

UPAYA FRONTLINER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP MEDAN SETIA BUDI

Muhammad Alwan Atha¹, Ahmad Perdana Indra²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

mhdalwanatha@gmail.com, perdanaindra76@gmail.com

ABSTRAC

The purpose of this research is to find out the extent of the frontliner's efforts to improve customer service at the Indonesian Sharia Bank KCP Medan Stia Budi, as well as the obstacles found and how to solve them. Techniques in collecting data in this research, the authors use the method of observation and in-depth interviews. The results of this study indicate that the frontliner is a very important element and is at the forefront of dealing directly with customers and prospective customers. The conclusions that can be drawn from this research are how the frontliners attempt to improve customer service, the authors advise Bank Syariah Indonesia to focus on the customers they face and quickly handle various kinds of customer complaints even though their backgrounds are different.

Keywords: Frontliners, Services, Customers, Banks

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana upaya frontliner untuk meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia kcp medan setia budi, serta hambatan yang di temukan dan cara penyelesaiannya. Teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi dan wawancara mendalam. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa frontliner merupakan elemen yang sangat penting dan menjadi barisan palingdepan yang berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah. Simpulan yang dapat pada penelitian ini adalah bagaimana upaya frontliner untuk meningkatkan pelayanan nasabah, penulis memberikan saran kepada Bank Syariah Indonesia agar fokus kepada nasabah yang dihadapi dan cepat menangani berbagai macam keluhan nasabah walaupun latar belakang berbeda beda.

Kata Kunci: Frontliner, Pelayanan, Nasabah, Bank

PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang masyarakat sudah tidak asing dengan dunia perbankan. Perekonomian suatu negara tidak terlepas dari perbankan misalnya kegiatan-kegiatan pembayarannya yang menggunakan uang sebagai mediana. Adapun Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2), menyebutkan bahwa bank merupakan badan usaha yang bertugas melakukan penghimpunan dana masyarakat yang berbentuk simpanan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun lainnya yang tujuannya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Bank juga sebagai lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, peminjaman uang, dan menerbitkan promes atau banknote.

Pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan sangatlah ketat. Tidak hanya berasal dari Bank Konvensional bahkan Bank Syariah pun saat ini berlomba-lomba ingin menunjukkan kualitas, keunggulan produk dan jasa layanan mereka. Untuk meningkatkan jasa pelayanan yang baik tentunya dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dan memiliki skill. Salah satu kunci keberhasilan suatu Bank adalah faktor kepuasan nasabah. Faktor inilah yang seringkali dipakai oleh suatu Bank untuk mengukur kualitasnya. Nasabah yang merasa puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu Bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang prima. Sehingga pelayanan prima kepada nasabah akan sangat berpengaruh pada baik dan buruknya sebuah Bank. Dalam sebuah Bank terdapat unit yang menjadi garda depan suatu Bank dalam hal pelayanan yaitu *frontliner*. Bagian *frontliner* yang terdiri dari *teller* dan *customer service* adalah salah satu yang terpenting untuk meningkatkan jasa pelayanan yang baik.

Teller dan *customer service* memiliki tugas untuk bertransaksi langsung dengan nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Untuk dapat bertransaksi langsung dengan nasabah tentunya harus memiliki beberapa kriteria seperti sikap yang ramah kepada nasabah, pakaian yang terlihat sopan, dan senyum kepada nasabah, dengan begitu nasabah akan merasa nyaman saat sedang bertransaksi. Sehingga memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sudah menjadi tujuan *frontliner* yang bisa menjadikan nasabah menjadi nyaman dan puas karena terlayani dengan baik..

LANDASAN TEORI

Pengertian Bank

Bank menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan

dan kredit dan atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari penjelasan tersebut bisa diartikan bahwa bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, aktivitas perbankan pasti berkaitan dengan bidang keuangan sehingga bank tidak pernah lepas dari masalah keuangan.

Bank syariah berasaskan pada prinsip syariah, prinsip kehati-hatian, dan demokrasi ekonomi ketika melaksanakan kegiatan usahanya. Adapun tujuan dari perbankan syariah yaitu mendorong kegiatan dalam pembangunan nasional untuk meningkatkan kebersamaan, keadilan, dan kesejahteraan rakyat. Kemudian fungsi perbankan syariah menurut Undang-Undang N0 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah adalah:

- a. Fungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat menjadi kewajiban bank syariah dan UUS.
- b. Fungsi sosial yang berbentuk lembaga baitul mal dijalankan oleh bank syariah dan UUS, yang artinya menerima dari zakat, sedekah, infak, hibah, dan dana sosial untuk disalurkan kepada pengelola zakat.
- c. Penghimpunan dana dari wakaf yang disalurkan ke badan pengelola wakaf yang sesuai kehendak pemberi wakaf, kegiatan ini dilakukan oleh bank syariah dan UUS.
- d. Menjalankan fungsi sosial yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

FRONTLINER

Frontliner adalah barisan bagian depan yang kegiatan utamanya di depan dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu. Berikut adalah bagian dari frontliner yang ada di bank syariah yang terdiri dari teller dan customer service

Teller

Petugas bank yang melakukan pekerjaan di frontline banking hall untuk menjalankan kegiatan transaksi secara langsung kepada nasabah dalam penerimaan dan penarikan tunai atau nontunai serta melakukan pembukuan adalah *teller*. Kemudian tanggung jawab *teller* adalah menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. *Teller* juga melakukan tanda tangan pengesahan pada suatu dokumen transaksi, pada umumnya teller bekerja di belakang gerai (*counter*) dalam suatu lembaga keuangan.

Sebagai *frontline*, *teller* harus memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan

tepat kepada nasabah yang sesuai dengan "Standar Pelayanan *Teller*" dalam mengembangkan bisnis bank. *Teller* harus menjaga kebersihan dan kerapian *counter* karena secara langsung akan bertemu dengan nasabah. *Teller* juga mendukung pelaksanaan *cross selling* atas produk-produk bank kepada nasabah dan menampung saran atau usulan nasabah untuk di sampaikan kepada atasan.

Customer Service

Customer service berasal dari dua kata yaitu "*customer*" yang artinya pelanggan, dan "*service*" yang artinya pelayanan. *Customer service* merupakan sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin

mendapatkan jasa pelayanan serta produk-produk bank. *Customer service* akan memberikan penjelasan dan mengerjakan kebutuhan nasabah dengan menghubungi pihak yang terkait. Hal tersebut bisa membuat nasabah merasa puas karena merasa kebutuhannya dilakukan dengan tanggung jawab dan tidak memerlukan orang banyak dalam memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang sifatnya berwujud dan tidak dapat dimiliki untuk ditawarkan kepada nasabah yang dilayani.. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan memiliki makna yang berarti " usaha melayani kebutuhan orang lain ". Berikut adalah karakteristik dari suatu pelayanan

1. Pelayanan yang tidak dapat di raba yang memiliki sifat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak bisa dipisahkan dalam pelayanan secara nyata, karena biasanya terjadi dalam suatu tempat yang sama.

Karakteristik diatas dapat dijadikan sebagai dasar memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan penelitian bersifat kualitatif, yaitu menggunakan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menekankan kepada analisis *non numeric* dan analisis

interpretative terhadap fenomena sosial. Data kualitatif disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka. Pengelolaan data kualitatif dilakukan dengan mentranskrip data (baik itu hasil wawancara maupun dokumen-dokumen yang terkait penulisan). Kemudian data tersebut diklasifikasikan sesuai masalah yang

dibahas. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yakni peneliti langsung ketempat penelitian dengan subjek penelitian Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi, Komplek NCC Blok B No 3&4 kota medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 16 februari 2023.

Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh narasumber baik dari individu ataupun perorangan seperti hasil wawancara atau hasil kuisioner yang biasa dilakukan peneliti. misalnya data yang diperoleh langsung dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi, dari para pimpinan dan anggota atau karyawan secara lisan yang berhubungan dengan penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang diolah dan disediakan baik oleh pihak pengumpul data primer. Misalnya peneliti mendapat data yang sudah jadi berupa data tentang produk-produk perusahaan, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan serta data-data lain yang dianggap perlu oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Upaya Teller Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi

Dalam melakukan peningkatan pelayanan kepada nasabah, *teller* melakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Melakukan *Roleplay* atau simulasi

Dengan melakukan simulasi maka *teller* akan melakukan perannya ketika bertransaksi dengan nasabah. Peran yang dilakukan berhubungan dengan masalah yang bisa membuat nasabah merasa tidak nyaman. Dengan adanya simulasi maka

teller akan bisa lebih menjalankan perannya ketika berhadapan langsung dengan nasabah untuk memberikan pelayanan terbaiknya sehingga pelayanan yang diberikan akan dirasa puas oleh nasabah.

- b. Menawarkan produk kepada nasabah

Ketika bertransaksi dengan nasabah, *teller* juga bisa menawarkan produk perbankan yang terdapat pada brosur yang berada dimeja *teller*. Dengan menawarkan produk kepada nasabah, maka nasabah akan mengerti tentang produk tersebut dan tidak menutup kemungkinan tertarik dengan produk tersebut. Ketika nasabah mengerti dengan produk yang ditawarkan, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- c. Melakukan sharing produk lewat sosial media

Melakukann sharing produk lewat sosial media supaya lebih dikenal masyarakat dan mengetahui tentang produk tersebut.

- d. Menjaga hubungan yang baik dengan nasabah

Menjaga hubungan yang baik bisa membuat nasabah menjadi setia kepada bank serta akan mempercayai bank tersebut.

2. Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Memperhatikan standar penampilan

Seorang *customer service* harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, dan menarik sehingga bagus untuk dilihat oleh nasabah. Berikut adalah sikap yang harus dimiliki *customer service* dalam melayani nasabah.

1. Ketika sedang melayani nasabah bersikap percaya diri, bersikapsopan, senyum, dan bersikap akrab dengan nasabah.
2. Bersikap lemah lembut dalam menyambut nasabah dan sebut nama nasabah apabila kenal dengan nasabah
3. Berperilaku sopan dan mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dengan seksama. Berperilaku ramah dan tenang.
4. Berbahasa yang baik dan benar ketika sedang berbicara.

Berikut adalah standar penampilan seorang *customer service* :

- a. Penampilan wanita

1. Pemakaian seragam yang telah ditentukan oleh bank seperti rok, *blause*, *blazer*, dan *name tag*.
 2. Rambut harus kering dan rapi serta jika dicat harus menggunakan warna hitam
 3. Memakai lipstick dan bedak dengan tidak menggunakan warna yang mencolok. Memakai jilbab apabila menggunakannya dengan warna yang polos sesuai dengan warna blouse
 4. Memakai sepatu model fantopel berwarna hitam dengan ukuran hak paling rendah 3cm dan paling tinggi 7cm
 5. Badan harus wangi dan mulut tidak bau
 6. Kuku tidak panjang, tidak kotor, serta rapi. Harus warna *soft* apabila menggunakan kuteks.
 7. Pemakaian aksesoris maksimal tujuh titik antara lain : telinga dua titik, leher atau dada satu titik, jari tangan dua titik, untuk jari kanan serta kiri, dua titik untuk pergelangan tangan yaitu tangan dan tangan kiri dan salah satu tangan untuk pemakaian jam tangan.
- b. Ketersediaan fasilitas

Ketersediaan fasilitas yang lengkap merupakan salah satu upaya bank dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Dengan tersedia fasilitas pendukung akan membantu pelayanan kepada nasabah, misalnya tersedia brosur yang memudahkan nasabah untuk membaca informasi produk-produk yang ada di bank tersebut.

- c. Kebersihan area *banking hall*

Dengan tetap menjaga kebersihan area *banking hall* merupakan upaya dari perbankan meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan kenyamanan nasabah ketika bertransaksi di bank.

KESIMPULAN

berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dan dari pembahasan yang telah peneliti paparkan, adapun kesimpulannya ialah Upaya *teller* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi, adalah melakukan *roleplay* atau simulasi, menawarkan produk kepada nasabah, melakukan *sharing* produk lewat sosial media, dan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah serta Upaya *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi

adalah dengan memperhatikan standar penampilan, ketersediaan fasilitas, dan kebersihan area *banking hall*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Indonesia(BSI)"Sejarah Bank Syariah Indonesia" dalam <https://www.bankbsi.co.id>
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Grafindo Persada
- Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Litriani dan Lemiyana. (2016). Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang. *I-Economic*, Vol, 2, No. 2, Desember, 41.