

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya

Bank Sumut, atau PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, memiliki sejarah yang panjang. Bank Sumut didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU). Pada tahun 1962, bentuk usaha Bank Sumut diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebelum akhirnya pada tahun 1999, bentuk hukumnya diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT. Bank Sumut Syariah

Bank Sumut memiliki peran yang signifikan dalam mendukung perekonomian daerah Sumatera Utara dengan menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pada tahun 2004, Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah sebagai bagian dari komitmen terhadap pengembangan layanan perbankan syariah

Pada tahun 2023, Bank Sumut mengumumkan rencana untuk melakukan mutasi dari bank konvensional menjadi bank syariah dengan tujuan untuk menghadirkan layanan keuangan yang lebih

sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi nasabah dan komunitas secara keseluruhan

Laju pertumbuhan Bank Sumut Syariah kian menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dilihat dari kinerja dan prestasi yang diperoleh dari tahun ke tahun, tercatat total aset Bank Sumut mencapai 10,75 Trilyun pada tahun 2009 dan menjadi 12,76 Trilyun pada tahun 2010. Didukung semangat menjadi Bank Profesional dan tangguh menghadapi persaingan dengan dilakukannya program *to be the best* yang sejalan dengan *road map BPD Regional Champion 2014*, tentunya dengan konsekuensi harus memperkuat permodalan yang tidak lagi mengandalkan penyertaan saham dari pemerintah daerah, melainkan juga membuka akses permodalan lain seperti penerbitan obligasi, untuk itu modal dasar Bank Sumut kembali ditingkatkan dari Rp. 1 Trilyun pada tahun 2008 menjadi Rp. 2 Trilyun pada tahun 2011 dengan total aset meningkat menjadi 18,95 Trilyun.

Dengan demikian, Bank Sumut telah mengalami perkembangan yang signifikan dari awal pendiriannya hingga saat ini, dengan fokus pada penyediaan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan dukungan terhadap perekonomian daerah Sumatera Utara.

4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Bank Sumut Syariah

a) Visi PT. Bank Sumut Syariah

visi Bank Sumut Syariah adalah "Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan

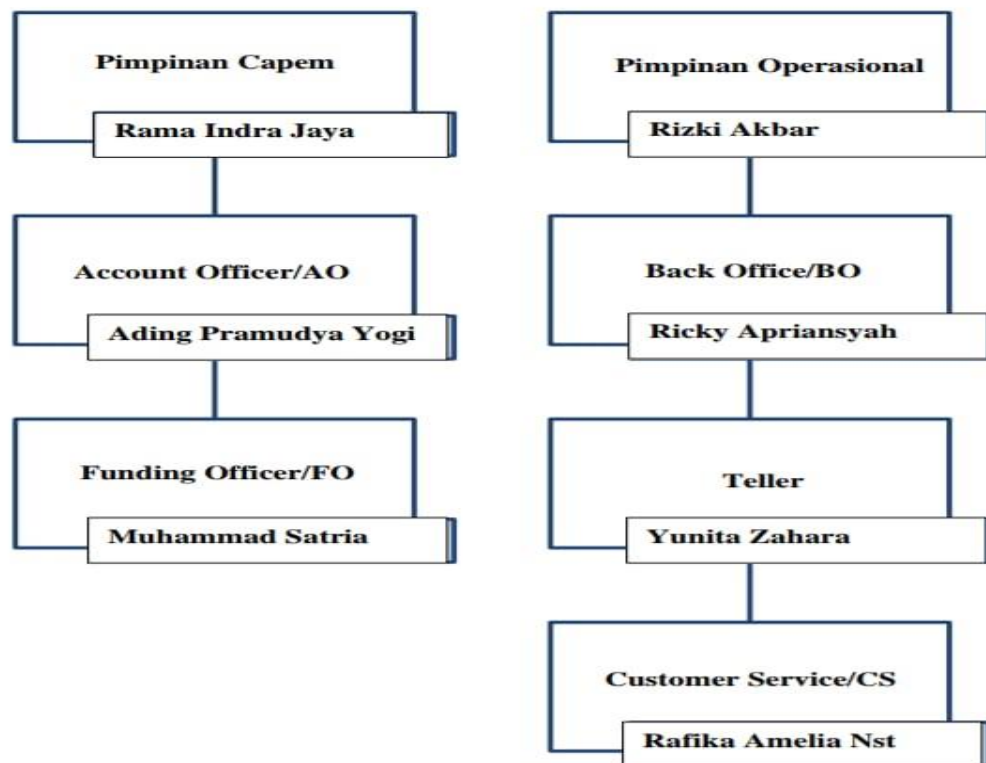
daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat."

b) Misi PT. Bank Sumut Syariah

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah *compliance*.

c) Tujuan PT. Bank Sumut Syariah

Tujuan utama Bank Sumut Syariah adalah untuk menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dengan fokus pada pengembangan ekonomi daerah dan kesejahteraan masyarakat Sumatera



untuk berkontribusi pada pembangunan ekonomi daerah melalui pembiayaan dan investasi yang bertanggung jawab, serta mendukung proyek-proyek yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah.

Sumber: PT. Bank Sumut Syariah

4.1.3 Deskripsi Tugas

Setiap jabatan atau posisi pada PT. Bank Sumut Syariah memiliki tugas dan tanggung jawab dari posisi tersebut dalam pekerjaannya. Penentuan tugas dan tanggung jawab setiap jabatan posisi yang ada pada PT. Bank Sumut Syariah ditentukan berdasarkan pada tugas dan fungsi pekerjaan itu sendiri.

1. Pimpinan Bisnis / CAPEM (Cabang Pembantu)

- a) Melaksanakan penghimpunan dana dan penyaluran dana pembiayaan sesuai dengan strategi yang telah dirumuskan oleh Divisi Usaha Syariah.
- b) Membimbing dan mengarahkan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, pemasaran jasa bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kebijakan direksi pada rencana kerja bank serta memantau dan mengendalikan kegiatan – kegiatan tersebut.

- c) Memantau kegiatan operasional cabang agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dan meminta pendapat Dewan Pengawas Syariah melalui Divisi Usaha Syariah.
- d) Menjalin dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat terutama pemilik dana *shahibul maal*, *Mudharib*, *Mita Musyarakah*, dan nasabah lainnya

2. Pimpinan Operasional

- a) Mengatur, memimbing, mengarahkan, dan mengawasi pegawai seksinya dalam melaksanakan tugasnya.
- b) Memberikan saran atau pertimbangan kepada wakil pimpinan cabang tentang langkah - langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.
- c) Melakukan pembinaan , pengawasan dan pengaturan seluruh kegiatan operasional pelaksanaan transfer / pajak , kliring
- d) Memeriksa kebenaran posting transaksi seluruh kegiatan direksinya yang
- e) Diinput kekomputer sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Account Officer

- a) Memastikan produk yang ditawarkan perusahaan bisa terdistribusi dengan baik dan tepat sasaran.
- b) Memastikan klien atau nasabah memahami produk yang dipilihnya.

- c) Menjaga hubungan baik dengan klien atau nasabah, meskipun beberapa dari mereka tidak menaruh minat pada produk yang ditawarkan.
- d) Menjaga *kredibilitas* dan nama baik klien atau nasabah untuk mendapatkan solusi yang tepat dan cepat atas permasalahan yang dialaminya yang sedang di hadapan klien atau nasabah.

4. ***Teller***

- a) Melayani nasabah dengan cepat dan cekatan, ketelitian yang tinggi, informatif dan solutif
- b) Memberikan alternatif solusi transaksi, mendukung transaksi melalui digital proses.
- c) Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan prosedur Bank yang berlaku.

5. ***Back Office / BO***

- a) Melakukan pengelolaan dan pembuatan laporan keuangan dengan detail.
- b) Melakukan pengecekan dan pengontrolan *invoice* pemesanan dari berbagai divisi.
- c) Melakukan pengecekan laporan pemasaran dan penjualan dengan rapi dan rinci.
- d) Melakukan pelaporan dan pengecekan secara detail terhadap berbagai barang *fast* atau *slow moving*.
- e) Melakukan monitoring dan pengecekan secara khusus terhadap berkas pengembalian.
- f) Melakukan monitoring stok yang ada di bank cabang tempatnya bekerja supaya bisa tahu kondisinya sehingga tahu kapan habisnya.

- g) Melakukan pengecekan dan pengontrolan berkas administrasi perusahaan.
- h) Melakukan kontrol pada bagian utang piutang.

6. *Funding Officer / FO*

- a) Menyiapkan budget proyek
- b) Mengawasi pengeluaran, aktivitas serta perkembangan pendanaan
- c) Menginput seluruh data ke dalam database
- d) Mengelola rekening-rekening di bank
- e) Menyusun laporan
- f) Meriset dan mencari tahu tentang kemungkinan sumber pendanaan baru
- g) Melakukan manajemen serta memproses seluruh transaksi keuangan termasuk di dalamnya penghasilan dari sponsor, donasi, keanggotaan dan lainnya
- h) Mengelola administrasi untuk dana yang diperoleh dari nasabah
- i) Melakukan manajemen terkait informasi pembelian dan penjualan
- j) Melakukan pemrosesan terhadap seluruh invoice yang telah diterima
- k) Mengelola keperluan perpajakan
- l) Mempersiapkan dokumen pendanaan
- m) Menghimpun seluruh dokumen dan kwitansi dari penghasilan yang telah diterima

7. *Customer Service / CS*

- a) Melayani Nasabah
- b) Menyelesaikan Masalah Nasabah
- c) Mengurus Administrasi untuk Nasabah
- d) Memberikan Penawaran Produk
- e) Melakukan Pembukaan Rekening, Penutupan Rekening, dan Pemblokiran Rekening Nasabah
- f) Menyampaikan Informasi yang Dibutuhkan Nasabah
- g) Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah

5. Produk - Produk PT. Bank Sumut Syariah

Bank Sumut Syariah menawarkan berbagai produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Berikut adalah beberapa produk utama yang ditawarkan, yaitu :

1. Produk Tabungan

- a) Tabungan *Smart iB*: Tabungan berbasis akad Wadiah (titipan) dengan berbagai kemudahan transaksi.
- b) Tabungan *Smart iB* Rencana: Tabungan berjangka dengan tujuan untuk membantu nasabah merencanakan keuangan mereka secara syariah.
- c) Tabungan *Simpel iB*: Tabungan khusus untuk pelajar dengan setoran awal ringan.
- d) Deposito *iB Ibadah*: Investasi berjangka dengan akad Mudharabah (bagi hasil).

2. Produk Pembiayaan

- a) *KPR iB Griya*: Pembiayaan perumahan dengan akad syariah untuk pembelian rumah.

b) *iB Serbaguna* PMG: Pembiayaan multiguna untuk berbagai keperluan dengan prinsip syariah.

c) *Musarakah*: Pembiayaan untuk usaha yang berbasis kerjasama modal antara bank dan nasabah.

3. Produk Layanan

a) *SUMUT Mobile*: Layanan mobile banking untuk memudahkan transaksi syariah.

b) Layanan ATM Syariah: Fasilitas ATM dengan prinsip syariah untuk kemudahan transaksi.

c) Produk-produk ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah dengan tetap mematuhi prinsip syariah dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah.

Nasabah prioritas perbankan diperlakukan lebih istimewa dan diprioritaskan oleh bank. Sesuai dengan namanya, layanan prioritas menawarkan layanan khusus kepada nasabahnya dan tentu saja fasilitas dan layanan yang ditawarkan bank berbeda dari yang dirasakan nasabah biasa. Secara umum, sasaran layanan prioritas ini adalah nasabah kalangan menengah ke atas yang dapat menyetorkan saldo tertentu (biasanya dalam jumlah besar) ke dalam rekeningnya. Sebagai trade-off, bank menawarkan lebih banyak tunjangan dan hak istimewa kepada pelanggan pilihan ini.

a) Layanan nasabah prioritas adalah layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah yang menginginkan perlakuan prioritas dalam melakukan berbagai keperluan di bank. Untuk menjadi nasabah prioritas, Anda harus memiliki rekam jejak yang baik, penghasilan yang jelas asalnya, portofolio keuangan dengan jumlah yang telah ditentukan, serta

dana simpanan dari hasil usaha atau kerja. Dengan menjadi nasabah prioritas, Anda bisa bebas antre, memiliki banker pribadi, memperoleh suku bunga rendah, dan lainnya.

- b) Untuk menjadi nasabah prioritas, Anda harus memiliki rekam jejak yang baik, penghasilan yang jelas asalnya, portofolio keuangan dengan jumlah yang telah ditentukan, serta dana simpanan dari hasil usaha atau kerja.
- c) Dengan menjadi nasabah prioritas, Anda bisa bebas antre, memiliki banker pribadi, memperoleh suku bunga rendah, dan lainnya.

Adapun syarat menjadi Nasabah Prioritas, Anda harus memenuhi berbagai persyaratan, dan memiliki uang yang banyak tidaklah cukup.

Berikut beberapa persyaratan umum untuk menjadi nasabah prioritas.

- a) Memiliki Rekam Jejak yang Baik
- b) Memiliki Sumber Pendapatan yang Jelas
- c) Memiliki Portofolio Keuangan dengan Jumlah yang Ditentukan Sebelumnya
- d) Memiliki Dana Simpanan dari Usaha/Kerja

4.2 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 12 Agustus - 15 Agustus di PT. Bank Sumut Syariah Medan, peneliti melakukan wawancara dengan Pimpinan Bisnis (CAPEM) yaitu Bapak Rama Indra Jaya . Adapaun hasil wawancara sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Nasabah prioritas adalah individu (nasabah) yang dapat memperoleh administrasi atau menggunakan kantor bank dengan penghargaan yang lebih tinggi

daripada nasabah umum karena mereka memenuhi model atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh bank. Nasabah yang diperlakukan dengan sangat hati-hati di bank disebut sebagai nasabah prioritas (Lisapaly 2021). Bank Sumut Syariah Prioritas adalah layanan perbankan yang menawarkan berbagai keuntungan dan fasilitas kepada nasabah dengan saldo tertentu di Bank Sumut Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rama Indra Jaya selaku Kepala Pimpinan Cabang PT. Bank Sumut Syariah mengatakan bahwa penerapan kualitas pelayanan dapat meningkatkan nasabah prioritas. Akan tetapi syarat untuk menjadi nasabah prioritas harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Secara umum, persyaratan PT sangat ketat. Meski lokasinya sentral di kota, mayoritas pelanggannya adalah karyawan.
2. Dengan persyaratan tersebut, ada juga orang yang bisa menjadi nasabah prioritas, tapi tidak tahu maksudnya. Sebaliknya, mereka hanya ingin uangnya aman karena tidak tahu apa artinya menjadi nasabah prioritas.
3. Hal lain yang menjadi fokus nasabah di Bank Sumut Syariah adalah masih banyak individu yang belum memahami tentang dan bagaimana kerangka kerja keuangan syariah serta manfaat yang diberikannya, sehingga mereka suka menyisihkan uang mereka di bank biasa (konvensional) (Pratama 2019).

kualitas layanan dievaluasi berdasarkan bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Fasilitas, peralatan, karyawan, dan saluran komunikasi semuanya memberikan bukti langsung. Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. Ketersediaan staf untuk membantu pelanggan atau memberikan layanan yang cepat menunjukkan daya tanggap. Keterampilan, kesopanan, dan keandalan staf, bebas dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian, menunjukkan jaminan. Mampu

berkomunikasi secara efektif dengan orang lain dan memahami persyaratan klien atau pelanggan adalah contoh empati (Priansa 2017). Fakta bahwa Bank Sumut Syariah hanya melayani beberapa nasabah prioritas menunjukkan bahwa tingkat layanan yang mereka terima di bawah standar, yang akan berdampak pada tingkat loyalitas mereka. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian Rizal et al. (2020).

Ada beberapa tawaran program yang perlu dilakukan perbankan syariah agar lebih sistematis dan dapat berkembang pesat, diantaranya:

- 1) Program pencitraan baru merupakan prioritas utama dalam memperluas pasar, sehingga perbankan syariah Indonesia memiliki citra baru yang bisa menarik semua golongan masyarakat tanpa terkecuali. Dengan demikian, bank syariah perlu melakukan positioning sebagai perbankan yang saling mendukung kedua belah pihak yang ditunjang oleh berbagai keunikan khas seperti: produk yang lebih beragam dengan skema lebih variatif, transparan-adil bagi bank dan nasabah, SDM yang kompeten dalam keuangan dan beretik, *IT system yang update dan user friendly*, serta fasilitas ahli investasi, keuangan dan syariah. *Positioning dan diferensiasi* tersebut perlu dilakukan untuk menampilkan branding baru sebagai lebih dari sekedar bank.
- 2) Program pengembangan segmen pasar dengan memahami profil segmen pasar yang dihadapi, tentunya bank syariah akan dapat merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat demi menjangkau pasar yang lebih luas. Potret nasabah perbankan di Indonesia umumnya sudah memahami keunggulan masing-masing perbankan dimana perbankan konvensional unggul dalam jaringan yang luas dan memiliki fasilitas layanan yang handal dan luas. Di sisi lain, perbankan syariah unggul karena

karakteristik produk, sehingga mereka ingin menggunakan kedua jenis perbankan tersebut. Oleh karena perlu bagi suatu bank syariah untuk mengemas kegiatan pemasarannya secara terpadu dan profesional, sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah terpuaskan, yang pada akhirnya akan tetap mempercayakan kemitraan pada bank syariah.

- 3) Program peningkatan pelayanan. Peningkatan kualitas layanan mesti terus dilakukan di area yang terkait keunikan maupun bersifat umum. Dengan mengadopsi konsep *service excellency* berdasarkan dimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangibe, Emphaty, Responsiveness*). Program komunikasi yang universal dan terbuka dengan berbagai upaya promosi dan komunikasi oleh bank syariah kepada masyarakat perlu mencermati spektrum peta segmen pasar yang ingin dijangkaunya, sehingga dapat menjaga citra baru perbankan syariah Indonesia yang modern, terbuka bagi semua segmen masyarakat (inklusif), dan melayani seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Berbagai program promosi perlu dilakukan dengan tetap mengacu kepada psotioning sebagai perbankan syang saling menguntungkan kedua belah pihak (bank dan nasabah) dan mendukung banding sebagai “lebih dari sekedar bank”.

Yang menemukan bahwa pelayanan berkualitas tinggi berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Zulkarnain et al. 2020). Bank Sumut Syariah berhasil belum mampu mengatasi kurangnya layanan, informasi, dan komunikasi terkait simpanan prioritas di beberapa cabang. Sedangkan Nasabah tabungan prioritas di Bank Sumut Syariah akan mendapatkan sejumlah keuntungan. Untuk meningkatkan jumlah nasabah prioritas pada Bank Sumut

Syariah, ada beberapa cara Kuliatas Pelayanan dalam Meningkatkan Nasabah Prioritas untuk mendapatkan keuntungan sebagai berikut:

A. Produk/Jasa *Financial*

- 1) Fasilitas Tabungan Bagi Hasil *iB Martabe* dan kartu ATM Bank Sumut Syariah Gold masih dimanfaatkan oleh fasilitas Tabungan Prioritas dan kartu ATM.
- 2) Desain Buku Tabungan Prioritas dan kartu ATM membedakannya dengan tabungan Bagi Hasil *iB Martabe* bagi nasabah Prioritas.
- 3) Kartu Identitas Nasabah Prioritas adalah kartu ATM berwarna emas bertuliskan “Sumut Syariah Prioritas” dengan latar belakang hitam.
- 4) Buku tabungan dengan globe bergambar bank syariah global dan teks "Syariah Prioritas Sumatera Utara" dalam warna hitam, emas, dan putih
- 5) Konsultasi Keuangan Syariah
- 6) Laporan Keuangan Nasabah
- 7) *Pick up service* untuk setoran tunai minimal Rp. 50.000.000. Yang dimaksud dengan *pick up service* adalah layanan yang menyediakan jasa pengambilan barang atau uang tunai dari lokasi pengirim atau nasabah, seperti :
 - a. Layanan jemput paket. Layanan ini disediakan oleh jasa pengiriman paket untuk menjemput paket dari lokasi pengirim ke lokasi ekspedisi atau agen pengiriman.
 - b. Layanan jemput uang tunai. Layanan ini disediakan oleh bank untuk mengambil uang tunai dari lokasi nasabah untuk disetorkan ke rekening nasabah.

- c. Layanan jemput dokumen. Layanan ini disediakan oleh bank untuk mengambil dokumen dari lokasi nasabah.
- 8) Gratis Buku Cek dan Bilyet Giro masing-masing untuk buku pokok berisi 10 lembar setelah pembukaan rekening keuangan
- 9) Fasilitas pembayaran dan penyaluran *zakat*, *infaq* dan *shodaqah*

B. Produk/Jasa *Non Financial*

- 1) Bekerja sama dengan unit Layanan Sumut Bank Syariah Prioritas, *airport executive lounge* di Bandara Kualanamu dan Bandara Sukarno Hatta hanya dapat digunakan oleh satu orang dengan kartu ATM Prioritas. Ini dapat dilakukan dengan salah satu dari dua cara: secara manual atau dengan sistem (menggunakan mesin EDC). Yang dimaksud dengan *airport executive lounge* adalah fasilitas ruang tunggu di bandara yang diberikan kepada nasabah pemegang kartu debit tertentu. Fasilitas ini berlaku di beberapa terminal keberangkatan bandara yang bekerja sama.
- 2) Pelanggan prioritas dan keluarganya (suami/istri dan anak) menerima karangan bunga atau bingkisan pada: Ulang tahun, hari raya keagamaan seperti Idul Fitri, Tahun Baru Imlek, Natal, dan Nyepi, serta pernikahan dan kecelakaan.
- 3) Fasilitas reservasi tiket, hotel, wisata, umrah dan haji plus.
- 4) Undangan khusus untuk acara yang disponsori oleh Bank Sumut dan Bank Sumut Syariah fungsional. Aspek kinerja yang berguna untuk menambah fungsionalitas dasar disebut sebagai fitur.

Jika dilihat pada jumlah nasabah tabungan prioritas di Cabang Pembantu Marelan Raya. Jumlah nasabah setiap tahun menunjukkan penurunan. Jumlah nasabah pada tahun 2019 adalah 5 nasabah, dan pada tahun

2020 nasabah prioritas tidak meningkat dan juga tidak menurun menjadi 5 nasabah. Pada tahun 2021, 2022, sampai 2023 nasabah prioritas tidak ada terjadinya peningkatan. Bank Sumut Syariah yang melayani nasabah prioritas harus memperhatikan layanan agar meningkatnya nasabah tersebut. Selain itu, harus selalu disertakan dalam produk yang meningkatkan kinerja, daya tahan, kemudahan servis, dan persepsi kualitas konsumen.

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Dalam meminimalisir berbagai hambatan yang ada, tentunya bank syariah harus segera mengatur strategi agar perkembangan dari bank syariah ini dapat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hambatan yang menjadi tantangan dalam pengembangan bank syariah tentunya tidak selamanya abadi. Hal ini akan menjadi tugas bersama dalam melakukan penentuan strategi agar bank syariah lebih diminati. Adapun tawaran strategi yang bisa dilakukan untuk meminimalisir berbagai hambatan adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan kemajuan teknologi saat ini menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, sehingga perlu dilakukan penguatan system agar digitalisasi lebih optimal dan dampaknya dapat dirasakan masyarakat luas. Digitalisasi mengharuskan bank syariah melakukan pembaharuan layanan, mengingat peralihan dunia perbankan menjadi digital dapat meningkatkan efisiensi proses kerja dan meningkatkan kualitas layanan nasabah, dengan melakukan digitalisasi, bank sudah melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan, dan diproyeksikan layanan digital

menjadi salah satu pendorong utama pertumbuhan industri perbankan secara berkelanjutan.

- 2) Praktisi perbankan syariah yang ada di tanah air saat ini masih didominasi oleh praktisi bank konvensional atau mereka yang tidak konsentrasi lulusan dari perbankan syariah. Artinya pelaku yang ada di perbankan syariah umumnya adalah praktisi yang bermigrasi dari bank konvensional. Untuk itu sangat dibutuhkan kerjasama yang sistematis dan terencana dari seluruh pihak, dengan adanya kerjasama ini dapat mengubah kualitas karyawan menjadi sesuai dengan standar yang dibutuhkan untuk peningkatan mutu kinerja di perbankan syariah.
- 3) Perlunya inovasi akan produk perbankan syariah. Pada dasarnya produk-produk di perbankan syariah sudah inovatif. Akan tetapi persaingan yang sangat ketat dalam dunia perbankan menuntut pihak perbankan harus lebih inovatif dalam menawarkan produknya sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakannya. Salah satu keuntungan dengan produk syariah pada bank syariah adalah penerapan sistem bagi hasil yang menjadikan bank syariah lebih mandiri dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun dari luar negeri. Pengembangan produk bank syariah akan dapat mengeksplorasi kekayaan skema keuangan yang variatif dan sekaligus bisa menunjukkan perbedaan dengan perbankan konvensional. Beberapa inisiatif yang dapat dilakukan oleh bank syariah, misalnya melalui *mirroring* produk dan jasa bank syariah internasional

serta mendorong bank syariah milik asing untuk membawa produk-produk yang sukses di luar negeri ke Indonesia.

peneliti menyimpulkan bahwa layanan khusus yang diberikan yaitu layanan *airport executive lounge* dan *pick up* prioritas, karena nasabah tersebut memiliki keistimewaan tertentu dibandingkan nasabah pada umumnya. Dengan memberikan pelayanan eksekutif, maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan hubungan jangka panjang yang baik dengan nasabah prioritas dan mengatur strategi agar perkembangan dari bank syariah ini dapat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hambatan yang menjadi tantangan dalam pengembangan bank syariah tentunya tidak selamanya abadi. Bahwa bank perlu menentukan strategi yang tepat agar dapat lebih mengoptimalkan digitalisasi pada transaksi di Perbankan Syariah. Berbagai hambatan dan tawaran strategi sebagai solusi telah disampaikan. Saat ini posisi perbankan sudah sangat diuntungkan dengan jumlah populasi masyarakat dan untuk bank syariah memiliki populasi muslim dari masyarakat. Dan hukum dalam transaksi digitalisasi ini segera di benahi lebih dalam agar aktivitasnya sesuai dengan harapan. Hanya saja tinggal penekanan strategi perlu dilakukan agar kuantitas yang ada sesuai dengan target yang diharapkan. Keberadaan media digital yang sudah menyebar luas juga perlu dioptimalkan kembali, sehingga masyarakat dapat merasakan dampak dari keberadaan digitalisasi tersebut.

2. Penerapan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ading Pramudya Yoga selaku *Account Officer* PT. Bank Sumut Syariah mengatakan bahwa penerapan kualitas pelayanan dapat meningkatkan nasabah prioritas. Pada hasil temuan dari wawancara yang dilakukan mengenai penerapan pelayanan nasabah prioritas sangat baik dimulai dari proses penjadwalan pertemuan yang dilakukan oleh pihak bank dengan nasabah prioritas yang mana pertemuan tersebut akan diatur oleh nasabah tersebut. Tidak hanya itu saja nasabah akan ditawarkan produk yang cocok untuk nasabah tersebut. Setelah pihak bank menawarkan produk yang cocok, pihak bank menawarkan produk yang bisa dipilih oleh nasabah. Selanjutnya, nasabah dan bank membuat kesepakatan produk yang nasabah butuhkan. Setelah transaksi atau proses permintaan nasabah selesai, pihak bank akan menanyakan apakah ada yang dibutuhkan kembali. Dengan difasilitasi *ID Card* berupa kartu ATM Prioritas jika nasabah prioritas akan bertransaksi tidak perlu mengantri di *banking hall*. Nasabah prioritas cukup menunjukkan *ID Card* tersebut kepada satpam lalu satpam akan langsung mengarahkan nasabah prioritas ke ruang khusus atau bisa disebut *Priority Lounge*. Di *Priority Lounge* nasabah akan dilayani langsung oleh *customer service* khusus nasabah prioritas atau langsung dilayani oleh *Priority Banking Officer* (PBO).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 19 Agustus sampai 21 Agustus 2024, peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Fauziah Ramadhani, S.Ak.,M.M. selaku nasabah prioritas yang menabung pada PT.

Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

1. Mendapatkan layanan yang lebih personal, dan menangani kebutuhan lainnya secara lebih intensif. Sosialisasi produk dan *event* khusus Bank sering kali mengundang nasabah prioritas untuk berpartisipasi dalam acara-acara eksklusif seperti seminar keuangan.
2. Kenyamanan dalam bertransaksi dengan akses ke fasilitas seperti antrian khusus dan ruang tunggu, nasabah prioritas dapat menghemat waktu dan menikmati kenyamanan lebih saat melakukan transaksi.

Penerapan Kualitas pelayanan adalah kelebihan sebuah perusahaan yang diinginkan dan diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar memenuhi keinginannya. Daam artikel Nursalehah, Zsafira dan Hatimatunnisani (2021). Menurut Sunyoto dalam Zulkarnain, Taufik dan Ramdansyah (2020) mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Zeithamal dan Bitner mengemukakan arti kualitas jasa atau pelayanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi pelanggan (Putra & Suska, 2020). Sedangkan menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang

dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. (Atmadinata et al., 2016). Dimensi *Service Quality Parasuraman et al.* (1988) merevisi kerangka kerja sebelumnya dan kualitas layanan yang dianggap konseptual sebagai 'penilaian global, atau sikap, berkaitan dengan keunggulan layanan yang dikenal sebagai *SERVQUAL*. Skala pengukuran ini telah secara luas digunakan sebagai instrumen umum untuk mengukur penerapan kualitas layanan di Indonesia. *Servqual* terdiri dari 5 dimensi diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) Merupakan daya tarik fisik suatu pelayanan yang biasanya dilihat melalui daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan. Atribut bukti fisik ini ada empat, yaitu:
 - a. Peralatan modern
 - b. Fasilitas yang berdaya tarik visual.
 - c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.
 - d. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
2. Keandalan (*Reliability*) Merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya tanpa membuat kesalahan dan diberikan dalam waktu yang tepat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, sikap yang simpati dan akurasi tinggi. Atribut dari *realibility* ini ada lima, yaitu:
 - a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.
 - b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.
 - c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
 - d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

- e. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi pelayanan dan pemecahan masalah pelayanan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negative dalam kualitas pelayanan. Atribut dari daya tanggap ini ada empat, yaitu:
- a. Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
 - b. Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.
 - c. Kesediaan untuk membantu pelanggan.
 - d. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
4. Jaminan (*Assurance*) Merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, misalnya kesopanan, kemampuan pegawai perusahaan. Atribut dari jaminan ini ada empat, yaitu:
- a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
 - b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
 - c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
 - d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
5. Empati (*Emphaty*) Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Atribut dari empat ini ada lima, yaitu:

- a. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
- b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
- c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
- d. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.

Memberikan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang dimiliki wajib menjadi prioritas dari bisnis perbankan. Hal ini dapat memberikan kenyamanan pada pelanggan yang datang, sehingga loyalitasnya terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang dapat disesuaikan pula dengan nilai utama bisnis perbankan yang disediakan.

Penerapan kualitas pelayanan nasabah suatu bank, tentu menemui banyak layanan atau kemudahan yang disediakan bank ketika berkunjung atau memerlukan urusan administrasi, berbagai cara ini ditujukan agar urusan yang dimiliki nasabah bisa selesai, dan nasabah merasa puas. Adapun beberapa penerapan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara-cara berikut ini :

Verihubs Logo

ID

5 Cara Meningkatkan Pelayanan Perbankan untuk Kepuasan Pelanggan

Memberikan pelayanan terbaik pada setiap nasabah yang dimiliki wajib menjadi prioritas dari bisnis perbankan. Hal ini dapat memberikan kenyamanan pada pelanggan yang datang, sehingga loyalitasnya terus meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan berbagai cara, yang dapat disesuaikan pula dengan nilai utama bisnis perbankan yang disediakan.

Jika Anda merupakan nasabah suatu bank, tentu Anda menemui banyak layanan atau kemudahan yang disediakan bank ketika Anda berkunjung atau memerlukan urusan administrasi bukan? Nah, berbagai cara ini ditujukan agar urusan yang dimiliki pelanggannya bisa lekas selesai, dan pelanggan atau nasabahnya merasa puas.

Beberapa cara meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara-cara berikut ini.

1. Memaksimalkan SDM yang Dimiliki Pada Penerapan Kualitas Pelayanan

Beberapa bank terkemuka di Indonesia memiliki kelebihan di bidang SDM yang dimilikinya. Tentu, lekat dalam benak Anda mengenai salah satu bank yang memiliki kualitas petugas keamanan yang sangat memuaskan dan solutif untuk nasabah yang datang ke kantor cabangnya. Hal ini merupakan hasil dari optimalisasi SDM yang dimiliki kantor atau perusahaan perbankan tersebut, sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi nasabahnya.

Pelatihan yang berkesinambungan dan riset pelanggan terus-menerus menjadi kunci dari pengembangan SDM pada bidang pelayanan. Memiliki pengetahuan produk dan proses yang akurat dan terkini, mampu memberikan jawaban langsung pada pertanyaan nasabah, serta memudahkan nasabah dalam menyelesaikan urusan yang dimilikinya, jadi kunci kepuasan nasabah yang datang ke kantor cabang bank yang digunakan.

2. Fitur Pelayanan Mandiri yang Efektif

Tidak sedikit fitur pelayanan mandiri yang disediakan untuk nasabah di berbagai kantor bank. Namun demikian, tidak semua fitur dan fasilitas yang disediakan benar-benar dapat membantu penyelesaian masalah dengan cepat. Bahkan cukup banyak yang kemudian membuat proses menjadi panjang.

Lakukan analisa mendalam mengenai apa yang dibutuhkan nasabah Anda, dan optimalkan solusi yang bisa diberikan. Pelayanan mandiri dapat disediakan untuk berbagai urusan sederhana, sehingga proses penyelesaian yang dapat dibereskan dalam waktu singkat tak perlu membuat nasabah menunggu lama. Imbangi kecanggihan penerapan teknologi dengan pemahaman kebutuhan nasabah, sehingga fasilitas yang disediakan benar-benar mampu menjadi solusi yang memudahkan nasabah Anda.

3. Layanan Berkualitas di Setiap kualitas pelayanan

Kepuasan nasabah harus diakomodir pada setiap *touchpoint* dari layanan perbankan. Mulai dari titik temu langsung di kantor, di bazar atau pameran produk, atau booth, hingga ke titik temu di ranah digital seperti aplikasi dan layanan lain yang kini banyak digunakan.

Kualitas layanan yang diberikan harus senantiasa terkontrol, dan berada pada titik kualitas yang sama. Yang jelas, layanan yang diberikan pada setiap *touchpoint* tersebut harus tetap memberikan pengalaman yang baik pada nasabah, sehingga masalah yang dimiliki dapat terselesaikan. Dengan banyaknya kanal yang kini tersedia, fokus optimalisasi layanan omni-channel harus masuk dalam agenda

strategi bisnis perbankan yang Anda kelola, agar tetap bisa bersaing dengan layanan perbankan lain.

4. Pendekatan pada Nasabah Potensial

Nasabah perbankan tidak hanya datang untuk menyimpan uang yang dimilikinya saja, namun juga melakukan pengajuan pinjaman. Pada nasabah-nasabah potensial seperti ini, pihak bank juga wajib mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima.

Tidak hanya dalam pemberian pinjaman jumlah besar, namun juga menjadi pendamping dan penasihat nasabah yang meminjam dana dalam mengelola dana pinjamannya. Nasabah potensial yang dimaksud adalah segmen UKM atau bisnis pemula, yang memiliki pemahaman pengelolaan keuangan di bawah rata-rata.

Dengan menyediakan diri sebagai penasihat dan pendamping bisnis UKM, kepuasan nasabah segmen ini dapat ditingkatkan secara signifikan. Tidak hanya nasabah segmen ini menjadi lebih loyal, namun citra perusahaan yang baik akan tersebar dengan sendirinya melalui word of mouth dari nasabah yang merasa terbantu tersebut.

5. Peningkatan Kualitas Layanan dengan Sistem Verifikasi Berkualitas

Jika dilihat dari pengalaman nasabah saat menggunakan layanan perbankan digital, kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh kecepatan proses verifikasi identitas atau transaksi dilakukan. Semakin cepat verifikasi ketika transaksi digital dilakukan, maka semakin cepat urusan nasabah bisa diselesaikan.

Kualitas layanan perbankan digital sangat dipengaruhi oleh kecepatan, akurasi, dan proteksi yang diberikan pada data dan privasi

nasabah. Dengan aplikasi yang canggih dan memproses permintaan dengan cepat, nasabah akan merasa bahwa layanan yang diberikan benar-benar memuaskan.

Penerapan Kualitas layanan tidak hanya yang secara langsung diberikan saat nasabah datang ke kantor cabang, namun juga pada kanal-kanal lain ketika nasabah bersentuhan dengan layanan perbankan. Perkuat juga segmen layanan omni-channel yang disediakan, sehingga semua kanal yang diakses pelanggan dapat memberikan kepuasan yang serupa.

Peneliti menyimpulkan bahwa nasabah prioritas biasanya mengharapkan layanan yang lebih personal dan eksklusif. Pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi individual menjadi kunci dalam membangun hubungan baik dengan nasabah. Penggunaan teknologi yang canggih dan inovatif, seperti layanan perbankan digital yang mudah diakses dan aman, juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah prioritas.