

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum PT. BSI Kantor Cabang Kendari MT Haryono**

###### **1. Sejarah PT. BSI Kantor Cabang Kendari MT Haryono**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi *korporasi*. Tidak terkecuali dengan bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank

Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan *ikhtiar* untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta *berkontribusi* terhadap kesejahteraan masyarakat luas menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin, 2021).”

**Gambar 4.1**



Gambar 4.1 di atas adalah gambar gedung BSI Kendari MT Haryono sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu Bank Syariah yang ada di kota kendari, beralamat pada jalan MT.Haryono No. 155 Wua-wua Kota Kendari Sulawesi Tenggara.

## 2. Visi dan Misi PT.BSI Kantor Cabang Kendari MT Haryono

### a. Visi

TOP10 GLOBAL *ISLAMIC BANK*

Menciptakan Bank Syariah masuk kedalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

### b. Misi

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (*ROE* 8%) dan valuasi kuat (PB>2)

c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### 3. Produk-produk pada BSI KC Kendari MT Haryono

#### 1) Penghimpunan dana

##### a.) Tabungan Syariah

Tabungan adalah simpanan uang yang berasal dari pendapatan yang tidak dibelanjakan dan bisa dilakukan oleh perorangan maupun instansi tertentu. Ciri khas tabungan syariah adalah menggunakan akad wadiah atau akad lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat diambil kapan saja tanpa terikat waktu. Bahkan bisa ditarik tunai secara mandiri melalui fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang diberikan oleh bank syariah tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyer, giro, dan alat lainnya yang sejenis.

##### b.) Deposito syariah

Merupakan produk simpanan berjangka yang menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang penarikannya tidak dapat dilakukan pada setiap saat karena adanya perjanjian jangka waktu.

##### c.) Giro syariah

merupakan simpanan investasi dana nasabah pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet, giro, sarana perintah bayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

## 2) Penyaluran dana

### a) Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif adalah seluruh fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perorangan, baik itu *income* ataupun *nonfix income*, dengan tujuan pemaikan pribadi.

- a) Cicil Emas Berkah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang ingin membeli emas batangan (logam mulia) dengan pembayarannya menggunakan asuransi
- b) Mitraguna Berkah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang payrollnya ada di pihak BSI
- c) Oto Berkah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk pembelian kendaraan.
- d) Griya Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada individu untuk kepemilikan pembiayaan rumah/ruko/rusun membangun, merenovasi, *take over*, renovasi dan *refinancing*

### b) Pembiayaan Produktif

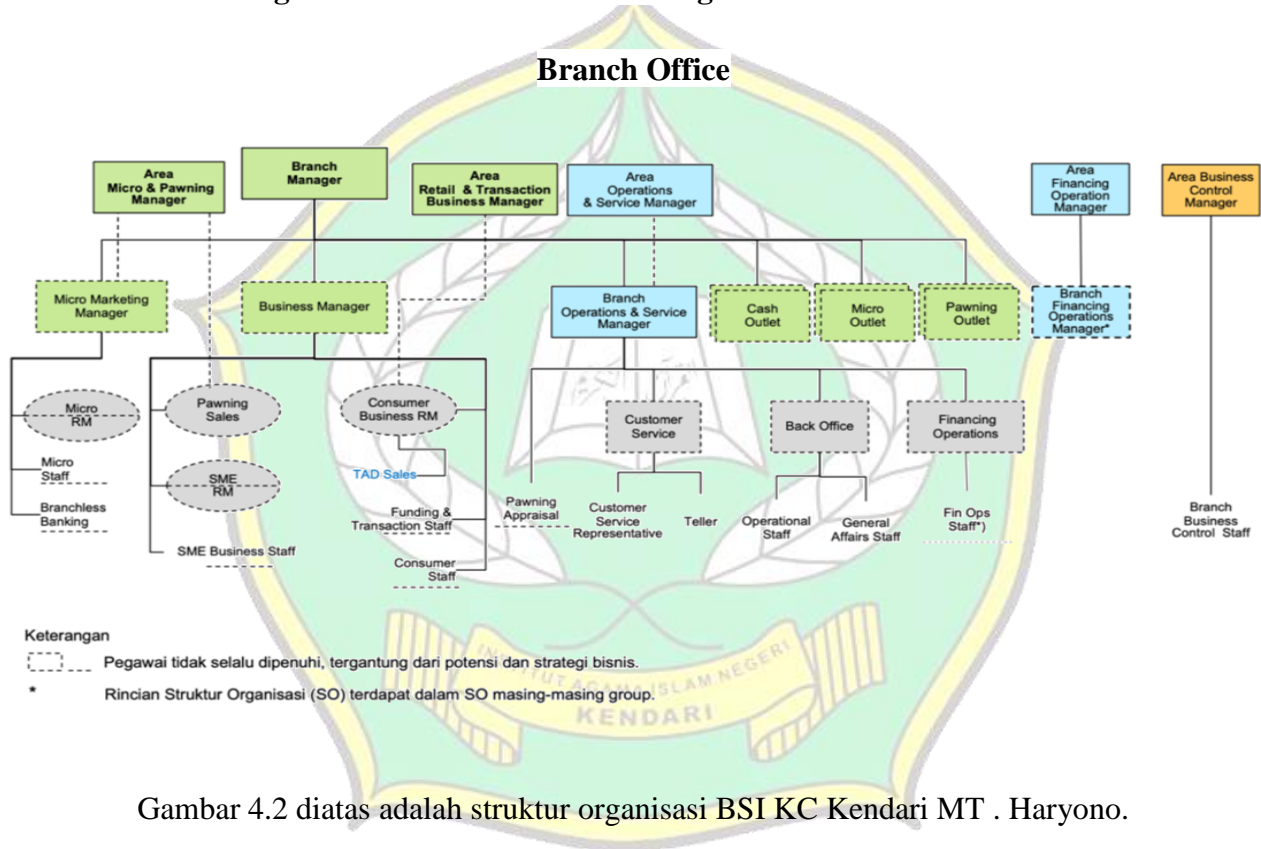
Pembiayaan produktif adalah pembiayaan yang diberikan dalam rangka pengelolaan/pemanfaatan sumber-sumber produksi yang dapat memberikan nilai tambah dalam rangka menghasilkan barang dan jasa

- a. Pembiayaan investasi adalah pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang yang diberikan untuk pembelian barang modal/aktiva tetap, pembiayaan proyek baru ataupun proyek perluasan suatu perusahaan, misalnya bangunan, mesin-mesin, alat-alat berat dan kendaraan.
- b. BSI *Distributor Financing* merupakan fasilitas dimana Bank memenuhi kewajiban/utang Distributor/Sub Distributor kepada principe/main distributor berdasarkan dokumen kontrak jual beli/tagihan/*invoice*.
- c. BSI Mitra Alat Kesehatan merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian alat kesehatan
- d. Pembiayaan Rekening Koran merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan *riil* nasabah
- e. BSI *Supplier Financing* merupakan fasilitas pembiayaan untuk memberikan layanan penagihan piutang (*invoice*) kepada buyer yang telah menandatangani PKS dengan Bank
- f. BSI Mitra Kopkar merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja kepada koperasi untuk pemenuhan kebutuhan konsumtif atau multijasa kepada anggota koperasi yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi.
- g. BSI Mitra *SBSN* merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja atas proyek infrastuktur dengan sumber pembayaran dari dana Surat Berharga Saham Negara (SBSN)

- h. BSI Talangan *Travel BPH* Khusus merupakan fasilitas pembiayaan untuk talangan pelunasan pembayaran *BPIH* Khusus.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT.BSI Kantor Cabang Kendari



Gambar 4.2 diatas adalah struktur organisasi BSI KC Kendari MT . Haryono.



#### **4.1.2. Efektivitas Kinerja BSI KC. Kendari MT. Haryono Dalam Perspektif Pelanggan**

Sesuai dengan visi BSI KC. Kendari MT. Haryono, perspektif pelanggan merupakan hal yang sangat utama. Oleh karena itu, pihak bank yang bersangkutan perlu menyusun strategi yang tepat untuk mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan diperlukan perhatian terhadap sarana dan prasarana dalam mencapai peningkatan layanan publik, peningkatan citra bank serta peningkatan kualitas layanan.

Menurut Kaplan dan Norton pengukuran perspektif pelanggan dari retensi pasar, pangsa pasar, kepuasan pelanggan, akuisisi pelanggan, dan profitabilitas pelanggan. Peta strategi Kaplan dan Norton menunjukkan terdapat tiga kategori utama dalam perspektif pelanggan, antara lain : atribut produk/ jasa, hubungan dengan pelanggan dan citra perusahaan.

Efektivitas Kinerja merupakan salah satu tolak ukur dari sebuah pencapaian atau hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Efektivitas kinerja dapat juga diartikan sejauh mana tingkatan seseorang atau kelompok organisasi dalam melaksanakan tugas pokoknya untuk mencapai sasaran yang diinginkan.

Efektivitas kinerja dalam perspektif pelanggan diatur dalam peraturan Bank Indonesia No. 22/20/PBI/ 2020 tentang perlindungan konsumen Indonesia. Seperti halnya dengan bank lainnya, di bank BSI KC Kendari MT. Haryono dimana efektivitas kinerja merupakan salah satu tolak ukur untuk mencapai hasil yang diinginkan. Berdasarkan

wawancara yang didapatkan oleh bapak i komang tri widya yang menyatakan bahwa :

“ Efektivitas merupakan salah satu tolak ukur dari sebuah kinerja yang menargetkan suatu tujuan tertentu. Sedangkan kinerja merupakan suatu usaha yang mengutamakan praktek daripada jobdesk yang diberikan oleh pegawai perusahaan “

Efektivitas kinerja merupakan tolak ukur yang dilakukan oleh karyawan untuk mencapai sesuatu yang telah ditargetkan dan akan mencapai hasil akhir yang memuaskan.”

### **1. Efektivitas Kinerja Berdasarkan Atribut Jasa Perusahaan**

Atribut jasa perusahaan adalah menilai bagaimana perusahaan memberikan pelayanan kepada para pelanggan atau nasabah/ mitra dengan baik harga, kualitas, ketersediaan, pilihan, fungsi dan pelayanan merupakan komponen dari atribut jasa. Atribut ini merupakan atribut kunci dalam perspektif pelanggan oleh karena itu, harus terus dijaga, dipertahankan dan terus diperbaiki karena sangat mempengaruhi pelanggan dalam pengambilan keputusan.

BSI KC. Kendari MT. Haryono telah menerapkan, menjaga, dan terus memperbaiki atribut produk/ jasa dengan strategi-strategi yang dimiliki. Berdasarkan hasil wawancara salah satu karyawan yang berada disana, menyatakan :

bahwa kualitas harus tetap dipertahankan dan terus diperbaiki agar nasabah atau pelanggan tidak kecewa. prinsip yang dipegang sampai sekarang ini adalah berkomitmen akan terus menjaga dan mendorong penerapan prinsip perbankan syariah yang adil, seimbang dan maslahat sesuai syariat Islam. Dan prinsip

tersebut senantiasa diaplikasikan secara masif untuk memenuhi ekspektasi seluruh pemangku kepentingan ( kak Putri, wawancara tanggal 20 november 2021)

Fasilitas yang diberikan lengkap dan baik, seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat ibadah, kamar mandi yang bersih dan lain sebagainya ( sesuai dengan hasil observasi ).

Efektivitas kinerja di BSI KC. Kendari yang berdasarkan dari jasa perusahaan dapat dilihat melalui beberapa ukuran atau indikator menurut perspektif pelanggan yang diantaranya sebagai berikut.

**a. Kepuasan Pelanggan atau nasabah terhadap kemudahan dalam bertransaksi**

“Kemudahan dalam bertransaksi merupakan salah satu penilaian nasabah terhadap suatu bank yang dimana diutamakan “Kenyamanan”. Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka bank harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah dengan mengatakan bahwa :

“pelayanan yang diberikan oleh BSI KC Kendari MT Haryono ketika melakukan transaksi alhamdulillah baik. Pegawai-pegawai bank nya juga melayani kami ramah dan juga baik ( Ibu Ayu, wawancara pada tanggal 20 desember 2021).

Sedangkan menurut nasabah lainnya yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang saya rasakan selama menjadi nasabah di BSI KC Kendari MT Haryono baik. Hanya, pada awal2 penggabungan bsi saya sempat mengalami kendala dalam bertransaksi. Seperti atm bsi yang dulu nya belum bisa digunakan di atm tertentu termaksud bri link., sehigga apabila saya menarik uang saya harus ke bank nya langsung, dan saya awalnya kurang paham kesulitan dalam aktivasi. ( Bapak Fajar, wawancara pada tanggal 14 desember 2021).

#### **b. Kepuasan pelanggan atau nasabah dalam memahami informasi**

Kualitas suatu bank memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan salah satu nya memberikan kemudahan kepada nasabah dalam memahami informasi dari bank. Karyawan harus sigap dalam membantu konsumen atau nasabah dalam memberikan informasi yang dapat dipercaya dan bebas dari kesalahan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“ alhamdulillah, sangat puas karena dijelaskan dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah di pahami”. ( ibu wa ma’a, wawancara pada tanggal 11 januari 2022).

Sedangkan menurut nasabah yang lain menyatakan :

“ puas sekali, bukan maksud melebih-melebihkan dalam menjawab, saya sering kali kalau dijelaskan lama memahaminya, tapi semenjak menjadi nasabah di BSI KC Kendari MT. Haryono, disana karyawannya dalam berkomunikasi atau menjelaskan informasi saya mudah

mengerti dengan cara mereka menjelaskan” ( ibu marni, wawancara pada tanggal 11 januari 2022).

### **c. Kepuasan Pelanggan dalam mendapatkan pinjaman**

kepuasan nasabah merupakan ukuran untuk mengetahui kualitas jasa yang ditawarkan suatu bank. Hal tersebut berarti bahwa jika kepuasan nasabah tercapai berarti pula kualitas jasa dapat memenuhi harapan nasabah sehingga menyebabkan nasabah melakukan pembelian ulang dan meningkatkan penjualan. Salah satunya memenuhi kebutuhan nasabah sehingga dapat memuaskan nasabah dengan tujuan menciptakan loyalitas suatu nasabah.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“sangat puas, karena dari proses, pencairan, pengangsuran sampai lunas berjalan dengan cepat dalam mengajukan pinjaman “ ( ibu misna, wawancara pada tanggal 2 januari 2022) .

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“puas sekali, ketika saya ingin mengajukan pinjaman, pihak pegawai bank sangat merespon dan melayani saya dengan baik, dan jangan lupa prosesnya juga sangat cepat “ ( bapak kurniawan, wawancara pada tanggal 27 desember 2021).

### **d. Kepuasan Pelanggan Terhadap Lokasi Bank BSI KC Kendari MT Haryono**

Lokasi pelayanan jasa yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju merupakan kunci keputusan. Karena apa lokasi berhubungan dengan keputusan yang dibuat oleh

perusahaan mengenai dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Dan penentuan lokasi mempunyai pengaruh yang cukup signifikan dalam aktivitas penghimpun dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat.

Penentuan lokasi kantor atau bank beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian sarana dan prasarana harus memberikan rasa nyaman dan aman kepada seluruh nasabah di bank tersebut.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“ puas, karena tempatnya cukup strategis yakni terletak dipinggir jalan raya yang memudahkan nasabah jika ingin pergi melakukan transaksi. Selain itu dilengkapi dengan tempat parkir yang tidak terlalu luas sehingga para nasabah yang mempunyai kendaraan bisa memarkir dengan benar tanpa memarkir sembarangan. Tapi, bagi saya yang sebagai mahasiswa yang tidak mempunyai kendaraan harus menempuh waktu yang lumayan lama untuk sampai “ ( ibu wa ma’a, wawancara pada tanggal 27 desember 2021)

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“ puas, menurut saya lokasinya sangat strategis dan terlebih lokasi nya cukup mudah di jangkau karena dekat dengan tempat tinggal saya.dan berdekatan dengan mall, dan kantor-kantor .terlebih “ ( ibu marni , wawancara pada tanggal 28 desember 2021)

Tabel 4.1  
Atribut Jasa Perusahaan

<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Tanggapan</b>
1.	Bank BSI KC Kendari MT Haryono telah memberikan kemudahan dalam bertransaksi	Puas
2	Nasabah memiliki kemudahan dalam memahami informasi	Puas
3	Nasabah memiliki kemudahan dalam mencapai lokasi bank BSI	Puas
4	Kemudahan dalam mendapatkan pinjaman	Puas

Dari semua item pertanyaan mengenai atribut jasa perusahaan, 7 nasabah yang diwawancarai menjawab dengan baik, maka disimpulkan untuk hasil puas. Hal ini menandakan bahwa Bank BSI KC Kendari MT Haryono telah menerapkan keakuratan dalam proses transaksi, kemudahan dalam memberikan informasi, kemudahan dalam mencapai lokasi, dan kemudahan dalam mendapatkan pinjaman.

Dan berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama kak putri yang mengatakan bahwa

“ pelayanan dan kemudahan yang didapat dari bank BSI KC Kendari MT Haryono seperti kecepatan dalam bertransaksi, dan kenyamanan bank dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah”.

Hal ini juga dipertegas oleh kak misna yang mengatakan bahwa

“ bank BSI KC Kendari MT Haryono selalu menjalin hubungan yang baik dengan para nasabah, sehingga tercipta rasa kekeluargaan dengan nasabah “.

## **2. Efektivitas Kinerja Berdasarkan Hubungan Mitra Dengan Perusahaan**

Untuk mempertahankan pangsa pasar dan retensi pasar, atribut hubungan dengan pelanggan atau nasabah harus terus dijaga dan diperbaiki, utamanya dalam hal keluhan nasabah. Keluhan nasabah bisa disampaikan langsung ke petugas atau ke *costumer service* (CS), bisa dikirim melalui sms dengan nomor yang disediakan, bisa pula melalui website yang disediakan. Berdasar wawancara dengan cs yang berada di bsi kc kendari mt. Haryono, keluhan pelanggan yang masuk akan ditampung dan segera ditindaklanjuti untuk permasalahan yang di hadapi.

“Hubungan mitra dengan perusahaan adalah melihat bagaimana baiknya hubungan para nasabah dengan pihak BSI KC Kendari MT. Haryono, baik dalam melakukan transaksi, kenyamanan, dan harmonisasi nasabah dengan karyawannya, dan lain sebagainya.

Efektivitas kinerja di BSI KC. Kendari yang berdasarkan dari jasa perusahaan dapat dilihat melalui beberapa ukuran atau indikator menurut perspektif pelanggan yang diantaranya sebagai berikut.



### **a. Kemampuan Karyawan Dalam Melaksanakan Proses Transaksi**

Semakin tajam persaingan pada era globalisasi sekarang ini menuntut perusahaan atau bank untuk selalu menyesuaikan strateginya dengan perubahan yang terjadi agar tetap bisa bertahan hidup.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja bank untuk menunjukkan tingkat kinerja bank dalam mencapai visi, misi, dan tujuan.”

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“ alhamdulillah puas, karena ketika saya melakukan transaksi di bank langsung, pihak pegawai bank BSI KC Kendari MT. Haryono melayani nasabah dengan baik. Apabila terdapat kendala maka pihak bank akan langsung menanganinya”. ( ibu ayu, wawancara pada tanggal 27 desember 2022).

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“ puas, karena pegawainya sangat ramah, sopan, dan lembut dalam bertutur kata dalam menyambut para nasabah yang datang. Dan bila nasabah tidak mengerti tentang kegiatan transaksi. Maka, pegawainya akan langsung sigap dan sabar dalam menjelaskan masalah yang tidak dipahami para nasabah”. ( ibu wa'maa, wawancara pada tanggal 27 desember 2022).

## **b. Keamanan Dalam Bertransaksi Di BSI KC Kendari MT.**

### **Haryono**

Perbankan di Indonesia, terus berusaha meningkatkan kualitasnya seperti halnya dalam aspek keamanan. Bank BSI KC Kendari MT. Haryono merupakan salah satu bank di Indonesia yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, salah satunya dalam aspek keamanan.

Terlebih saat masa pandemi, bank BSI KC Kendari MT. Haryono lebih meningkatkan lagi keamanannya. Hal ini karena, BSI KC Kendari MT. Haryono berusaha memberikan kenyamanan kepada pihak nasabah dalam melakukan transaksi maupun kegiatan lainnya.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“ alhamdulillah, saya puas sekali dengan adanya transaksi online, saya bisa lebih mudah dalam melakukan transaksi tanpa harus ke bank nya langsung atau ke atm nya dan saya cukup puas dengan pelayanan keamanan yang diberikan bank dalam bertransaksi online dengan begitu saya jadi merasa aman dalam bertransaksi. ”( ibu ayu, wawancara pada tanggal 24 Januari 2022).

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“sangat puas, transaksi online atau datang langsung ke bank punya keistimewaan masing-masing. Tapi lebih bagus lagi jika ingin melakukan transaksi di bank lebih aman karena jika ada kendala atau hambatan bisa langsung bertanya kepada karyawan yang ada disana” ( ibu wa ma'a, wawancara pada tanggal 24 Januari 2022).

### c. Kenyamanan Dalam Menunggu Antrian

Persaingan yang semakin ketat seiring dengan tuntutan nasabah akan pelayanan yang lebih baik. Nasabah akan selalu memilih apa yang terbaik sesuai dengan keinginan mereka dalam hal pelayanan. Yaitu kenyamanan dalam menunggu antrian. Oleh sebab itu, pihak bank harus mampu memberikan pelayanana yang sesuai dengan harapan pelanggan dalam rangka mempertahankan pelanggan yang sudah mereka miliki.”

Citra dan reputasi bank akan rusak jika suatu bank tidak mampu memberikan pelayanan kepada nasabah sebagaimana mestinya. Meningkatkan pelayanan akan menghasilkan keuntungan melalui peningkatan citra bank yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan nasabah”

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“nyaman. Dalam artian saya puas karena bila menunggu antrian maka nasabah dipersilahkan untuk duduk yang telah dipersiapkan. Dan tidak dibiarkan menunggu dalam keadaan berdiri” ( bapak fajar, wawancara pada tanggal 24 januari 2022).

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“saya puas, hanya saja kadang saat saya datang, nasabah yang datang ke bank banyak. Jadi biasanya tempat untuk duduk menunggu antrian tidak cukup, Mungkin saya datangnya pada hari sibuk” ( ibu marni, wawancara pada tanggal 24 januari 2022).

#### **d. Fasilitas Ruang Tunggu Yang di Berikan**

Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa seperti bank terkhususnya bank BSI KC Kendari MT. Haryono, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah yang lainnya. Sehingga akan menaikkan reputasi pihak bank.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, salah satunya fasilitas. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“pendapat saya fasilitas yang disediakan oleh pihak bank sudah sangat sesuai karena dilengkapi *air conditioner* ( AC ), dan tempat duduk yang nyaman sehingga kami tidak kepanasan dan nyaman dalam menunggu” ( ibu misna, wawancara pada tanggal 24 januari 2022).

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“ baik, fasilitas yang disediakan oleh bank untuk nasabah cukup lengkap, fasilitasnya ada tv, ada kursi untuk menunggu antrian, ada *air conditioner* ( AC ) dan lain-lain. Sehingga saya selaku nasabah juga merasa nyaman berada di bank dengan fasilitas yang ada” ( bapak kurniawan, wawancara pada tanggal 25 januari 2020).

Tabel 4.2  
Hubungan dengan nasabah

NO	Pertanyaan	Tanggapan
1	Bank BSI KC Kendari MT Haryono memberikan kemudahan dalam melaksanakan proses transaksi	Puas
2	Bank BSI KC Kendari MT Haryono memberikan jaminan keamanan terhadap proses transaksi yang dilakukan	Puas
3	Banyak fasilitas yang disediakan atau ditawarkan oleh bank BSI KC Kendari MT Haryono untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam hal menunggu	Puas
4	Bank BSI KC Kendari MT Haryono memberikan kenyamanan nasabah dalam menunggu antrian	Puas

Tabel 4.2 diatas menyajikan tanggapan nasabah pada indikator hubungan dengan nasabah. Hasil wawancara dengan nasabah menunjukkan bahwa hubungan dengan nasabah baik. Ini menandakan bahwa hubungan bank BSI KC Kendari MT Haryono dengan nasabahnya selama sudah baik. Hubungan dalam kemudahan bertransaksi, jaminan keamanan, fasilitas yang diberikan, dan nyaman nasabah telah memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan baik sehingga terbina hubungan saling percaya dan saling membutuhkan yang akhirnya terbangun kerjasama yang saling menguntungkan. Dan berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama Ibu misna yang mengatakan bahwa

“ sasaran strategis dalam bank BSI KC Kendari MT Haryono ketika nasabah mengeluhkan sesuatu harus di tahu keluhan nasabah itu dalam bentuk apa, apakah dalam pelayanan transaksi, fasilitas atau dalam hal berbaur pribadi. Maka kita sebagai pihak bank sudah menyiapkan portal pengaduan nasabah yang biasa disebut CHMS cabang atau lewat *call center*, pihak kami hanya sebagai jembatan, dan merealisasikan atau menyelesaikan itu kantor pusat”.

### **3. Efektivitas Kinerja Berdasarkan Citra Perusahaan**

Dalam atribut ini bank tidak dapat mengukur tetapi bank hanya dapat memberikan citra positif, karena faktor-faktor dalam atribut ini tidak berwujud tetapi tertanam dalam benak pelanggan. Oleh karena itu, bank BSI KC Kendari MT. Haryono selalu menjaga dan memperbaiki produk/ jasanya sehingga citra positif selalu tertanam di benak pelanggan atau nasabah agar tetap royal.

“Atribut citra perusahaan adalah melihat bagaimana keadaan intern perusahaan, baik dari kemampuan karyawan dalam memproses simpanan dan pinjaman, pemberian informasi kepada nasabah, dan lain sebagainya.”

#### **a. Pemberitahuan Kepada Nasabah Bila Waktu Pembiayaan Akan Berakhir**

Dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan, sama halnya dengan perusahaan lainnya. Kegiatan pihak perbankan secara sederhana dapat kita katakan sebagai tempat melayani segala kebutuhan para nasabahnya terkhusus dalam hal menyalurkan pinjaman.

Kinerja karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas baik dari kemampuan karyawan dalam memproses simpanan dan pinjaman, pemberian informasi kepada nasabah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“puas, karena penyampaian pihak sudah bagus. Dan, disetiap pembiayaan pihak bank diawal sudah memberikan tenggang waktu sesuai dengan besarnya angsuran bulannya. Biasanya pihak bank memberikan brosur pinjaman ke nasabah memilih besar pinjamannya, dan batas pembayaran atau jangka waktu berapa/tahun “ ( Bapak Fajar, wawancara pada tanggal 27 desember 2022).

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“ alhamdulillah puas, karena pegawai bank yang mengurus segala tentang pembiayaan atau peminjaman sudah memberitahukan di awal pertemuan” ( ibu Ayu, wawancara pada tanggal 27 desember 2022).

#### **b. Pemberian Informasi Tentang Biaya Margin Yang Diberikan**

Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan pemasaran. Pada saat ini praktik perbankan syariah dalam menentukan kebijakan harga jual yang diinginkan tidaklah terlepas dari rujukan (*benchmark*) kepada suku bunga konvensional, tingkat pesaing (*competitor*), dll.

Selain dituntut untuk memenuhi aturan-aturan syariah, bank syariah terkhusus bank BSI KC Kendari MT. Haryono diharapkan mampu memberikan bagi hasil kepada daan pihak

ketiga minimal sama dengan atau bahkan lebih besar dari suku bunga yang berlaku di bank konvensional serta menerapkan margin keuntungan pembiayaan yang lebih rendah daripada suku bunga kredit bank konvensional.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“sudah puas, karena dengan pemberian informasi yang sangat jelas dan lengkap seperti segala biaya-biaya admin, harus ada bukti kwuitansi, dan jangka waktu pembiayaan atau peminjaman” ( Ibu Marni, wawancara pada tanggal 29 desember 2022).

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“puas, dan sangat membantu dalam proses peminjaman dan pengangsuran”. ( Bapak Adi, wawancara pada tanggal 29 desember 2022).

### **c. Kepuasan Nasabah Terkait Suasana Bank Yang Berusaha Mencitrakan Islami**

Perbankan syariah memiliki pengaruh yang sangat besar dalam aktivitas perekonomian masyarakat. Berbagai produk perbankan syariah diharapkan mampu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip islam. Dalam prinsip islam, aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari postulat keimanan kepada Allah SWT bahkan menjadi *built in control* bagi pelaku ekonomi.

Perbankan syariah terutama bank BSI KC Kendari MT. Haryono harus mampu menerapkan menerapkan nilai-nilai ke-



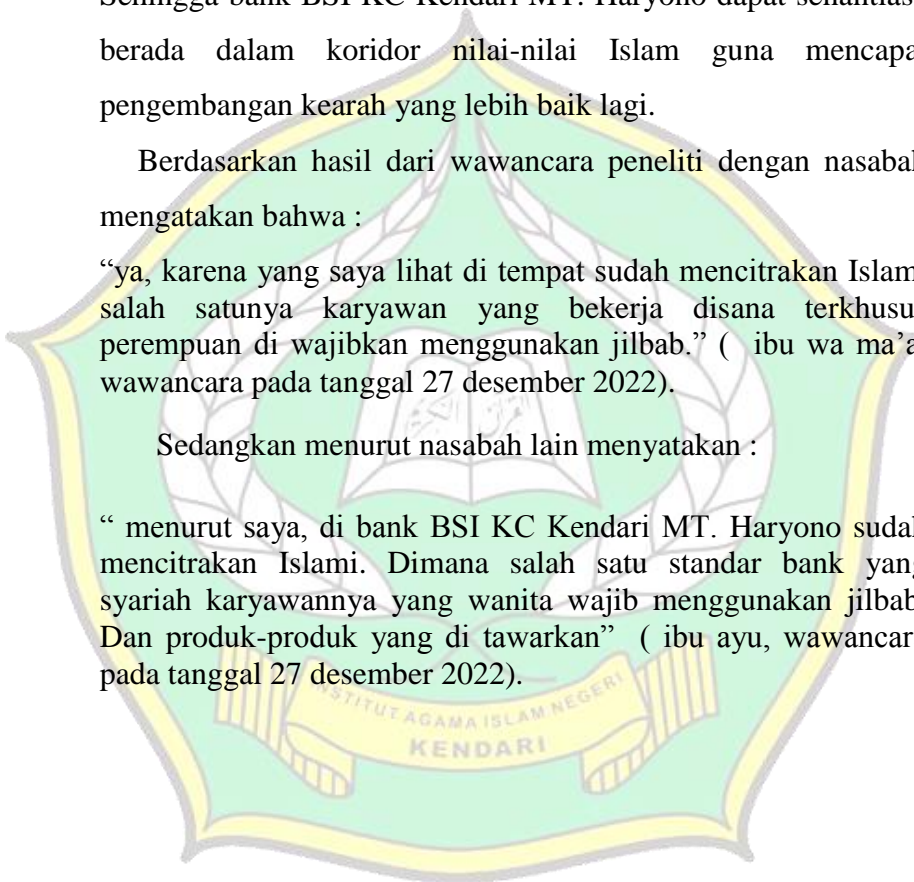
Islaman didalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus teraplikasi secara nyata dalam setiap aktivitas baik itu pada level karyawan terendah sampai pada level tingkat manajerial itu sendiri. Sehingga bank BSI KC Kendari MT. Haryono dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan kearah yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan nasabah mengatakan bahwa :

“ya, karena yang saya lihat di tempat sudah mencitrakan Islami salah satunya karyawan yang bekerja disana terkhusus perempuan diwajibkan menggunakan jilbab.” ( ibu wa ma’a, wawancara pada tanggal 27 desember 2022).

Sedangkan menurut nasabah lain menyatakan :

“ menurut saya, di bank BSI KC Kendari MT. Haryono sudah mencitrakan Islami. Dimana salah satu standar bank yang syariah karyawannya yang wanita wajib menggunakan jilbab. Dan produk-produk yang di tawarkan” ( ibu ayu, wawancara pada tanggal 27 desember 2022).



Tabel 4.3  
Citra Perusahaan

NO	Pertanyaan	Tanggapan
1	Bank BSI KC Kendari MTT Haryono memberikan citra sebagai bank yang Islami, aman, dan terpercaya	Puas
2	Pemberitahuan Kepada Nasabah Bila Waktu Pembiayaan Akan Berakhir	Puas
3	Pemberian Informasi Tentang Biaya Margin Yang di Berikan	Puas

Tabel 4.3 di atas menyajikan tanggapan nasabah terkait citra bank BSI KC Kendari MT Haryono di mata nasabah yang meliputi citra sebagai bank yang mencitrakan Islami, serta bank yang memberikan pelayanan yang ramah dan berkualitas. Tanggapan nasabah menunjukkan secara langsung menandakan bahwa nasabah mengakui bahwa bank BSI KC Kendari MT Haryono dengan citra nya yang selama ini sebagai bank yang mencitrakan Islami, nyaman dan ramah dan berkualitas. Citra bank BSI KC Kendari MT Haryono dimata nasabah baik sehingga menjadikan bank BSI KC Kendari MT Haryono sebagai bank yang diminati oleh masyarakat. Dan berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama Ibu misna yang mengatakan bahwa

“ Untuk membentuk atau menjaga *image* atau citra yang baik, kami senantiasa berusaha dalam memperbaiki nya. Salah satu

nya dalam hal waktu penanganan keluhan dari nasabah. Semakin lama nasabah menunggu, maka citra bank BSI KC Kendari MT Haryono juga semakin menurun di mata nasabah. Maka, pihak bank menetapkan bahwa paling lama setengah jam atau 20 hari kerja tidak termasuk hari sabtu, minggu dan tanggal merah “

Secara keseluruhan kinerja bank BSI KC Kendari MT Haryono dari perspektif customers dalam hal ini nasabah sangat baik. Tiga indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas dalam perspektif ini semuanya menghasilkan tanggapan yang baik. Ini menandakan bahwa bank BSI KC Kendari MT Haryono telah berhasil mencapai kinerja yang baik dalam mengelola konsumen (nasabah) sehingga nasabah merasa senang dan percaya menjadi nasabah bank BSI KC Kendari MT Haryono.

#### **4.1.3. Analisa Deskriptif Untuk Efektivitas Kinerja BSI KC Kendari MT Haryono**

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menyajikan keadaan responden atau nasabah yang berkaitan dengan pengukuran kinerja *customers* dengan menggunakan metode *balanced scorecard* sebagai alternatif pengukuran kinerja. Dan kinerja *customers* atau Perspektif pelanggan adalah persepsi dari *customer* dalam hal ini adalah nasabah Bank BSI KC Kendari MT Haryono mengenai kinerja perusahaan dimana perusahaan menetapkan terlebih dahulu penentuan segmen pasar yang akan menjadi target.

## **a. Kinerja Bank BSI KC Kendari MT Haryono Dalam Perspektif pelanggan**

Persepsi dari *customer* dalam hal ini adalah nasabah Bank BSI KC Kendari MT Haryono mengenai kinerja perusahaan akan menjadi target atau sasaran serta mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan nasabah yang berada dalam segmen tersebut, sehingga tolak ukurnya dapat lebih terfokus.

Tolak ukur kinerja pelanggan/ nasabah adalah *customer staficistation* (tingkat kepuasan pelanggan). *customer staficistation* mengukur seberapa jauh para nasabah merasa puas terhadap perusahaan (baik menyangkut pelayanan, *image and reputation*) yang meliputi jasa perusahaan, citra perusahaan dan hubungan dengan nasabah.”

### **1. Atribut Produk/Jasa**

Atribut produk jasa mencakup fungsionalitas produk atau jasa, harga dan mutu. Dua segmen antara pelanggan yang menginginkan produsen berharga rendah yang terpercaya dengan pelanggan yang menginginkan pemasok yang menerapkan produk, bentuk, dan jasa yang khusus. Dan atribut produk jasa merupakan atribut kunci dalam perspektif pelanggan oleh karena itu pihak Bank BSI KC Kendari MT Haryono telah menerapkan, menjaga, dan terus memperbaiki atribut produk/ jasa dengan strategi-strategi yang dimiliki.

Perspektif pelanggan *balanced scorecard*, manajemen bank BSI KC Kendari MT Haryono harus mengidentifikasi pelanggan

dan segmen pasar dimana pelanggan atau nasabah bank BSI KC Kendari MT Haryono adalah masyarakat disekitarnya. Bank BSI KC Kendari MT Haryono dapat memahami *customersnya* puas terhadap layanan yang diberikan pihak bank . hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator keberhasilan, antara lain :

Fasilitas- fasilitas yang lengkap dan baik yang sesuai kenyamanan *customers*. Seperti ruang tunggu yang nyaman, AC (*air conditioner*), serta televisi yang diputar setiap hari agar nasabah tidak bosan dalam hal menunggu, serta parkir yang lumayan luas dan masih banyak lainnya.

Data-data keluhan pelanggan, pada data ini dapat diketahui seberapa besar atau puas keluhan pelanggan atau nasabah terhadap pelayanan dalam salah satu faktor atribut produk atau jasa yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Dan data hasil wawancara pelanggan atau nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan data – data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini, setelah dianalisis dengan berdasarkan teori yang ada, masih terdapat beberapa kelemahan dalam sistem pengukuran kinerja terhadap pelanggan, hal ini disebabkan oleh tingkat pelayanan atau hal yang termaksud didalam atribut produk atau jasa yang diberikan oleh pihak bank terutama dalam pelayanan salah satunya dalam hal antrian atau menunggu.

Sistem pengukuran kinerja tersebut tidak hanya digunakan dalam pemenuhan target-target keuangan saja, tapi juga target – target non keuangan, baik jangka panjang maupun jangka pendek,

sehingga dapat memberi dasar informasi yang bermanfaat bagi pencapaian tujuan yang ada yaitu visi, misi dan strategi. Selain itu, pihak bank BSI KC Kendari Mt Haryono juga memerlukan beberapa pembenahan dalam proses internal agar kepuasan pelanggan dalam hal atribut produk atau jasa dapat tercapai

## 2. Atribut Hubungan Dengan Pelanggan

Dimensi hubungan konsumen atau nasabah mencakup penyampaian produk / jasa kepada pelanggan, yang meliputi dimensi waktu tanggap dan penyerahan, serta bagaimana perasaan setelah membeli produk / jasa dari pihak bank yang bersangkutan.

Mempertahankan pangsa pasar dan retensi pasar, atribut hubungan dengan pelanggan harus terus dijaga dan diperbaiki, utamanya dalam hal keluhan pelanggan atau nasabah. Keluhan pelanggan bisa disampaikan langsung ke petugas yang bertugas atau menghubungi nomor call center yang telah disediakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat misna sebagai CS di bank BSI KC Kendari MT Haryono bahwa keluhan nasabah yang masuk akan segera diselesaikan dan ditindaklanjuti untuk perbaikan pelayanan.

Keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk partisipasi pelanggan demi kemajuan suatu organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian( kim et, al.,2014.h.25) yang menyatakan bahwa terutama pada perusahaan jasa, keluhan pelanggan dianggap sebagai peluang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi pelanggan atas suatu pelayanan perusahaan, sehingga keluhan pelanggan dapat

dijadikan masukan bagi organisasi untuk menyusun strategi pelayanan.

Seperti halnya pada penelitian ini dari 7 nasabah diperoleh kesimpulan bahwa mereka puas dengan pelayanan ( pelayanan bank, pelayanan fasilitas bank dan masih banyak lagi ). Yang diberikan oleh bank BSI KC Kendari Mt Haryono. Para pelanggan atau nasabah tersebut juga akan menyampaikan atau menceritakan sekaligus merekomendasikan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI KC Kendari MT Haryono kepada saudara, teman, kerabat maupun masyarakat sekelilingnya. Hal tersebut dapat dijadikan media promosi yang efektif oleh Bank BSI KC Kendari MT Haryono. Pernyataan tersebut sesuai dengan *marketing mix* . kaitannya dengan media promosi, yang didapatkan oleh Kotler ( 1993 ). Salah satu media promosi yang efektif adalah *word of mouth* ( dari mulut ke mulut / gethok tular ). Selain lebih efektif, media promosi ini tidak mengeluarkan biaya promosi.

Hal ini membuktikan bahwa nasabah atau pelanggan merupakan sumber utama bagi pendapatan perusahaan yang juga merupakan salah satu bagian / komponen dari sasaran keuangan. Dan pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan perkataan putri jumlah peminat atau yang mau menjadi nasabah di Bank BSI KC Kendari MT Haryono sangat signifikan setiap tahun. Sehingga hubungan yang tercipta antara pengukuran yang ada dengan strategi dapat membuat manajemen untuk mengkomunikasikan dan menghubungkan berbagai tujuan dan sasaran yang bersifat

strategis. Dari usaha- usaha yang ada, di harapkan dapat menjalin hubungan yang baik antara pihak badan usaha dengan pelanggan yang ada sehingga loyalitas pelanggan atau nasabah dengan badan usaha dapat terjaga.

### 3. Atribut Citra Perusahaan

*Image and reputation* merupakan faktor *intangibile* yang menarik seseorang konsumen untuk berhubungan dengan perusahaan. Membangun *image* dan *reputation* dapat dilakukan melalui iklan dan menjaga kualitas seperti yang dijanjikan. Dan citra perusahaan adalah persepsi yang relatif dalam jangka panjang (*enduring perception*). Jadi tidak mudah untuk membentuk citra, sehingga bila terbentuk akan sulit untuk mengubahnya. Citra yang dibentuk harus jelas dan memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan bank lainnya.

Atribut organisasi ini tidak dapat mengukur tetapi organisasi hanya dapat memberikan citra positif, karean faktor- faktor dalam atribut ini tidak berwujud tetapi tertanam dalam benak pelanggan. Oleh karena itu Bank BSI KC Kendari MT Haryono selalu menjaga dan memperbaiki produk / jasanya sehingga citra positif selalu tertanam baik di benak pelanggan agar pelanggan tetap royal.

Beberapa hal yang dilakukan oleh Bank BSI KC Kendari MT Haryono untuk menciptakan citra positif dari pelanggan antara lain: pertama, tampilan gedung, Bank BSI KC Kendari MT Haryono selalu memperhatikan dan memperbaiki tampilan gedung,



ruang tunggu, dan ssebagainya agar memberikan kesan bahwa Bank BSI KC Kendari MT Haryono merupakan bank yang bersih, indah, dan nyaman untuk melakukan sesuatu yang menyangkut transaksi atau semisalnya. Dengan demikian para pelanggan atau nasabah akan tertarik untuk menabung atau meminjam di Bank BSI KC Kendari Mt Haryono.

Hal ini sesuai dengan *kotler* dan *parasuraman et. Al.*, yang menyatakan bahwa tampilan gedung yang digunakan, peralatan yang digunakan, kebersihan gedung merupakan bukti berwujud / fisik yang dapat menciptakan citra positif kepada pelanggan sehingga pelanggan atau nasabah tertarik dengan apa yang ditawarkan oleh pihak bank. Kedua produk Citra produk merupakan suatu tampilan produk, dalam islam sendiri penampilan produk tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran kuantitas maupun kualitas. Hal ini sesuai dengan surat Asy-Syu'ara' ayat 181- 183 yang berbunyi :

﴿ ۞ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝ ﴾

Terjemahnya:

“ sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termaksud orang –orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia padahal hak nya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. “ Sumber : (Kementrian Agama RI, Q.S AsySyuara ayat 181-183 dan Terjemahnya)

Ayat Asy-Syu'ara' ayat 181-183 memberikan pedoman bahwa pentingnya menjaga kualitas produk yang kita jual dengan tidak memanipulasi atau mengikat pembeli.

Ketiga, kualitas karyawan bank, Bank BSI KC Kendari Mt Haryono telah memiliki kriteria-kriteria tersendiri, selain hal tersebut untuk meningkatkan kualitas pegawai. Hal ini terkait dengan *responsiveness*, yaitu kesiapsediaan para karyawan merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan para pelanggan. Jadi pihak bank memang seharusnya memberikan citra positif kepada pelanggan. Keempat, Pelayanan yang ramah dan tentunya yang membuat nasabah menjadi nyaman dan mudah bertransaksi di BSI dan menawarkan produk- produk kepada nasabah dengan sesuai kebutuhan. Proporsi nilai pelanggan tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bila kepuasan mengalami penurunan maka dengan sendirinya *image* badan usaha juga akan menurun.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Efektivitas Kinerja BSI KC Kendari MT Haryono Dalam Perspektif Pelanggan**

Menurut kamus Inggris-Indonesia karangan Echols dan Shadily, Efektivitas berasal dari kata "*Effective*", yang artinya "berhasil" atau "ditaati". sedangkan menurut Emerson, berpendapat bahwa efektivitas (*effectiveness*) adalah : "*is measuring in tern of attaining prescribed goals or objectives*". Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja adalah “suatu yang dicapai “ atau prestasi yang dicapai atau diperlihatkan sehingga kinerja diartikan sebagai prestasi kinerja oleh individu perusahaan.

menurut PBI Nomor 11/33/PBI/2009 pasal 23, penilaian kinerja adalah penentuan secara *periodic* efektifitas suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Jumu'ah [28] : 10 yang berbunyi :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahnya : Apabila telah ditunaikan sholat, maka bertebaranlah kamu di mukabumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak-banyakna supaya kamu beruntung..

Ayat tersebut menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah mencari rezeki yang halal, untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh, dan Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan

mendapatkan hasil yang baik pula dari kerjaannya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

Persepsi nasabah terhadap bank BSI KC Kendari MT Haryono merupakan pandangan, pendapat, hal-hal yang diketahui nasabah terhadap bank BSI KC Kendari MT Haryono Berkaitan dengan studi kasus yang diangkat peneliti yaitu pada BSI KC Kendari MT Haryono, maka persepsi nasabah dan informan adalah berkaitan dengan Bank BSI KC Kendari MT Haryono.

Efektifitas kinerja di BSI KC Kendari MT Haryono meliputi atribut jasa perusahaan, citra perusahaan dan hubungan dengan nasabah.

#### 1. Atribut Produk/Jasa

Atribut produk jasa mencakup fungsionalitas produk atau jasa, harga dan mutu. Dua segmen antara pelanggan yang menginginkan produsen berharga rendah yang terpercaya dengan pelanggan yang menginginkan pemasok yang menerapkan produk, bentuk, dan jasa yang khusus dan atribut produk jasa merupakan atribut kunci dalam perspektif pelanggan oleh karena itu pihak Bank BSI KC Kendari MT Haryono telah menerapkan, menjaga, dan terus memperbaiki atribut produk/ jasa dengan strategi-strategi yang dimiliki.

Perspektif pelanggan *balanced scorecard*, manajemen bank BSI KC Kendari MT Haryono harus mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar dimana pelanggan atau nasabah bank BSI KC Kendari MT Haryono adalah masyarakat disekitarnya. Bank BSI

KC Kendari MT Haryono dapat memahami *customersnya* puas terhadap layanan yang diberikan pihak bank . hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator keberhasilan, antara lain :

Fasilitas-fasilitas yang lengkap dan baik yang sesuai kenyamanan *customers*. Seperti ruang tunggu yang nyaman, AC (*air conditioner*), serta televisi yang diputar setiap hari agar nasabah tidak bosan dalam hal menunggu, serta parkir yang lumayan luas dan masih banyak lainnya.

Data-data keluhan pelanggan, pada data ini dapat diketahui seberapa besar atau puas keluhan pelanggan atau nasabah terhadap pelayanan dalam salah satu faktor atribut produk atau jasa yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Dan data hasil wawancara pelanggan atau nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan data – data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini, setelah dianalisis dengan berdasarkan teori yang ada, masih terdapat beberapa kelemahan dalam sistem pengukuran kinerja terhadap pelanggan, hal ini disebabkan oleh tingkat pelayanan atau hal yang termaksud didalam atribut produk atau jasa yang diberikan oleh pihak bank terutama dalam pelayanan salah satunya dalam hal antrian atau menunggu.

Sistem pengukuran kinerja tersebut tidak hanya digunakan dalam pemenuhan target-target keuangan saja, tapi juga target – target non keuangan, baik jangka panjang maupun jangka pendek, sehingga dapat memberi dasar informasi yang bermanfaat bagi

pencapaian tujuan yang ada yaitu visi, misi dan strategi. Selain itu, pihak bank BSI KC Kendari MT Haryono juga memerlukan beberapa pembenahan dalam proses internal agar kepuasan pelanggan dalam hal atribut produk atau jasa dapat tercapai.

## 2. Atribut Hubungan Dengan Pelanggan

Mempertahankan pangsa pasar dan retensi pasar, atribut hubungan dengan pelanggan harus terus dijaga dan diperbaiki, utamanya dalam hal keluhan pelanggan atau nasabah. Keluhan pelanggan bisa disampaikan langsung ke petugas yang bertugas atau menghubungi nomor call center yang telah disediakan.

Hal ini sesuai dengan pendapat ibu misna sebagai CS di bank BSI KC Kendari MT Haryono bahwa keluhan nasabah yang masuk akan segera diselesaikan dan ditindaklanjuti untuk perbaikan pelayanan.

Keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk partisipasi pelanggan demi kemajuan suatu organisasi. Hal ini sesuai dengan penelitian (kim et, al.2014.h.25) yang menyatakan bahwa terutama pada perusahaan jasa, keluhan pelanggan dianggap sebagai peluang penting bagi perusahaan untuk mengetahui reaksi pelanggan atas suatu pelayanan perusahaan, sehingga keluhan pelanggan dapat dijadikan masukan bagi organisasi untuk menyusun strategi pelayanan.

Para pelanggan atau nasabah tersebut juga akan menyampaikan atau menceritakan sekaligus merekomendasikan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI KC Kendari

MT Haryono kepada saudara, teman, kerabat maupun masyarakat sekelilingnya. Hal tersebut dapat dijadikan media promosi yang efektif oleh Bank BSI KC Kendari MT Haryono. Pernyataan tersebut sesuai dengan *marketing mix*. kaitannya dengan media promosi, yang didapatkan oleh Kotler (1993). Salah satu media promosi yang efektif adalah *word of mouth* (dari mulut ke mulut/gethok tular). Selain lebih efektif, media promosi ini tidak mengeluarkan biaya promosi.

Hal ini membuktikan bahwa nasabah atau pelanggan merupakan sumber utama bagi pendapatan perusahaan yang juga merupakan salah satu bagian / komponen dari sasaran keuangan. Dan pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan perkataan kak putri jumlah peminat atau yang mau menjadi nasabah di Bank BSI KC Kendari MT Haryono sangat signifikan setiap tahun. Sehingga hubungan yang tercipta antara pengukuran yang ada dengan strategi dapat membuat manajemen untuk mengkomunikasikan dan menghubungkan berbagai tujuan dan sasaran yang bersifat strategis. Dari usaha-usaha yang ada, diharapkan dapat menjalin hubungan yang baik antara pihak badan usaha dengan pelanggan yang ada sehingga loyalitas pelanggan atau nasabah dengan badan usaha dapat terjaga.

### 3. Atribut Citra Perusahaan

*Image and reputation* merupakan faktor *intangibile* yang menarik seseorang konsumen untuk berhubungan dengan perusahaan. Membangun *image* dan *reputation* dapat dilakukan

melalui iklan dan menjaga kualitas seperti yang dijanjikan. Dan citra perusahaan adalah persepsi yang relatif dalam jangka panjang (*enduring perception*). Jadi tidak mudah untuk membentuk citra, sehingga bila terbentuk akan sulit untuk mengubahnya. Citra yang dibentuk harus jelas dan memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan bank lainnya.

Atribut dalam organisasi ini tidak dapat mengukur tetapi organisasi hanya dapat memberikan citra positif, karena faktor-faktor dalam atribut ini tidak berwujud tetapi tertanam dalam benak pelanggan. Oleh karena itu Bank BSI KC Kendari MT Haryono selalu menjaga dan memperbaiki produk / jasanya sehingga citra positif selalu tertanam baik di benak pelanggan agar pelanggan tetap loyal.

Beberapa hal yang dilakukan oleh Bank BSI KC Kendari MT Haryono untuk menciptakan citra positif dari pelanggan antara lain : pertama, tampilan gedung, Bank BSI KC Kendari MT Haryono selalu memperhatikan dan memperbaiki tampilan gedung, ruang tunggu, dan sebagainya agar memberikan kesan bahwa Bank BSI KC Kendari MT Haryono merupakan bank yang bersih, indah, dan nyaman untuk melakukan sesuatu yang menyangkut transaksi atau semisalnya. Dengan demikian para pelanggan atau nasabah akan tertarik untuk menabung atau meminjam di Bank BSI KC Kendari MT Haryono.

Hal ini sesuai dengan *kotler dan parasuraman et. Al.*, yang menyatakan bahwa tampilan gedung yang digunakan, peralatan



yang digunakan, kebersihan gedung merupakan bukti berwujud / fisik yang dapat menciptakan citra positif kepada pelanggan sehingga pelanggan atau nasabah tertarik dengan apa yang ditawarkan oleh pihak bank.

Kedua, produk. Citra produk merupakan suatu tampilan produk, dalam islam sendiri penampilan produk tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran kuantitas maupun kualitas. Hal ini sesuai dengan Q.S Asy-Syu'ara' ayat 181- 183 yang berbunyi :

﴿ ۞ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۝ ﴾

Terjemahnya:“ sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termaksud orang –orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia padahal hak nya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. “ Sumber : (Kementrian Agama RI, Q.S AsySyuara ayat 181-183 dan Terjemahnya)

Ayat Asy-Syu'ara' ayat 181-183 memberikan pedoman bahwa pentingnya menjaga kualitas produk yang kita jual dengan tidak memanipulasi atau mengikat pembeli.

Ketiga, kualitas karyawan bank, Bank BSI KC Kendari MT Haryono telah memiliki kriteria-kriteria tersendiri, selain hal tersebut untuk meningkatkan kualitas pegawai. Hal ini terkait dengan *responsiveness*, yaitu kesiapsediaan para karyawan merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan para

pelanggan. Jadi pihak bank memang seharusnya memberikan citra positif kepada pelanggan, maka pihak Bank BSI KC Kendari MT Haryono melakukan

Keempat, Pelayanan yang ramah dan tentunya yang membuat nasabah menjadi nyaman dan mudah bertransaksi di BSI dan menawarkan produk- produk kepada nasabah dengan sesuai kebutuhan. Proporsi nilai pelanggan tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bila kepuasan mengalami penurunan maka dengan sendirinya *image* badan usaha juga akan menurun. Hal ini akan berdampak pada tingkat

#### **4.2.2. Analisis Deskriptif Efektivitas Kinerja Dengan Metode BSC**

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan atau nasabah di bank BSI KC Kendari MT Haryono.

1. Subyek penelitian yang kesatu adalah ibu ayu. Ibu ayu merupakan seorang ibu rumah tangga berjenis kelamin perempuan, beragama islam, lahir di kolaka, 22 maret 1999, dan berumur 22 tahun, ibu ayu memiliki kualifikasi pendidikan jenjang SMA.
2. Subyek penelitian yang kedua adalah ibu wa ma'a. Ibu wa ma'a merupakan seorang mahasiswi berjenis kelamin perempuan, beragama islam, lahir di banabungi 10 agustus 2000, dan berumur 21 tahun, dan ma sih menekuni kuliah di kampus biru IAIN kendari.
3. Subyek penelitian yang ketiga adalah ibu marni. Ibu marni merupakan seorang penjual sekaligus ibu rumah tangga,

berjenis kelamin perempuan, beragama islam, lahir di baruga 27 februari 1986, dan berumur 36 tahun, ibu marni memiliki kualifikasi pendidikan jenjang SMA.

4. Subyek penelitian yang ke empat adalah bapak fajar. Bapak fajar merupakan seorang *security*. Berjenis kelamin pria, beragama islam, lahir di wundudopi 20 maret 1997, bapak fajar memiliki kualifikasi di jenjang SMA.
5. Subyek penelitian yang kelima adalah bapak kurniawan. Bapak kurniawan merupakan seorang kuli bangunan. Berjenis kelamin pria, beragama islam, lahir di kendari 14 april 1972 dan berusia 50 tahun. Bapak kurniawan memiliki kualifikasi di jenjang S1.
6. Subyek penelitian yang keenam adalah ibu misna, ibu misna merupakan seorang ibu rumah tangga. Berjenis kelamin perempuan, beragama islam lahir di kendari 24 desember 1981, memiliki kualifikasi pendidikan di jenjang SMA.
7. Subyek penelitian yang ketujuh adalah bapak adi, bapak adi merupakan seorang wiraswasta. Berjenis kelamin laki-laki, beragama islam lahir di kendari 25 Juli 1987, memiliki kualifikasi pendidikan di jenjang SMA.

Keterangan hubungan sebab akibat antar sasaran strategis pada perspektif pelanggan dengan metode BSC sbb ;

- 1). Peningkatan kepuasan pelanggan terhadap atribut produk/jasa.

Pelayanan administrasi dengan peningkatan pelayanan terhadap keluhan pelanggan terhadap atribut produk/jasa. Peningkatan pelayanan administrasi dan lain-lain yang berhubungan dengan atribut produk/ jasa akan mempengaruhi peningkatan pelayanan terhadap keluhan pelanggan.

Caranya dengan menggabungkan prosedur kepengurusan administrasi sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan, dan memberikan pemahaman kepada nasabah tentang segala informasi yang tidak diketahui sebelumnya oleh nasabah.”

Hal ini akan mengurangi jumlah keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang ada pada BSI KC Kendari MT Haryono. Hal ini diharapkan agar pihak bank dapat memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan atau nasabah.”

- 2). Peningkatan kepuasan pelanggan dengan peningkatan hubungan dengan nasabah. Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dalam hal ini kenyamanan dalam hal menunggu, keamanan dalam bertransaksi, serta fasilitas yang disediakan. Pihak bank memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta membantu pelanggan dalam kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. Peningkatan pelayanan

terhadap keluhan pelanggan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

- 3). Peningkatan kepuasan pelanggan dengan peningkatan image perusahaan. Sasaran strategis pada perspektif pelanggan akan menunjang peningkatan image perusahaan dimata pelanggan. Saat pelanggan merasa puas terhadap BSI MT Haryono maka image perusahaan akan baik dimata pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan atau nasabah. apabila pelanggan sudah percaya terhadap perusahaan, maka pelanggan tidak akan meninggalkan perusahaan. Sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Setelah dilakukan survei atau wawancara terhadap kepuasan pelanggan, maka perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu perusahaan dapat mengetahui hal-hal yang masih dianggap kurang oleh pelanggan, sehingga pihak bank terus berusaha untuk memperbaiki hal-hal yang masih dianggap kurang oleh pelanggan. Hal ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan tetap melakukan transaksi di Bank BSI MT Haryono.

Strategi yang telah dirumuskan badan usaha atau pihak bank untuk mewujudkan visi melalui misi organisasi perlu di implementasikan. Badan usaha yang dapat menerjemahkan strategi kedalam sistem pengukuran akan lebih muda dalam melaksanakan

strategi karena dapat mengkomunikasikan tujuan dan sasarannya. Strategi tersebut tidak hanya terbatas pada perspektif keuangan saja tetapi juga mencakup perspektif non keuangan yaitu perspektif pelanggan., perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan bertumbuh. Oleh karena itu, rancangan *balanced scorecard* harus dapat merumuskan strategi pada upaya- upaya yang menjadikan kinerja keuangan bersifat jangka panjang.

Pelaksanaan strategi membutuhkan serangkaian aktivitas yang terkait. Prinsip hubungan sebab akibat digunakan untuk menentukan aktivitas- aktivitas yang harus dilakukan untuk mendukung pelaksanaan strategi. Keberhasilan badan usaha di masa mendatang tidak hanya ditunjukkan oleh hasil pengukuran yang bersifat jangka pendek, tetapi juga ditentukan oleh faktor pendukung kinerja. Selanjutnya faktor pendukung tersebut harus dapat dihubungkan dengan kinerja keuangan karena tidak selalu peningkatan kinerja pada faktor pendukung dapat menambah peningkatan pada kinerja keuangan.

Strategi yang ditetapkan diperoleh akan diperoleh hubungan sebab akibat berikut adanya memberdayakan sumber daya manusia yang kompeten. Badan usaha akan memberikan pelayanan serta produk yang berkualitas dengan didukung menerapkan sistem kualitas yang baik. Produk serta pelayanan yang baik, secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Badan usaha menyadari bahwa pelanggan merupakan proses penting dalam menunjang keberhasilan dan perkembangan dan perkembangan badan usaha. Oleh karena itu, badan usaha atau pihak

bank selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan puas apabila pelanggan mendapatkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

BSI KC Kendari MT Haryono dalam menentukan keberhasilannya dapat dilihat dari kepuasan nasabah terhadap bank. Kepuasan pelanggan tersebut dapat dinilai dari atribut produk misalnya lama waktu pelayanan administrasi, kemudahan dalam bertransaksi, kemudahan dalam mencapai lokasi bank dan pinjaman nasabah akan merasa puas apabila bank dalam melakukan pelayanan administrasi tidak memakan waktu lama dan lokasi bank yang sangat strategis ataupun kebutuhan nasabah yaitu kegiatan pinjam meminjam. Dan Bank BSI KC Kendari MT Haryono selalu menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan atau nasabah, sehingga tercipta rasa kekeluargaan dengan pelanggan atau nasabah, agar tercipta nasabah yang loyal. Saat ini Bank BSI KC Kendari MT Haryono menyediakan layanan *call center* dan menyediakan layanan telepon atau datang langsung di bank BSI MT haryono untuk menerima keluhan atau apa yang terjadi kepada nasabah. Hal ini diharapkan Bank BSI MT haryono dapat mengetahui keluhan serta saran dari nasabah. Sehingga keluhan tersebut ditangani maka diharapkan pelanggan terus melakukan transaksi atau kegiatan apapun di Bank BSI KC Kendari MT Haryono agar hal-hal yang dianggap kurang oleh pelanggan atau nasabah sehingga pihak bank dapat segera memperbaiki kekurangan tersebut. Hal ini dapat mengurangi jumlah keluhan pelanggan atau nasabah. Peningkatan penanganan keluhan pelanggan atau nasabah

juga dapat dilihat dari waktu penanganannya. Semakin lama nasabah menunggu, maka citra Bank BSI MT Haryono juga semakin menurun di mata nasabah. Pihak bank BSI KC Kendari MT Haryono Untuk membentuk atau menjaga *image* atau citra yang baik, senantiasa berusaha dalam memperbaikinya. Salah satunya dalam hal waktu penanganan keluhan dari nasabah. Maka, pihak bank menetapkan bahwa paling lama setengah jam atau 20 hari kerja tidak termasuk hari sabtu, minggu dan tanggal merah.

Hubungan sebab akibat perspektif pelanggan dapat dilihat dari hubungan sebab akibat antar hubungan antar sasaran strategis pada perspektif pelanggan. Hubungan antar sasaran strategis pada perspektif pelanggan pada akhirnya akan menunjang sasaran strategis peningkatan *image* perusahaan di mata pelanggan. Karena *image* perusahaan akan mempengaruhi pendapatan perusahaan. Jika *image* perusahaan baik di mata pelanggan, maka pelanggan akan loyal terhadap bank dengan melakukan transaksi atau pinjam meminjam di Bank. Hal ini akan membuat pihak bank memperoleh kepercayaan dari pelanggan untuk tidak meninggalkan pihak bank.

Penelitian penulis tentang Efektivitas Kinerja Dengan Konsep Balanced Scorecard Dalam Perspektif Pelanggan Di Bank Syariah Indonesia MT Haryono sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku yang tidak bertentangan dengan syariat Islam. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliandi Ilham (2014) dengan judul “Efektivitas Kinerja Dengan Konsep Balanced Scorecard Dalam Perspektif Pelanggan Pada Bmt Al-



Fath IKMI Di Tangerang Selatan” dengan hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas kinerja BMT AL-FATH dari perspektif pelanggan dengan pendekatan Balanced Scorecard maka di dapat hasil adalah **”Tinggi”**. Dalam arti kata kepuasan pelanggan terkait kinerja BMT selama ini ada pada tingkatan 75% atau dengan total skor 3003 dari skor aktual keseluruhan (4000). Terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada objek nya yaitu pada perspektif pelanggan, adapun perbedaannya dengan pembahasan yang penulis teliti terletak pada tempat dan metode penelitiannya. Selain itu penulis juga membahas yang tidak dibahas di dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuliandi Affandy (2014) sehingga menjadi penelitian yang memiliki kebaruan dari penelitian sebelumnya.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizky Zolikhah (2018) dengan judul “Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI “ dengan hasil penelitian kinerja Rumah sakit Islam Yogyakarta PDHI menunjukkan bahwa dalam menggunakan metode *balanced scorecard* 4 perspektif mengakibatkan kinerja rumah sakit Islam yogyakarta memiliki bermacam-macam kriteria dalam setiap jangka. Terdapat persamaan dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada metode yang digunakan yaitu metode *balanced scorecard*, adapun perbedaannya dengan pembahasan yang penulis teliti adalah pada objek penelitiannya, penelitian sekarang juga membahas atau terfokus di

*customer staficistation* yang tidak dibahas dalam penelitian yang sebelumnya.

Kontribusi penelitian ini dalam karya ilmiah tentang efektivitas kinerja dengan metode *balanced scorecard* yang terfokus pada perspektif pelanggannya adalah memberikan sumbangan pemikiran tentang efektivitas kinerja pada Bank Syariah Indonesia MT Haryono menggunakan metode *balanced scorecard*. sehingga penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi terhadap bahan informasi pengembangan ilmu tentang *balanced scorecard*.

