Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia (JESI)

Vol XIII, No 2 , Juni 2023

ISSN 2089-3566 (Print), 2503-1872 (Online)

<https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JESI/index>

**Analisis Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Sukaramai Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Nasabah**

**Misbah Sitohang1, Tri Inda Fadhila Rahma2**

1,2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam - Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

misbahsihotang@gmail.com1, triindafadhila@uinsu.ac.id2

**Abstract**

This study aims to analyze the customer service strategy of Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai in improving excellent service to customers. This study uses a qualitative approach and SWOT data analysis techniques, namely strengths, weaknesses, opportunities and threats. This research shows that BSI KCP Medan Sukaramai customer service in improving excellent service must pay attention to strategic factors. Strategic factors in terms of strengths (strengths) are using polite language, performing services quickly and precisely, and the ability to remember. Meanwhile, in terms of weaknesses, the network, banking system and bank image are only intended for the Muslim community. So this strength must be utilized to be able to reach the opportunities that exist, namely that the bank is in an area that is easily accessible by the public because it is passed by public transportation and also sharia business principles which do not limit customers based on their religion. Weaknesses must be minimized to avoid threats, which in fact the BSI KCP Medan Sukaramai office is close to a private bank, namely Bank Muamalat, which has the potential to be an alternative choice for the community if the service received at BSI KCP Medan Sukaramai is not as expected and people's habits are still frequent. transactions in conventional banks are also a further threat.

**Keywords**: *Strategy, Customer service, and Excellent Service*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi customer servive Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik analisis data SWOT yaitu kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities) dan ancaman (threats). Penelitian ini menunjukkan bahwa customer service BSI KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima harus memperhatikan faktor-faktor strategis. Faktor strategis dari segi kekuatan (strengths) adalah menggunakan bahasa yang sopan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemampuan mengingat. Sedangkan dari segi kelemahan adalah jaringan, system bank dan image bank yang hanya diperuntukkan untuk masyarakat muslim saja. Maka kekuatan ini harus dimanfaatkan untuk dapat menggapai peluang (opportunities) yang ada yaitu bahwa bank berada di kawasan yang mudah dijangkau oleh masyarakat karena dilewati oleh angkutan umum dan juga prinsip usaha syariah yang tidak membatasi nasabah berdasarkan agamanya. Kelemahan harus diminimalisir untuk menghindari ancaman (threats) yang mana pada kenyataannya kantor BSI KCP Medan Sukaramai dekat dengan bank swasta yaitu Bank Muamalat yang berpotensi sebagai alternatif pilihan masyarakat jika pelayanan yang diterima di BSI KCP Medan Sukaramai tidak sesuai yang diharapkan dan kebiasaan masyarakat yang masih sering bertransaksi di bank konvensional juga menjadi ancaman selanjutnya.

**Kata-kunci**: Strategi, Cutomer service, dan Pelayanan Prima

|  |  |
| --- | --- |
| Article History Received Date: April 29th, 2023 Revised Date: May 10th, 2023 Accepted Date: May 12th, 2023 | DOI : XXXXXX.XXXX.XXXXXX.XXXX.XXXXXcoresponding author :fikrihaikalusowen789@gmail.com |

**Introduction**

Strategi pelayanan merupakan suatu kegiatan proses pengaturan dalam menerapkan sebuah strategi perusahaan sehingga keluhan dapat teratasi serta dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini bank harus terus meningkatkan kepatuhan operasional bank. Maka customer service harus mampu memperhatikan pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan operasinal bank (Lutfiatin. et.al., 2022: 133). Customer service dituntut untuk memeberikan pelayanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut, customer service harus memahami dasar-dasar pelayanan terutama mengenai produk yang ditawarkan bank. Kualitas pelayanan yang diberikan customer service harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan oleh bank. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar tahapan aktivitas yang dilakukan pada saat melakukan pelayanan secara menyeluruh. Tujuan dari adanya SOP ini adalah untuk menciptakan pelayanan prima sesuai dengan strandar yang tepat. Standar Operasional Prosedur pelayanan prima oleh customer service KCP Medan Sukaramai adalah: (1). Bersikap ramah, murah senyum, dan tidak lupa mengucapkan salam. (2). Standar waktu pelayanan nasabah harus memenuhi waktu target kecuali ketika BSI KCP Medan Sukaramai sedang ramai maka pelayanan menyesuaikan. (3). Customer service harus menguasai seluruh tahapan proses transaksi dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

BSI menargetkan untuk bisa menyelenggarakan Life With BSI Expo 2023 dibeberapa kota besar. Saat ini kota Medan menjadi pembuka LWB Expo 2023. Adapun setelah Medan BSI akan mengadakan acara serupa di Kota Semarang, Jakarta, Bandung dan Banjarmasin. Maka dalam hal ini Bank Syariah Indonesian Medan Sukaramai yang beralamat di Jl. A.R Hakim No. 70 C – 70 D, Kel. Sukaramai I, Kec. Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara ini harus mampu menciptakan citra baik bank terlebih dahulu agar masyarakat berminat untuk menabung di BSI KCP Medan Sukaramai yang mana customer service sebagai garda terdepan yang secara langsung berhadapan dengan semua ketidakpahaman nasabah terkait transaksi bank karena tujuan dari kegiatan Life With BSI ini adalah membawa BSI lebih dekat dengan masyarakat dan meningkatkan brand awareness layanan perbankan BSI di kota Medan dengan memberikan berbagai promo special. BSI KCP Medan Sukaramai dalam hal ini diharapkan keikutsertaannya dalam kegiatan tersebut sebagai upaya meningkatkan kinerja bank.

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti dengan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai bahwasanya bank bekerja harus sesuai dengan peraturan yang ada, dimana bank harus memberikan pelayanan secara prima dengan prinsip syariah, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabah atau calon nasabah dengan baik, sopan, ramah, dan dapat dipercaya. Hal ini bertujuan agar nasabah tetap menjalankan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dan calon nasabah yang berkunjung menjadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di bank tersebut, dan menarik calon nasabah baru untuk melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan.

Menurut Kasmir (2005) semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah melalui customer service maka semakin baik respon yang diberikan nasabah kepada bank. Jika kualitas pelayanan yang diberikan bank kurang baik, maka akan semakin besar kemungkinan nasabah pindah ke bank lain yang mana hal ini akan semakin memberikan pengaruh buruk terhadap bank dan dapat mempengaruhi citra bank di masyarakat sekitar. Maka untuk menghindari hal tersebut dibutuhkan strategi yang baik dan juga tepat dari pihak bank melalui customer service sebagai bagian yang paling pertama dan utama yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Selain dari pemahaman diatas penelitian ini juga didasarkan pada penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan oleh Febrina (2022) penerapan pelayanan prima dapat mempermudah penanganan keluhan dari nasabah yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Yani (2019) juga mengatakan pelayanan prima dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan yang kuat dengan perusahaan. Selanjutnya Parsaoran (2017) juga mengatakan tujuan utama pada pelayanan prima ini salah satunya adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Jadi, pada saat nasabah berkunjung di sebuah bank pertama kali mereka akan menemui customer service yang akan melayani untuk memenuhi kebutuhan nasabah seperti membuka sampai menangani komplain. Dari sini, nasabah dapat menaruh penilaian terkait dengan kepuasan mereka saat berkunjung di sebuah bank, dengan pelayanan optimal yang diberikan oleh customer service maka nasabah akan merasa puas, dengan pelayanan yang baik maka dapat menumbuhkan citra yang baik juga terhadap bank.

Penelitian terdahulu diatas mendorong peneliti untuk mengetahui bagaimana strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah, bagaimana penanganan keluhan nasabah yang dihadapi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima dan pelayanan prima seperti apakah yang dinginkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

**Method**

 Jenis dan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau di tempat penelitian bertemu secara langsung dengan responden. Penelitian ini nantinya menghasilkan penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa teknik statistik. Penulis mengambil lokasi di Bank Syariah Indonesian Medan Sukaramai Jl. A.R Hakim No. 70 C – 70 D, Kel. Sukaramai I, Kec. Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data mengenai strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai. Sumber data dari penelitian ini adalah pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai.

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan berupa profil Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai, visi-misi dan produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai. Selain itu penggunaan buku dan jurnal terkait strategi, dan pelayanan prima sebagai landasan teori dalam penelitian ini sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian berdasarkan teori yang telah ada dan memungkinkan untuk berkembang setelah penelitian. Sumber-sumber penelitian terdahulu yaitu jurnal dan skripsi yang relevan untuk menujukkan kebaruan dari penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif, yang terdiri dari strengths, weaknesses, opportunities dan threats. Menurut Rangkuti (2001), analisis SWOT adalah suatu identifikasi faktor strategis secara sistematis untuk merumuskan strategi. Analisis SWOT bertujuan untuk memaksimalkan kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities), namun dapat meminimalkan kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai. Wawancara adalah metode umum dan efektif untuk mengungkapkan atau memahami keingin maupun kebutuhan. Dokumentasi merupakan salah satu dari tata cara yang dipakai dalam mengakulasi informasi pada riset kualitatif. Dokumentasi ialah memo tercatat yang isinya statement tercatat yang terbuat oleh seorang ataupun badan dalam bagan pembuktian kejadian.

**Result dan Discussion**

**Analisis SWOT Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai**

Untuk menganalisis strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah mengunakan teknik analisis dengan SWOT yaitu: (1) Kekuatan (strengths): (a). Customer service selalu menggunakan bahasa yang sopan. (b) Kemampuan mengingat yang dimiliki customer service cukup kuat. (c) Customer service melayani dengan cepat dan tepat. (2) Kelemahan (weaknesses): (a) Jaringan bank yang sering eror. (b) System bank seperti computer sering mengalami kerusakan. (c). Image di masyarakat BSI sebagai bank yang hanya diperuntukkan untuk masyarakat Islam saja. (3) Peluang (opportunities): (a) Akses menuju bank yang mudah karena dilewati angkutan umum. (b) Dekat dengan perumahan warga. (4) Ancaman (threats): (a) Ada bank Islam lain yang menjadi pesaing disekitar BSI KCP Medan Sukaramai. (b) Kebiasaan masyarakat yang masih sering menggunakan bank-bank konvensional.

**Strategi IFAS dan EFAS Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai**

Langkah-langkah penyusunan table SWOT penelitian ini adalah: (1) Masukkan faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman customer service pada kolom 1 (Freddy Rangkuti, 2001:22). (2) Berikan bobot masing-masing faktor strategi dengan skala 1.0 (sangat kuat) sampai skala 0.0 (tidak kuat). Total bobot tidak lebih dari 1.0 (Diklat Spama, 2000:13). (3) Berikan rating untuk masing-masing faktor. Rating diberi skala mulai dari 4 (sangat kuat) sampai skala 1 (lemah). Faktor yang bernilai positif (yang masuk kategori kekuatan dan peluang) diberi rating dari 1 sampai 4, jika kekuatan dan peluangnya besar sekali diberi rating 4 dan jika kekuatan dan peluangnya rendah maka ratingnnya 1. Sedangkan faktor yang bernilai negative (yang masuk kategori kelemahan dan ancaman) kebalikannnya. Jika kelemahan dan ancamannya besar sekali maka diberi rating 1 dan jika kelemahan dan ancamannya rendah diberi rating 4. (4) Jumlah skor merupakan hasil perkalian antara bobot dengan rating.

**Tabel 1. Internal Factor Analysis Summary (IFAS)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Faktor Internal | Bobot  | Rating | Skor |
|  Strengths (S) |
| Bahasa yang sopan | 0.24 | 4 | 0.96 |
| Kemampuan Mengingat  | 0.18 | 3 | 0.54 |
| Kecepatan dan Ketepatan | 0.24 | 4 | 0.96 |
|  Sub Total 0.66 2.46 |
|  Weaknesses (W)  |
| Jaringan  | 0.09 | 1.5 | 0.14 |
| System Bank | 0.12 | 2 | 0.24 |
| Image Bank di Masyarakat | 0.12 | 2 | 0.24 |
|  Sub Total 0.33 0.62 |
|  Total 1.00 16.5 3.08 |

**Tabel 2. Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Faktor Eksternal | Bobot | Rating | Skor |
|  Opportuities (O) |
| Akses yang mudah karena dilewati angkutan umum | 0.2 | 3 | 0.6 |
| Dekat dengan perumahan warga | 0.26 | 4 | 1.04 |
| Prinsip usaha syariah yang tidak membatasi nasabah berdasarkan agama | 0.26 | 4 | 1.04 |
|  Sub Total 0.72 2.68 |
|  Threats (T) |
| Dekat dengan Bank Islam sebagai pesaing | 0.1 | 1.5 | 0.15 |
| Kebiasaan masyarakat | 0.17 | 2.5 | 0.43 |
|  Sub Total 0.27 0.58 |
|  Total 1.00 3.26 |

Berdasarkan tabel 1 diatas, faktor-faktor kekuatan (strengths) mempunyai skor 2.46 sedangkan di faktor-faktor kelemahan (weaknesses) mempunyai skor 0.62. Maka berdasarkan hal tersebut dapat dipahami bahwa customer service BSI KCP Medan Sukaramai mempunyai kekuatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelemahannya dalam menentukan strategi customer service. Kemudian pada tabel 2 dapat dilihat bahwa faktor peluang (opportunities) mempunyai skor 2.68 sedangkan pada faktor ancaman (threats) mempunyai skor 0.58, maka dapat dipahami bahwa peluang yang dimiliki customer service dalam meningkatkan pelayana prima lebih besar dibandingkan dengan ancaman yang ada.

Berdasarkan hasil susunan faktor-faktor diatas, maka rangkaian skornya dapat disusun kembali sebagai berikut: Kekuatan (S) = 2.46, Kelemahan (W) = 0.62, Peluang (O) = 2.68 dan Ancaman (T) = 0.58. Untuk menentukan strategi yang lebih spesifik dari nilai yang dimasukkan dalam diagram pilihan strategi, disebabkan hasil pada tabel terlihat bahwa skor yang mengarah pada strategi growth. Skor pada tabel menunjukkan bahwa peluang (O) lebih besar dibandingkan dengan kekuatan (S)

dan hasilnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

**III**

*Trun-aaround*

***Weakneses***

 (+0,62)

***Strenghts***

 (+2,46)

***Opportunities***

 (+2,68)

**I**

*Growth*

**5**

**3**

**1**

**4**

**3**

**4**

**5**

**2**

**(2,1)**

**(1,84)**

**-1**

**-5 -4 -3 -2 -1**

**1 2 3 4 5**

**II**

*Diversifikasi*

**IV**

*Defensif*

**-5**

**-4**

**-3**

**-2**

**3**

**4**

**5**

***Threats***

 (+0,58)

Gambar 1 Diagram Analisis SWOT EFAS/IFAS

Kuadran I menjadi situasi yang menguntungkan, karena mempunyai kekuatan dan peluang yang dapat dimanfaatkan ke arah yang lebih berkembang lagi. Strategi yang tepat untuk diterapkan dalam situasi ini adalah dengan mendukung strategi agresif (growth). Sedangkan kuadran II adalah kondisi dimana mempunyai ancaman akan tetapi masih mempunyai kekuatan untuk menghindari ancaman. Selanjutnya kuadran III merupakan situasi mempunyai peluang yang besar akan tetapi disisi lain juga mempunyai beberapa kelemahan secara internal. Dan yang terakhir kuadran IV yaitu situasi yang tidak menguntungkan karena mempunyai berbagai ancaman dan juga kelemahan dari dalam. Dari gambar 1 serta tabel 3 dapat diketahui bahwa peluang yang dimiliki lebih besar dibandingkan dengan kekuatan, yang mana strategi yang dilakukan oleh customer service BSI KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima mengarah pada situasi growth strategy yang mana strategi ini diperuntukkan mencapai pertumbuhan, baik

 dalam penjualan, maupun keuntungan (Rangkuti 2008, 96). Analisis Matriks SWOT Pada Customer Service BSI KCP Medan Sukaramai. Berdasarkan hasil analisis diatas dapat digambarkan bahwa strategi customer service BSI KCP Medan Sukaramai dalam meningkatkan pelayanan prima adalah: (1) Strategi kekuatan dan peluang (S-O) yaitu dengan memanfaatkan kekuatan untuk mendapatkan peluang yang ada dengan cara: (a) Customer service harus lebih memperhatikan ketika ada nasabah yang tidak bergama Islam guna menjaga citra baik bank agar mereka tidak merasa adanya perbedaan perlakuan antara nasabah yang muslim dengan yang non-muslim. (b) Menyesuaikan bahasa yang digunakan customer service dalam melayani nasabah dengan situasi dan kondisi nasabah.

Strategi kekuatan dan ancaman (S-T), yaitu memanfaatkan kekuatan untuk menghadapi ancaman dengan cara: (a) Customer service sebagai garda terdepan bank dalam menciptakan citra baik harus mampu mempertahankan nasabah bank untuk selalu bertransaksi di BSI dengan cara memberikan pelayanan yang baik yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. (b) Memperkenalkan produk-produk dan akad-akad yang ada di bank dengan bahasa yang mudah dipahami dan menjelaskan keunggulan BSI dibanding bank konvensional atau bank swasta Islam lainnya pada nasabah yang baru memulai transaksi menggunakan bank syariah. Strategi kelemahan dan peluang (W-O), yaitu meminimalisir kelemahan untuk mendapatkan peluang yaitu dengan cara: (a) Sering mengucapkan kata maaf ketika nasabah merasa kesulitan dalam bertransaksi. (b) Menjadi pendengar yang baik ketika nasabah mengatakan keluhan dan permasalahan yang dihadapinya. (c) Memberikan alternative penyelesaian atas segala masalah yang dihadapi oleh nasabah. Strategi kelemahan dan ancaman (W-T) yaitu meminimalisir kelemahan dalam upaya menghadapi ancaman dengan cara: (a) Menjaga loyalitas nasabah dengan cara membuat nyaman nasabah ketika menjelaskan masalah dan keluhannya. (b) Menjelaskan secara detail penyebab masalah yang dihadapi nasabah agar tidak terjadi miss komunikasi atau kesalahpahaman.

Hambatan-Hambatan Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam Meningkatkan Pelayanan Prima.

Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi atau bank, yang berada di bagian Front Office, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank. Bentuk pelayanan customer service tidak hanya pada pemberian informasi pada nasabah, tetapi juga menerima keluhan dari nasabahnya, serta mencarikan jalan keluar dari setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabahnya dengan sikap ramah, sopan, tidak memotong pembicaraan nasabah, bertanya setelah selesai berbicara, serta mau mendengarkan setiap keluhan nasabahnya dengan empati. Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dilaksanakannya. Fungsi dan tugas-tugas seorang customer service harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Customer service mempunyai peranan yang sangat penting pada kinerja bank. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang customer service adalah memberikan pelayanan, dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer service dalam melayani nasabah harus bersikap ramah dan sopan dan harus bisa meyakinkan nasabah maupun calon nasabah untuk tetap setia dengan bank yang bersangkutan. Secara umum, peranan seorang customer service yaitu sebagai penghubung antara bank dengan nasabah.

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang telah memenuhi SOP dan standar kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan. Pelayanan prima erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan sehingga dapat meminimalisir terjadinya keluhan pelanggan. Untuk mencapai pelayanan yang baik perlu memenuhi konsep pelayanan prima. Pelayanan prima dapat mendapatkan loyalitas pelanggan khususnya pada perusahaan jasa. Bagi perusahaan pelayanan merupakan hal yang sangat penting oleh karena itu perusahaan biasanya memiliki customer service yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena customer service dapat menangani keluhan pelanggan dengan solusi yang tepat.

Menurut Barata (2003) dalam Laurena (2015), konsep pelayanan prima ada 6 yaitu attitude, ability, attention, action, accountability, dan appearance. Citra perusahaan berawal dari kesan yang diberikan oleh karyawan perusahaan, terutama adalah frontliner atau karyawan yang menangani pihak luar perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Karyawan dari perusahaan harus memiliki sikap ramah penuh simpatik dan memiliki profesionalisme yang tinggi pada perusahaan.

Karyawan harus mempunyai kemampuan dasar untuk melakukan program pelayanan prima seperti komunikasi efektif. Memiliki pengetahuan di bidang pekerjaan yang dijalani. Memahami dan melakukan SOP dasar agar dapat menangani pelanggan dengan baik Memahami hal apa saja yang harus dirahasiakan dan yang boleh di infokan keluar. Mampu memotivasi diri agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan profesional tidak membawa masalah pribadi dalam pekerjaan.

Attention adalah bentuk kepedulian karyawan pada pelanggan yang memenuhi kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dan pemahaman kritik dan saran dari pelanggan. Karyawan harus bergerak cepat dan menfokuskan perhatiannya untuk segera melayani pelanggan terkhusus pada saat pelanggan menunjukan tanda bahwa mereka membutuhkan bantuan atau layanan. Dalam memberikan perhatian harus diiringi dengan action (tindakan) yaitu dengan cara memastikan kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi dengan tutur kata yang sopan. Pencatatan dapat dilakukan di form yang tersedia ketika permintaan pelanggan terkait transaksi cukup beragam. Jika kebutuhan/keinginan pelanggan sudah terlayani maka ucapkan terimakasih dan menanyakan apa ada hal lain yang bisa dibantu dengan mengatupkan kedua tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Accountability atau tanggung jawab adalah sikap keberpihakan karyawan terhadap pelanggan sebagai rasa empati dan kepedulian yang dilaksanakan dengan sepenuh hati agar dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan. Penampilan dari karyawan baik secara fisik maupun nonfisik dapat merefleksikan kredibilitas pada perusahaan. Karyawan harus menerapkan dan memahami standar penampilan yang ditetapkan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Raihana sebagai customer service, beliau mengatakan bahwa ketika melakukan tugas dan tanggung jawabnya seringkali menghadapi berbagai hambatan. Seperti nasabah yang sudah lanjut usia dan tidak didampingi oleh keluarga lainnya, maka customer service harus memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Nasabah yang sudah lanjut usia akan membutuhkan informasi serta perhatian yang lebih besar lagi dibandingkan nasabah-nasabah yang masih muda. Dalam hal ini customer service diharapkan lebih sabar dan lebih bijak dalam memilih kata-kata yang tepat sehingga nasabah tersebut dapat mengerti dengan jelas apa yang dimaksud oleh customer service. Selain itu kendala yang paling sering dikeluhkan oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai bahwa jaringan ATM tidak banyak, jadi dengan adanya hal ini nasabah harus datang ke kantor untuk bertransaksi atau harus menarik ATM di bank lain. Dalam menghadapi segala keluhan dari nasabah, hal pertama yang dilakukan customer service BSI KCP Medan Sukaramai adalah menjadi pendengar yang baik dengan menatap mata nasabah dengan santun dan gesture tubuh yang baik, setelah itu simpulkan kembali inti dari permasalahan yang terjadi. Kemudian jika sudah ditemukan inti dari permasalahan yang dialami oleh nasabah maka jelaskan secara detail penyebab masalah tersebut. Selanjutnya adalah memohon maaf dengan tulus dengan apa yang telah terjadi, tetap rendah hati dan juga tersenyum dengan mengatupkan kedua tangan. Dan seterusnya yang harus dilakukan adalah memberikan alternatif solusi sesuai dengan kebijakan perusahaan dan menjelaskan secara detail tahap penyelesaian kendala yang dialam jelaskan secara detail penyebab masalah tersebut. Selanjutnya adalah memohon maaf dengan tulus dengan apa yang telah terjadi tetap rendah hati dan juga tersenyum dengan mengatupkan kedua tangan. Dan seterusnya yang harus dilakukan adalah memberikan alternatif solusi sesuai dengan kebijakan perusahaan dan menjelaskan secara detail tahap penyelesaian kendala yang dialami.

**Conclusion**

Strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Sukaramai dalam upaya meningkatkan pelayanan prima adalah dengan menggunakan bahasa yang sopan, mengingat dan memahami dengan jelas produk yang ditawarkan bank, melayani dan menangani keluhan nasabah dengan cepat dan tepat guna menjaga kenyamanan nasabah yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Customer service harus mampu memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk mendapatkan peluang, mampu memanfaatkan kekuatan dalam menghadapi ancaman, mampu meminimalisir kelemahan untuk mendapatkan peluang yang ada dan mampu meminimalisir kelemahan dalam menghadapi ancaman. Kendala yang paling sering dikeluhkan oleh nasabah di BSI KCP Medan Sukaramai bahwa jaringan ATM tidak banyak, jadi dengan adanya hal ini nasabah harus datang ke kantor untuk bertransaksi atau harus menarik ATM di bank lain. Dalam menghadapi segala keluhan dari nasabah, hal pertama yang dilakukan customer service BSI KCP Medan Sukaramai adalah menjadi pendengar yang baik dengan menatap mata nasabah dengan santun dan gesture tubuh yang baik, setelah itu

**References**

Barata, Ateb Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT.Elek Mediakomputindo.

Batubara, Maryam, Khairina Tambunan, dan Rizkika Yulika. 2023. Strategy in Maintaining Business Partner Loyality at PT. Askrindo Syariah Financing Guarantee Medan Search. Internasional Journal of Economic, Business and Accounting Research (IJEBAR), 7 (1), 1-14.

Daryanto, & Setyabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.

Effendi, Onong. Uchayana. 1992. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Rosdakarya.

Febrina, Nugraheny Noor. Penerapan Pelayananan Prima Oleh Customer Service dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Bank Muamalat Indonesia. Universitas Islam Indonesia (2022).

Fitri Yani. 2019. Analisis Pelayanan Prima (Service Excelence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Padangsidimpuan. Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Kadarman, A. M. 1990. Pengantar Ilmu Manajemen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Laurena, D. J. 2015. Analisis Pelayanan Prima dengan konsep A6 pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya. journal.unair.ac.id, 6-7.

Lutfiatin, Vivi & Aminuddin Luthfi Hadi. “Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah”. Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam Volume 4, No. 2 (2022): 133-142.

Maddy, Khairul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama Digit.

Rahmayanty, Rima, 2010. Menejemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, F. 2017. Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2008. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Suwithi, Ni Wayan. 1999. Pelayanan Prima (Costumer Care). Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

Copyright © 2020, JESI : Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia

https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/JESI