

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP PELAYANAN PRIMA *SERVICE ASSISTANT* (SA) DI BANK JATIM SYARIAH KC MALANG

**Muhammad Faris Nafi'udin¹⁾, Mohammad Nabil Alfi²⁾, Muhammad Iqbal Fathoni³⁾,
Naufal Alwan Athallah⁴⁾**

^{1,2,3,4)}*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Malang*

E-Mail: muhammad.faris.1904326@students.um.ac.id

ABSTRACT

In the banking world, Service Assistant (SA) has a significant role in serving needs, satisfying customers, and maintaining good customer relations. A service Assistant (SA) is required to provide excellent service at the main gate. To be able to provide excellent service, an officer must be essential services related to knowledge of bank products and be able to apply applicable Standard Operating Procedures (SOPs). This study aims to determine how Standard Operational Procedures (SOP) are applied in the Service Assistant (SA) section to provide excellent service at Bank Jatim Syariah KC Malang. This study uses a qualitative descriptive method; researchers try to describe a symptom, event, and event during the study. The object of this study researchers took the subject matter of the research as a case study, namely the Application of Standard Operating Procedures to Prima Service Assistant (SA) Services at Bank Jatim Syariah KC Malang. The results showed that the application of SOPs in the excellent service of Service Assistants must be able to play an active role in serving customers internally and externally. To provide excellent service according to SOPs, such as in terms of appearance, body gestures, intonation, clear and comfortable explanations, and provide smiles by treating and to all customers, such as priority customers from the bank.

Keywords: *Excellent Service; Standard Operating Procedures; Service Assistant*

ABSTRAK

Dalam dunia perbankan *Service Assistant* (SA) mempunyai peran yang sangat penting dalam melayani kebutuhan, memberikan kepuasan kepada nasabah dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Sebagai gerbang utama *Service Assistant* (SA) diharuskan untuk mampu memberikan pelayanan yang prima. Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima, seorang petugas harus dasar-dasar pelayanan terkait pengetahuan tentang produk bank dan mampu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di terapkan di bagian *Service Assistant* (SA) supaya dapat memberikan pelayanan prima di Bank Jatim Syariah KC Malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian pada saat penelitian berlangsung. Objek penelitian ini peneliti mengambil pokok bahasan penelitian sebagai studi kasus yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima *Service Assistant* (SA) Di Bank Jatim Syariah KC Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pada pelayanan prima *Service Assistant* harus dapat berperan aktif dalam melayani nasabah baik itu internal maupun eksternal. Sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima sesuai SOP seperti segi penampilan, gestur tubuh, intonasi, penjelasan yang jelas dan nyaman serta memberikan senyuman dengan memperlakukan maupun kepada semua nasabah seperti nasabah prioritas dari bank.

Kata kunci: *Pelayanan Prima; Standar Operasional Prosedur; Service Assistant*

1. PENDAHULUAN

Dalam UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam hal ini bank mempunyai peran yang sangat penting dalam bidang perekonomian suatu negara khususnya dalam pembiayaan. Kegiatan yang dilakukan bank akan mengarahkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, distribusi maupun konsumsi yang sangat berhubungan dengan penggunaan uang. Keadaan tersebut membuat peran bank dalam memberikan penawaran jasa perbankan sangat diperlukan dan setiap bank memiliki cara masing-masing dalam menawarkan produknya yang dimiliki. Perbankan syariah atau bank syariah merupakan lembaga keuangan yang memberikan pelayanan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah. Fungsi utama dari bank syariah yaitu menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah. Inovasi yang diterapkan dalam produk keuangan dan perbankan syariah merupakan pondasi utama dalam menyediakan setiap kebutuhan konsumen dan kebutuhan industri perbankan syariah. Sehingga ketika bank syariah mengeluarkan produk yang inovatif maka akan semakin baik dalam perkembangannya.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Syariah Malang merupakan salah satu jaringan kantor dari Unit Usaha Syariah Bank Jatim yang telah berdiri sejak tahun 2014. Bank Syariah Cabang Malang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan para nasabah di daerah Malang dan sekitarnya. Dalam memberikan pelayanannya Bank Jatim Syariah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) supaya perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan maksimal sesuai target yang diinginkan. Sehingga ketika hendak memberikan pelayanan kepada nasabah dapat sesuai dengan standar pelayanan yang ada yang mana akan terciptanya pelayanan yang optimal karena telah sesuai dengan standar perusahaan.

Petugas pelayan pada *frontliner* terutama pada bagian *Service Assistant* (SA) diharuskan mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan standar operasional yang ada. Untuk menerapkan pelayanan yang prima disini seorang petugas dituntut untuk mengetahui terkait dasar-dasar pelayanan terutama pada produk-produk bank yang akan ditawarkan pada nasabah. Pelayanan dapat dikatakan prima ketika seorang petugas benar-benar paham terkait tugas dan bidang yang dikerjakan, dapat memahami produk yang ditawarkan, dan juga menguasai segala hal yang berhubungan dengan perusahaan. Dengan demikian kualitas dari perusahaan dapat mudah diukur dengan melihat standar operasional yang diterapkan oleh para pekerjanya. Tanpa adanya standar pelayanan yang diterapkan maka akan berdampak pada pandangan nasabah kepada bank dan juga pihak bank akan kesulitan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standard Operating Procedure (SOP) atau disebut juga sebagai “prosedur”, adalah dokumen yang lebih jelas dan terperinci untuk menjelaskan terkait metode yang harus digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi atau perusahaan seperti yang telah ditetapkan dan disetujui dalam pedoman tersebut (Arini T., 2015). Pedoman yang telah dibuat pada standar operasional pada memang dibuat untuk meningkatkan dan mewujudkan kualitas yang prima ketika standar dibuat dengan tepat. Dalam menyediakan pelayanan pihak bank harus dapat mendengar suara konsumen yang mana harus berinteraksi secara langsung dengan harapan memperoleh *feedback* terkait sarana dan prasarana yang berhubungan pelayanan untuk menjadi kontrol ukuran keberhasilan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak bank maka produk yang ditawarkan maka konsumen akan semakin tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Khususnya pada bagian *Service Assistant* (SA) harus memberikan pelayanan yang terbaik karena *Service Assistant* (SA)

merupakan salah satu bagian yang selalu berinteraksi dengan nasabah secara langsung untuk menawarkan produk dan membantu para nasabah yang datang. Sehingga untuk menjaga kepercayaan nasabah *Service Assistant* (SA) harus bertindak sesuai dengan standar operasional (SOP) yang ada. Karena dampak jika tidak bertugas sesuai dengan pendoman tersebut akan ada kesalahpahaman dan muncul masalah baru kedepannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di terapkan di bagian *Service Assistant* (SA) supaya dapat memberikan pelayanan prima di Bank Jatim Syariah KC Malang dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian pada saat penelitian berlangsung. Objek penelitian ini peneliti mengambil pokok bahasan penelitian sebagai studi kasus yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima *Service Assistant* (SA) Di Bank Jatim Syariah KC Malang.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kata standar menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu patokan/ukuran yang digunakan sebagai parameter atau acuan tertentu. Sedangkan Operasional Prosedur yaitu langkah atau tahapan tertentu untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Menurut Buiharjo Standar Operasional prosedur merupakan kesatuan perangkat pengatur untuk mengatur langkah suatu proses kerja tertentu. Maka dari itu, SOP bersifat tetap dan mengatur yang harus dipatuhi secara rutin dalam melakukan suatu proses aktivitas tertentu. Prosedur tersebut dilakukan dalam bentuk dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur (SOP) dijadikan pedoman sebagai acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai fungsi dan alat dalam penilaian kinerja di tempat instansi atau industri berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, prosedur kerja dan sistem kerja yang bersangkutan.

Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut :

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja
2. Sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan (Lubis, F. R. S, 2018:11-12). Terbentuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi pendoman bagi karyawan baru, memudahkan dalam pengawasan, mengurangi resiko dalam bekerja, serta memberikan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Berikut tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu:

1. Untuk menjaga konsistensi dan tingkat kinerja pegawai atau tim dalam kondisi organisasi atau unit kerja.
2. Sebagai pendoman dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi seluruh pekerja dan supervisor
3. Untuk menghindari kegagalan atau mengurangi resiko kesalahan yang menyebabkan konflik internal, kerguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien serta efektif
6. Menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya

8. Sebagai dokumen yang dipergunakan untuk pelatihan
9. Sebagai dokumen sejarah ketika setelah dibuat revisi SOP yang baru

Pelayanan Prima

Perlu diketahui mengenai istilah pelayanan terdapat kata melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia melayani merupakan usaha untuk membantu dalam menyiapkan apa saja yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia yaitu sebagai kemudahan yang diberikan dalam kaitan hubungan jual beli barang dan jasa.

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan bagi konsumen yang bersifat tidak dapat dimiliki dan tidak berwujud. Maksudnya, pelayanan bersifat tidak dapat diraba dan berlawanan dengan barang jadi, dan pada kenyataannya pelayanan bersifat tindakan sosial yang terdiri dari tindakan nyata. Hadirnya pelayanan agar bisa dinikmati sebagian orang, tidak dapat dipisahkan secara nyata, Umumnya kejadian tersebut terjadi secara bersamaan dan ditempat yang sama juga.

Sedangkan istilah pelayanan prima berasal dari terjemahan *excellent service* yang sebagaimana aslinya berarti pelayanan yang sangat baik ataupun pelayanan terbaik. Disebut demikian karena dalam menjalankan tugas pelayanan telah memenuhi standar yang digunakan oleh instansi yang memberikan pelayanan dapat memuaskan pelanggan.

Tujuan pelayanan prima adalah berupaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta berfokus pada pelayanan yang maksimal kepada pelanggan; menimbulkan keputusan dari pihak nasabah agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu; menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan. Pelayanan prima akan memberikan manfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan standar dalam pelayanan (Kasmir, 2018:53). Pelayanan prima bertujuan memberikan pelayanan dengan standar kualitas yang sangat baik dan selalu menerapkan standar pelayanan guna menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Dasar utama dalam pelayanan adalah kualitas setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang prosedur memberikan pelayanan. kualitas yang diberikan menjadi penilaian utama sesuai dengan standar pelayanan seperti yang diinginkan perusahaan. maka dari itu, tanpa adanya standar sebagai pedoman pelayanan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Dasar-dasar pelayanan prima yang harus dipahami dan dimengerti oleh seluruh karyawan terutama *service assistant (sa)* (Kasmir, 2018:53) adalah sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih
2. Memberikan 3S senyum,salam,dan sapa
3. Percaya diri bersikap akrab dan penuh dengan senyum
4. Ramah, sopan, hormat, serta tenang dalam melayani nasabah
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Menyenangkan, penuh perhatian, mengetahui keinginan nasabah
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada maka meminta bantuan
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani
11. Menjaga dan melindungi kepentingan nasabah
12. Canggih menggunakan peralatan pendukung pelayanan Dasar-dasar pelayanan harus dikuasai dan diterapkan oleh seluruh karyawan terutama *service assistant (sa)*. Dengan begitu, pemahaman akan dasar-dasar pelayanan diharapkan pelayanan yang diberikan oleh *service assistant (sa)* benar-benar prima dan optimal.

Service Assistant (SA)

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak bank yang salah satunya oleh Service Assistant (SA) atau dalam dunia perbankan lebih dikenal sebagai Customer Service. Service Assistant adalah seseorang yang ditugaskan memberikan pelayanan dalam pembukaan rekening, penutupan rekening, dan menyelesaikan berbagai keluhan dari nasabah. Service Assistant mempunyai peranan penting dalam melayani segala kebutuhan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan ,menyelesaikan setiap permasalahan yang ada dengan menerapkan pelayanan optimal. Service Assistant harus cepat tanggap dalam menemukan solusi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi para nasabah. Tugas tersebut tidaklah ringan karena setiap hal yang berkaitan dengan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tugas tersebut harus dijalankan dengan penuh ketekunan, kemampuan dan kesabaran.

Dalam divisi ini memegang peranan penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan tugas utama Service Assistant memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan masyarakat sesuai prosedur yang berlaku. Dalam memberikan pelayanannya, Service Assistant harus selalu berusaha menarik perhatian dan meyakinkan calon nasabah agar menjadi nasabah bank dengan prosedur yang berlaku. Tidak hanya itu, divisi ini juga harus menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah yang setia. Secara umum Service Assistant memiliki peranan untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap setia dengan menjalin hubungan yang lebih akrab dengan nasabahnya. Disisi lain juga harus meyakinkan calon nasabah atau nasabah baru tentang kualitas produk di bank tersebut.

Tentunya service assistant telah ditetapkan fungsi dan tugas yang dijalankan. Fungsi dan tugas tersebut harus dijalankan sebaik-baiknya. Dalam menjalankan tugasnya, fungsi dari service assistant adalah sebagai berikut.

1. Sebagai Resepsionis

Artinya seseorang service assistant berfungsi sebagai penerima tamu nasabah yang datang di bank. Dalam menerima tamunya service assistant harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan dalam menjawab pertanyaan dari nasabah atau menyampaikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2. Sebagai Deskman

Artinya seorang service assistant berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan calon atau nasabah. Sebagai contoh ketika nasabah sudah menerima informasi secara lengkap dan ingin melakukan transaksi, petugas service assistant harus memberikan arahan nasabah dalam melengkapi formulir, slip atau yang lainnya. Pemberian arahan tersebut dilakukan secara tuntas mulai dari memberi arahan atau petunjuk cara pengisian serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai Salesman

Maksudnya service assistant berfungsi sebagai seseorang yang menjual produk perbankan. Menjual produk yang dimaksud artinya menawarkan produk bank pada setiap calon nasabah yang datang dengan cara meyakinkan nasabah agar tertarik menggunakan produk tersebut.

4. Sebagai Customer Relation Offer

Berfungsi sebagai petugas yang dapat menjalin hubungan baik dengan seluruh nasabahnya dengan cara merayu atau membujuk nasabah agar tetap bertahan dan tidak berpindah kepada bank lain apabila terjadi masalah.

5. Sebagai Komunikator

Seorang service assistant berfungsi sebagai penyambung antara bank dengan nasabah dengan cara menghubungi atau memberikan informasi segala sesuatu yang berkaitan dengan bank dan nasabah.

Penelitian Relevan

Pelayanan *customer service* terhadap nasabah sangatlah berpengaruh, karena hal ini dapat berpengaruh terhadap cara melayani seperti komunikasi, penampilan, dan gerak-gerik *customer service* kepada anggota atau calon anggota atau nasabah yang ingin menitipkan dananya. Agar pelayanan berjalan dengan baik, maka pelaksanaan interaksi dengan nasabah harus berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Jika petugas *customer service* menemukan masalah dengan nasabah, petugas *customer service* menanggapi dan merespon sikap dan perilaku yang baik dari nasabah yang berbeda ketika melaksanakan transaksi maupun mengajukan complain kepada *customer service* (Dina, 2022).

Penerapan sistem layanan prima telah dilaksanakan secara konsisten dan juga telah memiliki dan menerapkan sistem operasional prosedur (SOP) sesuai dengan yang telah ditetapkan (Hidayati, 2013).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif kualitatif, peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian pada saat penelitian berlangsung. Adapun data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara dan data sekunder diperoleh dari kajian studi pustaka guna mencari informasi melalui buku referensi, jurnal ilmiah, situs berita online, dan literatur lainnya yang relevan dengan tema penelitian untuk membentuk landasan teori.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan SOP Service Assistant Pada Bank Jatim Syariah Cabang Malang

Setiap divisi atau bagian pekerjaan memiliki SOP yang beragam, termasuk juga *service assistant* pada Bank Jatim Syariah Cabang Malang. Berkaitan dengan penerapan SOP, bagian *service assistant* harus menjalankan pelayanan sesuai SOP yang berlaku, karena penerapannya merupakan jantung dari utama bisnis perbankan. Sebagai petugas SA, tentunya nasabah tidak hanya dari pihak eksternal (orang lain), tetapi juga pihak internal seperti keluarga, teman, dan rekan pegawai. Jadi ketika menjalankan tugas harus sesuai SOP yang berlaku agar bersikap adil dan tidak membedakan-nasabah, karena nasabah datang dari berbagai kalangan. Disamping itu, jika SOP dilakukan dengan semestinya akan membuat nasabah yang datang menjadi nyaman. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara berikut ini.

“Untuk SOP nya sendiri umumnya ketika nasabahnya datang baik itu nasabah lama atau baru, baik dari segi usia, penampilan, kita benar-benar memperlakukan nasabah tidak dibeda bedakan, tetapi kita anggap semua nasabah itu prioritas jadi kita benar2 memberikan pelayanan prima mulai dari senyum, gestur tubuh, intonasi suara dan penjelasan yang jelas serta nyaman. untuk penyambutannya sendiri itu mulai dari greeting awal, kemudian isi artinya discuss yang terjadi dengan nasabah, kemudian sampai greeting akhir. Di greeting akhir ini jangan lupa kita tawarkan bantuan kembali atau apa yang Inginkan. kalau sudah cukup beliau bilang terima kasih dan selesai”.(Hasil wawancara dengan Desy Darma Wulan, Staff service assistant).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penerapan SOP petugas *service assistant* dilakukan dengan tidak membedakan siapa saja nasabah yang datang. *Service assistant* harus memperlakukan semua nasabahnya dengan spesial atau prioritas. Dimulai dari tahap penyambutan, yaitu dengan senyum, menanyakan tentang kebutuhan nasabah, dan juga harus memperhatikan intonasi bicaranya ketika menyampaikan informasi pada nasabah supaya membuat rasa nyaman.

Pada saat proses melayani atau menyambut nasabah. Service assistant harus dalam keadaan tenang dengan tidak terburu-buru dalam menyampaikan informasinya, menggali kebutuhan nasabah dan juga harus sopan santun dalam bersikap. Petugas service assistant harus menunjukkan sikap menghormati dalam menggali kebutuhan nasabah. Meskipun terdapat nasabah datang dengan complain dalam menyampaikan keluhannya. Hal tersebut, juga tidak boleh mengabaikan masalah nasabah meskipun nasabah tersebut datang dalam keadaan komplain mengenai masalahnya, karena nasabah harus mempercayakan uangnya disimpan di bank. Pernyataan diatas, didukung dengan hasil wawancara berikut ini.

“Yang pertama kalau yang datang nasabah baru, kita pasti menanyakan apakah beliau sudah punya rekening atau belum. Kalau sudah punya rekening kita bisa langsung menawarkan atau menanyakan keinginan beliaunya, keperluannya apa. Maka kita bantu. tapi kalau nasabah baru dan belum memiliki rekening di sini, maka kita jelaskan perbedaan dari bank konvensional dan bank syariah secara umum. biasanya sih nasabah pengen tahu apa sih perbedaannya secara umum, kita jelaskan terkait perbedaan bunga dan bagi hasil secara singkat. Kemudian kita gali kebutuhan beliau, kita tanyakan kembali dari yang dijelaskan sesuai kebutuhan nasabah, beliau berkenan yang mana. Ketika sudah menentukan pilihan kita bantu untuk pembukaan rekening nya dengan menyampaikan bahwa produk ini cukup dengan KTP dan NPWP artinya sangat mudah untuk membuka tabungan di sini. Setelah terbantu semua fasilitasnya, sudah teraktivasi m-banking atau atm-nya, maka kita jelaskan disclaimer tadi, disclaimer itu isinya terkait apabila di kemudian hari ditemukan adanya penyalahgunaan dana atau pencucian uang. Maka bank jatim berhak Menutup rekening secara otomatis, tetapi tetap dilakukan konfirmasi kepada pemilik rekening. SOP-nya seperti itu. Nah itu sebagai informasi sebagai nasabah dan juga kita juga jelaskan bank jatim memiliki layanan 24 jam yang bisa dijangkau oleh nasabah diluar jam operasional, saat pertama mengalami kendala contohnya ATM tertelan, kemudian ATM hilang, nah itu kan nasabah perlu memblokir, maka diperlukan layanan 24 jam. Kita ada call center 14044. Setelah serangkaian semua selesai, Kita tanyakan kembali apa ada kebutuhan yang bisa dibantu lagi serta kita melakukan cross-selling produk lain, kalau di customer service kita harus mengenalkan produk pembiayaan, Meskipun tidak sedetail produk dana, kita bisa memperkenalkan kulitnya dulu, nanti untuk lebih jauh kita bisa minta kontak person nasabah untuk dihubungi oleh rekan-rekan pembiayaan. setelah itu kita mengucapkan terima kasih atas kepercayaannya sudah membuka rekening di bank jatim dan sudah mengunjungi bank jatim syariah. (Hasil wawancara dengan Desy Darma Wulan, Staff Service Assistant).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa service assistant harus dapat menggali kebutuhan nasabahnya secara perlahan, setelah itu petugas akan menyampaikan informasi dengan cara membantu juga proses apa yang diinginkan nasabahnya. Tidak lupa juga petugas memperkenalkan produk-produk lain yang ada di Bank Jatim Syariah Malang.

Penerapan SOP juga tidak terfokus pada pelayanan karena mengingat dari cara penampilan nasabah juga dapat memberi penilaian pada petugas service assistant atau bank tersebut.. Mengingat service assistant harus dapat membuat rasa nyaman ketika terdapat nasabah yang datang. Penerapan tersebut juga harus dilakukan secara sungguh-sungguh agar terciptanya pelayanan secara prima.

“Kalau penerapannya wajib dan harus prima. Jadi standar pelayanannya selain melayani nasabah, juga dari penampilan. Kita juga sudah ada ketentuan

berpenampilan dari hari Senin sampai Jumat, kemudian penampilan itu mulai dari kalau perempuan mulai dari kerudungnya itu juga ada ketentuannya, dari brosur juga ada ketentuannya, jadi gak bisa kalau terlalu besar terus ada gantungannya itu nggak boleh, jadi ada diameternya sendiri terus cara memakai name tag itu harus kelihatan oleh nasabah agar terbaca". (Hasil wawancara dengan Desy Darma Wulan, Service Assistant).

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa SOP juga tidak berfokus pada hal pelayanan saja, tetapi juga berkaitan dengan penampilan, Karena menjaga penampilan juga penting ketika proses pelayanan sedang berlangsung supaya nasabah menjadi nyaman saat berkomunikasi.

Semua cabang Bank Jatim Syariah sama dalam melakukan penerapan SOP untuk menjalankan tugas sehari-harinya Terdapat juga BPP atau Buku Pedoman Perusahaan dalam setiap menjalankan tugasnya. Penerapan SOP service assistant tersebut juga terdapat latihan tersendiri seperti rekayasa adegan dalam menyambut nasabah agar tidak lupa atau gugup melayani nasabah serta merupakan petunjuk dalam proses pelayanan nasabah. Hal tersebut juga diawasi oleh atasan yang memiliki wewenang mengawasinya. Pernyataan tersebut juga didukung dari hasil wawancara berikut ini.

"Di bank jatim itu ada SOP, ada BPP. jadi yg paling lengkap ada di BPP, tapi awalnya sebelum ada di BPP itu ada SOP. jadi seluruh transaksi, seluruh melakukan apapun itu berdasarkan SOP dan BPP. pegawai wajib melaksanakan SOP. kalau tanpa melakukan SOP, kita tak bisa mengerjakan apapun contohnya pindah buku. Pindah buku dari rekening ini ke rekening ini ada SOP nya. Kita memiliki standar layanan. Layanan SA BJS Malang, BJS Surabaya, BJS lainnya itu standarnya sama seperti cara menyambut nasabah, greeting awal, greeting akhir, dan cara ketika melayani nasabah semua standar pelayanannya sama. makanya setiap Minggu dua kali kita melakukan roleplay. Roleplay untuk SA, Roleplay untuk teller, Roleplay untuk angkat telepon setiap minggu pasti melakukan roleplay itu karena kejadiannya beragam-kalau tidak dilaksanakan roleplay itu akan ngeblank, makanya perlu diingatkan walaupun ada SOP harus ada prakteknya dalam bentuk roleplay". (Hasil wawancara dengan Bu Inry Nurayu Saputri, Penyelia PN dan Teller).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa semua bagian di Bank Jatim atau Bank Jatim Syariah terdapat ketentuan yang diatur berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan Buku Panduan Perusahaan. Divisi SA juga terdapat standar tersendiri dalam menjalankan tugasnya. Selain adanya peraturan tertulis berupa SOP dan BPP, pada divisi service assistant juga terdapat latihan praktek rekayasa nasabah yang dilakukan dua kali dalam seminggu agar memudahkan dan mengarahkan service assistant dalam menjalankan tugasnya, mengingat nasabah datang dalam berbagai macam kondisi.

Penerapan Tugas Service Assistant (SA) Bank Jatim Syariah Malang

Bank Jatim Syariah Malang dalam melaksanakan Standar Operasional berusaha memberikan yang terbaik agar nasabah bisa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah Malang, terutama pada bagian *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah, salah satunya *service assistant*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Inry Nurayu Saputri selaku penyelia PN & Teller Bank Jatim Syariah Malang menjelaskan tugas Service Assistant secara umum sebagai berikut:

1. Membuka rekening,
2. Melayani pembukaan rekening,
3. Melayani pembukaan dan penutupan rekening (pembukaan rekening meliputi buku tabungan dan ATM)

4. Melayani komplain (contoh buku hilang, atm hilang, atm terblokir, penerbitan cek)

Supaya dapat dikatakan layanan prima, seorang *service assistant* harus memiliki pemahaman mengenai keinginan dan kemauan nasabah. *Service assistant* diharuskan memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai produk yang dimiliki bank agar nasabah bisa terbantu. Hal tersebut sangat penting, keseragaman informasi antara produk-produk yang dimiliki dengan pengetahuan yang dikuasai oleh seorang petugas *service assistant*. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

Selain kita semua frontliner wajib menerapkan pelayanan yg baik dan prima sesuai SOP-nya. Kalau cs sendiri itu harus tau produk, penguasaan produk karena kalau kita Menjelaskan ke nasabah tanpa tahu produk kita sendiri kita pasti bingung, terus kita memahami kebutuhan nasabah. Itu pr utama karena kalau kita memahami kebutuhan nasabah kita bisa menawarkan produk kita, jadi menghubungkan produk kita sesuai kebutuhan” (Hasil wawancara dengan Desi Darma Wulan, *Service Assistant*)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa dalam pelayanan terhadap nasabah, *service assistant* harus menguasai produk terlebih dahulu agar bisa memahami kebutuhan nasabah.

Keberpihakan terhadap nasabah sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan dari nasabah. Dalam melakukan kegiatan pelayanan, perusahaan diharuskan melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan dapat merasa puas jika perusahaan mampu melayani dengan baik dan juga sebaliknya, apabila ada pelanggan yang tidak puas maka hal itu menjadi kerugian bagi perusahaan karena pelanggan merasa tidak mendapat pelayanan yang terbaik. Wawancara sebagai berikut membenarkan hal itu:

“Kita sebagai CS itu harus mengetahui situasi nasabah terutama saat nasabah melakukan pengaduan. Kalau datengnya biasa aja gapapa tetapi kalau marah-marah itu dengan cara menunjukkan simpati terlebih dahulu, baik itu kesalahannya dari nasabah sendiri atau dari fasilitas ATM itu secara umum. tapi bagaimanapun kita harus memahami bahwa kita harus mengucapkan rasa simpati sesuai SOP. jadi kita ada kata magic sendiri.” (Hasil wawancara dengan Desi Darma Wulan, *Staff Service Assistant*)

Dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa *service assistant* diharuskan mendengar pembicaraan nasabah dengan tekun serta berusaha menangani keluhan yang dialami oleh nasabah. Dengan begitu, nasabah akan merasa dirinya dihargai dengan baik. *Service assistant* harus bisa memposisikan dirinya dengan baik, jika seandainya nasabah yang mengalami ketidaknyamanan adalah dirinya, oleh sebab itu yang terpenting ialah rasa empati yang harus dimiliki.

Penerapan Pelayanan Prima Pada Service Assistan

Sistem dan proses Pelayanan prima yang dilakukan oleh *Service Assistant* di Bank Jatim Syariah Cabang Malang sesuai berdasarkan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Petugas *Service Assistant* menerapkan sistem pelayanan prima terhadap nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam melayani serta mengatasi masalah yang muncul secara profesional. Dalam pelaksanaan layanan, setiap bidang mempedomani SOP dengan tujuan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Hasil wawancara dengan Desy Darma Wulan sebagai *Staff Service Assistant* terkait pelayanan prima dapat dilihat sebagai berikut:

“Untuk Pelayanan Prima selalu disesuaikan dengan SOP nya sendiri, umumnya ketika nasabahnya datang baik itu nasabah lama atau baru, baik dari segi usia, penampilan, kita benar-benar memperlakukan nasabah tidak dibeda bedakan, tetapi kita anggap semua nasabah itu prioritas jadi kita benar2 memberikan pelayanan prima mulai dari senyum, gestur tubuh, intonasi suara dan penjelasan yang jelas serta nyaman. jadi Indikatornya Prima memang mendasarkan penilaian dari nasabah. Kita juga secara berkala dan tidak diketahui oleh petugas bank jatim melalui koin pelayanan” (Hasil wawancara dengan Desy Darma Wulan , Staff Service Assistant)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat diketahui bahwa staff Service Assistant di Bank Jatim Syariah Cabang Malang dalam menjaga kualitas pelayanan prima dengan selalu mengikuti SOP layanan. Dimana Pelayanan prima dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku seperti standar layanan, strategi layanan prima, serta jenis-jenis pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Malang. Sehingga semua tindakan yang dilakukan Service Assistant sudah sesuai dengan proses pelayanan prima. Bank Jatim Syariah Cabang Malang selalu menjadikan indikator penilaian dari nasabah menjadi tolak ukur kepuasan nasabah dalam pelayanan prima yang diberikan oleh Service Assistant.

Dalam wawancara dengan Ibu Inry Nurayu Saputri sebagai Penyelia PN dan Teller menjelaskan bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Malang melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan Service Assistant dalam melayani nasabah dalam rangka terwujudnya sistem pelayanan prima di Bank Jatim Syariah Cabang Malang seperti : terutama Service Assistant, Dilaksanakan *Roleplay* setiap karyawan Service Assistant telah melakukan pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan SOP dan meningkatkan kualitas pelayanan prima

1. Briefing pagi, bertujuan untuk memonitoring capaian dan kendala yang ada di lapangan ketika berinteraksi langsung antara nasabah dengan petugas Service Assistant dan menjelaskan kendala apa saja kepada pimpinan setelah itu diberikan arahan dan motivasi.
2. forum diskusi, bertujuan untuk sarana diskusi bagi sesama karyawan. Kegiatan ini dilakukan bagi Service Assistant melakukan sharing baik pengalaman maupun ilmu yang diperoleh baik dari lapangan saat berhadapan langsung dengan nasabah maupun dari pelatihan-pelatihan yang dilakukan cabang dan kantor pusat.
3. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

“Diperlukan adanya roleplay, briefing pagi, dan forum diskusi untuk menjalankan kegiatan sehari-hari, kalau kegiatannya apa itu setiap hari kita melayani nasabah. Kalau roleplay itu adegan-adegan ketika misalkan ada adegan melayani nasabah Gimana? cara standar pelayanan nya gimana? itu pakai standar pelayanan yang ada di kertas kerja dari masing-masing miliki kertas kerja. Jadi masing-masing sa, teller. Back office itu memiliki kertas kerja layanan. kertas kerja layanan itu yang dijadikan penilaian oleh penyelia, PBO, PC dalam hal menilai roleplay setiap minggunya” (Ibu Inry Nurayu Saputri sebagai Penyelia PN dan Teller)

Standar pelayanan prima diperlukan adanya kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan Service Assistant dalam memberikan pelayanan prima terhadap nasabahnya. Dalam pelayanan prima Service Assistant harus selalu menjaga kelancaran dan pemahaman diperlukan adanya roleplay, briefing pagi dan forum diskusi. Yang mana, penerapan standar pelayanan prima yang diterapkan Service Assistant sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan pada masing-masing bagian.

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa, *Service Assistant* (SA) harus dapat berperan aktif dalam melayani nasabah baik itu internal maupun yang mana merupakan gerbang utama dalam memberikan pelayanan di sebuah perbankan. *Service Assistant* (SA) harus memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tugasnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Syariah Malang. Dalam implementasinya pada saat melayani nasabah *Service Assistant* (SA) harus bersikap sopan santun dan menghormati dalam menyampaikan informasi dalam menggali kebutuhan nasabah dengan tidak terburu-buru. Selain itu untuk memberikan pelayanan yang prima harus memperhatikan baik dari segi penampilan, gestur tubuh, intonasi, penjelasan yang jelas dan nyaman serta memberikan senyuman dengan memperlakukan maupun semua nasabah menjadi prioritas dari bank. *Service Assistant* (SA) dapat dikatakan prima ketika mampu menjalankan semua Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang telah ditentukan dan juga diterapkan dalam menjalan pelayanan tersebut. Untuk mengetahui indikator apakah bank telah memberikan pelayanan baik atau tidaknya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kantor Cabang Syariah Malang dengan mengimplementasikan sistem penilaian dengan menggunakan koin pelayanan. Dalam perkantoran memperbanyak koin pelayanan tersebut diberikan kepada nasabah yang berkunjung ke yang nantinya nasabah akan diarahkan ke kotak penilai untuk memasukkan koin tersebut. Dengan demikian penilaian yang diberikan oleh nasabah tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya setiap tugasnya.

Keberpihakan terhadap nasabah sebagai bentuk kepedulian dari Bank Jatim Syariah Malang untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan dari nasabah. Dalam melakukan kegiatan pelayanan, perusahaan diharuskan melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan dapat merasa puas jika perusahaan mampu melayani dengan baik dan juga sebaliknya, apabila ada pelanggan yang tidak puas maka hal itu menjadi kerugian bagi perusahaan karena pelanggan merasa tidak mendapat pelayanan yang terbaik.

DAFTAR REFERENSI

- Dina, S. (2022). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Fauzi, D. (2020). *PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR (Studi Kasus: KSPPS BMT Al-Ittihad Kota Tasikmalaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi)
- Febrianti, L. (2019). *IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA COSTUMER SERVICE (Studi Kasus Pada Bank Bri Syariah S. Parman)* (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu).
- Haryanto, H. R. (2020). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Vol. 212). Duta Media Publishing.
- Hidayati, E. (2013). *PENERAPAN SITEM LAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKANBARU DITINJAU DARI ASPEK EKONOMI ISLAM* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Kasmir, Customer Service Excellent Teori dan Praktik, (Depok: Rajawali Pers,2018), Cet. Ke-2, h.53.

Lubis, F. R. S. (2018). *Penerapan sop (standar operasional prosedur) frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank Sumut kcp syariah Hm. Joni Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D [Quantitative, qualitative and R&D]. *PT Alfabet Danandjadja*.

<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>.

Diakses pada 20 November 2022