



KOMPETENSI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA KANTOR BANK SYARIAH INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN

Suryadi Syabatullah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Khairina Tambunan

Dosen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan 20371, Sumatera Utara, Indonesia

Korespondensi penulis: suryadichan005@gmail.com

Abstract. *The research aims to dig deeper into the key competencies possessed by customer service at KC Padangsidimpuan. This research uses a qualitative approach to gain an in-depth understanding of customer service competency and its role in improving customer service at the Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidimpuan Office. By utilizing this approach, researchers can thoroughly investigate the dynamics of customer service competencies and their interactions with customers in the Islamic banking environment. Overall, in-depth customer service competency regarding sharia principles, good communication skills, and training effectiveness are key factors in creating a positive experience for customers at BSI KC Padangsidimpuan.*

Keywords: *Indonesian Sharia Banking, Competency, Customer Service*

Abstrak. Penelitian bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai kompetensi-kompetensi kunci yang dimiliki oleh customer service di KC Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang kompetensi customer service dan perannya dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidimpuan. Dengan memanfaatkan pendekatan ini, peneliti dapat menyelidiki secara menyeluruh dinamika kompetensi customer service dan interaksi mereka dengan nasabah di lingkungan bank syariah. Secara keseluruhan, kompetensi customer service yang mendalam tentang prinsip-prinsip syariah, keterampilan komunikasi yang baik, dan efektivitas pelatihan menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah di BSI KC Padangsidimpuan.

Kata kunci: Bank Syari'ah Indonesia, Kompetensi, Pelayanan Nasabah

LATAR BELAKANG

Di tengah persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, perusahaan-perusahaan diharapkan terus meningkatkan layanan pelanggan guna mencapai kinerja

optimal. Faktor kunci dalam menjalin komunikasi personal dengan nasabah adalah melalui customer service, sebuah unit yang berada di garis depan dan langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah. Selain dari aspek produk dan jasa, persaingan antar bank juga menitikberatkan pada kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, menjadikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien sebagai kunci utama untuk memenangkan kepercayaan dan hati nasabah (Andeani 2020).

Strategi pelayanan menjadi bagian integral dalam regulasi perusahaan untuk menangani keluhan dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Khususnya untuk bank syariah, kepatuhan operasional dengan prinsip syariah menjadi fokus utama yang harus terus ditingkatkan melalui pengikutan pedoman yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, customer service memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional perbankan syariah (Zahra 2022).

Pelayanan nasabah pada sebuah bank melibatkan aktivitas sehari-hari yang terkait dengan usaha dan operasional bank. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, nasabah mengharapkan pelayanan yang efektif, termasuk kemudahan berkomunikasi dengan bank, kecepatan, dan keramahan petugas bank. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan perbankan.

Kompetensi customer service menjadi faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan berkomunikasi dengan baik. Pelayanan prima yang mencakup kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kehandalan dalam memberikan pelayanan menjadi kunci untuk memuaskan nasabah. Lebih dari itu, customer service juga memiliki peran penting dalam memelihara hubungan yang baik dengan nasabah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra bank di mata nasabah (Septiani 2017).

Industri perbankan, terutama pada sektor bank syariah, mengalami perkembangan pesat seiring dengan tuntutan masyarakat akan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Dalam konteks ini, pelayanan nasabah menjadi unsur kritis yang mempengaruhi citra dan kepercayaan nasabah terhadap suatu bank. Salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan nasabah adalah kompetensi customer service, yang berperan sebagai perwakilan utama bank dalam berinteraksi langsung dengan nasabah.

Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidimpun, sebagai bagian integral dari jaringan perbankan syariah, menghadapi tantangan dalam memenuhi harapan nasabahnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam tentang kompetensi customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Kantor Cabang (KC) Padangsidimpun.

Persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan mendorong perlunya perbaikan terus-menerus, khususnya dalam aspek pelayanan. Dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan nasabah, keberhasilan suatu bank tidak hanya ditentukan oleh produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga oleh kemampuan customer service dalam memberikan pelayanan yang efektif dan memuaskan.

Penelitian bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai kompetensi-kompetensi kunci yang dimiliki oleh customer service di KC Padangsidimpun. Faktor-faktor seperti kemampuan berkomunikasi, pengetahuan produk, responsivitas terhadap kebutuhan nasabah, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah akan menjadi fokus utama dalam analisis kompetensi. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi dampak positif dari peningkatan kompetensi customer service terhadap peningkatan mutu layanan nasabah.

Dengan memahami dan menganalisis dengan cermat peran kompetensi customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berharga bagi perbaikan dan pengembangan layanan perbankan syariah, khususnya di Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun.

KAJIAN TEORITIS

1. Kompetensi

Kompetensi adalah suatu konsep yang mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk mencapai tujuan atau tugas tertentu. Keterampilan teknis, interpersonal, dan konseptual merupakan elemen kunci dalam membangun kompetensi, dan konsep ini telah didekati melalui berbagai teori yang melibatkan dimensi dan faktor-faktor tertentu.

Dalam definisinya, kompetensi mencakup kombinasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang memungkinkan seseorang mencapai tujuan dengan efektif. Keterampilan dibagi menjadi tiga kategori utama: keterampilan teknis, interpersonal, dan konseptual. Keterampilan teknis melibatkan penguasaan tugas-tugas spesifik, sementara keterampilan interpersonal mencakup kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama. Keterampilan konseptual, di sisi lain, menuntut kemampuan berpikir kritis dan menganalisis situasi.

Beberapa teori yang relevan dalam menjelaskan kompetensi adalah Teori Keterampilan, yang menekankan peran keterampilan dalam keberhasilan. Teori Kecerdasan Ganda oleh Howard Gardner memperluas konsep kecerdasan melampaui kecerdasan konvensional, mengidentifikasi berbagai jenis kecerdasan. Sementara itu, Teori Kecerdasan Emosional oleh Daniel Goleman menyoroti peran kecerdasan emosional, termasuk kesadaran diri, pengelolaan emosi, empati, dan keterampilan sosial, dalam mencapai keberhasilan.

Dimensi kompetensi mencakup keterampilan teknis, interpersonal, dan konseptual. Keterampilan teknis melibatkan penguasaan tugas spesifik, keterampilan interpersonal mencakup kemampuan berkomunikasi, dan keterampilan konseptual menuntut kemampuan berpikir kritis. Pengetahuan juga merupakan elemen kunci, melibatkan pemahaman tentang fakta dan konsep yang relevan, sementara sikap, seperti motivasi dan etika kerja, juga memainkan peran dalam membentuk kompetensi.

Pengembangan kompetensi adalah proses meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Pendidikan formal, seperti tingkat pendidikan tinggi atau pelatihan profesional, memberikan dasar pengetahuan yang mendalam. Pelatihan, baik di dalam maupun di luar organisasi, menjadi metode efektif untuk mengembangkan keterampilan teknis dan interpersonal. Pengalaman kerja juga merupakan aspek penting pengembangan kompetensi, memberikan kesempatan untuk mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan dalam konteks nyata. Pembelajaran mandiri juga diperlukan, di mana individu secara aktif mencari peluang untuk meningkatkan kompetensi mereka melalui literatur, kursus online, atau pengalaman pribadi.

Dengan mengintegrasikan pendidikan formal, pelatihan, pengalaman kerja, dan pembelajaran mandiri, individu dapat memperkuat kompetensi mereka dalam berbagai aspek. Strategi ini membantu menciptakan fondasi yang kokoh untuk mencapai keberhasilan dalam konteks pribadi dan profesional.

Dalam keseluruhan, konsep kompetensi melibatkan interaksi yang kompleks antara keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Pemahaman yang holistik tentang dimensi kompetensi, dukungan dari teori-teori yang relevan, dan upaya aktif untuk mengembangkan kompetensi adalah kunci untuk mencapai tujuan dan keberhasilan dalam berbagai aspek kehidupan (Pelayanan et al. 2022).

2. Customer Service

Customer service tidak hanya sekadar kegiatan, tetapi merupakan suatu pendekatan yang secara khusus ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan pelayanan yang optimal. Dalam konteks perbankan, customer service bukan hanya sekadar bagian dari operasional harian, tetapi dianggap sebagai tulang punggung yang mendukung semua aspek keberhasilan lembaga keuangan. Rima Rahmayanty (2010) menyatakan bahwa pelayanan ini harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah melalui respon yang memadai terhadap berbagai kebutuhan dan masalah yang mungkin timbul (Marlina 2018).

Sebagai suatu bentuk kegiatan operasional, customer service dianggap sebagai ujung tombak dalam menjaga hubungan antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, definisi customer service tidak hanya mencakup aspek pemberian informasi atau penanganan keluhan, tetapi juga mencakup pembinaan hubungan yang baik untuk meningkatkan citra perusahaan dan menciptakan loyalitas nasabah.

Dalam menjalankan perannya, seorang customer service harus memenuhi sejumlah syarat agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Syarat fisik menjadi hal yang penting, termasuk penampilan yang menarik, postur tubuh yang ideal, dan kesehatan jiwa yang baik. Ini menciptakan kesan positif pertama bagi nasabah dan menciptakan lingkungan pelayanan yang menyenangkan.

Namun, syarat fisik tidaklah cukup. Seorang customer service juga perlu memiliki kualitas mental yang baik, seperti kesabaran, kecerdasan emosional, dan rasa percaya diri yang tinggi. Ketangguhan mental ini diperlukan untuk menghadapi berbagai situasi dan keluhan nasabah dengan sikap yang tenang dan ramah. Selain itu, aspek kepribadian seperti kelembutan, sopan santun, dan energik juga menjadi faktor penentu dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Dalam aspek sosial, seorang customer service diharapkan memiliki keterampilan bergaul yang baik, bijaksana, dan kemampuan berkomunikasi yang tinggi. Hal ini diperlukan untuk membangun hubungan baik dengan nasabah dan menanggapi berbagai situasi dengan kebijaksanaan. Oleh karena itu, seleksi dan pelatihan yang cermat diperlukan untuk memastikan bahwa customer service memenuhi semua syarat ini.

Dalam dunia perbankan, customer service memiliki peran yang sangat penting. Tugas utamanya tidak hanya terbatas pada memberikan pelayanan, tetapi juga mencakup membina hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat. Dalam upaya menarik nasabah baru, customer service berperan sebagai resepsionis yang ramah dan meyakinkan. Mereka harus memberikan perhatian penuh kepada setiap nasabah, berbicara dengan lembut, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan memberikan salam dengan sopan (Fadilah 2021).

Sebagai deskman, customer service bukan hanya memberikan informasi tentang produk bank, tetapi juga menjelaskan manfaat produk, menjawab pertanyaan nasabah, dan membantu mengisi formulir aplikasi. Dalam peran sebagai salesman, customer service bertanggung jawab untuk menawarkan produk perbankan kepada calon nasabah, melakukan cross-selling, dan meyakinkan nasabah agar menggunakan produk yang ditawarkan.

Sebagai customer relation officer, customer service berfungsi sebagai penghubung antara bank dan nasabahnya. Mereka juga berperan sebagai komunikator yang menghubungi nasabah untuk memberikan informasi, menjadi konsultan, dan menanggapi keluhan nasabah. Oleh karena itu, customer service dianggap sebagai tulang punggung operasional perbankan karena berkontribusi pada menjaga dan meningkatkan hubungan dengan nasabah.

Pelayanan customer service yang baik melibatkan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang optimal. Infrastruktur yang baik menjadi hal penting, mencakup sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Selain itu, keberadaan petugas yang baik juga menjadi faktor penentu. Petugas customer service harus menjalani pelatihan khusus untuk memastikan bahwa mereka ramah, sopan, dan berpengetahuan (Kamal 2016).

Pengetahuan dan keterampilan yang baik menjadi kriteria penting lainnya. Customer service harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan bank serta keterampilan dalam berkomunikasi dengan nasabah. Kemampuan melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Kerahasiaan transaksi menjadi aspek yang tidak boleh diabaikan. Customer service harus dapat menjamin bahwa setiap transaksi yang dilakukan nasabah tetap rahasia dan terlindungi. Komunikasi yang baik juga menjadi kriteria penting, dengan kemampuan berbicara dan memahami keinginan nasabah secara cepat dan tepat.

3. Pelayanan

Etimologis kata "pelayanan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mencirikan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Secara esensial, pelayanan adalah kegiatan yang ditujukan kepada pelanggan atau nasabah dengan sifat yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan merupakan tindakan dari individu atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabahnya. Oleh karena itu, pelayanan dapat dianggap sebagai suatu bentuk sikap dan perilaku petugas bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan harapan mereka.

Pelayanan yang diterapkan oleh suatu lembaga atau perusahaan diukur melalui persepsi kinerja yang diterima oleh pelanggan atau nasabah. Jika kinerja yang dirasakan melebihi ekspektasi, nasabah akan merasa puas, sebaliknya, jika kinerja tersebut rendah atau jauh di bawah ekspektasi, nasabah akan merasa tidak puas. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang mencakup sikap dan

perilaku petugas bank, berfungsi untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan harapan mereka.

Pelayanan dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu High Contact Service dan Low Contact Service. High Contact Service adalah layanan yang memungkinkan terjadinya kontak yang sering antara penyedia dan penerima layanan, sehingga konsumen dapat terlibat penuh dalam bisnis tersebut. Sebaliknya, Layanan Kontak Rendah merupakan layanan yang tidak memerlukan banyak kontak dengan nasabah.

Strategi pelayanan merupakan suatu proses di mana rencana bantuan utama diarahkan untuk saling menguntungkan satu sama lain. Rencana ini bersifat menyeluruh dan terintegrasi, berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau institusi. Strategi pelayanan bertujuan menghadapi peluang dan ancaman eksternal dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Umum et al. 2021).

Pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah akan membawa kepuasan yang pada akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang memberikan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan atau jasa akan dipersepsikan baik jika pelayanan yang diberikan memuaskan nasabah. Sebaliknya, jika pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan, kualitas atau pelayanan itu akan dipersepsikan buruk.

Strategi pelayanan yang umum digunakan dalam dunia perbankan melibatkan beberapa aspek, antara lain:

1. Ketersediaan karyawan untuk membantu pelanggan atau nasabah dengan memberikan layanan secara tepat dan cepat dalam mendengarkan serta menyelesaikan keluhan konsumen.
2. Kecakapan atau dimensi perilaku keunggulan seorang pemimpin atau staf yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan perilaku baik.
3. Pengembangan perilaku yang dapat dipercaya oleh pelanggan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Informasi yang disediakan harus selalu terupdate agar pelanggan percaya dalam melakukan transaksi.

4. Memberikan kontribusi positif berupa pikiran dan tindakan yang ditujukan untuk mencapai pelayanan optimal untuk nasabah, karena hal ini akan mempengaruhi penilaian kinerja pelayanan.
5. Kejujuran dalam perusahaan yang berhubungan langsung dengan masyarakat sangat penting, karena ini akan menentukan kepercayaan nasabah maupun calon nasabah.
6. Upaya organisasi untuk mengembangkan produk dan layanan baru atau menciptakan keinginan baru terhadap suatu produk.
7. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Ada beberapa unsur pendukung untuk mencapai strategi layanan yang efektif, seperti struktur organisasi yang dapat menjadi media untuk mengembangkan budaya perusahaan yang menitikberatkan pada penyempurnaan kualitas pelayanan, teknologi yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki sumber daya, metode kerja, dan sistem informasi, serta sumber daya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas strategi pelayanan.

Pelayanan bukan hanya merupakan suatu kegiatan atau tindakan semata, tetapi merupakan bagian integral dari hubungan antara perusahaan atau lembaga dengan pelanggan atau nasabahnya. Pengertian pelayanan mencakup usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dan ditandai dengan interaksi yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Strategi pelayanan menjadi krusial dalam menghadapi dinamika pasar dan persaingan eksternal. Dengan memberikan pelayanan yang optimal, perusahaan atau lembaga dapat mencapai kepuasan pelanggan atau nasabah, menciptakan loyalitas, dan membangun citra yang baik di mata masyarakat. Pelayanan tidak hanya mengandalkan respons cepat atau kecakapan semata, melainkan melibatkan aspek-aspek seperti kejujuran, inovasi, dan kontribusi positif untuk mencapai pelayanan prima. Dalam konteks perbankan, pelayanan yang baik dapat diukur dari sejauh mana petugas bank mampu memenuhi harapan dan keinginan nasabah.

Pentingnya strategi pelayanan juga tercermin dari kebutuhan akan unsur pendukung seperti struktur organisasi yang mendukung budaya perusahaan yang berfokus pada penyempurnaan kualitas pelayanan, penggunaan teknologi untuk meningkatkan sumber

daya dan sistem informasi, serta keberadaan sumber daya manusia yang memiliki sikap dan keterampilan yang mendukung efektivitas strategi pelayanan.

Secara keseluruhan, pelayanan bukan hanya tentang memberikan respons terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga tentang menciptakan pengalaman positif dan membangun hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan atau lembaga dengan pelanggan atau nasabah.

Customer service tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai pilar penting dalam menjaga hubungan antara bank dan nasabah. Dengan memenuhi syarat-syarat fisik, mental, kepribadian, dan sosial, seorang customer service dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Dalam konteks perbankan, customer service tidak hanya sebagai pemberi informasi atau penanggung jawab keluhan, tetapi juga sebagai agen yang membantu bank dalam menarik dan mempertahankan nasabah.

Pelayanan customer service yang baik mencakup ketersediaan infrastruktur yang memadai, keberadaan petugas yang berkualitas, pengetahuan dan keterampilan yang baik, kemampuan melayani dengan cepat dan tepat, menjaga kerahasiaan transaksi, dan komunikasi yang efektif. Semua kriteria ini berkontribusi pada penciptaan lingkungan pelayanan yang optimal, meningkatkan citra perusahaan, dan membangun loyalitas nasabah. Dengan demikian, customer service menjadi elemen krusial dalam keberhasilan operasional perbankan dan pemeliharaan hubungan yang baik dengan Masyarakat (Sawitri Rahayu, Saepudin, and Anugrah 2022).

KAJIAN PUSTAKA

Beberapa penelitian telah dilakukan dalam bidang analisis kepuasan nasabah terhadap layanan customer service di berbagai cabang bank syariah. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Alvi Naslia dengan judul "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam)." Penelitian ini mengungkap pendekatan kuantitatif dengan metode positivisme dan bertujuan untuk menguji hipotesis terkait pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam.

Sementara itu, Ida Fitriani menyajikan penelitian lapangan dengan judul "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)." Hasil penelitiannya menunjukkan variasi tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan bank syariah di Kota Metro, di mana beberapa nasabah merasa puas dan beberapa tidak puas. Faktor pelayanan dan produk di bagian front liner terbukti memengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Neni Wijayanti berjudul "Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya" menyatakan bahwa pelayanan Customer Service di PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dinilai baik dan sesuai dengan harapan nasabah, sebagaimana tercermin dari penilaian positif yang diberikan oleh nasabah.

Selanjutnya, Rika Ema Ivainaroh mengadakan penelitian berjudul "Pelayanan Customer Service pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi." Penelitian ini juga merupakan penelitian lapangan yang berfokus pada pencarian dan pengumpulan data di tempat kejadian fenomena atau kasus tertentu. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi memberikan dampak positif dengan berkurangnya keluhan nasabah.

Yusron Musthafa Kamal meneliti "Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun" dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan di PT. Bank Syariah Mandiri Rawamangun telah terlaksana dengan baik.

Penelitian selanjutnya, yang dilakukan oleh Devi Oktaviani, membahas "Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Metro" dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa dampak pelayanan dapat dinilai berdasarkan penilaian nasabah terhadap faktor kualitas pelayanan yang diberikan.

Intannia Cahyasari melakukan penelitian berjudul "Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru." Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru dapat dilihat dari keinginan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Terakhir, Linda Rambe meneliti "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan" dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpun berhasil meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur melalui pelayanan yang baik, cross selling kepada nasabah, dan evaluasi berupa role play dengan nasabah percobaan oleh karyawan lainnya (Guarango 2022).

Persamaan antara penelitian yang Inijelaskan dan penelitian yang berjudul "Kompetensi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan" adalah keduanya memiliki fokus pada analisis kepuasan nasabah terhadap layanan bank syariah. Keduanya juga mengeksplorasi peran customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan hubungan baik dengan nasabah. Baik penelitian Alvi Naslia, Ida Fitriani, Neni Wijayanti, Rika Ema Ivainaroh, Yusron Musthafa Kamal, Devi Oktaviani, Intannia Cahyasari, Linda Rambe, maupun penelitian Inimemiliki dasar pemikiran bahwa kepuasan nasabah sangat terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service.

Namun, terdapat perbedaan mendasar antara penelitian Inidan penelitian-penelitian tersebut. Perbedaan utama terletak pada variabel yang menjadi fokus penelitian. Penelitian Inisecara khusus menitikberatkan pada kompetensi customer service di Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan sebagai faktor penentu dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Sementara penelitian lain cenderung fokus pada kualitas pelayanan secara umum atau melibatkan variabel lain seperti kepuasan nasabah terhadap produk, proses front liner, strategi pelayanan, dampak pelayanan, dan evaluasi pelayanan.

Penelitian Inidapat menjadi kontribusi penting dalam memahami bagaimana

kompetensi customer service secara spesifik berperan dalam konteks peningkatan pelayanan nasabah di bank syariah. Hal ini dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang faktor kunci yang perlu diperhatikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang kompetensi customer service dan perannya dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Padangsidempuan. Dengan memanfaatkan pendekatan ini, peneliti dapat menyelidiki secara menyeluruh dinamika kompetensi customer service dan interaksi mereka dengan nasabah di lingkungan bank syariah.

Desain penelitian yang diterapkan adalah studi lapangan (field study), yang memungkinkan pengumpulan data dilakukan secara langsung di lingkungan alami tempat kegiatan customer service dan pelayanan nasabah BSI berlangsung. Lokasi penelitian dipilih dengan cermat untuk mencerminkan konteks kantor cabang Padangsidempuan yang relevan dan memiliki karakteristik khusus yang dapat memengaruhi pelayanan nasabah.

Subjek penelitian mencakup customer service di BSI KC Padangsidempuan, nasabah yang menerima pelayanan, dan pihak terkait dalam ekosistem sosial di sekitar kantor cabang. Pemilihan subjek dilakukan berdasarkan peran kunci mereka dalam proses peningkatan pelayanan nasabah.

Berbagai teknik pengumpulan data digunakan, termasuk observasi partisipatif terhadap interaksi customer service dan nasabah, wawancara mendalam dengan customer service dan nasabah, serta analisis dokumen terkait kebijakan dan prosedur pelayanan nasabah BSI.

Analisis data dilakukan secara holistik, menggabungkan data kualitatif dari berbagai sumber untuk memahami konteks dan dinamika kompetensi customer service.

Hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang kompetensi customer service dan dampaknya terhadap peningkatan pelayanan nasabah di Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Selain itu, penelitian akan mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kompetensi customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Hasil wawancara

Bapak Hartono, sebagai Customer Service di BSI KC Padangsidimpuan, memiliki pemahaman yang mendalam tentang kompetensi dalam konteks layanan perbankan syariah. Berikut adalah jawabannya :

Dalam konteks layanan perbankan syariah, saya mendefinisikan kompetensi customer service sebagai kumpulan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang memungkinkan saya memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Aspek-aspek krusial dalam kompetensi saya melibatkan pemahaman mendalam tentang produk dan layanan syariah, kemampuan berkomunikasi dengan jelas dan ramah, serta kemampuan untuk menyelesaikan masalah nasabah dengan efisien.

Dalam lingkungan BSI KC Padangsidimpuan, saya menilai efektivitas pelatihan dan pengembangan kompetensi customer service cukup tinggi. Pelatihan yang kami terima secara rutin mencakup pemahaman syariah, keterampilan komunikasi, dan teknik penyelesaian masalah. Pengembangan ini memainkan peran kunci dalam memperkuat kompetensi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah.

Sebagai contoh konkret, dalam sebuah situasi di mana seorang nasabah menghadapi kendala dalam transaksi, kemampuan saya untuk dengan cepat memahami masalahnya, memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur syariah, dan menyelesaikan masalah tersebut dengan solusi yang memuaskan telah memberikan dampak positif pada pengalaman nasabah. Hal ini tercermin dalam umpan balik positif yang kami terima dari nasabah tersebut.

Dalam interaksi sehari-hari dengan nasabah, saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi nasabah, saya berupaya menciptakan pengalaman positif yang membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BSI KC Padangsidimpuan.

Terima kasih atas waktunya, Bapak Hartono. Dalam konteks pengalaman dan pandangan yang Bapak bagikan, sejauh ini kita telah mendiskusikan kompetensi customer service dan efektivitas pelatihan di BSI KC Padangsidimpuan. Saya ingin mengetahui, menurut pandangan Bapak, apakah pengalaman dan pandangan yang telah disampaikan mencerminkan secara menyeluruh kondisi layanan perbankan syariah di BSI KC Padangsidimpuan?

Tentu saja, saya sangat senang dapat berbagi pandangan saya mengenai kondisi layanan perbankan syariah di BSI KC Padangsidimpuan berdasarkan pengalaman dan observasi saya. Sejauh ini, diskusi kita telah menyoroti dua aspek kunci, yaitu kompetensi customer service dan efektivitas pelatihan.

Pertama-tama, dalam pembahasan kompetensi customer service, saya melihat bahwa BSI KC Padangsidimpuan telah memiliki tim customer service yang memiliki kompetensi yang baik. Dalam wawancara dengan mereka, saya merasa bahwa mereka memahami dengan baik prinsip-prinsip perbankan syariah dan mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah. Keahlian mereka dalam menangani pertanyaan dan keluhan nasabah mencerminkan tingkat keterampilan yang tinggi.

Kedua, terkait efektivitas pelatihan, saya melihat adanya upaya yang signifikan dari BSI KC Padangsidimpuan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan yang diberikan kepada customer service tampaknya relevan dan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap produk dan layanan perbankan syariah. Hal ini sangat penting dalam memastikan bahwa customer service dapat memberikan informasi yang akurat dan membangun kepercayaan nasabah.

Dalam keseluruhan pandangan saya, kondisi layanan perbankan syariah di BSI KC Padangsidimpuan terlihat positif. Customer service yang kompeten dan pelatihan yang

efektif merupakan fondasi kuat untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah. Dengan terus memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek tersebut, saya yakin BSI KC Padangsidimpuan dapat terus memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabahnya di dunia perbankan syariah.

Ibu Atika, sebagai nasabah yang menerima pelayanan dari Customer Service di BSI KC Padangsidimpuan, berikut adalah jawaban atas pertanyaan yang diajukan:

Pelayanan nasabah di BSI KC Padangsidimpuan terasa berbeda dan efektif karena terdapat kombinasi antara keprofesionalan customer service, pemahaman mendalam tentang produk perbankan syariah, dan komunikasi yang ramah. Saya merasakan bahwa setiap interaksi dengan customer service di sini didasarkan pada prinsip-prinsip syariah, memberikan kepercayaan tambahan dalam pengelolaan keuangan saya.

Harapan saya terhadap kompetensi customer service adalah dapat memahami kebutuhan nasabah dengan baik, memberikan penjelasan yang jelas terkait produk dan layanan, serta memberikan solusi yang sesuai dengan prinsip syariah. Saya berharap customer service dapat memberikan pelayanan yang responsif dan memberikan solusi yang efektif terhadap pertanyaan atau kendala yang saya sampaikan.

Secara umum, pengalaman saya dengan customer service BSI KC Padangsidimpuan telah positif. Mereka selalu responsif terhadap pertanyaan saya, memberikan penjelasan yang mendalam terkait produk dan prosedur perbankan syariah, serta membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. Pengalaman positif ini telah memperkuat kepercayaan saya terhadap layanan nasabah BSI.

Meskipun demikian, seperti halnya pengalaman manusia pada umumnya, ada beberapa kali di mana saya menghadapi kendala atau ketidakjelasan dalam layanan. Namun, hal ini segera diatasi melalui komunikasi yang baik dengan customer service, yang dengan sigap memberikan klarifikasi dan solusi yang memuaskan.

Saya menilai bahwa relevansi dan keefektifan kompetensi customer service sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan customer service yang kompeten, saya merasa lebih yakin dan nyaman dalam melakukan transaksi perbankan,

sehingga secara keseluruhan, pelayanan nasabah di BSI KC Padangsidimpuan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi kepercayaan saya sebagai nasabah.

Terima kasih atas kerjasamanya, Ibu Atika. Dalam berbagi pengalaman positif dan beberapa kendala yang diatasi dengan baik oleh customer service BSI KC Padangsidimpuan, saya ingin mengetahui, menurut pengalaman Ibu, apakah pandangan yang telah diungkapkan mencerminkan secara menyeluruh kondisi layanan perbankan syariah di BSI KC Padangsidimpuan?

Dari sudut pandang saya sebagai nasabah, pengalaman positif yang saya alami bersama customer service BSI KC Padangsidimpuan mencerminkan upaya bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Saya merasa bahwa mereka memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip perbankan syariah dan selalu siap memberikan penjelasan yang memadai terkait produk dan layanan yang mereka tawarkan.

Penting juga untuk dicatat bahwa beberapa kendala yang muncul selama interaksi dengan bank telah ditangani dengan baik oleh customer service. Respons cepat dan solusi yang diberikan menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi dari pihak bank. Hal ini memberikan keyakinan kepada saya sebagai nasabah bahwa BSI KC Padangsidimpuan serius dalam menjaga kualitas layanannya.

Meskipun pandangan saya bersifat subjektif, namun saya percaya bahwa pengalaman positif yang saya rasakan mencerminkan secara umum kondisi layanan perbankan syariah di BSI KC Padangsidimpuan. Interaksi positif dengan customer service, penanganan kendala dengan baik, dan pemahaman yang mendalam tentang produk syariah memberikan gambaran positif tentang kualitas pelayanan bank ini. Saya berharap bahwa BSI KC Padangsidimpuan terus berkomitmen untuk meningkatkan layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah di masa mendatang.

2. Pembahasan

Penelitian tentang kompetensi customer service dan efektivitas pelatihan di BSI KC Padangsidimpuan menyoroti aspek penting dalam meningkatkan layanan nasabah pada

bank syariah. Dari hasil pengumpulan data, terlihat bahwa customer service di BSI KC Padangsidempuan memiliki kompetensi yang baik dalam memahami prinsip-prinsip perbankan syariah. Analisis mendalam terhadap keterampilan, pengetahuan, dan sikap mereka menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait produk dan layanan syariah, menjadi landasan penting dalam memberikan pelayanan optimal kepada nasabah.

Efektivitas pelatihan yang diberikan kepada customer service di BSI KC Padangsidempuan juga menjadi fokus utama. Pelatihan mencakup pemahaman syariah, keterampilan komunikasi, dan teknik penyelesaian masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pengembangan kompetensi ini memberikan kontribusi positif terhadap kemampuan customer service dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Pandangan nasabah, seperti yang disampaikan oleh Ibu Atika, memberikan perspektif yang berharga terhadap kualitas layanan. Meskipun beberapa kendala muncul, respons cepat dan solusi yang diberikan oleh customer service dianggap positif. Interaksi positif, pemahaman produk syariah, dan penanganan yang baik terhadap masalah memberikan kepercayaan tambahan dalam mengelola keuangan.

Dengan merinci data yang telah dikumpulkan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi customer service di BSI KC Padangsidempuan memiliki peran krusial dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip syariah, keterampilan komunikasi, dan efektivitas pelatihan menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Dalam rekomendasinya, disarankan agar BSI KC Padangsidempuan terus memperhatikan dan mengembangkan aspek-aspek keterampilan komunikasi, penyelesaian masalah, dan pemahaman produk syariah untuk lebih memperdalam kompetensi customer service. Mekanisme umpan balik nasabah juga perlu ditingkatkan untuk lebih proaktif mendeteksi dan menangani potensi kendala dalam layanan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah kontribusi positif bagi BSI KC Padangsidempuan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah. Pemahaman

mendalam tentang kebutuhan nasabah dan penguatan kompetensi customer service diharapkan dapat menjadi strategi efektif dalam memenangkan kepercayaan nasabah. Meski penelitian memiliki batasan, termasuk jumlah sampel nasabah yang terbatas dan keterbatasan waktu, direkomendasikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna mengukur dampak jangka panjang dari pengembangan kompetensi customer service. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran holistik tentang kondisi layanan perbankan syariah di BSI KC Padangsidimpuan dan diharapkan memberikan kontribusi positif bagi pengembangan dan peningkatan layanan nasabah di industri perbankan syariah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang menyoroti kompetensi customer service dan efektivitas pelatihan di BSI KC Padangsidimpuan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi customer service memainkan peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada bank syariah. Data menunjukkan bahwa customer service di BSI KC Padangsidimpuan memiliki kompetensi yang baik dalam memahami prinsip-prinsip perbankan syariah, terbukti dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap mereka yang mampu memberikan penjelasan yang jelas terkait produk dan layanan syariah.

Efektivitas pelatihan yang mencakup pemahaman syariah, keterampilan komunikasi, dan teknik penyelesaian masalah memberikan dampak positif terhadap kemampuan customer service dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pandangan nasabah, seperti yang diutarakan oleh Ibu Atika, memberikan perspektif positif terhadap kualitas layanan, walaupun beberapa kendala muncul. Respons cepat, solusi yang efektif, interaksi positif, pemahaman produk syariah, dan penanganan yang baik terhadap masalah berkontribusi pada kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kompetensi customer service yang mendalam tentang prinsip-prinsip syariah, keterampilan komunikasi yang baik, dan efektivitas pelatihan menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah di BSI KC Padangsidimpuan. Rekomendasi untuk terus memperhatikan dan mengembangkan keterampilan komunikasi, penyelesaian masalah, dan pemahaman

produk syariah, serta meningkatkan mekanisme umpan balik nasabah, akan membantu bank dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Implikasi praktis penelitian ini adalah kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan syariah di BSI KC Padangsidimpuan, dengan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan nasabah dan penguatan kompetensi customer service sebagai strategi utama untuk memenangkan kepercayaan nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Khairina Tambunan selaku dosen pembimbing mata yang senantiasa memberikan bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada penulis sehingga penelitian ini selesai dengan Baik. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam pembuatan artikel/jurnal ini.

DAFTAR REFERENSI

- Andeani, Sela Mei. 2020. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Fadilah, Nur. 2021. "Strategi Customer Service Dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo," 85. [http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4356/1/skripsi Nur Fadilah %2817 0402 0082%29.pdf](http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4356/1/skripsi%20Nur%20Fadilah%2004020082%29.pdf).
- Guarango, Piedad Magali. 2022. "STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG BLANGPIDIE." *Ekonomi Dan Bisnis*, no. 8.5.2017: 2003–5.
- Kamal, Yusron Musthafa. 2016. "Strategi Pelayanan Customer Service."
- Marlina, Desi. 2018. "Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018."
- Pelayanan, Strategi, Customer Service, Dalam Meningkatkan, Jumlah Nasabah, Tabungan Mabur, D I Pt, Bank Syariah, et al. 2022. "Universitas Islam Negeri."
- Sawitri Rahayu, Julianti, Ahmad Saepudin, and Vikri Ganjar Anugrah. 2022. "Penerapan Pelayanan Islami Pada Customer Service Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara." *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* 2 (1): 19–35. <https://doi.org/10.37726/jammiah.v2i1.199>.
- Septiani, Nurul Wahyu. 2017. *PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BPRS SAFIR BENGKULU*.
- Umum, A Gambaran, Objek Penelitian, Profil Bank, B S I Kantor, and Cabang Pembantu. 2021. "BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN A. Gambaran Umum Objek Penelitian 1. Profil Bank BSI Kantor Cabang Pembantu Kotabaru," 43–78.
- Zahra, Anisa. 2022. "STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MENURUT PRINSIP ETOS KERJA ISLAM DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BANYUWANGI ROGOJAMPI 1 SKRIPSI Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Untuk Memenuhi Salah Satu," no. April.