

**PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN PUNCAK DALAM KUALITAS PELAYANAN BPRS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi di BPR Syariah Botani Dramaga Bogor, Jawa Barat)**

**Pitria Ningsih<sup>1</sup>, Tubagus Rifqy Thantawi<sup>2</sup>, Ermi Suryani<sup>3</sup>.**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Sahid Bogor.

<sup>1</sup> Email: pitrianingsih2120@gmail.com, <sup>2</sup> Email: trifqythan@inais.ac.id,

<sup>3</sup> Email: ermi.suryani@inais.ac.id.

**ABSTRACT**

*One of the problems with banks is about service. Investigation questions include: 1) Do BPR Syariah's customer service, counter and marketing jointly contribute to customer satisfaction? 2) Does the top management's commitment to the quality of BPR Syariah Botani service deliver satisfaction to satisfaction? The purpose of this study is to: 1) Check the impact of Sharia Rural Banks' customer service, counter and marketing on sales satisfaction. 2) Prioritize top management commitment to the quality of BPR Syariah Botani services for credit satisfaction. This study uses quantitative analysis and the analysis used is linear multiple regression. The sampling technique used is simple random sampling. The study sample used was BPRS Botani and 100 respondents from the general public. The results of this study showed that the adjusted value of R-squared was 0.607 (60.7%). Priority satisfaction for CS, counter and marketing departments is 60.7%. The remaining 39.3% were approved by factors other than the model. Therefore, the research hypothesis "There is an influence between customer service, over-the-counter service and marketing service on customer satisfaction of Botani Syariah Financing Bank" is accepted. The proposition for BPR Syariah Botani is vocational training recovery rates for BPRS staff, especially services. Because it can increase satisfaction in terms of service and attract potential customers to do business with the bank. For visitor satisfaction, based on three data variables, respondents agree that the mean is +4.*

**Keywords: top management commitment, service, BPR Syariah Botani, customer service, cashier, marketing**

## ABSTRAK

Salah satu masalah dengan bank adalah tentang layanan. Pertanyaan investigasi meliputi: 1) Apakah customer service, teller dan marketing services BPR Syariah bekerja sama mempengaruhi kepuasan nasabah? 2) Komitmen Manajemen Puncak terhadap Kualitas Layanan Apakah Botani BPR Syariah Mempengaruhi Kepuasan Nasabah? Tujuan dari studi ini adalah untuk: 1) BPR Syariah menentukan dampak pelayanan. 2) Menginformasikan kepuasan nasabah tentang dampak upaya manajemen puncak BPR Syariah Botani terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini merepresentasikan nilai Adjusted R-squared sebesar 0,607 (60,7%). Artinya 60,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tiga variabel bebas yaitu pelayanan CS, loket, dan pemasaran. Oleh karena itu, hipotesis penelitian “Kepuasan nasabah bank syariah berpengaruh terhadap pelayanan nasabah, counter service, dan marketing service” diterima. Usulan BPR Syariah Botany adalah meningkatkan pelatihan vokasional pegawai BPRS khususnya di bidang jasa. Hal ini dikarenakan pelayanan merupakan salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik calon nasabah untuk melakukan bisnis dengan bank agar karyawan. Kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga variabel dalam pengolahan data kepuasan pelanggan dan disetujui oleh rata-rata mayoritas responden.

**Kata kunci: komitmen manajemen puncak, pelayanan, BPR Syariah Botany, customer service, teller, pemasaran**

## I. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di Indonesia semakin ketat, dan bisnis harus selalu memiliki strategi yang berbeda untuk bersaing dengan perusahaan lain di bidang operasi dan jasa. Setiap perusahaan tentunya memiliki struktur organisasi, dalam hal ini diperlukan kontribusi dari semua sektor. Strategi perusahaan tidak dapat dirumuskan oleh satu pihak saja, karena memerlukan sinergi yang tinggi antara karyawan dan atasan untuk merumuskan strategi terbaik bagi keberlangsungan perusahaan.

Persaingan terjadi di semua bidang bisnis, salah satunya adalah perbankan. Ada dua jenis bank: bank konvensional dan bank syariah. Bank tradisional adalah bank yang melakukan kegiatan usaha tradisional, biasanya memproses lalu lintas pembayaran sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ditentukan. Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana, atau biasa disebut sebagai perantara antara yang memiliki dan yang tidak memiliki dana. Tentu saja, ketika melakukan kegiatan tersebut, bank memiliki strategi lain untuk membuat orang percaya bahwa mereka menyimpan atau mengumpulkan uang di bank. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat masyarakat yang ingin berbisnis di bank adalah peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu kegiatan utama bank dikenal sebagai penyedia jasa. Tentunya sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa, bank harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik (*good service*) untuk memenangkan persaingan di

(Menurut Asosiasi Perbankan Indonesia: 2014) Dalam hal ini, bank juga harus mampu mengelola risiko yang akan dihadapinya. Dalam beberapa kasus, risiko ini dapat merugikan organisasi Anda. Oleh karena itu, manajemen risiko menjadi penting. Perusahaan seringkali dengan sengaja mengambil risiko tertentu karena mereka mengidentifikasi potensi manfaat dari risiko tersebut. (Menurut M.)

Walaupun pergerakan antara bank konvensional dan bank syariah hampir sama, namun terdapat banyak perbedaan di antara keduanya, salah satunya adalah kekuatan masing-masing bank. Bank syariah dilarang karena menerapkan sistem bagi hasil, dan Riba dilarang dalam Islam. Bank tradisional masih menggunakan sistem bunga untuk mendapatkan keuntungan. Seperti yang Anda ketahui, ekonomi Islam pada dasarnya adalah amanat Al-Qur'an dan Hadits. Artinya, Islam dalam hal ini adalah imperatif agama. Di sisi lain, ekonomi Islam juga merupakan sistem ekonomi universal, karena merupakan sistem ekonomi yang mengatur agama-agama lain tanpa membenarkan dan menindas pemangku kepentingan. Untuk mengembangkan ekonomi syariah (menurut Karsidi, 2018:18), salah satunya adalah pendirian lembaga keuangan syariah (misalnya lembaga keuangan syariah).

Ekonomi masyarakat dengan bank syariah yang tidak optimal dalam hal interaksi, transaksi dan disposisi publik. dana bank syariah. Jadi, untuk meningkatkan produktivitas, Anda perlu mengetahui aspek dan strategi pengembangan

BPRS. (Menurut Iwan Setiawan: Jurnal AKSY, 2019)

## II. LANDASAN TEORI

### II.1. Komitmen

(Eddie Su Snowtree, 2010:292) Greenberg (2005) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah kesediaan. Griffin (2004) menyatakan bahwa individu yang berkomitmen tinggi melihat diri mereka sebagai anggota organisasi yang sebenarnya dan lebih mungkin untuk menganggap diri mereka sebagai anggota jangka panjang organisasi. (DK Sari, 2014:14)

Steers dan Poster melihat dedikasi sebagai sikap. Menurutnya, orang yang berdedikasi adalah mereka yang ingin bergabung dengan organisasi. Orang tersebut bersedia menyumbangkan semua yang dimilikinya untuk kebaikan organisasi agar tetap dalam kondisi baik. (S.B. Muslim, 2013:81) Dalam beberapa definisi di atas, komitmen digambarkan sebagai sikap individu untuk memberikan kontribusi yang lebih besar kepada organisasi yang bertahan lebih lama ketika komitmen terhadap organisasi sudah ada.

### II.2. Manajemen

Sutanto dan Umam (2013:15) Secara umum definisi manajemen adalah “kegiatan menggunakan orang lain untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan” (untuk mencapai sesuatu melalui usaha orang lain). Manajemen dalam pengertian di atas memiliki empat unsur.

Yang pertama berkaitan dengan apa yang disebut efisien dan yang kedua berkaitan dengan apa

yang disebut efektif. Efisiensi adalah "melakukan hal yang benar", yaitu melakukannya dengan cara yang benar. Definisi ini mendikte manajemen pentingnya hubungan antara output dan input. Suatu kegiatan atau usaha dikatakan efisien jika dapat mencapai hasil yang sebanyak-banyaknya dengan input yang minimal. Efektivitas didefinisikan sebagai “melakukan hal yang benar”, melakukan hal yang benar sesuai dengan harapan. Definisi ini berarti lebih banyak tujuan. Suatu kegiatan atau usaha dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan organisasinya sesuai dengan tujuan yang diinginkan, yaitu apabila kegiatan tersebut dapat mencapai tujuannya. (Munandar, 2014: 1-2)

Pada dasarnya, manajemen sangat penting. Beberapa definisi di atas menyatakan bahwa manajemen yang baik diperlukan untuk mencapai suatu tujuan atau goal bagi keberhasilan suatu organisasi atau bisnis.

### II.3. Kualitas

Supriatmini, Kualitas adalah jumlah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan tersurat atau tersirat. Seperti itu penjelasan definisi sebenarnya dari kata fokus pelanggan. Kotler dan Keller, 2009:143)

Menurut mantan Ketua GE John F Welch Jr., “Kualitas adalah satu-satunya cara untuk memastikan loyalitas pelanggan, memberikan pertahanan yang kuat terhadap persaingan internasional dan mempertahankan pertumbuhan dan

profitabilitas. (Kotler dan Keller, 2009:143-144)

Kualitas total seperti pemasaran adalah tugas semua orang. Pemasar memainkan peran besar dalam membantu bisnis mendefinisikan dan menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi kepada pelanggan mereka. Definisi di atas menjelaskan bahwa kualitas sangat penting bagi kelangsungan usaha agar dapat bersaing dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

#### **II.4. Pelayanan**

Layanan dan layanan tidak berwujud pada dasarnya adalah kebalikan dari produk jadi. Pelayanan sebenarnya terdiri dari perilaku aktual dan merupakan pengaruh yang merupakan perilaku sosial. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75)

Menurut RA Supriyono, pelayanan adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi yang sangat penting dalam meyakinkan konsumen untuk menggunakan suatu produk karena memberikan kesan tersendiri terhadap kebutuhan konsumen, dan pelayanan yang baik membuat mereka merasa puas. (Hash Buan, 2005:152)

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Menurut Kennedy dan Young dari Supranto, ada beberapa ukuran kepuasan pelanggan di sektor jasa Ahmadi, Ini berarti bahwa staf kami dapat memahami kebutuhan pelanggan kami. permintaan. Ini berarti bagaimana karyawan menanggapi kebutuhan pelanggan.

Menurut Mohammad Rendi Nugroho (2014), ada faktor yang

membuat customer service kurang membudaya di benak pelanggan. Dalam beberapa kasus ini, layanan yang buruk menjadi alasan utama nasabah meninggalkan bank. Teori di atas menjelaskan bahwa customer service mempengaruhi kualitas pelayanan bank syariah. Kurangnya pelayanan pelanggan yang baik merupakan salah satu penyebab rendahnya kepuasan pelanggan.

Menurut Weli Nurmalina, salah satu departemen yang bertanggung jawab terhadap customer service pada tahun 2012 adalah teller. Menurut jurnal Erlendi Julian Nugroho dan Sunardi, strategi pemasaran merupakan bagian penting dari strategi bisnis, memberikan arahan bagi semua fungsi manajemen suatu organisasi. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan strategi pemasaran Anda. Semakin baik pemasaran Anda, semakin tertarik pelanggan Anda.

#### **II.5. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah**

BPR tradisional masih menerapkan sistem bunga dalam operasionalnya. Oleh karena itu, perlu dibedakan antara BPR tradisional dan BPR Syariah. Kontrak yang dibuat di BPR Syariah bersifat sekuler dan memiliki konsekuensi di masa depan karena kontrak dilaksanakan menurut hukum Islam. Jika hukum didasarkan pada hukum positif, pelanggan sering dapat melanggar kontrak.

Syariah, Setiap perselisihan yang timbul dapat diselesaikan melalui Komisi Arbitrase Syariah atau Pengadilan Agama. Pelaku usaha dan pelaku usaha yang menerima

dana tidak boleh rawan melanggar hukum, mencurigai atau merugikan pihak lain. BPR Syariah menjalankan praktik penghimpunan dan penyaluran dana tanpa sistem bagi hasil dan sistem bunga. (M. Mus'id, 2014: 18-19)

## II.6. Komitmen Manajemen

### Puncak

Komitmen manajemen menggambarkan bagaimana manajemen terus menetapkan strategi untuk mencapai tujuan yang direncanakan. (Babakus, 2003) Komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut pandang karyawan melalui pelatihan manajemen yang berkelanjutan, pemberdayaan karyawan dan kompensasi. Rod dan Ashill (2010) menambahkan metrik yang digunakan dalam Babakus (2003) sehubungan dengan aspek berorientasi layanan pelanggan yang diadopsi dalam studi Lytle. (2003) mendefinisikan komitmen manajerial sebagai penilaian karyawan terhadap komitmen organisasi karyawan untuk mempertahankan, mengembangkan, mendukung, dan mengaudit Dukungan manajemen organisasi adalah situasi di mana karyawan merasakan manajemen organisasi, menunjukkan kesejahteraan mereka, dan mendorong, menghargai dan mengakui mereka yang berkinerja baik. (Kim, dkk., 2009). (N Agustina, 2011)

Porter dkk. (1974) dalam Tutuncu & Kucukusta (2007) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan identifikasi individu dan keterlibatan dengan organisasi tertentu. Manajemen puncak memainkan peran penting dalam

pembentukan organisasi. Studi eksekusi strategis menunjukkan bahwa strategi organisasi mencerminkan karakteristik dan kepentingan manajemen puncak perusahaan (Hambrick dan Mason, 1984; dalam Tzempelikos, 2015). Salah satu peran kunci manajemen adalah berpartisipasi dalam pengambilan keputusan (Homburg et al., 2002; dalam Tzempelikos, 2015). Manajemen lingkungan terbentuk ketika sebuah organisasi mengkonsumsi energi dan material dan meninggalkan limbah berorientasi TQ. Hal ini penting untuk program penempatan strategis untuk mendukung perbaikan lingkungan yang berkelanjutan (Lawrence et al. 1998).

## II.7. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan (excellence) dan keunggulan tersebut kami kendalikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan kami. Indikator kualitas pelayanan adalah jenis, keandalan, daya tanggap, kepercayaan dan empati. Kualitas adalah ukuran dari apa yang dianggap kualitas jika suatu barang atau jasa telah memiliki nilai guna yang diinginkan, yaitu jika berfungsi sesuai dengan yang diinginkan atau memiliki nilai guna. Salah satu kegiatan utama bank dikenal sebagai penyediaan jasa.

Menurut Ikatan Perbankan Indonesia (IBI), ada tiga layanan:

### 1. *Teller*

Teller adalah pegawai bank yang bekerja di front-line banking hall, bertransaksi langsung dengan

(IBI, 2014: 3) Tugas dan tanggung jawab Kasir BPR Syariah Botani adalah sebagai berikut:

1. Mengelola dan menyiapkan laporan kas harian

Berikut cara mengelola dan melengkapi laporan kas harian Anda.

- a. Menerima dan menerbitkan transaksi tunai dalam yurisdiksi Anda.
- b. Validasi bukti transaksi saat startup dan validasi.
- c. Cek silang ringkasan kas dengan varian lemari besi dan neraca.

2. Buat rekening tabungan

Tanda terima setoran tabungan terlihat seperti ini:

- a. Menerima slip setoran, buku tabungan dan uang dari nasabah.
- b. Slip setoran dan slip penarikan yaitu nomor rekening dan nama dari pelanggan)
- c. Masuk ke menu “Tabungan Setoran Tunai di Buku Besar”: (a) nomor rekening, (b) nomor dokumen, (c) nominal.
- d. Mencetak: (a) konfirmasi setoran, (b) buku tabungan.
- e. Memberikan salinan slip setoran kepada pelanggan sebagai bukti penerimaan setoran.

3. Terima setoran dan penarikan

Dalam hal penyetoran dan penarikan dana:

- a. Periksa kelengkapan dan keakuratan pengisian slip penarikan (slip setoran memiliki nomor dan Cocokkan tanda tangan pada slip dengan sampel di

komputer dan saldo tabungan di rekening bank nasabah dengan saldo tabungan di komputer nasabah. Jika terdapat selisih, bagian ini harus mencatat terlebih dahulu penambahan tersebut kemudian buku tabungan nasabah. dan kartu tabungan.

- b. Pemberian wewenang kepada pejabat yang berwenang untuk penarikan melebihi hak penarikan tabungan (diawali pada slip penarikan) (saldo harus memenuhi ketentuan yang ada)
- c. Masuk ke menu “Setoran ke Tarik Tunai”: yaitu (a) nomor rekening, (b) nomor dokumen dan (c) nominal.
- d. Ketika slip dimasukkan ke komputer, itu dicap.
- e. Cetak: (a) Konfirmasi penarikan, (b) Buku tabungan.
- f. Mengambil uang dan cek, memberikan uang dan buku tabungan kepada nasabah.
- g. Serahkan semua slip setoran dan penarikan ke bagian pembukuan setelah cash close.

4. Menerima setoran administrasi (PYD dan lainnya)

Deposit yang dikelola (misalnya PYD) diterima sebagai berikut:

- a. Menerima slip setoran dari nasabah (administrasi, asuransi, materai, zakat/inafaq, notaris dan perlengkapan lainnya yang disediakan oleh ADMP).
- b. Hitung jumlah setoran.

- c. Menerima jumlah yang ditentukan pada slip setoran.
  - d. Masuk ke menu "Bank Deposit": (a). Nomor SBB, (b) nomor dokumen, (c) nominal.
  - e. Masukkan uang: (a) peranko, (b) notaris, (c) asuransi.
  - f. Memberikan bukti setoran kepada pelanggan
5. Dapatkan Biaya
- Biaya yang dapat diterima adalah sebagai berikut:
- a. Aku mendapat slip pickup dari departemen umum.
  - b. Konfirmasi slip penarikan dan slip pembayaran kredit kecuali (a) nomor SBB, (b) nama SBB, (c) nominal, (d) surat pernyataan, dan (e) tanda tangan pejabat yang berwenang.
  - c. Masuk ke menu "Kredit Debit Tunai SBB": (a) nomor SBB, (b) nomor dokumen, (c) nominal, (d) informasi.
  - d. Kami membayar departemen umum yang disetujui dalam jumlah nominal yang ditentukan pada slip.
6. Laporan arus kas diberikan pada akhir bulan untuk tujuan evaluasi.

## 2. Customer Service

Woworuntu dalam bukunya *Fundamentals of Technology for Bank Customers* (edisi 1997) mengacu pada istilah *customer service* yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, dimana lini bisnis biasanya diartikan sebagai *customer service*. (IBI, 2014:64)

- a. Kami menyediakan pelanggan kami dengan semua informasi yang diperlukan mengenai produk yang kami kumpulkan, distribusi dana dan informasi lain yang diperlukan.
- b. Membantu klien membuka dan menutup rekening tabungan dan tabungan reguler:
  - 1) Mengisi formulir permohonan nasabah dengan data dasar (nama KTP, nama versi SLIK, nama ibu kandung, golongan nasabah, golongan nasabah BI, menurut jenisnya) permohonan untuk memasukkan persyaratan menjadi badan hukum nasabah, NPWP, struktur pelanggan, Grup CIF, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Agama, Status Perkawinan, Nomor Telepon, Nomor Faks, Pendidikan, Pendapatan Bulanan dan Sumber Dana), ID (Jenis ID, Nomor ID, Tanggal Penerbitan), Batas Waktu, Penerbit), Alamat (Titik di Google Maps) Koordinat)), Kode Pos, Kode Area, Kode Lokasi, Pekerjaan, Keluarga, Contoh Tanda.
  - 2) Temukan nomor utama (CIF) dari pelanggan yang sudah terdaftar atau buka nomor CIF baru dari pelanggan baru yang tidak terdaftar di komputer Anda.

- 3) Menerima rincian nasabah, meninjau dan memberikan deskripsi produk tabungan, deposito atau keuangan.
- 4) Jelajahi informasi tentang riwayat prospek Anda melalui obrolan dan ajukan pertanyaan tentang sumber pendanaan yang Anda terima dari pelanggan Anda.
- 5) Tandatangani aplikasi setoran dan mulailah menyeter prospek Anda
- 6) Membuat buku besar dan memberikan nomor rekening kepada pelanggan baru.
- 7) Penyampaian formulir pernyataan sumber dana yang harus ditandatangani oleh nasabah untuk transaksi di atas Rp. juta.

#### **1. Menerapkan proses manajemen yang meliputi:**

- a. Aplikasi tabungan dan deposito:
  - 1) Mengajukan tabungan dan deposito berjangka dalam binder khusus menurut CIF.
  - 2) Simpan kartu sampel tanda tangan pelanggan (sampel) sesuai dengan nomor rekening
- b. Penagihan pelanggan melalui SMS atau telepon berdasarkan data dari ADMP.
- c. Rekonsiliasi data invoice untuk nasabah koperasi

#### **3. Marketing**

Mereka melakukan ini dengan menciptakan produk, menetapkan harga, memutuskan di mana menjualnya, dan mempromosikan produk kepada konsumen. Atau, konsep pemasaran adalah kombinasi dari kegiatan yang saling terkait yang memungkinkan bisnis untuk mengembangkan produk, harga, layanan, melakukan promosi BPR Syariah Botani memiliki dua departemen pemasaran: Account Officer dan Funding Officer. Tugas dan tanggung jawab Accounting Officer dan Funding Officer BPR Syariah Botani adalah sebagai berikut:

##### **1. Account Officer**

- a. Kami selalu menganalisa kelayakan usaha nasabah/debitur yang mengajukan pembiayaan, dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan syariah berikut ini.
  - 1) Kami memberikan kutipan keuangan dan memberikan deskripsi produk keuangan.
  - 2) Mengumpulkan informasi pelanggan potensial melalui wawancara dan di tempat (kunjungan langsung)
  - 3) Melengkapi persyaratan pembiayaan yang diajukan nasabah.
  - 4) Melakukan analisis keuangan secara tertulis berdasarkan hasil wawancara dan kunjungan lapangan.

- 5) Memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap atas pertanyaan dan saran dari peserta panitia.
  - b. Pantau dana yang tersedia untuk klien/debitur dan atasi dana macet, termasuk:
    - 1) Pendanaan Kami melakukan post-monitoring untuk memastikan ketepatan alokasi dana.
    - 2) Pemantauan angsuran nasabah.
    - 3) Memberikan teguran lisan dan tertulis berdasarkan data ADMP atas keterlambatan angsuran nasabah.
    - 4) Menganalisis dengan manajer pemasaran untuk memperbaiki keuangan buruk (NPF).
    - 5) Mengatasi bad finance (NPF) melalui perbaikan.
  - c. Perkembangan di bidang keuangan dan pasar keuangan meliputi:
    - 1) Memberikan gambaran tentang potensi pasar yang ada untuk memberikan informasi bagi pengembangan pasar.
    - 2) Mengambil tindakan terencana dan terkoordinasi dengan manajer pemasaran dan FO yang terlibat dalam pengembangan pasar.
- 1) Tetapkan tujuan pendanaan Anda dengan manajer pemasaran Anda.
  - 2) Mengumpulkan informasi dan mencatat peluang pihak/lembaga mengakses dana;
  - 3) akses ke pihak-pihak potensial dalam konteks pendanaan publik
  - b. Promosi Bank Komoditas:
    - 1) Promosi dan sosialisasi produk penggalangan dana.
    - 2) Membantu pemegang rekening dalam mensosialisasikan produk keuangan.
    - 3) Membantu manajer risiko untuk menerima dana angsuran untuk pembiayaan nasabah.

Kualitas pelayanan publik adalah keseluruhan bentuk pelayanan yang dilakukan secara optimal oleh lembaga negara sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan untuk menyediakan produk atau layanan berdasarkan kepuasan pelanggan dan kesesuaian untuk memenuhi kebutuhan, dan diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan membandingkan persepsi terhadap pelayanan yang benar-benar diinginkan pelanggan (masyarakat). (menurut Nolanda Adhythya dalam jurnal)

## II.8. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan dapat dikatakan mencerminkan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang dirasakan pada suatu titik waktu tertentu, dan dapat dikatakan sebagai

## 2. *Funding Officer*

- a. Tetapkan tujuan penggalangan dana.

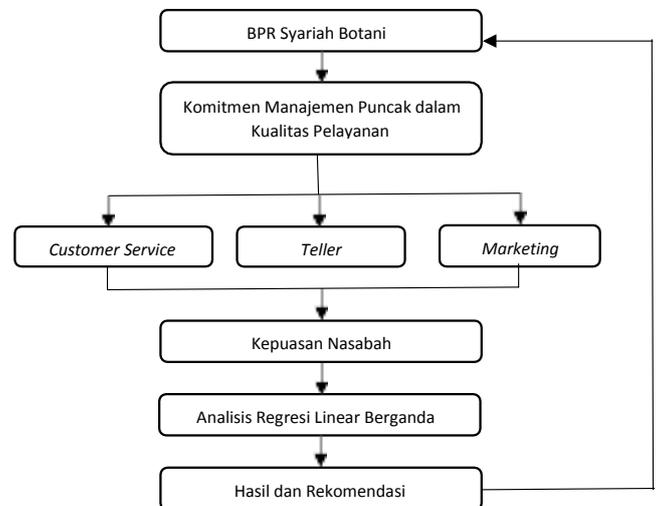
kesan keseluruhan masyarakat atau pengalaman sesungguhnya menggunakan jasa lembaga tersebut. Banyak manajer yang melihat pelanggan sebagai inti dari garis bawah mereka melihat bagan organisasi tradisional sebagai piramida dengan bos, eksekutif di tengah, dan karyawan di garis depan (penjualan dan layanan, penerimaan telepon, penerimaan dan pelanggan).). tidak berguna. Bank dengan pemasar tepercaya memahami masalah ini dengan lebih baik. Mereka membalik grafik dan menempatkan pelanggan di puncak organisasi. (Sutanto dan Umam, 2013:273)

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mencapai profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja (benar-benar diterima). Ketika harapan tinggi dan kepuasan kerja rendah, kepuasan rendah. Teori kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya untuk menutup, atau setidaknya menutup, kesenjangan antara harapan dan kinerja. (Menurut Romansyah Sahabuddin, 2019:62)

Kepuasan pelanggan memberikan sejumlah manfaat, antara lain hubungan yang harmonis antara pelanggan dan penyedia layanan yang menciptakan loyalitas pelanggan, membangun word of mouth yang bermanfaat bagi penyedia layanan, dan menciptakan reputasi yang lebih baik di masyarakat. (menurut Nolanda Adhythya dalam jurnal) Pelanggan akan benar-benar puas jika kenikmatan mereka melebihi harapan mereka. Tentu saja, Anda dapat terus mengulangi pembelian dan

mengundang teman Anda untuk membantu perusahaan. (Menurut R. Sahabuddin, 2019:69)

### III. KERANGKA PEMIKIRAN



Dalam kerangka ini, sektor kualitas layanan dapat digambarkan memiliki tiga komitmen manajemen puncak: layanan pelanggan, konter, dan layanan pemasaran.

### IV. METODE PENELITIAN

Karena variabel Dalam hal ini dilakukan regresi untuk mengetahui kepuasan pelanggan (Y) menurut CS service (X1), counter service (X2), dan marketing service (X3). Fokus kajian ini adalah: Dampak komitmen manajemen puncak terhadap kualitas pelayanan di BPRS terhadap kepuasan nasabah. kualitas pelayanan yang ditentukan melalui wawancara dengan COO. Layanan Kepuasan Pelanggan, Layanan Teller dan Pemasaran. Saat melakukan survei, Anda disarankan untuk mengisi kuesioner berdasarkan apa yang diketahui oleh responden Anda. Teknologi digunakan untuk mengumpulkan data dan observasi

karena peneliti ingin melakukan penelitian terhadap pelayanan di BPR Syariah. Melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan magang di BPR Syariah dengan observasi partisipan.

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### V.1. Komitmen Manajemen Puncak dalam Kualitas Pelayanan BPR Syariah

BPR Syariah Botani memiliki kebijakan untuk membantu/mendukung pegawai apabila terjadi bencana atau masalah berupa anggaran perusahaan dan bantuan keuangan pegawai lainnya. BPRS Botani memiliki sistem penghargaan yang meliputi kehadiran dan ketepatan waktu. Layanan peningkatan pelanggan adalah salah satu tujuan kinerja seorang karyawan yang memiliki deskripsi pekerjaan yang berhubungan dengan pelanggan. Karyawan menerima insentif setiap tiga bulan.

BPR Syariah Botani melatih stafnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih belum sistematis dan berkelanjutan. Staf BPR Syariah Botani dilatih untuk menangani masalah/keluhan nasabah. Karyawan dibayar dan diuntungkan secara adil untuk pekerjaan yang mereka lakukan. Jika staf tidak dapat menanganinya, manajemen puncak akan menangani masalah ini secara langsung. Dukung pelanggan dengan deskripsi pekerjaan dari manajemen puncak dan staf SOP.

Dalam hasil wawancara di atas, peneliti dapat mengkonfirmasi komitmen manajemen puncak BPR Syariah Botanicals terhadap kualitas

layanan. Mengingat pelatihan yang tidak biasa dan tidak berkelanjutan, pelatihan staf kami, terutama untuk meningkatkan kualitas layanan kami, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan calon pelanggan untuk melakukan bisnis dengan BPR Syariah Botani.

Semua SOP telah dilaksanakan. BPR Syariah Botani memiliki departemen pengawasan internal atau internal auditor untuk memeriksa kesesuaian antara implementasi dan aturan (SOP). Tentu saja, ada beberapa rintangan yang tidak dapat diterapkan oleh beberapa orang karena alasan tertentu. Namun poin-poin yang terdapat dalam SOP yang tidak dilaksanakan hanya diketahui oleh pihak-pihak di lingkungan BPR Syariah Botani dan tidak dipublikasikan.

### V.2. Pengaruh Pelayanan *Customer Service* BPRS terhadap Kepuasan Nasabah

Analisis penelitian ini menunjukkan bahwa nilai 0,233 untuk variabel layanan CS (X1) adalah positif, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat layanan CS yang diberikan oleh BPR Syariah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Nilai t hitung variabel pelayanan CS sebesar 1,832 dan sig sebesar 0,070. Hasil analisis sig. Jika 0,070 lebih besar dari 0,05 berarti variabel pelayanan CS individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### V.3. Pengaruh Pelayanan *Teller* BPRS terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil analisis dalam penelitian ini nilai 0,449 untuk variabel pelayanan teller (X2) adalah positif, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan teller yang diberikan oleh BPR Syariah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Nilai t hitung variabel Teller Service sebesar 3,158 dan sigma sebesar 0,002. Teller menawarkan kepada kliennya aktivitas setoran dan penarikan tunai, layanan transfer/penyetoran non-tunai (Rupiah dan valuta asing).

#### **V.4. Pengaruh Pelayanan Marketing BPRS terhadap Kepuasan Nasabah**

Analisis penelitian ini menunjukkan bahwa nilai variabel pemasaran jasa (X3) -0,002 adalah negatif, dan semakin tinggi tingkat pelayanan pemasaran yang diberikan oleh BPR Syariah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Nilai t hitung untuk variabel jasa pemasaran sebesar -0,032 dengan sinyal sebesar 0,975. Pada dasarnya, ada tiga jenis fungsi pemasaran untuk bisnis dan masyarakat: pertukaran, distribusi fisik, dan perantara.

#### **V.5. Pengaruh Pelayanan Customer Service, Teller, Dan Marketing BPR Syariah Secara Bersamaan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Dengan demikian, besarnya konstanta tersebut menunjukkan peningkatan sebesar 2,648% pada variabel dependen kepuasan pelanggan, dengan asumsi variabel independen (CS, Teller, dan Marketing Services) konstan. Nilai F hitung adalah 38,918

F sig. 0,000 dimana F sig. Jika 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak. Dapat diartikan bahwa layanan CS (X1), layanan teller (X2), dan layanan pemasaran (X3) memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara bersamaan.

## KESIMPULAN

Pelayanan BPRS terhadap kepuasan nasabah (penelitian BPR Syariah Botani Dramaga Bogor, Jawa Barat).

Komitmen manajemen puncak BPR Syariah Botani terhadap kualitas layanan. Mengingat pelatihan yang tidak biasa dan tidak berkelanjutan, pelatihan staf kami, terutama untuk meningkatkan kualitas layanan kami, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan calon pelanggan untuk melakukan bisnis dengan BPR Syariah Botani. Semua SOP telah dilaksanakan.

Menurut Asosiasi Perbankan Indonesia, layanan perbankan terdiri dari tiga bagian:

### 1. Layanan Pelanggan

Rata-rata pengolahan data yang mengidentifikasi tanggapan responden terhadap variabel layanan CS Optimalisasi Customer Service Bank Pembiayaan Rakyat Syariah menunjukkan nilai 4 yang menunjukkan kecenderungan setuju. Dengan kata lain, Anda perlu mempertahankan dan meningkatkan layanan CS Anda untuk memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan Anda dan menularkannya kepada pelanggan potensial lainnya.

### 2. Layanan teller

Layanan over-the-counter yang diberikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Botani sudah optimal. Pengolahan data yang melihat tanggapan responden terhadap variabel Teller Service menunjukkan kecenderungan setuju dengan nilai rata-rata 4. Dengan kata lain, layanan Teller harus memberikan kemudahan atau kecepatan layanan dalam

bertransaksi untuk terus meningkatkan daya tarik pelanggan. Anda mungkin lebih tertarik dengan BPR Syariah.

### 3. Layanan Pemasaran

Layanan pemasaran yang diberikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Botani sudah optimal. Pengolahan data melihat tanggapan responden terhadap variabel Teller Service cenderung setuju dengan nilai rata-rata 4. Layanan harus menangani risiko yang menjadi perhatian klien saat bertransaksi di BPR Syariah dengan risiko minimal.

### 4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga variabel pengolahan data kepuasan pelanggan, dengan mayoritas responden setuju dengan nilai rata-rata +4 (kepuasan pelanggan). Hal ini menunjukkan bahwa BPR Syariah perlu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanannya karena nasabah lebih selektif dalam bertransaksi dalam hal kepuasan nasabah sehingga nasabah dapat mengambil keputusan trading dengan keyakinan penuh terhadap BPR Syariah.

Nilai R-squared terkoreksi dari hasil perhitungan adalah 0,607 (60,7%). Artinya 60,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tiga variabel bebas yaitu pelayanan CS, loket, dan pemasaran. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dampak layanan CS, Teller dan Marketing sangat penting bagi kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F sig. Dapat diartikan bahwa layanan CS (X1), layanan teller (X2), dan layanan pemasaran (X3) memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan (Y) secara bersamaan. Oleh karena itu,

hipotesis penelitian “Kepuasan nasabah bank syariah berpengaruh terhadap pelayanan nasabah, counter service, dan marketing service” diterima.

## SARAN

Saat melakukan penelitian, peneliti memiliki proposal yang dapat dijadikan acuan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam program. Peneliti akan memberikan saran-saran yang semoga bermanfaat bagi BPR Syariah Botani. Berikut adalah beberapa saran yang dapat ditawarkan oleh praktisi:

1. Untuk lebih meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan tentang layanan yang perlu diterapkan terutama CS, Teller dan Marketing.
2. Lebih memperhatikan sinergi perusahaan untuk mencapai hasil kinerja yang lebih baik dan membuat pegawai BPRS merasa nyaman. Dengan cara ini, karyawan dapat secara khusus didedikasikan untuk layanan pelanggan. Semakin baik karyawan melayani pelanggan, semakin puas mereka.
3. Meningkatkan kedisiplinan dan kegiatan usaha khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan CS, counter dan marketing. Harus lebih ketat, seperti waktu mulai dan selesai pekerjaan, dan jangan membuat pelanggan menunggu terlalu lama.
4. Tersedianya fasilitas yang lengkap untuk menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan kerja. Misalnya,

meja CS menyajikan manisan. Ini bisa sederhana, tetapi itu membuat pelanggan Anda merasa baik.

5. Meningkatkan kembali pelatihan vokasi bagi staf BPRS khususnya di bidang jasa. Salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik calon nasabah untuk berbisnis dengan bank adalah dari segi pelayanan, petugas dapat memberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fikri, Miftahul. 2016. *Makalah, Makalah, dan Cara Menulis Makalah*. Bogor. Media Bintang Araba
- Hanafi, M. 2014. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta. UPP STIM YKPN
- Hanipuridwan. 2016. *Pengaruh Kinerja Pemasaran Bank Syariah Mandiri Salatiga Terhadap Kepuasan Nasabah. Salatiga. Argumen*
- Harun, Risdianti. 2016. *Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa. Makasar. Argumen*
- Hutabalian, Yuniarta H. dan Johnny Samuel Kalangi. 2015. *Jurnal elektronik "ACTA DIURNA"*
- Kotler, P dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Penerbitan Erlanga
- L.Marzuki. 2014. *Bab 3 Metode Penelitian*. paper repo.iain-Tulunagung.ac.id
- Lang Cooty, Freddie. 2015. *Riset Pemasaran*. Jakarta. PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA
- M, Dwi Harayah. 1988. *Kegiatan Kas dan Deposito dan Penarikan*. Jakarta. kelas menengah
- Mangkunegara, AP. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT Teen Rosdakarya
- Munandar, M dkk. 2014. *Pengantar Manajemen*. Bogor. PT Penerbit IPB Press
- Nugro Ho, Mohammad Rendy. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*. Jakarta. UIN Syariah Hidayatula
- Nurmalina, Weli. 2012. *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Cirebon. IAIN Syekh Hurjati
- Pengaruh Pelayanan Teller Bank Muamalat Salatiga terhadap Kepuasan Nasabah Salatiga Argumen*
- Persatuan Bankir Indonesia. 2014. *Pengendalian Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat. PT Gramedia Pustaka Utama
- SM Zuhri. 2018. *Bab 4 Pembahasan dan Kajian Hasil Analisis Kuantitatif*. eprints.ums.ac.id. CV Perpustakaan Setia