

Employee Service Performance towards Priority Customer Loyalty at PT. Bank Sumut Syari'ah Medan Branch Katamso

Kinerja Pelayanan Pegawai terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso

Muhammad Rizky ¹⁾; Sugianto ²⁾

^{1,2)} Perbankan Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: ¹⁾ muhammadrizkyofficial@gmail.com; ²⁾ sugianto@uisu.ac.id

How to Cite :

Rizky, M., Sugianto. (2022). Employee Service Performance towards Priority Customer Loyalty at PT. Bank Sumut Syari'ah Medan Branch Katamso. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]
Revised [12 Mei 2022]
Accepted [25 Mei 2022]

KEYWORDS

Employee Service, Priority
Customer Loyalty

This is an open access article under
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pelayanan sering kali menjadi penilaian disektor perbankan, bahkan tidak hanya disektor perbankan saja diberbagai sektor lain pelayanan ini menjadi perhatian dan penilaian bagi setiap nasabah atau konsumen yang menggunakan produknya. Pelayanan ini menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan karena efek dari pelayanan itu sendiri yakni kepuasan nasabah atau konsumennya, Jadi penilaian nasabah atau konsumen yang akan berbicara atas pelayanan yang sudah diberikan terhadapnya. Maka dari itu penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi langsung pada para pegawai dan nasabah prioritas Bank PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pegawai terhadap nasabah prioritasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik berupa respon yang cepat tanggap, komunikasi yang baik, fitur dan fasilitas yang mumpuni akan membuat nasabah merasa yakin, percaya dan merasa nyaman untuk terus menjadi nasabah prioritas di Bank yang mereka pilih.

ABSTRACT

Service is often an assessment in the banking sector, even not only in the banking sector, in various other sectors this service is a concern and assessment for every customer or consumer who uses the product. This service is one of the factors that greatly influences the development of a company because of the effect of the service itself, namely customer or customer satisfaction. Therefore, this research was conducted using interview techniques and direct observation on employees and priority customers of Bank PT. Bank Sumut Syari'ah Medan Katamso Branch. It aims to determine the service of employees to their priority customers. The results of the study indicate that by providing good service in the form of a fast response, good communication, features and facilities that are qualified will make customers feel confident, trust and feel comfortable to continue to be a priority customer at the bank they choose.

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu bisnis yang berbasis layanan jasa keuangan, sehingga penting bagi setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada para nasabahnya. Pelayanan ini

menjadi tolok ukur bagi kepuasan nasabah dan citra baik bagi suatu Bank. Pelayanan yang terbaik akan memberikan dampak yang baik bagi nasabah dan bank, Nasabah akan merasa puas jika pelayanan para pegawai baik, Sebaliknya nasabah akan merasa tidak puas bahkan bisa berpaling ke bank lain jika pelayanan para pegawai tidak baik.

Berbicara tentang pelayanan nasabah, tidak semua nasabah memiliki pelayanan yang sama. Ada golongan nasabah yang mendapatkan pelayanan yang lebih istimewa dibandingkan dengan nasabah pada umumnya yaitu dijuluki sebagai Nasabah Prioritas. Dari julukan nama saja sudah terlihat berbeda tentu dari segi pelayanan, nasabah akan mendapatkan pelayanan yang setimpal sebagai rasa penghargaan dari bank kepada nasabah yang sudah bersedia menjadi nasabah dengan tabungan yang besar.

Dalam melaksanakan kegiatan Magang atau PKL, peneliti mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan Magang di PT. Bank Sumut Syariah Medan Katamso selama kurun waktu 1 bulan. Dan dalam pelaksanaannya peneliti bertujuan untuk menganalisa fenomena yang ditemukan di PT. Bank Sumut Syari'ah Medan Katamso untuk mengetahui kinerja pelayanan nasabah dari segi keandalan, daya tanggap, jaminan serta benefit yang diberikan terhadap nasabah prioritas di bank tersebut. Oleh karena itu inilah yang menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian pada PT. Bank Sumut Syari'ah Medan Katamso dengan judul "Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Di Pt. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso".

LANDASAN TEORI

Pengertian Nasabah Prioritas

Nasabah prioritas adalah nasabah yang mendapatkan keistimewaan layanan yang diberikan oleh suatu bank dibandingkan dengan nasabah biasa. Nasabah dengan julukan "Prioritas" akan mendapatkan layanan eksklusif dengan berbagai fitur dan fasilitas yang diberikan oleh bank berupa Informasi terbaru, promo, hadiah, transaksi antar negara serta konsultasi dengan tim khusus.

Pengertian Pelayanan Pegawai Bank

Pelayanan pegawai bank adalah segala kegiatan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bank dalam melayani nasabah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan nasabah.

Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah suatu kondisi yang dimana nasabah tertarik untuk berkomitmen dan berlangganan di bank yang dituju karena nasabah telah memiliki rasa kepuasan, kenyamanan dan kepercayaan yang tinggi terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh bank tersebut.

METODE PENELITIAN

Pada Penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat analisis induktif yaitu mengumpulkan, menyusun dan mendeskripsikan berbagai dokumen, data, dan informasi yang actual. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia.

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumbernya yaitu para pegawai PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso untuk mendapatkan informasi-informasi yang valid. Sedangkan untuk pengumpulan informasi secara observasi yaitu dilakukan dengan cara pengamatan serta mengumpulkan data-data terhadap objeknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pelayanan Pegawai Bank Terhadap Nasabah Prioritas

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara salah satu pegawai PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso yakni pegawai bank sudah sangat baik dalam melayani nasabah prioritasnya. Karena yang namanya Nasabah Prioritas, tentu para pegawai lebih mengutamakan melayani nasabah prioritas dalam hal untuk memenuhi kebutuhan nasabah prioritas. Para pegawai berupaya untuk memberikan fasilitas yang istimewa bagi Nasabah Prioritas demi kenyamanan nasabah dalam menabung.

Syarat menjadi Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso, diantaranya ialah:

1. Fotocopy Identitas yang berlaku (KTP/Paspor)
2. Fotocopy NPWP, Kartu Keluarga, Buku Nikah/Akta Nikah.
3. Surat Keterangan Bekerja (Untuk Identitas Luar Kota)
4. Memiliki Simpanan di Bank Sumut Syari'ah dengan minimal saldo Rp. 200.000.000 dan telah melakukan pendaftaran sebagai nasabah prioritas.

Benefit yang didapatkan Nasabah Prioritas di PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso, diantaranya ialah mendapatkan :

1. Fasilitas Fardhu Kifayah.
2. Layanan Executive Lounge (Ruang Tunggu Bandara).
3. Fasilitas Kartu ATM.
4. Jaminan Pembiayaan.
5. Fasilitas SMS Banking
6. Fasilitas Pembelian dan Pembayaran Melalui ATM.
7. Dana Tabungan Dijamin Oleh LPS.
8. Diskon di Merchant-Merchant Ternama.
9. Layanan Bebas Antri diseluruh Unit Kantor PT. Bank Sumut.
10. Hadiah Ulang Tahun (Parcel, Karangan Bunga Baik Acara Kebahagiaan maupun Kemalangan).

Loyalitas Nasabah Prioritas Terhadap Pelayanan Pegawai PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso

Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara dengan pegawai bank dan nasabah menyatakan bahwa nasabah mau berloyalitas dan komitmen untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso, karena pelayanan para pegawai yang sangat bagus dari segi respon, komunikasi, fitur dan fasilitas yang diberikan sehingga nasabah merasa yakin, percaya dan merasa nyaman untuk terus menjadi nasabah prioritas dan pada akhirnya banyak nasabah yang sudah lama menjadi Nasabah Prioritas.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pegawai bank sudah sangat baik dalam melayani nasabah prioritasnya. Karena yang namanya Nasabah Prioritas, tentu para pegawai lebih mengutamakan melayani nasabah prioritas dalam hal untuk memenuhi kebutuhan nasabah prioritas. Para pegawai berupaya untuk memberikan fasilitas yang istimewa bagi Nasabah Prioritas demi kenyamanan nasabah dalam menabung.
2. Nasabah mau berloyalitas dan komitmen untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Sumut Syari'ah Cabang Medan Katamso, karena pelayanan para pegawai yang sangat bagus dari segi respon, komunikasi, fitur dan fasilitas yang diberikan sehingga nasabah merasa yakin, percaya dan merasa nyaman untuk terus menjadi nasabah prioritas dan pada akhirnya banyak nasabah yang sudah lama menjadi Nasabah Prioritas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, *Manajemen Startegi Teori-Konsep-Kinerja*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015
- Budi Gautama Siregar, *Strategi Bersaing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan*, Padangsidempuan: Jurnal Kajian Ilmu – Ilmu Keislaman, Volume 03, No. 1, Juni 2017
- Marita Vrisquilla Putri, Karona Cahya Susena, & Siti Hanila. (2020). The Relationship Of Service Quality With Customer Loyalty At Amaris Hotel Bengkulu City. *JURNAL EMAK*, 1(1), 20–27.
- Sony Koeswara dan Muslimah, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk, Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*, Jurnal PASTI Volume VIII No. 1.
- Sulistyo, Heri. 2008. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Waworuntu Bob, 1997, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.