lebih baik, menjalin kerjasama kemitraan sebagai salah satu pilar peningkatan daya jangkauan layanan. 2) *Modern* yaitu senantiasa membekali diri dengan perkembangan pengetahuan, informasi serta teknologi yang dapat menunjang profesionalisme. 3) *Integrity* yaitu senantiasa mengutamakan kejujuran, tulus, dan ikhlas dalam bekerja. Profesional, disiplin, amanah dan bertanggung jawab. 4) *Loyalty* yaitu senantiasa menjaga kredibilitas bank demi kepercayaan masyarakat. Bekerja sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku dan menghindari tindakan-tindakan yang mengarah pada *fraud*. 5) *Excellence* yaitu selalu mengupayakan yang terbaik dalam melayani nasabah. Senantiasa melakukan penyempurnaan proses dan hasil kerja, serta meminimalkan resiko operasional. Layanan staff frontliners sebagai garda depan perusahaan perbankan harus dibekali kemampuan yang bagus. Seperti kemampuan pengetahuan produk (*Product knowledge*), penampilan, penerapan kertas kerja layanan, pelatihan kepribadian, memotivasi karyawan, pemberian *reward and punishment*, dan masih banyak lagi. Layanan *frontliner* bank syariah harus berbeda dibandingkan dengan bank konvensional. Harus ada sentuhan nilai-nilai islami yang dapat disampaikan ke nasabah dan bisa dirasakan secara mendalam oleh nasabah.

Dari uraian di ataslah yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Peningkatan Kompetensi Frontliners dalam Memberikan Layanan Prima: Studi Kasus Pada BPRS MCI Yogyakarta"

Dengan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut : 1) Bagaimana layanan petugas *frontliners* kepada nasabah di BPRS MCI? 2) Strategi apa yang akan dilakukan oleh manajemen BPRS MCI dalam meningkatkan kompetensi *frontliners* dalam memberikan layanan terhadap nasabah?

TINJAUAN PUSTAKA

Bank Syariah

Bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah) (Kasmir, 2013). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang berkategori terlarang (haram).

Baik bank syariah ataupun bank konvensional dalam memberikan layanan kepada nasabah juga mengutamakan layanan yang terbaik. Terlebih bagi bank syariah. Harus ada hal yang membedakan dan bisa dirasakan langsung oleh nasabah. Misalnya mengucapkan salam "Assalamu'alaikum WR.WB" di awal dan diakhir layanan, menyampaikan "semoga transaksinya bermanfaat dan barokah" ataupun ucapan-ucapan doa yang bisa disampaikan ke nasabah. Ruangan *banking hall* juga dibuat sedemikian rupa sehingga menunjukkan kesan atau nuansa keislaman. Misalnya dipasang hiasan kaligrafi Al Qur'an, alunan musik Islam, atau acara televisi yang bernuansa Islam.

Frontliners

Frontliners adalah petugas atau staff bank yang berada diposisi garis depan dalam melayani kebutuhan nasabah (Moenir, 2002). *Frontliners* bank terdiri dari *teller*, *customer service*, satpam, dan *supervisor* layanan. *Teller* adalah petugas yang melayani setoran, penarikan, kiriman uang, pemindahbukuan, penukaran uang atau yang berkaitan dengan transaksi keuangan nasabah. *Customer Service* adalah petugas yang melayani nasabah dalam hal menjelaskan produk DPK, melayani pembukaan rekening, pemesanan ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, melayani komplain nasabah, dan lain sebagainya. Satpam adalah petugas keamanan yang menjaga dan memastikan keadaan aman bagi semua nasabah yang datang di bank dan juga menjaga keamanan asset-aset yang dimiliki perusahaan. *Supervisor* layanan adalah petugas bank yang memastikan dan mengatur semua staff yang dimilikinya dapat bekerja dengan baik, layanan nasabah dapat berjalan dengan lancar dan

nasabah dapat terpenuhi harapannya. Selain itu supervisor juga bertanggung-jawab staffnya dapat mengaplikasikan ketentuan dari layanan yang telah ditetapkan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keharusan bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Bank syariah dalam hal ini yang merupakan sebuah industri dalam bidang jasa yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah, di mana mayoritas orang Indonesia memilih untuk melakukan transaksi berdasarkan pelayanan yang diberikan, sehingga bank harus memberikan pelayanan baik untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah (Abduh, 2011). Konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya sebagai konsekuensinya setiap usaha penyedia layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas layanan sehingga mampu memenuhi tuntutan nasabah.

Keinginan dari nasabah hanyalah satu yaitu "*service quality*" yang bagus (Rangkuti, 2016). Layanan yang prima selalu diupayakan agar bisa memuaskan nasabah. (Abduh, 2011). Untuk dapat memberikan layanan yang baik petugas bank harus mengetahui karakteristik nasabahnya, mengetahui kebiasaan, kebutuhan, keinginan, dan mengetahui harapannya kepada bank.

Kiat melayani pelanggan dengan baik (Rangkuti, 2016) : 1) komunikasi, 2) hubungan jangka panjang yang baik. Semakin sering bank membina hubungan atau komunikasi dengan nasabah maka akan terjalin komunikasi yang baik dengan nasabah. Hal tersebut sangat diperlukan agar nasabah tetap loyal kepada bank.

Inti dari pemberian layanan yang luar biasa (prima) kepada pelanggan (nasabah) adalah sebagai berikut (Rangkuti, 2016):

1. *Personalized*. Berikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada pelanggan secara personal pada waktu kita berintegrasi dengan pelanggan tersebut.
2. *Memorable*. Berikan pelayanan yang akan selalu dikenang terus oleh pelanggan. Cukup pelayanan kecil tetapi memberikan makna yang sangat besar kepada pelanggan tersebut.

3. *Timely*. Memberikan pelayanan yang lambat, saat ini bukan zamannya lagi. Pelanggan yang menggunakan produk/jasa kita adalah pelanggan super sibuk dan istimewa. Jadi, berikan pelayanan terbaik dan secepat mungkin kepada orang-orang istimewa

Layanan Prima

Layanan prima merupakan pemberian layanan kepada nasabah yang di atas harapan nasabah tersebut (Rangkuti, 2016). Layanan prima ini merupakan alat yang sangat efektif agar bisa bersaing dengan bank syariah lainnya terlebih bersaing dengan bank konvensional yang sudah ternama. Bentuk pelayanan prima bank memang cukup banyak, namun tetap saja terkadang masih mendapatkan protes dari nasabah. Hal ini dikarenakan harapan nasabah dan keinginannya selalu meningkat.

Beberapa manfaat penting layanan prima diantaranya (Ratminto, 2005) :

1. Membentuk kualitas staff perbankan yang tangguh dan profesional.
2. Membentuk staff yang siap bersaing.
3. Membentuk staff yang bisa memberikan loyalitas tinggi pada perusahaan.
4. Meningkatkan jumlah nasabah.
5. Meningkatkan pendapatan perusahaan.
6. Mencegah kebangkrutan.
7. Memudahkan promosi produk perbankan.
8. Memperluas jaringan bank syariah
9. Sarana promosi yang murah dan tepat sasaran.
10. Meningkatkan kepercayaan kepada nasabah.

Untuk mewujudkan layanan prima dibutuhkan keahlian (*skill*) dan dukungan dari *frontliners*. (Kasmir, 2011). Keahlian (*Skill*) merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan sebuah tugas atau peran (Atep, 2004). Untuk memperoleh keahlian membutuhkan waktu untuk mempelajarinya, fokus dan dinamis. Keahlian apapun dapat dipelajari namun membutuhkan dedikasi yang kuat untuk mempelajari ilmu tersebut. Keahlian yang diperoleh bisa melalui pelatihan secara kontinue, kemudian adanya kesadaran untuk menerapkan atau mengaplikasikan hal-

hal yang telah diterimanya dalam pekerjaan yang menjadi tanggung-jawabnya. Seseorang jika tidak memiliki keahlian dalam bekerja maka hasilnya tidak akan sempurna dan tidak akan mencapai target yang diharapkan. *Frontliners* suatu bank jika tidak memiliki keahlian dalam melayani nasabah tidak akan berkesan bagi nasabah dan akan terasa biasa saja. Nasabah tidak merasakan layanan yang menyentuh hati.

Konsep dasar layanan prima meliputi 3 hal (Tjiptono, 2002):

Konsep sikap (attitude)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Karyawan akan mewakili citra perusahaan secara langsung maupun tidak langsung. Pelanggan akan menilai perusahaan dari kesan pertama. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah : 1) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan. 2) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan. 3) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan 4) Sikap pelayanan prima adalah benar atau salah tetap perusahaan saya.

Konsep Perhatian (attention)

Dalam melakukan kegiatan layanan, harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan nasabah. Apabila nasabah sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani nasabah tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal yang perlu diperhatikan berdasarkan konsep perhatian adalah : 1) Ucapkan salam pembuka. 2) Tanyakan keinginan nasabah. 3) Dengarkan dan pahami keinginan nasabah. 4) Layani dengan cepat, tepat, dan ramah. 5) Tempatkan kepentingan nasabah pada nomor urut 1.

Konsep Tindakan (Action)

Pada konsep ini nasabah telah menjatuhkan pilihan membeli produk yang diinginkannya. Bentuk pelayanan berdasarkan

konsep tindakan adalah yaitu : 1) Catat pesanan nasabah. 2) Tegaskan kembali kebutuhan yang diinginkan nasabah. 3) Ucapkan terimakasih diiringi harapan nasabah akan kembali lagi.

Untuk mewujudkan keinginan tersebut setiap bank harus memiliki suatu standar pedoman tertulis untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok mencapai tujuan organisasi. Tidak terkecuali bagi BPRS, karena SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses pekerjaan. Di sisi lain ada proses manajemen dalam pelayanan pelanggan, di mana setiap bank melakukan hal ini.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi untuk memastikan semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas, proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien, efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Rudi, 2008). Adanya SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja layanan yang diberikan perusahaan. Dengan adanya instruksi kerja yang terstandarisasi, maka semua kegiatan layanan akan dapat digunakan secara konsisten oleh siapapun yang sedang bertugas melakukan layanan.

Fungsi SOP antara lain (Rangkuti, 2016): 1) memperlancar tugas/pegawai atau tim/unit kerja 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak. 4) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja. 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Sedangkan tujuan dari SOP adalah (Rangkuti, 2016) : 1) Agar pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja dalam organisasi atau unit kerja. 2) Agar mengetahui dengan jelas fungsi tiap posisi dalam organisasi. 3) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai dasar. 4) Melindungi organisasi/unit dan petugas/pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi yang lainnya. 5) Untuk

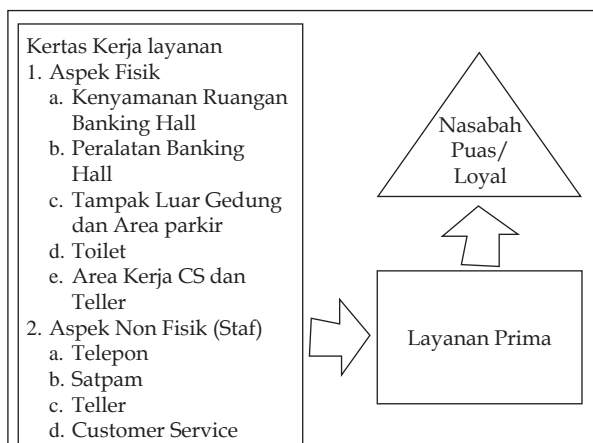
menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

Dalam menjalankan SOP, peranan pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan SOP sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi SDM yang profesional dan handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi dari perusahaan.

Penerapan SOP sangat penting karena dalam pelayanan banyak sekali permasalahan yang bisa timbul, misalnya tidak ramah saat melayani nasabah, ruangan *banking hall* kotor, dan masih banyak lagi. SOP pelayanan ini juga memuat pedoman yang harus dilakukan oleh *frontliners* agar dalam bekerja dan melayani nasabah tetap sesuai pedoman yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan. Dengan prosedur yang terstandar, maka efisiensi dan efektivitas layanan akan semakin meningkat.

SOP merupakan salah satu cara yang bisa dipakai perbankan untuk meningkatkan kinerja, karena di dalam SOP ini berisi instruksi tertulis yang bisa dijadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin sehari-hari dengan cara yang efektif dan efisien untuk mencegah ketidaksesuaian dalam pelaksanaan kegiatan kerja. Standar dari *Customer Service*, Teller, Satpam, dan Telepon dapat dilihat dari penampilan, sikap, dan skill. Yang pada waktunya akan dilihat, dipantau, dan dilakukan penilaian oleh internal perusahaan sehingga nasabah akan merasakan kepuasannya dengan layanan petugas bank.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah dengan deskriptif-kualitatif serta data-data pendukung seperti literatur dan sebagainya. (Sugiyono, 2006). Yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu keadaan atau sifat seperti apa adanya. Jadi penelitian ini dilaksanakan untuk memastikan atau menggambarkan ciri-ciri atau karakteristik dari objek yang diteliti.

Sumber data diperoleh dalam penelitian ini melalui sumber data primer dan data sekunder. Data primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara dan pengamatan langsung kepada staf *frontliners*. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada direktur BPRS MCI yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini. Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh dari laporan-laporan yang dikeluarkan BPRS MCI, literatur pustaka yang berkaitan dengan materi penelitian ini.

Metode pengumpulan data di lokasi bank terhadap objek yang diteliti dengan cara : 1) Interview, yaitu melakukan tanya-jawab dengan pihak-pihak yang berkompeten di bank. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan dalam penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan interview atau wawancara kepada direktur BPRS MCI yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini. 2). Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke berbagai kegiatan yang menjadi objek penelitian di bank (*frontliners* dan aspek fisik bank). Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan penulis termasuk data mengenai layanan *frontliners*. Peneliti menggunakan metode *mystery shopper* (kunjungan tanpa diketahui oleh petugas bank) seperti yang dilakukan oleh MRI untuk menilai layanan suatu bank.

Data hasil pengamatan layanan yang diperoleh kemudian akan dianalisa dengan menggunakan kertas kerja layanan bank dari Marketing Research Indonesia (MRI versi 2.0 tahun 2015). Dalam kertas kerja layanan MRI ada dua (2) aspek yang dinilai yaitu aspek fisik (non staff) dan aspek non fisik (staff).

Untuk aspek fisik yang dinilai adalah kenyamanan ruangan banking hall, peralatan banking hall, tampak gedung luar dan area parkir, toilet, area kerja customer service, dan area kerja teller. Sedangkan untuk aspek non fisik yang dinilai adalah layanan telepon, layanan customer service, layanan teller, dan layanan satpam.

Tabel 1. kertas kerja layanan MRI versi 2.0 (2015)

Aspek yang Dinilai	Skor Penilaian Maksimal
Aspek Fisik	165
Aspek Non Fisik	
Customer Service	600
Pembukaan Rekening	600
Penutupan Rekening	600
Handling Complaint	600
Teller	
Penyetoran	255
Penaarikan	255
Penukaran Uang	255
Satpam	135
Telepon	100
TOTAL	1255

Tabel 2. Penilaian Akhir Kertas kerja Layanan MRI versi 2.0 (2015)

Prosentase Penilaian	Kategori Layanan
91 - 100	Memuaskan
81 - 90	Baik
71 - 80	Cukup
61 - 70	Kurang
< 60	Buruk

Setelah semua aspek dinilai maka akan dapat diketahui bagaimana layanan frontliners BPRS MCI dari masing-masing aspek yang dinilai dan apa kategori penilaian layanan terhadap nasabah.

Penelitian ini dilakukan di kantor BPRS Mitra Cahaya Indonesia di Jl Kaliurang No. 28, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman, DI Yogyakarta dengan waktu penelitian sejak 1 Mei 2017 sampai 31 Mei 2017. Penelitian juga dilakukan pada saat jam layanan nasabah sehingga dapat diketahui bagaimana *frontliner* dalam melayani nasabahnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *frontliners* BPRS MCI Yogyakarta, baik

customer service, teller, maupun satpam. Sampel yang diambil adalah seluruh *frontliners* BPRS MCI Yogyakarta, baik *customer service, teller*, maupun satpam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek Fisik

Penilaian terhadap aspek fisik yang meliputi kenyamanan ruangan *banking hall*, peralatan *banking hall*, tampak luar gedung dan area parkir, toilet, serta area kerja *customer service* dan *teller* yaitu 75,15. Hal ini mengartikan bahwa layanan untuk aspek fisik di BPRS MCI Yogyakarta masuk dalam kategori cukup karena berada dirange skor 71-80.

Kenyamanan Ruangan Banking Hall

Berdasarkan pengamatan dan hasil *mystery shopper* ruangan *banking hall* BPRS MCI sudah terdapat tanaman dan vas bunga, namun masih belum berupa tanaman hidup. Lantai dan dinding ruangan *banking hall* terjaga kebersihannya. AC di dalam ruangan berfungsi dengan normal yaitu dingin atau sejuk, terdapat pengharum ruangan dan berfungsi dengan baik. Tersedia tempat sampah dalam kondisi baik dan bersih. Lampu penerangan yang ada di dalam *banking hall* menyala semua.

Peralatan Banking Hall

Di BPRS MCI telah terdapat papan nisbah, papan pengumuman, televisi LCD yang berfungsi dengan baik, tersedia pulpen di meja teller dan meja CS dengan tinta berwarna hitam dan pulpen tersebut berfungsi dengan baik. Di meja teller juga telah tersedia slip-slip yang biasanya digunakan nasabah untuk menulis transaksi. Namun *writing desk* (meja untuk menulis slip transaksi nasabah) masih gabung dengan teller. Kursi tunggu tamu juga telah tersedia di *banking hall* BPRS MCI dan dalam kondisi baik dan terawat. Pintu masuk ke *banking hall* perlu dibenahi karena pada saat dibuka berbunyi dan terasa berisik didengarkan. Terdapat tempat sampah dan kondisi tempat sampah bersih.

Tampak Luar Gedung dan Area Parkir

Kondisi keseluruhan dinding gedung terlihat bersih, *Facia sign outlet* atau papan

nama BPRS juga terlihat baru, terang, dan bersih. Teras juga terlihat bersih serta terdapat keset. Tersedia tempat parkir yang tertata rapi dan tidak berdebu. Tampak ada *space* untuk taman namun terkesan tidak terawat dan tidak asri.

Toilet

Kondisi toilet menurut pengamatan yaitu cukup. Sudah terdapat keset di depan toilet dengan kondisi kering dan bersih, kondisi toilet basah belum ada pengharum ruangan, lantai bernoda keramiknya, dinding dan plafon kurang bersih, tidak terdapat wastafel, tidak terdapat cermin, tidak terdapat tissue, dan tidak terdapat sabun. Toilet yang tersedia adalah jenis toilet basah. Air kran tergolong lancar dan kondisi air bening dan jernih. Sirkulasi udara belum baik, karena tidak terdapat angin pembuangan udara.

Area Kerja Customer Service dan Teller

Area Kerja Customer Service

Kursi yang disediakan untuk nasabah dalam kondisi yang baik dan tidak ada coretan-coretan. Namun Meja kerja CS terlihat masih terdapat beberapa arsip dan file yang terlihat langsung oleh nasabah. Hal ini menjadi kurang nyaman dan kurang terlihat rapi. Di meja CS juga belum terlihat adanya brosur-brosur produk yang semestinya bisa dipakai untuk mempermudah CS dalam menjelaskan produk dengan runtut dan jelas kepada nasabah.

Area Kerja Teller

Meja kerja teller bersih dari debu. Namun terlihat masih ada coretan-coretan yang sebaiknya harus dicat ulang sehingga terlihat bersih kembali. Di area teller terdapat mesin hitung uang yang dapat memudahkan teller dalam menghitung uang nasabah dalam jumlah besar (banyak). Pengamanan ruang teller sudah baik dan terlihat privat. Terdapat tulisan yang menjelaskan bahwa area teller hanya diperbolehkan untuk diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan berwenang saja. Untuk area kerja teller yang perlu dibenahi adalah pemisahan antara writing desk dengan meja layanan teller. Dan agar dilengkapi juga dengan contoh pengisian slip-slip transaksi nasabah.

Aspek Non Fisik

Penilaian terhadap aspek non fisik yang meliputi layanan telepon, satpam, teller, dan customer service akan dijabarkan ke masing-masing sub aspek.

Telepon

Penilaian terhadap kertas kerja telepon menunjukkan skor yaitu 86.67, hal ini diartikan bahwa layanan telepon di BPRS MCI masuk dalam kategori baik karena berada di range skor 81-90. Penilaian ini meliputi kecepatan, keramahan (*greeting* awal, *skill*, *greeting* akhir), meneruskan telepon, dan sikap selama bertelepon.

Kecepatan

Jumlah nada sambung atau dering sebelum diangkat kurang dari 3 dering hal ini sudah sesuai dengan kertas kerja layanan telepon

Keramahan (*greeting* awal, *skill*, *greeting* akhir)

Greeting awal : Petugas mengucapkan salam "Assalamu'alaikum WR.WB, menyebutkan nama bank, menyebutkan nama penerima telepon, menyebutkan "ada yang bisa dibantu?", menanyakan nama si penelpon, dan menanggapi nama penelpon dengan menyebut namanya.

Skill : Petugas cakap dalam menjawab telepon, tidak grogi, dan tegas.

Greeting akhir : Petugas mengucapkan terima-kasih telah menghubungi bank, mengakhiri pembicaraan di telepon dengan salam penutup.

Meneruskan telepon

Lama telepon dihold (disambungkan ke bagian lain) tidak sampai 15 detik atau 3 dering hal ini telah sesuai dengan kertas kerja layanan MRI.

Sikap selama bertelepon

Intonasi suara petugas dalam menerima telepon terdengar jelas dan suara terdengar seperti sambil tersenyum dalam berbicara di telepon.

Dari hasil pengamatan untuk aspek telepon, masih ditemukan beberapa kekurangan yang perlu untuk dilakukan perbaikan ke depan yaitu sebaiknya petugas mengucapkan kalimat intimasi yang bertujuan agar si penelpon merasa dirinya lebih dihargai dan diperhatikan, sekaligus terkesan akrab. Contoh kalimat intimasi tersebut Selamat beraktivitas bapak/ibu, semoga hari ini menyenangkan, dan sebagainya. Begitu juga wewenang atau tugas menerima telepon, apakah semua telepon masuk melalui customer service terlebih dahulu atau bagian back office juga bisa mengangkat telepon. Disampaikan demikian karena jika telepon sering berbunyi, maka petugas cs akan lebih sering menerima telepon pada saat yang bersangkutan juga melayani nasabah yang datang dihadapan cs. Berdasarkan kertas kerja layanan MRI maksimal petugas cs meminta ijin nasabah untuk melakukan interupsi atau meninggalkan nasabah sebanyak tiga (3) kali.

Satpam

Penilaian terhadap kertas kerja satpam menunjukkan skor yaitu 82.22, hal ini diartikan bahwa layanan satpam di BPRS MCI masuk dalam kategori baik karena berada dirange skor 81-90. Penilaian ini meliputi sikap, skill, dan penampilan.

Sikap

Keberadaan satpam: Terdapat satpam di dalam banking hall, dengan jumlah satpam yang bertugas pada siang hari di BPRS MCI berjumlah 1 (satu) orang, Sehingga satpam tersebut harus bisa mengcover layanan nasabah di dalam banking hall dan keamanan di area luar kantor (parkir). Sikap satpam : berdiri tegap, tersenyum, melakukan kontak mata dengan nasabah, sigap, tanggap, responsive. Posisi satpam: satpam aktif melakukan pengawasan, dan membantu layanan nasabah

Skill

Satpam membukakan pintu nasabah, namun pada saat membukakan pintu masuk bagi nasabah, satpam belum mengucapkan salam kepada nasabah. Satpam telah menawarkan bantuan, mengarahkan nasabah

sesuai dengan tujuan kedatangan, ikut membantu layanan ke nasabah, mengambilkan formulir pembukaan rekening, membantu pengisian formulir nasabah, misalnya kolom mana yang harus diisi, membantu mengangkat telepon yang masuk, membantu menjawab pertanyaan nasabah yang datang ke banking hall, mengucapkan terima kasih pada saat nasabah mau keluar sambil membukakan pintu nasabah. Namun belum diakhiri dengan salam.

Penampilan

Dari sisi penampilan, satpam telah menggunakan seragam dengan bersih dan rapi, rambut pendek dan rapi, wajah segar dan bersih, sepatu bersih dan mengkilap, nama satpam dipasang di seragam. Namun masih terlihat kekurangan dalam kelengkapan atribut, yaitu satpam belum terlihat membawa peluit, tali kur, sangkur/pentungan/ pisau komando/borgol. Kelengkapan atribut ini perlu dilengkapi karena satpam tetap harus antisipasi terhadap keamanan kantor. Berdasarkan kertas kerja layanan MRI, sikap satpam yang dilakukan dalam hal membantu nasabah cara pengisian formulir pembukaan rekening justru merupakan sikap *over service* karena itu adalah tugas dari customer service.

Teller

Penilaian terhadap kertas kerja teller menunjukkan skor rata-rata 89.15 kategori baik karena berada dirange skor 81-90. Penilaian ini meliputi sikap, skill, dan kemampuan. Skor ini diperoleh dari kertas kerja teller yang meliputi 3 aktivitas penilaian yaitu penyetoran, penarikan, dan penukaran uang. Untuk aktivitas penyetoran mendapatkan skor yaitu 86.27, aktivitas penarikan mendapatkan skor 87.45, dan aktivitas penukaran uang mendapatkan skor 93.73.

Sikap

Lama menunggu untuk dilayani : teller segera melayani nasabah setelah selesai melayani nasabah sebelumnya tanpa perlu menunggu lama.

Sikap teller mengawali pelayanan: berdiri, mempersilahkan nasabah, tersenyum, kontak mata, menawarkan bantuan. Namun

Tabel 3. skor penilaian kertas kerja layanan MRI versi 2.0 tahun 2015

Aspek yang Dinilai	Nilai Maksimal	Nilai yang Diperoleh	Skoring	Kategori
Aspek Fisik				
Kenyamanan Ruangan Banking Hall	38	25		
Peralatan Banking Hall	38	26		
Tampak Luar Gedung dan Area Parkir	21	21		
Toilet	38	28		
Area Kerja Customer Service dan Teller	30	24		
Total Skor Aspek Fisik	165	124	75.15	Cukup
Aspek Non Fisik				
Telepon	100	86.67	86.67	Baik
Kecepatan				
Keramahan				
Meneruskan telepon				
Satpam	135	111	82.22	Baik
Sikap	49	49		
Skill (Keahlian)	48	32		
Penampilan	38	30		
Teller	255	227	89.15	Baik
Penyetoran	255	220		
Sikap	102	80		
Penampilan	24	24		
Skill Penyetoran	129	116		
Penarikan	255	223		
Sikap	102	80		
Penampilan	24	24		
Skill Penarikan	129	119		
Penukaran Uang	255	239		
Sikap	102	86		
Penampilan	24	24		
Skill Penukaran Uang	129	129		
Customer Service	600	437	72.83	Cukup
Pembukaan Rekening	600	438		
Sikap	183	81		
Penampilan	32	32		
Skill Pembukaan Rekening	385	325		
Penutupan Rekening	600	434		
Sikap	183	157		
Penampilan	32	32		
Skill Penutupan Rekening	385	245		
Handling Complaint	600	439		
Sikap	183	117		
Penampilan	32	32		
Skill Handling Complaint	385	290		
TOTAL	1255	985.67		

belum mengucapkan salam (selamat pagi/siang /sore dan Assalamu'alaikum WR.WB), menyebutkan nama petugas teller, menanyakan dan menyebut nama nasabah.

Sikap teller selama pelayanan : kontak mata, tersenyum, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, tidak mengerjakan

pekerjaan lain selain yang berhubungan dengan nasabah, *active listening* dan fokus terhadap nasabah dan transaksinya.

Sikap teller setelah pelayanan : mengucapkan ada hal lain yang bisa dibantu, tersenyum, mengucapkan terima-kasih, mengucapkan sebutan Bapak/Ibu, berdiri ketika menyerahkan buku tabungan dengan kedua tangan terbuka. Hanya saja belum diakhiri dengan penutup salam "Assalamu'alaikum."

Skill

Transaksi dilakukan dengan cepat kurang dari 2 menit, teliti (jumlah uang, pengisian slip diteliti terlebih dahulu), teller menerima dan menyerahkan buku tabungan, slip, dan uang dengan dua tangan terbuka, teller memperlihatkan validasi dan hasil inputan di buku tabungan bahwa transaksi sudah dijalankan.

Penampilan

Meja kerja bersih dari debu, rapi, namun terlihat masih ada coretan-coretan di meja teller, ada papan nama petugas, pakaian seragam bersih, petugas (wanita) bermake up lengkap (bedak, lipstik, pensil alis, eyeshadow, dan blush on).

Customer Service

Penilaian kertas kerja CS menunjukkan skor rata-rata 72.83 kategori cukup karena berada dirange skor 71-80. Penilaian ini meliputi sikap, skill, dan kemampuan. Skor rata-rata ini diperoleh dari kertas kerja customer service yang meliputi 3 aktivitas penilaian. Untuk aktivitas pembukaan rekening mendapatkan skor 73.00, aktivitas penutupan rekening mendapatkan skor 72.33, dan aktivitas *handling* komplain mendapatkan skor 73.17.

Sikap

CS segera melayani nasabah setelah selesai melayani nasabah sebelumnya. Sikap CS mengawali pelayanan yaitu mempersilahkan nasabah duduk, tersenyum, kontak mata, menawarkan bantuan, memanggil nasabah dengan sebutan ibu. Namun CS belum memperkenalkan diri (nama), belum menanyakan dan memanggil nama nasabah, serta belum mengucapkan

salam misalnya selamat pagi/siang/sore/ dan Assalamu'alaikum WR.WB.

Sikap CS selama pelayanan kepada nasabah yaitu melakukan kontak mata, tersenyum, duduk tegak, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, CS masih terlihat mengerjakan pekerjaan lain pada saat melayani nasabah, *active listening* dan fokus terhadap nasabah dan transaksinya.

Sikap CS setelah pelayanan: mengucapkan ada hal lain yang bisa dibantu, tersenyum, mengucapkan terima kasih, mengucapkan sebutan Bapak/Ibu, berdiri setelah nasabah berdiri meninggalkan CS, CS tetap duduk ketika nasabah meninggalkan meja dan belum menyampaikan salam.

Skill

CS telah menanggapi permintaan buka rekening nasabah, CS menggali kebutuhan nasabah, CS menjelaskan fitur dan beberapa produk setelah nasabah menentukan pilihan, CS mengecek pengisian formulir pembukaan rekening, waktu pembukaan rekening cepat, CS melakukan konfirmasi rekening yang dibuka, nama yang tertera, dan nomor rekening nasabah, serta menyerahkan buku tabungan dengan kedua tangan. Pada tahapan skill ini sebaiknya yang membantu mengarahkan pengisian formulir adalah CS, kemudian CS juga harus melakukan penawaran program promo yang sedang berlangsung sehingga nasabah mengikuti program yang ditawarkan.

Penampilan

Di area meja kerja CS sudah tersedia papan nama petugas, petugas CS menggunakan seragam bersih dan rapi, CS (wanita) menggunakan make up lengkap (memakai bedak, lipstik, pensil alis, eyeshadow, dan blush on).

Dalam bentuk tabel, skor penilaian kertas kerja layanan MRI versi 2.0 tahun 2015, nilai aspek fisik dan aspek non fisik layanan BPRS MCI Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Selain aspek fisik dan aspek non fisik, masih terdapat hal yang dilakukan untuk perbaikan atau peningkatan layanan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Direktur BPRS MCI, disampaikan langkah

yang dilakukan untuk meningkatkan layanan yaitu :

Proses perekrutan *frontliners* yaitu dengan memilih staff yang berpengalaman kerja di bidang yang sama. Atau fresh graduate yang telah memiliki sertifikasi kompetensi di bidang layanan yaitu customer service dan teller, sehingga harapannya telah menguasai dasar-dasar layanan.

Staf *frontliner* saat ini telah mengikuti pelatihan layanan yang diadakan internal. Namun belum dilakukan refreshment atau diikutkan pelatihan layanan di eksternal.

Rotasi pegawai BPRS MCI belum dilakukan. Menurut Direktur BPRS MCI ini perlu dilakukan agar pegawai tidak merasa jenuh sekaligus untuk penyegaran.

KESIMPULAN

Aspek fisik mendapatkan nilai 75,15 dengan kategori nilai adalah cukup. Sehingga masih perlu pembenahan dan perbaikan secara menyeluruh baik kenyamanan ruangan banking hall, peralatan banking hall, tampak luar gedung dan area parkir, toilet, area kerja CS, dan area kerja teller sehingga aspek fisik ini bisa sesuai dengan kertas kerja standar layanan perbankan.

Layanan telepon mendapatkan skor 86,67 kategori baik namun skor ini masih perlu ditingkatkan lagi. Masih ditemukan kekurangan yaitu petugas agar mengucapkan kalimat intimasi yang bertujuan agar si penelpon merasa dirinya lebih dihargai dan diperhatikan, sekaligus terkesan akrab. Contoh kalimat intimasi tersebut Selamat beraktivitas bapak/ibu, semoga hari ini menyenangkan, dan sebagainya. Begitu juga wewenang atau tugas menerima telepon agar tidak semua telepon masuk melalui customer service terlebih dahulu atau bagian back office juga bisa mengangkat telepon. Sehingga tidak mengganggu layanan CS kepada nasabah. Satpam juga jangan mengangkat telepon karena bukanlah bagian dari pekerjaan satpam. Layanan telepon ini sebaiknya dilakukan mystery call rutin setiap bulan agar sesuai dengan kertas kerja.

Penilaian terhadap kertas kerja satpam menunjukkan skor yaitu 82,22, hal ini diartikan

bahwa layanan satpam di BPRSMCI masuk dalam kategori baik karena berada dirange skor 81-90. Namun tetap perlu perbaikan yaitu kelengkapan atribut satpam, satpam agar mengucapkan salam pada awal dan akhir layanan, satpam tidak diperkenankan mengangkat telepon, dan stpam tidak diperkenankan melayani pengisian formulir pembukaan rekening nasabah.

Teller untuk penilaian kertas kerja menunjukkan skor rata-rata 89.15 kategori baik. Hanya perlu beberapa perbaikan yaitu mengucapkan salam diawal dan akhir layanan, dan menanyakan nama nasabah serta memanggilnya minimal 3 kali selama melayani. Untuk hal lain dikertas kerja sudah sesuai.

CS menunjukkan skor rata-rata 72.83 kategori cukup. Sehingga CS perlu lebih banyak pembenahan yaitu dari sisi sikap dan skill. Posisi CS memegang peranan besar untuk perolehan nilai kertas kerja sehingga CS harus betul-betul menerapkan kertas kerja layanan.

Perlu dilakukan refreshment dan pelatihan agar *frontliner* bisa terus memperbaiki layanan sekaligus untuk mengikuti perkembangan layanan. Hal ini bisa dilakukan misalnya dengan *role play* dan *sharing session*. Sehingga manajemen dan *frontliners* bisa mengetahui secara langsung kekurangan dalam melayani nasabah dan bisa pada saat itu juga dilakukan perbaikan.

Staf *frontliner* di BPRS MCI untuk posisi CS dan teller agar diikutkan sertifikasi kompetensi sehingga kemampuannya dalam melayani nasabah lebih kompeten lagi dan sesuai standar yang ditetapkan.

Standar Operasional Prosedur khusus untuk layanan nasabah harus dibuat. Dengan adanya SOP layanan manajemen BPRS MCI dapat mengetahui layanan apa yang sudah dan belum dilakukan oleh *frontliners*nya.

BPRS MCI perlu melakukan rotasi pegawai *frontliner*. Hal ini bisa dilakukan agar pegawai tidak merasa jenuh sekaligus dengan adanya penyegaran..

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafii, 2001, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta, Gema Insani.
Aplikasi Kertas Kerja Layanan Bank MRI versi 2.0, 2015, Bank BNI Syariah, Jakarta.

- Atep, Adya, Barata, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2016, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir, 2011, *Etika Customer Service*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir, 2013, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Majalah Hasanah Paper, 2015, *Penghargaan-Penghargaan Bank BNI Syariah Tahun 2015*, Penerbit Bank BNI Syariah, Jakarta
- Nina Rahmayanty, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy, 2016, *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik, Septi, Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Jakarta, Pustaka Belajar.
- Rudi M Tambunan, 2008, *Standar Operating Procedures (SOP)*, Jakarta
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta