

Pengaruh Optimalisasi Pelayanan Islami Front Line Tabungan Simpel terhadap Keputusan Nasabah di BRI Syariah KCP Cijerah

The Influence of The Optimization Service Front Line Simple Savings Products Against Customer's Purchasing Decision at The BRI Syariah KCP Cijerah

¹Imas Rukoyah, ²Neneng Nurhasanah, ³Ratih Tresnati

^{1,2,3}Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
email : ¹Imasrukoyah12@gmail.com

Abstract. The concept of service in Islamic teachings have been regulated through the basic principles of the morals of the Ministry in order that service of process is done in accordance with the rules of Sharia. It is applied by the management of the BRI Syariah KCP Cijerah Frontliner officers especially by the Office. The success of the optimisation of the Ministry conducted the officers Frontliner Office largely determine the attitude of the decision of potential borrowers to be interested and willing to use the Sharia especially BRI savings products iB are simple. However, the ministries have not been able to achieve the expected target management. To that end, the management attempts to evaluate the optimal form of service and effectively in accordance with Islamic teachings, so many students and students who became Simple savings products market share iB BRI Syariah interested in becoming customer d BRI Syariah KCP Cijerah. Based on these problems, then the author is interested in conducting studies with formulating the problem into the form of the following question: how is the implementation of the service of front line on savings products, simple in the Syariah BRI KCP Cijerah? How is the attitude of the customer decision after obtaining the service of front line on savings products, simple in the Syariah BRI KCP Cijerah? And how to influence the optimization of service front line at Simple savings products against customer's purchasing decision at the BRI Syariah KCP Cijerah? The author uses descriptive method and the verifikatif method that describes a phenomenon based on the fact that progress by way of describing the data and compiled systematically analysing it then so can be drawn conclusions about influence of front line service optimization in Simple savings products against customer's purchasing decision at the BRI Syariah KCP Cijerah. Conclusions from this study showed that the application of Islamic values in the service that was performed at the customer's office products frontliner Savings Simple iB in BRI Syariah KCP Cijerah is good, the attitude of the customer decision after obtaining the service of front line on savings products, simple in the Syariah KCP Cijerah BRI can be determined by the shape of the services provided by the Clerk's Office at the BRI Syariah Frontliner KCP Cijerah itself and there is the influence of the implementation of the service of front line at Simple savings products against decision customer purchases in BRI Syariah KCP Cijerah.

Keywords: Optimization, service, Frontline, and purchasing decisions.

Abstrak. Konsep pelayanan dalam ajaran Islam telah diatur melalui prinsip-prinsip dasar akhlak pelayanan agar proses pelayanan yang dilakukan sesuai dengan aturan syariah. Hal ini diterapkan oleh manajemen BRI Syariah KCP Cijerah khususnya oleh para petugas *Frontliner Office*. Keberhasilan optimalisasi pelayanan yang dilakukan para petugas *Frontliner Office* sangat menentukan sikap keputusan calon nasabah untuk dapat tertarik dan mau menggunakan produk BRI Syariah khususnya produk tabungan Simpel iB. Namun demikian, pelayanan yang diberikan belum mampu mencapai target yang diharapkan manajemen. Untuk itu, pihak manajemen berupaya mengevaluasi bentuk pelayanan yang optimal dan efektif sesuai dengan ajaran Islam, sehingga banyak para pelajar dan mahasiswa yang menjadi pangsa pasar produk tabungan Simpel iB BRI Syariah tertarik untuk menjadi nasabah d BRI Syariah KCP Cijerah. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan merumuskan masalah ke dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana pelaksanaan pelayanan *front line* pada produk Tabungan Simpel di BRI Syariah KCP Cijerah ? Bagaimana sikap keputusan nasabah setelah mendapat pelayanan *front line* pada produk Tabungan Simpel di BRI Syariah KCP Cijerah ? Dan bagaimana pengaruh optimalisasi pelayanan *front line* pada produk Tabungan Simpel terhadap keputusan pembelian nasabah di BRI Syariah KCP Cijerah ? Penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif yaitu metode yang menggambarkan suatu fenomena berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung dengan cara mendeskripsikan data yang ada dan disusun sistematis kemudian menganalisisnya sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh optimalisasi pelayanan *front line* pada produk Tabungan Simpel terhadap keputusan pembelian nasabah di BRI Syariah KCP Cijerah. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan yang dilakukan *frontliner office* pada nasabah produk Tabungan Simpel iB di BRI Syariah KCP Cijerah adalah baik, sikap keputusan nasabah setelah mendapat pelayanan *front line* pada produk Tabungan Simpel di BRI Syariah KCP Cijerah dapat ditentukan oleh bentuk pelayanan yang diberikan oleh para petugas *Frontliner Office* di BRI Syariah KCP Cijerah itu sendiri dan terdapat pengaruh dari pelaksanaan pelayanan *front line* pada produk Tabungan Simpel terhadap keputusan pembelian nasabah di BRI Syariah KCP Cijerah.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan, *Frontline*, dan Keputusan Pembelian.

A. Pendahuluan

Pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai ajaran Islam adalah kemampuan bank syariah untuk memberikan pelayanan yang baik sebagai sarana untuk pemasaran produk-produk yang diberikan bank kepada nasabahnya, yang mencakup¹: (1) *tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan berbagai media komunikasi, (2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dari karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan, (3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu kemauan dari karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau *complain* yang diajukan nasabah, (4) *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah, (5) *Empathy* (empati), yaitu kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah. Dari fenomena kegiatan menabung yang mulai banyak dilakukan masyarakat Indonesia, maka lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki inisiatif untuk bekerja sama dengan bank syariah yang beroperasi di Indonesia dengan meluncurkan produk Tabungan Simple dengan tujuan memantapkan paradigma masyarakat dalam kegiatan investasi di sisi lain juga melindungi dana masyarakat tersebut agar masyarakat merasa nyaman dan yakin terhadap keamanan dan yang diinvestasikannya melalui produk Tabungan Sempel di bank syariah.² Adapun peranan peranan petugas frontliner secara umum adalah sebagai berikut³ :

1. *Customer service* : berhadapan langsung dengan pelanggan yang melakukan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, penyediaan informasi dan lain-lain.
2. *Teller* : petugas di kantor bank yang melayani transaksi perbankan sehari-hari. Dalam melakukan transaksi, para teller ini berhadapan langsung dengan nasabah yang melakukan berbagai transaksi perbankan seperti penarikan, penyetoran, transfer, dan lain-lain.
3. *Security / satpam* : Berperan dalam pengamanan, mengambilkan karcis antrian, formulir yang diperlukan untuk setoran atau pengiriman dan bahkan bisa tahu berapa ongkos kiriman ke luar kota jika bukan customer. BRISyariah sudah melayani angka terbaik tetapi tidak sesuai dengan target setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Tabel 1.1. Target Produk Tabungan iB KCP Cijerah

Tahun	Target Jumlah Rekening	Pencapaian jumlah rekening	Target Jumlah Nominal	Pencapaian jumlah Nominal
2013	250 Rek	121 Rek	Rp. 500jt	Rp. 375.855.600,-
2014	280 Rek	185 Rek	Rp. 700jt	Rp. 525.445.600,-
2015	300 Rek	202 Rek	Rp. 1 milyar	Rp. 781.555.600,-

Sumber : Data Keuangan BRI Syariah KCP Cijerah yang telah diolah Penulid, 2016

¹ Hermawan Kertajaya, *Manajemen Pemasaran Syariah*, UII-Press, Yogyakarta, 2007, Hlm. 34.

² Nita Sitorus, *Tabungan SIMPEL: Produk Tepat untuk Mengajari Anak Mengelola Keuangan*, dikutip dari <https://www.cermati.com/artikel/tabungan-simpel-produk-tepat-untuk-mengajari-anak-mengelola-keuangan>, diakses pada tanggal 16 Mei 2016.

³ Kasmir, *Manajemen Operasional Bank*, Erlangga, Jakarta, 2004, Hlm. 78.

B. Landasan Teori

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.⁴ Menurut Hermawan Kartajaya bahwa nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan islami yang maksimal adalah⁵ :

1. Profesional (*Fathanaah* / فطنة) adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Gaji atau bayaran yang tinggi yang diperoleh oleh seseorang sebenarnya merupakan akibat dari pekerjaan yang dilakukan dengan kesungguhan, optimal dan tidak asal-asalan. Sifat profesionalisme ini digambarkan dalam Al-Qur'an Surat Al-Israa ayat 84 :
2. Kesopanan dan keramahan (*Tabligh* / تبليغ) *Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat *tabligh*, akan menyampaikannya dengan benar dan dengan tutur kata yang tepat yang tergambar pada perilaku sopan dan ramah. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam Surat Thahaa ayat 44
3. Jujur/Benar (صَادِقٌ / صِدِّيقٌ) Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi. Definisi jujur adalah : “Kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi”.⁶
4. Amanah (أمانة) Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah berarti terpercaya dan bertanggung jawab. Al Quran dengan tegas memerintahkan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Dalam Q.S Annisa ayat 58

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode analisis yang bersifat deskriptif danverifikatif. Metode penelitian deskriptif yaitu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau kelas peristiwa pada masa sekarang.⁷ Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diseleksi.” Penelitian ini juga bersifat verifikatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menguji secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dari masalah yang sedang diselidiki di dalam hipotesis. Atau dengan kata lain, penelitian untuk menguji kebenaran suatu hipotesis di mana penelitian ini yang akan diuji adakah pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah KCP Cijerah terhadap keputusan pembelian/penggunaan nasabah terhadap produk Tabungan Simpel. Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini meliputi SOP Pelayanan Front Line yang dimiliki BRI Syariah, laporan keuangan (neraca, laba-rugi, dan perubahan modal) mengenai perkembangan produk Tabungan Simpel di BRI Syariah KCP Cijerah, serta hasil kuisioner mengenai pelayanan Frontline yang dibagikan pada nasabah Tabungan Simple di BRI Syariah KCP Cijerah. Sumber Data Sekunder dalam penelitian ini

⁴Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004 , Hlm. 59.

⁵Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Bandung, 2006 , Hlm. 120 -122.

⁶Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka Indonesia, Jakarta, 2006, Hlm. 567.

⁷ Muhammad Nazir, *Metode Peneliian*, Pustaka Setia, Bandung, 2000, Hlm. 38.

meliputi buku-buku literatur, jurnal, terkait manajemen bank syariah, manajemen pelayanan yang Islami. Dalam melakukan penelitian ini, data yang digunakan oleh penulis berdasarkan data-data yang bersumber dari laporan keuangan, data perkembangan nasabah, serta data-data yang berkaitan dengan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut: Penelitian Kepustakaan yaitu suatu cara pengumpulan data yang berasal dari literatur-literatur yang ada hubungannya dengan topik penelitian. Penelitian Lapangan yaitu mencari dan mengumpulkan data-data atau informasi-informasi dari sumber-sumber tidak tertulis (data lapangan) oleh karena itu, teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. *Interview* atau wawancara, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara penulis dengan pejabat bank yang ditunjuk dengan maksud untuk memperoleh data yang lebih terperinci.
2. Dokumentasi, yaitu dengan cara mengumpulkan bahan tertulis yang terdapat pada lembaga perbankan khususnya di BRI Syariah KCP Cijerah yang relevan dengan objek penelitian dan catatan-catatan lain yang diperlukan.
3. Kuisisioner, yaitu dengan membagikan kuisisioner mengenai pelaksanaan sistem dan metode pelayanan Frontline pada produk Tabungan Simpel kepada para responden yang menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Cijerah untuk selanjutnya diolah melalui pengolahan data statistik.

Sesuai dengan judul skripsi yang penulis ajukan, yaitu pengaruh optimalisasi pelayanan islami *Frontline* pada produk tabungan simpel yang dilakukan karyawan *front office* di BRI Syariah KCP Cijerah terhadap keputusan pembelian/penggunaan produk dari para nasabah, maka penulis menyusun operasionalisasi variabel ke dalam operasional variabel. Dari hasil Operasionalisasi variabel diperoleh skala data/ variabel untuk setiap indikator, baik variabel *independent* maupun variabel *dependent* adalah ordinal (yang menunjukkan tingkatan), maka peneliti memutuskan bentuk instrumennya dalam skala Likert dengan 5 tingkatan. Setelah itu lanjut analisa data dan dapat diperolehlah pengujian hipotesis.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh optimalisasi pelayanan islami *frontline* tabungan simpel terhadap keputusan pembelian nasabah BRISyariah KCP Cijerah Bandung. Maka terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan islami *front line* pada produk Tabungan Simpel yang dilakukan BRI Syariah KCP Cijerah dalam menerapkan dan upaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan nasabah dengan diterapkannya nilai- nilai islami dalam pelayanan yang maksimal *Profesional/ Fathanaah, kesopanan dan keramahan/ Tabligh, Jujur/ Benar, Amanah*. Hal ini terlihat dari hasil penelitian dan jawaban kuisisioner responden yang menunjukkan bahwa skor jawaban kuisisioner sebesar 80,3 % dan berada pada posisi garis kontinum dengan interval kategori baik. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai- nilai islami dalam pelayanan islami yang dilakukan *frontline office* pada nasabah produk tabungan simpel iB di BRISyariah KCP Cijerah adalah Baik.
2. Sikap keputusan nasabah setelah mendapat pelayanan islami *front line* pada produk Tabungan Simpel di BRI Syariah KCP Cijerah selama periode penelitian menyatakan bahwa sikap keputusan para responden menjadi tertarik, merasa puas, dan makin yakin untuk terus menggunakan tabungan simpel sebagai nasabah produk tabungan di BRI Syariah. Hal ini terlihat dari hasil

jawaban kuisioner yang menunjukkan bahwa sikap keputusan nasabah setelah melihat penerapan nilai-nilai islam dalam pelayanan yang di lakukan *frontline office* pada nasabah produk tabungan simpel iB di BRISyariah KCP Cijerah menjadi tertarik dan merasa puas sebagai nasabah produk tabunagn simpel BRISyariah dengan kategori interval tertarik yaitu 79,5

3. Pengaruh optimalisasi pelayanan islami *front line* pada produk Tabungan Simpel terhadap keputusan pembelian nasabah di BRI Syariah KCP Cijerah menunjukkan adanya pengaruh yang besar antara variabel X terhadap variabel Y yaitu 0.788. Jadi dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel X yaitu pelayanan *frontliner* di BRI Syariah KCP Cijerah terhadap variabel atau keputusan nasabah adalah 78.8%. hal ini menunjukkan tingkat pengaruh yang cukup baik.

Daftar Pustaka

- Hermawan Kartajaya, *Manajemen Pemasaran Syariah*, UII-Press, Yogyakarta, 2007, Hlm. 34.
- Nita Sitorus, *Tabungan SIMPEL: Produk Tepat untuk Mengajari Anak Mengelola Keuangan*, dikutip dari <https://www.cermati.com/artikel/tabungan-simpel-produk-tepat-untuk-mengajari-anak-mengelola-keuangan>, diakses pada tanggal 16 Mei 2016.
- Kasmir, *Manajermen Operasional Bank*, Erlangga, Jakarta, 2004, Hlm. 78.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2004 , Hlm. 59.
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Bandung, 2006 , Hlm. 120 -122.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka Indonesia, Jakarta, 2006, Hlm. 567.
- Muhammad Nazir, *Metode Peneliian*, Pustaka Setia, Bandung, 2000, Hlm. 38.