



Analisis Customer Service yang baik dalam Rangka Membangun Loyalitas Nasabah di Bank BNI KCP Ciawi Perspektif Ekonomi Syari'ah

Rizka Maharani Nur

Institut Agama Islam Latifah Mubarakiyah Tasikmalaya, Indonesia

Email : rizka.maharaninur@gmail.com

Abstract

Customer service is an important part in providing services to customers. However, its implementation at Bank BNI KCP Ciawi has not been studied from a Sharia economic perspective that emphasizes the principles of justice, honesty and cooperation. Therefore, researchers are interested in analyzing the implementation of customer service at BNI KCP Ciawi in building customer loyalty according to Sharia economic principles. Analyze the implementation and effectiveness of customer service at BNI KCP Ciawi in building customer loyalty according to Sharia economic principles. What are the service standards, customer service activities and customer loyalty at BNI KCP Ciawi and good service from a Sharia economic perspective. Customer service at BNI KCP Ciawi has implemented Sharia principles well. Excellent service factors build customer satisfaction and trust so that their loyalty is maintained. Customer service is important for the bank's vision as a reliable Sharia institution. Customer service needs to be optimized to increase customer loyalty. In Sharia economics, customer loyalty provides long-term benefits for banks and society.

Keywords: Customer Service, Customer Loyalty, Islamic Economics, Analys

Abstrak

Layanan pelanggan merupakan bagian penting dalam memberikan layanan kepada nasabah. Namun, pelaksanaannya di Bank BNI KCP Ciawi belum dikaji dari perspektif ekonomi syariah. Perspektif ekonomi syariah yang menekankan pada prinsip keadilan, kejujuran, dan kerjasama. Peneliti tertarik untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan nasabah di Bank BNI KCP Ciawi dalam membangun loyalitas nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Menganalisis pelaksanaan dan efektifitas pelaksanaan dan efektivitas customer pelayanan nasabah di BNI KCP Ciawi dalam membangun loyalitas nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Syariah. Apa saja standar pelayanan standar pelayanan, kegiatan pelayanan nasabah kegiatan customer service dan loyalitas nasabah di BNI KCP Ciawi dan pelayanan yang baik yang baik menurut perspektif ekonomi Syariah. pelayanan nasabah di BNI KCP Ciawi telah menerapkan prinsip-prinsip Syariah dengan baik. Pelayanan yang sangat baik menjadi faktor yang membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah dan kepercayaan sehingga loyalitas mereka tetap terjaga. Pelayanan nasabah merupakan hal yang penting bagi visi bank sebagai lembaga Syariah yang handal. perlu dioptimalkan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam ekonomi syariah, loyalitas nasabah memberikan manfaat jangka panjang bagi bank dan masyarakat.

Kata kunci: Layanan Pelanggan, Nasabah Loyalitas, Ekonomi Syariah, Analisis

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi tidak hanya dijadikan sebagai sarana pertukaran

pesan dari seorang komunikator kepada komunikan namun juga untuk saling berinteraksi dan berhubungan antara seseorang dengan orang yanglain. Untuk menjalin hubungan antara yang lainnya tidak terbatas pada sekelompok orang tertentu saja.

Pentingnya sebuah komunikasi mendorong setiap pengusaha untuk dapat meraih sukses dan merebut pangsa pasar yang seluas- luasnya dengan menutupi jurang yang terbentang antara pihakpengusaha dengan masyarakat sebagai publiknya guna membina hubungan yang lebih baik. Oleh karena itu komunikasi sangat penting,baik untuk semua orang maupun di dunia perbankan karena dengan adanya komunikasi semua orang akan mudah mengerti banyak hal,selain itu juga komunikasi bisa menjalin silaturahmi yangbaik untuk setiap orang.

Customer Service (pelayanan pelanggan) adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh pelanggan selama berlangsungnya kontrak bisnis dengan perusahaan. Sedangkan Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengenaisasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut. Beberapa ciri khusus loyalitas pelanggan bank antara lain adalah kesediaan pelanggan untuk terus melanjutkan hubungan jangka panjangdengan bank melalui pembelian berulang produk perbankan, mentaati kebijakan dan syarat yang ditetapkan bank, serta bersedia memberikan dukungan moral kepada bank misalnyadengan membela bank di depan orang lain Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi merupakan lembaga financial penyedia jasa perbankan yangmemberikan pelayanan perbankan untuk masyarakat daerah Ciawi dan beberapakabupaten lain disekitarnya. Prinsip dasar ekonomi syariah adalah menjalankan kegiatan ekonomi berdasarkan nilai-nilai etika dan moral agama. Dalam layanan kepada nasabah,hal ini berarti customer service harus didasari oleh sikap saling menghormati, jujur, dan adil.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu jenis penelitian kualitatif. Sumber data terdiri dari data sekunder yang berupa dokumen-dokumen terkait, website resmi dari Bank BNI KCP,serta study literatur.Teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif dan fenomenologi, Yang artinya dalam penelitian ini lebih menekan pada tehnik analisisnya dan melakukan penelitian langsung terhadap pelayanan di bank BNIKcp Ciawi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Judul penelitian ini adalah "Analisis Customer ServiceYang Baik Dalam Rangka Membangun Loyalitas Nasabah Dalam Persepektif Ekonomi Syariah",yang dimaksud oleh peneliti adalah bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap standar pelayanan customer service yang ditujukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti mempelajari standar pelayanan CS Bank BNI KCP Ciawi, yang merupakan BNI Konvensional dibandingkan dengan lifestyle, kemudian implementasi dari kedua standar pelayanan CS itu ditinjau dari perspektif ekonomi syariahditujukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini, peneliti mempelajari standar pelayanan Customer Service Bank BNI KCP Ciawi, yang merupakan BNI Konvensional dibandingkan dengan standar pelayanan di BNI Syariah dengan konsep Hasanah lifestyle, kemudian implementasi dari kedua standar pelayanan Customer Service itu ditinjau dari perspektif ekonomi syariah . ditujukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti mempelajari standar pelayanan Customer Service Bank BNI KCP Ciawi, yang merupakan BNI Konvensional dibandingkan dengan standar pelayanan di BNI Syariah dengan konsep Hasanah lifestyle, kemudian implementasi dari kedua standar pelayanan Customer Service itu ditinjau dari perspektif ekonomi syariah.

a. Pelayanan Bank BNI Konvensional

Bank Negara Indonesia atau Bank BNI senantiasa berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Hal ini dapat dilihat dari ditetapkannya standar-standar pelayanan yang jelas guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan setiap nasabah. Beberapa standar pelayanan Bank BNI meliputi budaya kerja, perilaku, pedoman transaksi, penampilan petugas, serta layanan yang memberikan kepuasan.

b. Bank BNI Syariah Mengangkat Konsep Hasanah Lifestyle

Hasanah Life Style merupakan gaya hidup yang berlandaskan pada prinsip-prinsip ibadah, akhlak luhur, dan perbuatan baik. Konsep ini diperkenalkan oleh industri perbankan syariah untuk mensosialisasikan pola pikir dan tindakan keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam. Tujuannya adalah membangun budaya keuangan yang sejalan dengan syariah di tengah masyarakat. Penerapan Standar Pelayanan customer service di bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

c. Penerapan Standar Pelayanan customer service di bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi

Ramah dan santun, Cepat dan tepat, Teliti dan akurat, kompeten, proaktif, rasa kepemilikan, dan komunikatif.

d. Efektifitas customer service terhadap peningkatan loyalitas nasabah

Pedoman transaksi diatur dengan menetapkan durasi waktu tertentu untuk setiap jenis transaksi seperti setoran tunai, penarikan, penampilan petugas diatur dengan menetapkan seragam resmi guna terlihat rapi dan bersih saat melayani nasabah, dan Petugas dituntut untuk selalu ramah, tersenyum, dan menyaparamah saat melayani nasabah.

e. Implementasi Pelayanan Customer Service Bank BNI Syariah Perspektif Ekonomi Syariah

Bank BNI adalah lembaga keuangan yang mengimplementasikan prinsip-prinsip ekonomi Islam di dalam operasional bisnis perbankannya. Salah satu prinsip penting yang diimplementasikan adalah menghindari unsur- unsur yang dilarang oleh seperti riba(bunga), maisir (judi), dan gharar (ketidakpastian). Penerapan produk dan layanan Bank BNI Sudah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Semua transaksi keuangan di bank dijalankan berdasarkan akad-akad yang diijinkan oleh seperti akad kafalah, qard, dan ijarah.

SIMPULAN

Customer service memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah di perbankan. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi customer service di Bank BNI KCP Ciawi telah menerapkan standar pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah untuk membangun hubungan dan loyalitas nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari aktivitas customer service yang telah menerapkan standar pelayanan prima yaitu memberikan layanan yang ramah, responsif, memiliki pengetahuan mendalam mengenai produk khususnya produk syariah, serta mampu menyelesaikan masalah nasabah secara tepat sasaran. Dengan demikian, kebutuhan dan kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Peran customer service juga diakui penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui pelayanan yang ramah, penuh perhatian, sabar serta menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah. Berdasarkan analisis komparatif, prinsip-prinsip pelayanan yang terkandung dalam customer service Bank BNI KCP Ciawi sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yaitu prinsip al-taawun, at sir, al-musyawah, al-muhabbah, al-layyin, dan al-ukhuwah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi customer service di Bank BNI KCP Ciawi telah menerapkan standar pelayanan prima secara baik yang sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah untuk membangun loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Ansori "Digitilisasi Ekonomi Syari'ah" *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam* (2016)
- Andrew Nathanael Saroinsong "Fungsi Bank Dalam Sistem Penyaluran Kredit Perbankan" (2014)
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2019). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.
- Dharmmesta, Basu Swastha. "Loyalitas pelanggan: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti." *Jurnal ekonomi dan bisnis Indonesia* 14.3 (1999).
- Fandi Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. Fikri Putri Diniati "Analisis Peran Customer Service di Bank BNI Syariah" *Jurnal Ekonomi Syariah* (2019)
- Fatmah Paporang "Kegiatan Bank Dalam Penghimpunan Dana Masyarakat" *Jurnal Ilmu Hukum* (2016)
- Fernandes, Yolanda Darma, and Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah
- Hariyanti, Puji, and Rahmy Utari. "Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru." *Jurnal komunikasi* 8.1 (2013)
- <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>
- Kemenag RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Edisi Penyempurnaan, 2019.

- Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006).
- Meldiana, Mona Rizki, and Dedi Rianto Rahardi. "Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 4.3 (2020)
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014), Natasya, Putri, and Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang." (2021).
- Nasution, Novrihan Leily. "Analisis loyalitas kerja pegawai dinas pendidikan kabupaten Labuhanbatu." *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen)* 6.2 (2019).
- Nurhadi "Konsep Pelayanan Persepektif Ekonomi Syariah" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* (2018)
- Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Rahayu, Solihah Sari, *Pengantar Perbankan Syariah Konsep Regulasi dan Praktis*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020)
- Rahmat Ilyas "*Analisis Kelayakan Pembiayaan Bank Syariah*" *Jurnal Ilmu Syari'ah dan Perbankan Islam* (2019)
- Syaukani al-, Muhammad bin Ali bin Muhammad, tt., *Fath al-Qadir al-Jâmi" baina Fannay al-Riwayah wa al-Dirayah min ilm al-Tafsir*, jilid 1, Beirut: Daral-Kutub al- Ilmiyyah.
- Yanto, Hendro Endi, and Frianto Pandia. "Peranan Customer Service (CS) dalam Rangka Complaint Handling dan Service Recovery Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah ." *Ekonomi & Bisnis* 11.1 (2012).