PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DI PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT JORONG KAMPUNG TANGAH PARIAMAN

ANDRE MISA PUTRA, JHON FERNOS

Akademi Keuangan Perbankan “Pembangunan” Padang

Jhonfernos@akbpstie.ac.id

ABSTRACT

Banking is now increasingly recognized that the service and trust of customers or customers is a provision that is difficult to separate and is a vital aspect in order to survive in the business to win the competition. This study aims to provide excellent service to customer trust on PT. Rural Banks jorong kampung tengah pariaman. This type of research includes a type of qualitative research. This research was conducted on on PT. Rural Banks jorong kampung tengah pariaman. The type of data collection used is Field Reset and Reset to the Library. Based on research found that the implementation of excellent service has been carried out by PT. Rural Banks jorong kampung tengah pariaman but the acceptance and response of some customers or customers is not very good. With the results of this study, it can be suggested (1) the performance of employees must be improved even better. (2) Provision of services must be in accordance with standards and services not making it up are always honest in attitude. (3) Keeping the customer's trust in order not to switch to another bank. (4) Adding facilities and infrastructure that support services (5) Always keep abreast of the times so as not to lose competitiveness with other banks in modern times like today.

Keywords: Implementation of Excellent Services to Customer Trust.

PENDAHULUAN

Dunia perbankan saat ini, semakin di sadari bahwa pelayanan dan kepercayaan pelanggan atau nasabah suatu kesatuan yang sulit di pisahkan dan merupakan sebuah aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenangkan persaingan. Persaingan dunia perbankan sangat ketat saat ini tidak dapat di hindari lagi, maka suatu bank harus dapat dipercaya dan pelayanan yang baik agar di terima oleh nasabah bank tersebut. Prilaku nasabah terhadap bank dapat berubah sehubungan dengan karakter nasabah yang berbeda-beda.

Ada juga permasalahan mengenai fasilitas umum yang ada dalam suatu gedung dari bank-bank tersebut. Bahkan ada juga permasalahan yang timbul pihak perbankan itu sendiri mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang berkompeten dalam pelayanan terhadap para nasabah. (KLAVERT, 2015).

Permasalahan Kualitas dan layanan pelanggan dapat juga menimbulkan rintangan masuk yang lebih tinggi bagi pesaing, sekarang ini banyak lembaga perbankan yang menawarkan suatu pelayanan prima bagi para nasabahnya. Menurut (Prasetyawati, 2015) Bank yang potensial sangat berpengaruh kepada keberadaan nasabah, Untuk menjaga hubungan yang baik antara nasabah dan pihak bank, maka pihak bank harus memberikan fasilitas dan pelayanan yang diinginkan dan yang dibutuhkan oleh nasabah karena para nasabah memiliki bermacam-macam kepentingan.

Menurut (zainul hidayat, 2012) Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya di sini bahwa kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

Pelayanan prima adalah segala dari upaya yang terbaik dan sempurna dari kita yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah tersebut merasa puas, karena inti dari pelayanan itu adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan kenyataan yang diterima. (Utami, 2011)

Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh kepercayaan dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.

Bisnis dalam perbankan memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Bisnis perbankan memberikan jasa yang berdasar pada azas kepercayaan yang di dukung keunggulan produk, serta pelayanan yang diberikan. pernyataan tersebut di dukung oleh **UU-RI No. 10/1998** tentang perbankan dalam **pasal 29** dikatakan bahwa “Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaannya masyarakat kepadanya”.

Oleh karena itu, diharapkan melalui kegiatan pokok dalam bank, ini dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Tentu saja diperlukan kepercayaan dari masyarakat dan kepercayaan ini akan diberikan kepada bank yang menurut mereka dapat memenuhi kebutuhannya dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Dengan itu PT. BPR Jorong Kampung Tengah Pariaman juga melakukan pelayanan prima untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sebagai contoh yaitu melakukan pendekatan ke nasabahnya dengan cara langsung ketempat usaha yang berada di pasar yang dekat pula dengan kantor PT. BPR Jorong Kampung Tengah Pariaman tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah di PT. BPR Jorong Kampung Tengah Pariaman”**.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

a. Reset Lapangan (*Field Research*)

Adalah penelitan dengan mengumpulkan data sekunder dan melakukan pengamatan atau peninjauan langsung ke lingkungan perusahaan dan mewawancarai langsung ke pihak – pihak yang berkepentingan dalam hal ini adalah PT. BPR Jorong Kampung Tengah Pariaman atau intansi yang terkait.

b. Reset kepustaka (*Library Research*)

Adalah penelitian yang mepeneliti melalui pemahaman dan pembelajaran dari buku, internet dan perpustakaan maupun yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan. Agar mendapat pembahasan secara rinci melalui pendapat para ahli dan dapat menarik kesimpulan sesuai dengan keinginan penulis. Penelitian perpustakaan ini bersifat teoritis, dimana dapat diaplikasikan dengan teori-teori yang berhubungan dengan penulisan ini.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, menurut Sugiono (2016), jenis penelitian ini bentuk analisis yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode ini lebih menggunakan teknik analisis mendalam, yakni mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metode kualitatif yakni sifat sutu masalah akan berbeda dengan sifat masalah lainnya. Tujuan dari metode penelitian ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.

Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan Prima

Secara teori pelayanan prima sangat mudah dilakukan. Anda hanya perlu memenuhi 3 hal utama dalam pelayanan untuk memastikan pelanggan dilayani secara prima. Kenyataannya di lapangan justru sebaliknya. Pelayanan prima sangat sulit dilakukan. Hal ini terjadi karena 3 hal utama pelayanan prima terkait dengan faktor-faktor lain yang dimiliki perusahaan.

Meski tidak mudah, namun pelayanan prima dapat dilakukan tanpa harus membayar mahal konsultan. Berikut ini beberapa langkah mudah melakukan pelayanan prima:

a. Lebih dekat secara pribadi

Karakteristik pelanggan berbeda-beda. Tidak hanya selera tapi juga keinginan dan kebutuhannya akan pelayanan berbeda. Karena itu setiap perusahaan harus lebih dekat kepada pelanggan. Lakukan pendekatan untuk mengetahui keinginan mereka. Bila perlu lakukan pendekatan secara personal untuk memberikan pelayanan terbaik yang mereka butuhkan.

b. Meningkatkan kemampuan pelayanan dari karyawan

Mampu memberikan pelayanan prima bagi pelanggan tidak hanya harus menjadi keinginan pemilik perusahaan. Setiap karyawan harus memiliki keinginan yang sama sehingga kemampuan mereka melayani pelanggan semakin prima. Bila perlu gunakan sistem reward juga punishment untuk setiap pelayanan prima yang diberikan karyawan.

c. Informasi secepatnya

Setiap pelanggan selalu menginginkan pelayanan prima yang tidak hanya tepat tapi juga cepat. Berikan keinginan pelanggan dengan memberikan informasi yang mereka perlukan secepatnya. Jangan sibuk mencari alasan melainkan penuhi setiap keluhan pelanggan.

Pelanggan adalah ujung tombak agar bisnis yang anda jalankan itu bisa berjalan, karena tanpa pelanggan maka niscaya bisnis anda itu dapat bertahan. Maka dari itu pelayanan prima wajib anda terapkan untuk mendapat kepuasan pelanggan, sehingga secara bertahap pelanggan akan datang silih berganti.

Cara menerapkan pelayanan prima dalam bisnis itu antara lain:

a. 3S (Senyum, Salam, Sapa)

Cara menerapkan pelayanan prima dalam bisnis yang pertama adalah dengan memberlakukan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa). Saat datang pelanggan, berikan senyuman kepadanya, lalu ucapkan salam, dan sepatah dua patah kata untuk menyapanya. Dengan cara ini, pelanggan akan merasa dihargai dan merasa bahwa dirinya adalah bagian penting dalam bisnis anda. Saat anda capek atau sedang ada pikiran yang mengganggu, jangan tunjukkan pada pelanggan. Tetaplah tersenyum meski hati lagi kurang enak.

b. Menerima Kritik

Kritik adalah sebuah sarana untuk memajukan bisnis anda semakin baik, maka dari itu terimalah kritik dari pelanggan. Karena setidaknya anda tahu apa yang pelanggan inginkan, sehingga anda dapat berbenah untuk menjadi baik dan lebih baik lagi.

c. Membina Hubungan Baik Dengan Pelanggan

Cara menerapkan pelayanan prima dalam bisnis selanjutnya adalah dengan membina hubungan baik dengan pelanggan. Anggap bahwa pelanggan adalah keluarga anda, sehingga akan tercipta hubungan yang baik antara anda dan pelanggan. Namun ada perlu ingat bahwa kedekatan anda dengan pelanggan jangan terlalu dekat (layaknya teman akrab), tetap ada batasan dalam berbicara (jangan nanti malah pelanggan merasa tidak anda hargai).

d. Pelanggan Adalah Raja

Tanamkan dalam diri anda bahwa pelanggan adalah raja. Anda tahu bagaimana cara memperlakukan seorang raja bukan? Turuti setiap apa yang pelanggan mau (sesuai batas kemampuan anda). Berfikir pelanggan adalah raja merupakan cara menerapkan pelayanan prima yang selanjutnya.

e. Fokus Pada Pelanggan

Cara menerapkan pelayanan prima dalam bisnis yang terakhir tetap fokus saat pelanggan datang, jangan beralih ke fokus yang lain. Misal saja, saat pelanggan memesan sesuatu atau saat dia meminta untuk menghitung biaya yang harus dia keluarkan, maka jangan mengalihkan dari itu agar pelanggan tidak jengkel. Tetaplah fokus sampai pelanggan berlalu.

Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman

Pelayanan prima adalah sesuatu yang kita berikan kepada nasabah dalam bentuk jasa yang dapat dilihat, dirasakan dan juga didengarkan oleh nasabah tersebut, dalam upaya yang terbaik dan sempurna agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan ini dilakukan hampir seluruh bank di Indonesia termasuk di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman.

Salah satu contoh pelayanan prima yang diberikan oleh pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman adalah dengan melayani nasabah yang datang menyapa dan member senyuman terlebih dahulu lalu menanyakan kebutuhan si nasabah bersikap ramah adalah modal utama dalam melayani para nasabahnya sehingga nasabah tidak merasa canggung dan merasa nyaman. Berikutnya memproses keinginan nasaban secara cepat dan tepat dalam prosesnya.

Berikutnya kegiatan pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah adalah langsung ke tempat nasabah, dikarenakan bank tersebut dekat dan dalam lingkungan pasar pariaman maka, kebanyakan nasabahnya adalah pedagang dipasar tersebut untuk memberikan pelayanan prima bagi nasabah maka ada beberapa pegawai bank langsung turun kepasar untuk melakukan transaksi dan pengansuran kredit para nasabahnya. Sehingga para nasabah tidak perlu datang kebank dan tetap melakukn aktivitas perdagangannya.

Tingkat kepuasan nasah terhadap pelaksanaan pelayanan dapat diukur dari fasilitas kotak saran dan sms banking PT, Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman. Selama ini bisa dikatakan sehingga bisa dikatakan tidak ada pengaduan-pengaduan nasabah atau keluhan-keluhan nasabah terhadap pelaksanaan pelayanan oleh karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman yang masuk dalam kotak saran maupun pada sms banking yang terhubung langsung dengan Direktur Umum PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman.

Dalam memberikan pelayanan prima kita harus ramah, cepat tanggap, efisien dan maksimal kepada apa yang di butuhkan nasabah. Sehingga nasabah tidak merasa kecewa dan memberikan kesan positif di hati nasabah.

Pembahasan

PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman adalah kantor pusat dan merupakan bank yang terpercaya, memiliki jaringan luas sehingga bisa dikatakan PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman adalah bank yang sehat dan bisa di percaya. Produk-produk dari bank ini juga dapat bersaing dengan baik dari segi teknologi maupun kedekatan ke masyarakat melalui pelayanan prima.

PT. Bank perkreditan Rakyat ingin memberi kehangatan pada nasabahnya dengan memberikan pelayanan prima yang ramah dan tidak kaku, sehingga nasabah merasanyaman dan mendapat kepercayaan penuh. Untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman membuat unit pelayanan informasi yang juga menjadi sarana komunikasi pemasaran bagi bank yaitu *costumer service* atau pelayanan pelanggan.

Adanya dampak positif dari pelayanan prima terhadap PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman yang pertama ialah meningkatnya kepercayaan nasabah karna adanya kontak langsung dengan nasabah dan keterbukaan pihak bank kepada para nasabahnya yang memicu ada nya rasa loyalitas terhadap bank tersebut.

Yang kedua yaitu, dapat meningkatnya jumlah nasabah karena adanya rasa simpati terhadap bank dan nasabah tersebut secara tidak langsung melakukan promosi terhadap orang terdekatnya yang biasa di sebut sebagai promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).dengan demikian itu menunjang produktifitas bank berkat pelayanan prima yang diberikan oleh bank.

Yang ketiga yaitu, adanya hubungan baik antara nasabah dan pihak bank, hubungan ini terkait karena keterbukaan pihak bank dalam melayani nasabah yang membuat nasabah merasa nyaman dan aman saat melakukan kegiatan transaksi atau membeli produk-produk bank.

Yang keempat adalah membaiknya oprasional bank dan dapat memperpanjang umur bank, karena nasabah akan royal dan setia kepada bank nasabah akan mudah menerima produk-produk yang diberikan. Tingkan standar karyawan dan staf bank akan meningkat dengan memberikan aura positif kepada nasabah yang datang.

Pelaksanaan pelayanan prima di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman telah dilakukan dengan baik dan sesuai standar yang ditentukan. Namun, melalui pengamatan penulis pelayanan prima tidak berlaku pada beberapa nasabah karena nasabah tersebut tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut. Member kepercayaan penuh adalah tujuan dari pelayanan prima di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman agar dapat mengambil hati nasabah untuk menabung dan menggunakan jasa bank. Kepercayaan akan timbul apabila pelayanan yang di berikan mendapat respon dari nasabah.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada bab sebelumnya yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman di mulai dari berpenampilan rapi dan ramah kepada nasabah yang memacu kepada 3S (Senyum, Salam, Sapa).
2. Karyawan dan staf PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman harus memiliki hubungan baik dengan nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.
3. Kepercayaan mampu menarik nasabah dan mampu mempertahankan kan nasabah agar tetap setia kepada bank.
4. Langkah melakukan pelayanan prima oleh pemberi pelayanan ada tiga hal penting:
 - a. Lebih dekat secara pribadi
 - b. Meningkatkan kemampuan dari karyawan
 - c. Informasi secepatnya.
 - d.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan masalah-masalah yang terjadi di lapangan adalah sebagai berikut :

1. Kinerja para karyawan harus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, karena sebagai lembaga penyimpanan uang karyawan harus bisa di percaya oleh bank dan tidak membuat nasabah tersinggung.
2. Pemberiaan pelayanan harus sesuai standar dan pelayanan tidak mengada-ada selalu jujur dalam bersikap. Penampilan karyawan harus selalu rapi.
3. Tetap mempertahankan kepercayaan nasabah agar tidak beralih ke bank lain. Tidak menyalah gunakan kepercayaan nasabah dan menyangkutkan masalah pribadi kepada nasabah agar tidak membebani pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah.
4. Menambah sarana dan prasaran yang mendukung pelayanan agar karyawan tidak bingung saat melayani nasabah, contohnya brosure yang menjelaskan tentang produk-produk bank serta persyaratan dan ketentuan yang berlaku di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman.
5. Selalu mengikuti perkembangan zaman agar tidak kalah saing dengan bank lain di zaman serba modern seperti sekarang ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan menyebut nama ALLAH SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, penulis ucapkan puji dan syukur atas kehadiran-NYA, yang telah

melimpahkan rahmat, hidayah kepada saya. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga atas bimbingan bapak Jhon Fernos, SE.MM yang telah memberikan motivasi, masukan – masukan maupun terima kasih untuk semangat dan dukungannya yang sangat berguna untuk Tugas Akhir. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga apa yang penulis tuangkan dalam karya kecil ini memberikan manfaat terutama bagi saya sendiri selaku penulis. Amin ya Rabbal' alamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Asriel. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen.” In *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, , 23–25.
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”. *Jurnal Ipteks Terapan*. Volume 12. No. 2. Hal. 116-128. <http://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Fitriani, Bernadeta Meilia. 2010. “Penerapan Pelayanan Prima Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah Tugas.” In *Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta*, , 13.
- Klavert, Lorry Priska. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik.” In *Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis*, , 15–17.
- Partawijaya, Nico. 2014. “Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Bukopin Tbk. Pekanbaru Oleh.” In *Program Studi Administrasi Fisip Universitas Riau*, , 1–21.
- Prasetyawati, Audina. 2015. “No Tpelaksanaan Pelayanan Prima Bagi Customer Service Di Bank Tabungan Negara (Persero).” In *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi*, , 11–13.
- Sadili. 2014. “Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Nasabah.” In *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, , 11–36.
- Susantio, Yunus. 2008. “Pengertian Bank Dan Jenis Bank.” In *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, , 11–45.
- Utami, Suci Fitri. 2011. “Penerapan Pelayanan Prima Kepada Nasabah Di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Sarimadu Bangkinang Laporan.” In *Skripsi Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*, , 8.

Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>

Zainul Hidayat. 2012. "Pengertian Bank Perkreditan Rakyat Memberikan Jasa Dalam Lalu Lintas Pembayaran." In , 17–18.