

ANALISIS PELAYANAN PRIMA (*EXCELLENT SERVICE*) PADA NASABAH DI BANK JATIM CABANG SAMPANG

Vera Eka Diana Putri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
(veraeka.19015@mhs.unesa.ac.id)

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
(meirinawati@unesa.ac.id)

Abstrak

Pemerintah mengupayakan pelayanan publik terbaik untuk memberikan kenyamanan pada masyarakat melalui peraturan. Namun di lapangan masih terdapat fasilitator pelayanan yang tidak memenuhi pelayanan prima, tak terkecuali di bidang perbankan. Salah satu contoh analisis pelayanan prima (*excellent service*) pada nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis pelayanan prima (*excellent service*) pada nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya menggunakan teori A6 menurut Barata (2014) yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi literatur serta dokumentasi. Analisis data dilakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap (*attitude*), Bank Jatim Cabang Sampang dalam penerapan sikap kurang sabar melayani nasabah. Perhatian (*attention*), Bank Jatim Cabang Sampang dalam pemberian perhatian yang rata tidak tersampaikan dengan baik terhadap nasabah. Tindakan (*action*), Bank Jatim Cabang Sampang dalam pelayanannya telah memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat. Kemampuan (*ability*) Bank Jatim Cabang Sampang memiliki pegawai dengan kemampuan mumpuni. Penampilan (*appearance*), Bank Jatim Cabang Sampang menerapkan dan memenuhi kriteria berpenampilan yang baik dari segi fisik maupun non fisik. Tanggung jawab (*accountability*), Bank Jatim Cabang Sampang sudah bertanggung jawab dengan baik meskipun masih membutuhkan perbaikan. Saran dalam penelitian ini, dalam memberikan pelayanan harus sabar tanpa ada perbedaan perlakuan terhadap nasabah selama proses pemberian pelayanan prima di Bank Jatim Cabang Sampang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Pelayanan Perbankan

Abstract

The government strives for the best public services to provide comfort to the community through regulations. However, in the field there are still service facilitators who do not meet excellent service, including in the banking sector. One example of excellent service analysis for customers at Bank Jatim Sampang Branch. This study aims to describe the analysis of excellent service for customers at Bank Jatim Sampang Branch. The type of research used is qualitative descriptive. The focus of his research uses the A6 theory according to Barata (2014), namely attitude, attention, action, ability, appearance and accountability. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, literature studies and documentation. Data analysis is carried out data collection, data reduction, data presentation and conclusions. The results showed that the attitude of Bank Jatim Sampang Branch in implementing an impatient attitude to serve customers. Attention, Bank Jatim Sampang Branch in giving average attention is not conveyed well to customers. Action, Bank Jatim Sampang Branch in its services has fulfilled the principles of fast, precise, economical, and safe. The ability of Bank Jatim Sampang Branch has employees with the ability to collect. Appearance, Bank Jatim Sampang Branch applies and meets the criteria for good appearance in terms of physical and non-physical. Accountability, Bank Jatim Sampang Branch is well responsible even though it still needs improvement. The advice in this study, in providing services must be patient without any difference in treatment of customers during the process of providing excellent service at Bank Jatim Sampang Branch.

Keywords : Public Service, Excellent Service, Banking Service

PENDAHULUAN

Bersamaan dengan perkembangan era global saat ini, banyak orang berfokus pada peningkatan kualitas hidup, salah satunya dengan kualitas pelayanan (Styareni dan Fanida, 2021). Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap organisasi, baik itu organisasi yang berorientasi pada keuntungan atau organisasi publik, karena melibatkan kegiatan yang penting bagi customers dan pegawai. Pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Pelayanan yang disajikan kepada nasabah atau *customers* bukan hanya berfokus memberikan pelayanan bantuan kepada nasabah atau *customers*, tetapi juga menyajikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan keinginan nasabah atau *customers*. Tujuan peningkatan kualitas pelayanan dan produk adalah untuk menghasilkan pelayanan serta produk yang efisien, efektif, dan ekonomis dalam kaitannya dengan kebutuhan pelanggan dan masyarakat umum. (Ningrum dan Oktariyanda, 2023)

Pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang dapat berkontribusi besar pada setiap organisasi. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. (Meirinawati dan Trenda Aktiva Oktariyanda, 2018). Sedangkan Layanan publik diklasifikasikan sebagai kegiatan atau rangka persiapan pelayanan publik dan didasarkan pada peraturan perundang-undangan untuk setiap negara dan atau penduduk atas barang dan jasa atau layanan administratif yang di tulis oleh layanan publik (Artitania, Roni Ekha Putera, dkk., 2022)

Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang prima, dan merupakan hak dari setiap penduduk di Indonesia. Menurut Nina Rahmayanti (2010:18) mengidentifikasi tentang layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan customer kapanpun, terpercaya, dan tepat (dapat diandalkan). Sebab Hakekat pelayanan publik ialah kewajiban pegawai untuk melayani sebagai pelayan publik dicontohkan dengan melaksanakan pelayanan prima kepada nasabah (masyarakat) yang merupakan essensi dari pelayanan publik (Zauhar, Soesilo dkk., 2013). Dengan demikian, maka pelayanan prima selalu

menuntut adanya kesadaran bagi seluruh pegawai tidak hanya yang bertugas di *front office* tetapi juga di *back office* (Cendana dan Oktariyanda, 2022)

Dalam menghasilkan pelayanan prima, pegawai di *back office* juga dapat melakukan aktivitas layanan di belakang layar yang tidak terlihat oleh nasabah atau *customers*. Hal tersebut sangat berkaitan erat untuk mempengaruhi pelayanan dalam pemenuhan harapan nasabah atau customers. Pelayanan prima untuk nasabah diterapkan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Seluruh penyelenggara pelayanan di sektor perbankan memiliki tujuan yang sama yakni pelayanan nasabah yang sangat baik, terlepas dari kenyataan bahwa setiap penyelenggara memiliki misi dan visi yang berbeda. Masing-masing pelayanan di sektor perbankan mempunyai keutamaan bervariasi yang tidak sama satu dengan yang lain. Ada keuntungan dan keutamaan tersendiri untuk tiap layanan di sektor perbankan. Prevalensinya adalah prevalensinya adalah sebagai ujung tombak yang berguna bagi kemenangan perebutan antara penyedia pelayanan untuk mengambil alih nasabah (Cook dan Rohit, 2017).

Dalam industri perbankan, calon nasabah skeptis tentang memutuskan penyedia layanan mana yang akan digunakan. Calon nasabah akan mempertimbangkan dengan baik nilai atau worth bahwa penyedia pelayanan di bidang keuangan dapat mengakomodasi mereka sebagai penerima manfaat dari administrasi atau manfaat. Demikian juga halnya dengan pemilihan perusahaan penyedia pelayanan di sektor perbankan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta yang akan digunakannya (Ramayah, 2017). Pemilihan perusahaan di sektor perbankan yang diselenggarakan oleh pemerintah biasanya berorientasi pada keamanan finansial. Sebaliknya, pemilihan layanan korporat di industri perbankan swasta biasanya lebih menekankan pada layanan profesional dan kapasitas bank untuk menawarkan suku bunga dan keuntungan yang lebih tinggi kepada pelanggan. Hal itu menjadi fokus utama yang mendasari pemerintah untuk memberikan pelayanan di sektor perbankan sebaik mungkin.

Pelayanan sektor perbankan yang diberikan oleh pemerintah terwujud melalui beberapa bentuk, salah satunya adalah BUMD. Badan Usaha Milik

Daerah (BUMD) adalah kelompok bisnis yang di pegang oleh pemerintahan daerah dan dilaksanakan di bawah pengawasan, pengelolaan, dan pengarahan pemerintahan daerah. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) harus dioptimalkan pengelolaannya agar menjadi kekuatan ekonomi yang kuat, aktif menjalankan tanggung jawab dan memperkuat perekonomian daerah. Dalam situs (Purnawan, Freedomsiana) disebutkan diantaranya yaitu meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah secara khusus dan perekonomian nasional, meratakan pembangunan dan hasil-hasilnya secara adil, melaksanakan kebijakan pemerintah daerah dalam bidang ekonomi dan pembangunan, berperan sebagai sumber pendapatan daerah, membuka lapangan kerja yang dapat menyerap tenaga kerja dan mengurangi pengangguran yang ada di daerah, memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong masyarakat untuk berperan dalam bidang usaha yang ada di daerah, membantu meningkatkan produksi daerah dan nasional, memupuk dana bagi pembiayaan pembangunan daerah dan menjadi penyedia layanan untuk masyarakat.

Salah satu bukti peranan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam penyedia pelayanan yaitu dengan adanya Bank Jatim memiliki nilai keutamaan dalam *operational efficiency*. Bank Jatim memperoleh pencapaian sebagai *the most efficient in banking operational for big regional bank category* dalam ajang CNBC Indonesia awards 2022: *The Best Regional Banks*. Pencapaian ini juga bernilai sebagai bentuk penghargaan objektif yang diberikan pihak eksternal untuk kredibilitas serta kualitas usaha Bank Jatim. Pencapaian tersebut berhasil diperoleh oleh Bank Jatim di tengah kondisi persaingan usaha yang semakin pesat kemajuannya dan juga merupakan bentuk bukti peningkatan pelayanan yang memuaskan nasabah.

Bank Jatim terus berupaya menerapkan serta mengembangkan pelayanan prima sebaik mungkin agar mampu menjadi badan usaha milik daerah di bidang jasa keuangan yang dipercaya oleh publik. Kepercayaan publik merupakan salah satu yang diharapkan oleh Bank Jatim, karena menjadi tanda dari hubungan baik antara badan usaha dengan nasabah. Dalam upaya mempertahankan kualitas jasa maupun produk yang ditawarkan, maka Bank

Jatim menyediakan wadah bagi nasabah (masyarakat) dengan program “Mekanisme Pengaduan Nasabah” berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SE OJK No 2/SEOJK07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah pada pelaku usaha jasa keuangan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabah.

Tiap-tiap nasabah layak dan memiliki hak mengajukan komplain kepada bank apabila meyakini telah mengalami kerugian finansial guna menindaklanjuti terhadap kecerobohan ataupun ketidakbenaran pihak bank. Industri digital telah mengalami perkembangan yang masif dan pesat sebagai akibat dari zaman perubahan industri 4.0 sekarang ini (May dan Fanida, 2022). Hal tersebut juga terjadi dalam sistem pengaduan, dimana pengaduan nasabah dapat dapat dikirimkan secara tertulis maupun lisan secara langsung tertuju kepada Bank Jatim atau lewat layanan informasi Bank Jatim 14044 atau laman resmi Bank Jatim di (<http://www.bankjatim.co.id>). Bank Jatim segera memberikan tanggapan laporan dalam waktu 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pelaporan. Pelaporan yang berisi unsur sengketa, pelanggaran peraturan, serta kerugian nasabah sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka pihak Bank Jatim akan meminta nasabah untuk menyampaikan pelaporan tertulis dengan rinci. Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap. Dalam hal penanganan pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja, maka penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja yang akan diinformasikan oleh pihak bank sebelum batas waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir. Pihak bank juga menyediakan alternatif penyelesaian apabila nasabah belum puas dengan penyelesaian pengaduan dari pihak bank, alternatif lain melalui mediasi perbankan tanpa memandang suatu kelompok tertentu untuk dilayani dengan sebaik mungkin.

Salah satu kantor cabang Bank Jatim berada di Kabupaten Sampang. Adanya kantor cabang Bank Jatim di Kabupaten Sampang dikarenakan sebagai instansi yang menghimpun dan menyebarkan dana masyarakat dengan maksud membantu pelaksanaan pembangunan nasional yang merata di setiap daerah khususnya di Kabupaten Sampang (Ojk, 2022). Kabupaten Sampang pernah menyandang status sebagai daerah 3T (Terdepan, Terpencil, Tertinggal), yang berdampak kurangnya mendapatkan pelayanan yang baik. Selama ini pelayanan yang baik dan maksimal hanya diberikan terhadap kelompok yang sangat eksklusif. Di daerah tertinggal, pelayanan belum memadai. Selama ini kelompok-kelompok terpinggirkan dan kelompok ekonomi rendah juga kerap mendapatkan pelayanan yang tidak maksimal (ombudsman, 2022). Kelemahan aspek pada penyelenggaraan pemerintah di daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) adalah pelayanannya kepada masyarakat (nasabah). Sebagaimana juga dibahas dalam forum pelatihan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) se-Jawa Timur pada tahun 2015 (lecture.ub.ac.id, 12 Desember 2022), bahwa mereka rata-rata mengalami masalah pada keterbatasan kemampuan pegawai selaku pemberi pelayanan disamping fasilitas. Keterbatasan ini berimplikasi pada kualitas pelayanan di suatu daerah. Permasalahan keterbatasan kemampuan pegawai merupakan masalah krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Padahal penyelenggaraan pelayanan yang baik dapat dirasakan oleh berbagai kalangan tanpa terkecuali daerah tertinggal.

Daerah terbelakang (*Underdevelopment region*) adalah wilayah yang populasi dan luas lahannya secara signifikan kurang berkembang dibandingkan dengan daerah lainnya berdasarkan skala nasional (Setiawan, 2015). Kabupaten Sampang pernah menyandang status daerah 3T yakni daerah terdepan, terpencil dan tertinggal sejak 2015-2019 melalui Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal dan Baru di cabut statusnya dalam Keputusan Menteri Desa PDTT No 79 Tahun 2019. Pencabutan status tersebut berdasarkan pada indikator penilaian adanya peningkatan kualitas pelayanan publik dan sarana prasarana yang

memadai berdasarkan situs resmi Pemerintah Kabupaten Sampang (sampangkab.go.id, 12 Desember 2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik serta sarana prasarana yang memadai merupakan kewajiban bagi seluruh elemen pemerintah maupun swasta agar terus meningkatkan kualitas kinerjanya untuk Sampang lebih hebat bermartabat sesuai jargon milik daerah Kabupaten Sampang. Berkaitan dengan hal itu, dengan adanya kantor cabang Bank Jatim di Kabupaten Sampang dapat berkontribusi untuk menyediakan lapangan pekerjaan serta menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang handal dan berkompeten dengan mengetahui standar pelayanan.

Pada kesempatan wawancara pada 24 Januari 2023, peneliti mewawancarai Nawiya selaku nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang yang mengungkapkan akan keluhannya antri lebih lama dan merasa adanya kesenjangan perhatian selama proses pelayanan. Begitupun saat peneliti mewawancarai Jumari selaku nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang. Jumari mengungkapkan *Customers Service* kurang sabar dalam melayani nasabah.

Dari observasi peneliti diatas, peneliti menemukan fenomena penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sesuai dengan standar pelayanan prima. Peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Sampang kepada nasabahnya di Kabupaten Sampang pasca lepas dari status daerah 3T. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana penerapan pelayanan prima (*Excellent service*) nasabah di Bank Jatim cabang Sampang sesuai dengan hakikat pelayanan publik dalam pedoman pelaksanaan pelayanan prima di Bank Jatim kepada masyarakat. Sehingga peneliti mengambil penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Pada Nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk melihat dan mendeskripsikan tentang pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Sampang kepada nasabah selaku

masyarakat di Kabupaten Sampang. Fokus penelitian yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini terdiri dari enam indikator diantaranya: 1) Sikap (*attitude*); 2) Perhatian (*attention*); 3) Tindakan (*action*); 4) Kemampuan (*ability*); 5) Penampilan (*apperance*); 6) Tanggung jawab (*accountability*).

Adapun sumber data terdiri dari sumber data primer yakni melalui keterangan dari pegawai Bank Jatim cabang Sampang dan nasabah Bank Jatim Cabang Sampang. Juga sumber data sekunder melalui dokumen pemerintah atau swasta terkait berupa data dalam bentuk tabel, grafik, dan gambar yang berkaitan dengan penelitian. Juga studi literatur melalui proses pengumpulan data dari membaca, meringkas, atau mencatat data pustaka. Adapun informan dari penelitian ini terdiri penyelia pelayanan nasabah, staf dan nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang ada kemudian dianalisis dan diinterpretasikan melalui beberapa tahap berdasarkan konsep dari Miles dan Hubberman (2011) yaitu pereduksian data, penyajian data dan verifikasi atau penyimpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Jatim memiliki banyak cabang yang tersebar diseluruh kota di daerah Jawa Timur untuk bisa memberikan layanan perbankan yang merata. Salah satu cabang dari Bank Jatim adalah Bank Jatim Cabang Sampang yang terletak di Jl. KH Wahid Hasyim No. 111, Rw. X, Kel. Gunung Sekar, Kec. Sampang, Kab. Sampang, Provinsi Jawa Timur, dengan kode pos 69213. Lokasi Bank Jatim Cabang Sampang memiliki lokasi yang strategis karena merupakan akses jalan besar yang dilewati banyak kendaraan sehingga aktivitas kegiatan pelayanan publik dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Sebagai sebuah organisasi, sumber daya manusia merupakan modal yang penting dalam melayani masyarakat, Bank Jatim Cabang Sampang dipimpin oleh seorang pimpinan Cabang dan dibantu oleh PBO (Pimpinan Bidang Operasional) dan 33 pegawai yang terdiri dari pegawai tetap maupun outsourcing untuk membantu kinerja pelayanan di Bank Jatim Cabang Sampang dalam memberi

pelayanan prima kepada masyarakat Sampang.

Bank Jatim Cabang Sampang memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat di 14 Kecamatan, dengan 6 Kelurahan dan 180 Desa yang ada di Kabupaten Sampang. Dengan jumlah masyarakat Sampang (penduduk) sebagai nasabahnya, menuntut Bank Jatim Cabang Sampang untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan cara memberikan pelayanan prima di setiap layanannya. Hal ini juga berdasarkan pada tuntutan dari pemerintah kabupaten Sampang untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik pasca lepasnya Kabupaten Sampang dari status 3T (Terdepan, Terpencil, Tertinggal).

Pelayanan prima sendiri diartikan sebagai pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan atau badan usaha kepada nasabah yang sesuai dengan standar, harapan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah, sehingga nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar. Sebagai wujud penerapan pelayanan prima, Bank Jatim Cabang Sampang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SE OJK No 2/SEOJK07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabah. Sehingga penerapan pelayanan yang terjadi di Bank Jatim Cabang Sampang dapat dipertanggung jawabkan regulasinya dan dapat memenuhi aspirasi kebutuhan nasabah untuk memberi pelayanan publik yang prima.

Untuk melihat pelayanan prima dan kekurangan pada pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Sampang, peneliti menggunakan teori pelayanan prima yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan yaitu konsep A6 menurut Barata (2014) yang terdiri dari :

1. Sikap (*attitude*)

Sikap (*Attitude*) dapat di artikan sebagai sikap yang dihadirkan oleh pegawai pelayanan baik yang

meliputi sikap menghargai nasabah, sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan nasabah, baik itu nasabah kelas atas ataupun nasabah kalangan bawah harus diterapkan dengan seimbang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selaku penerima pelayanan agar nasabah merasa nyaman.

Bank Jatim Cabang Sampang selalu mengupayakan citra yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Sebagaimana hasil observasi dan wawancara pada pejabat Bank Jatim Cabang Sampang yang menyatakan bahwa segala sikap dan perilaku dari pegawai diatur dalam SOP sehingga tingkah laku dan ucapan dari pegawai Bank Jatim Cabang Sampang diatur untuk memberikan citra yang baik, sehingga nasabah merasa dirinya di hargai.

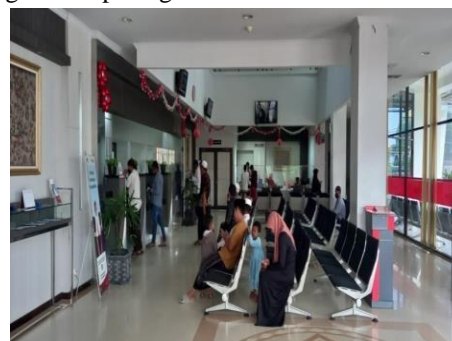
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada nasabah selaku penerima pelayanan di Bank Jatim Cabang Sampang menyatakan bahwa nasabah merasa sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai sangat baik pegawai Bank Jatim Cabang Sampang sudah bersikap ramah. Adanya penerapan senyum salam dan sapa sudah diterapkan dengan baik kepada nasabah. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan sikap pegawai yang memulai senyum, salam dan sapa sebelum memulai pelayanannya dan dalam menyelesaikan permasalahan nasabah, pegawai Bank Jatim Cabang Sampang selalu memaksimalkan kecekatannya dalam menghadapi permasalahan terkait produk atau barang dan jasa Bank Jatim Cabang Sampang. Terakhir dengan menanyakan kembali apakah ada hal yang bisa dibantu lagi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Hal ini dilakukan karena pegawai ingin benar-benar memastikan bahwa nasabah keluar dari kantor sudah dalam keadaan terbantu permasalahannya tanpa ada masalah lain yang belum mampu diselesaikan oleh pegawai. Pada sikap sabar, pegawai dinilai oleh nasabah sudah memberikan pelayanan yang sabar dengan dibuktikan bahwa pegawai memberikan penjelasan dan tata cara penggunaan *m-banking* kepada nasabah yang memang harus diberikan pemahaman yang lebih. Pegawai dengan sabar memberikan penjelasan yang membuat nasabah memahami penggunaan *m-banking* tersebut sehingga nasabah merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan.

Meskipun demikian salah satu nasabah yang berhasil di wawancarai oleh peneliti menyatakan bahwa sikap pegawai dinilai kurang menerapkan rasa sabar pada saat proses pemberian pelayanan. Sehingga sikap sabar pegawai terapkan tidak sesuai dengan harapan penerima pelayanan.

2. Perhatian (*attention*)

Perhatian diartikan sebagai tindakan untuk memperhatikan keinginan nasabah serta menciptakan keinginan dan kepuasan nasabah. Bentuk yang diwujudkan dalam memberikan perhatian ini juga dapat dilihat dari pegawai dalam memberikan penjelasan secara jelas terkait kurangnya dokumen yang harus dipenuhi, cara pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah haruslah berkompeten sesuai dengan SOP umum dan BPP Bank Jatim Cabang Sampang.

Bank Jatim Cabang Sampang tidak hanya fokus memberikan perhatian dalam interaksinya selama proses pemberian pelayanan, melainkan juga sangat memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah sebagaimana pada gambar berikut:



Gambar 4.9 Ruang Tunggu Pelayanan di Bank Jatim Cabang Sampang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 24 Januari 2023

Merujuk pada gambar diatas, menggambarkan Bank Jatim Cabang Sampang sangat memperhatikan kenyamanan dari nasabah. Terlihat pada Gambar 4.9 bahwa ruang tunggu pelayanan di Bank Jatim Cabang Sampang memiliki ruangan yang luas dan lapang dengan disertai fasilitas pendukung seperti AC dan layar tontonan. Adapun fasilitas lainnya berupa koperasi dan ruang terbuka untuk merokok serta fasilitas kotak koin kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara

ditemukan pemberian perhatian yang sangat baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas akan perhatian yang diberikan oleh pegawai Bank Jatim Cabang Sampang. Meskipun demikian hasil observasi dan wawancara, masih ditemukan hal yang harus diperbaiki untuk mencapai pelayanan perhatian yang prima. Yakni masih terdapat ketidakpuasan nasabah akibat terjadi pemotongan antrian sehingga nasabah merasa perhatian pegawai pada setiap nasabah kurang maksimal sehingga ada kesempatan untuk saling memotong antrian.

3. Tindakan (*action*)

Tindakan (*Action*) adalah aktivitas yang disampaikan oleh pegawai pelayanan kepada nasabah untuk melahirkan apa yang dikehendaki oleh nasabah. Kegiatan layanan yang disebutkan, termasuk mencatat setiap alasan nasabah ingin mengunjungi bank, mencatat kebutuhan nasabah, mengulangi kebutuhan tersebut, memenuhi kebutuhan tersebut, dan mengucapkan terima kasih dengan harapan nasabah akan kembali. *Action* yang dilakukan harus memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari nasabah dan pegawai dari Bank Jatim Cabang Sampang mengenai tindakan (*action*), pegawai sudah melakukan tindakan-tindakan yang sesuai kepada nasabah. Seperti, menyampaikan ulang apa yang menjadi keperluan nasabah hingga datang ke kantor, mewujudkan keperluan nasabah dengan cepat dan tepat dan mengucapkan terima kasih agar nasabah merasa dihargai dan bisa kembali lagi sebagai nasabah setia Bank Jatim Cabang Sampang. Dengan tindakan tersebut nasabah akan merasa dihargai dan diutamakan dalam pelayanan serta dapat memberi citra positif bagi pelayanan dan pihak Bank Jatim Cabang Sampang. Jadi penerapan pada faktor tindakan dapat dikatakan sudah diterapkan dengan sangat baik oleh pegawai kepada nasabah Bank Jatim Cabang Sampang .

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) seperangkat pengetahuan dan keterampilan khusus yang mutlak diperlukan untuk mendukung program layanan yang hebat (prima). Pengetahuan dan keterampilan tersebut antara lain mampu melakukan pekerjaan, berkomunikasi dengan baik, memotivasi orang lain, dan menggunakan public relations untuk membangun relasi di dalam maupun di luar Bank Jatim Cabang Sampang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Bank Jatim Cabang Sampang selalu mengupayakan penerapan pelayanan prima terhadap nasabah. Hal ini terlihat berdasarkan upaya bank dalam memberikan pelatihan pada pegawai Bank Jatim Cabang Sampang. Sehingga dalam hasil penelitian ini pegawai Bank Jatim Cabang Sampang dinyatakan sebagai yang berkompeten dan memumpuni dalam bidangnya masing-masing, memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi dan alat kerja dengan baik, serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik sebagaimana yang diungkapkan oleh nasabah dalam wawancara.

Pegawai Bank Jatim Cabang Sampang juga membangun komunikasi yang sangat baik tidak hanya pada pihak *internal* Bank Jatim Cabang Sampang saja, namun juga membangun komunikasi yang baik dengan nasabah dan instansi lainnya. Kemampuan pegawai dalam *public relation* tersebut terwujud pada kegiatan kerjasama dengan perguruan tinggi Politeknik Negeri Madura dalam pendirian agen laku pandai.

Berkaca dari fakta lapangan yang ada, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kemampuan pegawai Bank Jatim Cabang Sampang sudah memumpuni. *Public relation* yang berhasil dibangun secara *internal* maupun *eksternal* menjadi bukti yang kuat bahwa Bank Jatim Cabang Sampang pada indikator kemampuan (*Ability*) sudah dilaksanakan dengan sangat baik dalam pelayanannya.

5. Penampilan (*Apperance*)

Istilah "penampilan" mengacu pada penampilan fisik dan non-fisik seseorang. Kepercayaan diri dan royalitas pihak lain (nasabah) dapat dipengaruhi oleh penampilan meyakinkan dari pegawai bank. Berpenampilan yang menarik merupakan hal yang berpengaruh bagi pemberi layanan prima di suatu instansi tak terkecuali dengan Bank Jatim Cabang Sampang. Hal ini dikarenakan penampilan pegawai yang baik dan menarik menjadi sebuah identitas pegawai untuk mengekspos dirinya kepada dunia dan akan menjadi wajah dari Bank Jatim Cabang Sampang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penampilan dari pegawai Bank Jatim ditentukan oleh pusat dan termuat dalam BPP pegawai, yakni berwarna merah sebagaimana logo Bank Jatim Cabang Sampang, batik, dan baju kerja bebas tanpa

menghilangkan kesan sopan dan formal serta wangi. Tidak berhenti disitu saja, penampilan merupakan citra dari Bank Jatim Cabang Sampang, Staf *human capitaly* mengatakan bahwa Bank Jatim Cabang Sampang mengusahakan citra yang baik dari segi penampilan. Hal ini tergambarkan sebagaimana proses recruitmen para pegawai yang mencantumkan syarat berpenampilan menarik, bentuk tubuh yang proporsional, serta kepribadian yang baik.

Namun pada penilaian aspek penampilan yang tidak hanya terletak pada fisik saja, penampilan non fisik turut menjadi perhitungan dan penilaian penerapan pelayanan prima di Bank Jatim Cabang Sampang. Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan, menyatakan bahwa nasabah menilai pegawai Bank Jatim Cabang Sampang telah berpenampilan non fisik yang meliputi berperilaku menyenangkan, bersikap ramah pada setiap nasabah, memiliki karakter yang cerdas dalam menjalankan tugasnya, memiliki cara bicara yang baik, gestur yang ditampilkan di hadapan nasabah selalu sopan, pegawai rendah hati dan selalu tersenyum dalam setiap pemberian pelayanan pada nasabah Bank Jatim Cabang Sampang. Sehingga dapat disimpulkan pada aspek penampilan, pegawai Bank Jatim Cabang Sampang telah memenuhi kriteria berpenampilan baik. Baik dari segi fisik maupun non fisik telah berhasil diterapkan oleh seluruh pegawai.

6. Tanggung jawab (Accountability)

Tanggung jawab (*Accountability*) didefinisikan sebagai suatu tindakan yang memperjuangkan nasabah sebagai bentuk kepedulian untuk meminimalisir kerugian dan kekecewaan nasabah. Sebab kepuasan nasabah merupakan tanggung jawab dari Bank Jatim selaku penerima penghargaan dalam ajang 19th Banking Service Excellence Awards 2022. Dengan adanya penghargaan tersebut tentulah membuat seluruh Bank Jatim disetiap cabang daerah ikut dinilai tentang baik tidaknya penerapan pelayanan prima, salah satu dari beberapa cabang daerah yang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yakni berada pada Bank Jatim Cabang Sampang. Hal ini berdasarkan pada kantor cabang tersebut berada pada Kabupaten Sampang yang baru saja lepas dari status 3T (Terdepan, Terampil, Tertinggal).

Sehingga berdasarkan hal tersebut peneliti meneliti tentang bagaimana tanggung jawab Bank Jatim Cabang Sampang pada penerapan pelayanan prima pada nasabah, juga untuk mengetahui bagaimana Bank Jatim Cabang Sampang memberikan dampak atau sumbangsih terhadap daerah Kabupaten Sampang sebagaimana statusnya yakni sebagai BUMD (Badan Usaha Milik Daerah).

Berkenaan dengan Tanggung jawab (*Accountability*) pada nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang di ketahui bahwa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya dalam melayani nasabah sudah termuat dalam BPP (Buku Pedoman Perusahaan) yang harus ditaati oleh setiap pegawai yang ada. Hal ini di dukung sebagaimana pernyataan *Customers Service* Bank Jatim Cabang Sampang, sebagaimana berikut ini :

“Kecurangan itu saya pikir tidak ada, sebab disetiap sudut Bank Jatim Cabang Sampang ini disetiap sudut ada cctv jadi sekecil apapun kecurangannya tetap akan terrecord di kamera cctv dan ada laporan harian juga dimana hal itu harus valid. Jadi, tidak akan ada nasabah yang merasa dicurangi terkait pelayanan kami. Apalagi sampai merugikan nasabah. Kalau kontribusi untuk daerah tentunya ada, biasanya kalau ada kegiatan pembangunan fasilitas publik kita memberikan bantuan dana berupa CSR”

Tanggung jawab Bank Jatim Cabang Sampang dinilai sudah baik selama proses pelayanan terhadap nasabahnya disetujui oleh para informan selaku penerima pelayanan secara langsung yang didapat melalui kontribusi Bank Jatim Cabang Sampang yang aktif dalam bertanggung jawab terhadap kemajuan Kabupaten Sampang melalui bantuan CSR yang berhasil peneliti masukan dalam penelitian ini terangkum sebanyak 3 bantuan CSR, yakni berupa bantuan mobil *ambulance* dalam program Bank Jatim Peduli dalam bidang kesehatan, pembangunan gapura Sampang kota, dan bantuan CSR pembangunan taman kota. Begitu pula dengan hasil observasi dan wawancara terkait aspek pertanggung jawaban pegawai selama pemberian pelayanan prima pada Nasabah. Pegawai Bank Jatim Cabang Sampang sudah dinilai baik dalam aspek pertanggung jawaban. Hal ini berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa

para pegawai dengan sigap memperbaiki mesin ATM yang bermasalah sedangkan pada hasil wawancara nasabah merasakan puas akan tanggung jawab pegawai dan merasa terlayani dengan sangat baik. Nasabah juga mengungkapkan bahwa Bank Jatim Cabang Sampang sepi pemberitaan terkait pungli.

Meski demikian, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti masih terdapat keluhan nasabah tentang sering terjadinya mesin ATM *error* di Bank Jatim Cabang Sampang. Dimana dalam hal ini Bank Jatim Cabang Sampang masih membutuhkan evaluasi untuk perubahan yang lebih baik kedepannya.

PENUTUP

Simpulan

Pelayanan yang prima merupakan hak penduduk Indonesia. Dimana pelayanan prima merupakan suatu kewajiban dari setiap instansi atau badan usaha untuk diterapkan dalam setiap pelayanannya kepada masyarakat tanpa memandang status sosial serta kedudukannya. Penerapan pelayanan prima dilaksanakan juga oleh Badan Usaha Milik Daerah, salah satunya yakni Bank Jatim Cabang Sampang.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan sejauh ini sudah terlaksana dengan cukup baik. Berdasarkan hasil di lapangan ditemukan bahwa dari enam indikator yang ada yakni sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Kemampuan (*ability*), Penampilan (*apperance*), Tanggung jawab (*accountability*), tiga diantaranya yakni sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), Tanggung jawab (*accountability*) masih belum menerapkan pelayanan dengan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa pegawai Bank Jatim Cabang Sampang masih belum menerapkan sikap sabar dengan baik, masih terdapat pemotongan antrian nasabah pada saat proses pelayanan berlangsung serta masih sering terjadi mesin ATM yang *error* sehingga mengganggu kenyamanan dari nasabah.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas, peneliti memiliki saran terkait dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah di Bank Jatim

Cabang Sampang, supaya dalam memberikan pelayanan bisa menjadi lebih baik untuk kedepannya bagi pelayanan dan nasabah.

- 1) Terkait kurangnya indikator atau aspek sikap (*attitude*) dalam hal kesabaran pegawai. Sebaiknya internal cabang Bank Jatim memberikan training khusus terkait service excellent utamanya dalam hal kesabaran para pegawai khususnya yang ada di frontliner Bank Jatim Cabang Sampang dalam melayani setiap nasabah. Sehingga dapat memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah kedepannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan prima terhadap nasabah.
- 2) Menanggapi kurangnya indikator atau aspek perhatian (*attention*) disebabkan oleh kegagalan pegawai dalam memberikan perhatian yang adil terhadap customers atau nasabah selama kegiatan operasional pelayanan tentang penggunaan mesin antrian yang belum maksimal penggunaannya, maka sebaiknya dilakukan *controlling* SOP umum yang dilakukan oleh pegawai guna membantu berjalannya SOP mengenai antrian tetap berjalan dengan baik. Serta memberikan punishment tegas bagi para pegawai yang melanggar SOP umum antrian guna mencegah terjadinya pemotongan antrian di kemudian hari.
- 3) Menanggapi masih terdapatnya kasus kartu ATM macet pada indikator atau aspek tanggung jawab (*accountability*), sebaiknya penyelia umum dan AKT selalu mengadakan servis secara rutin terhadap mesin ATM yang sering bermasalah untuk mencegah mesin error secara internal, sedangkan untuk mencegah mesin error secara eksternal perlu ada Standard Operasional Procedure (SOP) yang jelas dari Bank Jatim Cabang Sampang untuk bertanggung jawab atas kerugian nasabah terkait gangguan jaringan ATM. Bentuk SOP pertanggung jawaban yang bisa diambil yakni yang pertama, penyampaian permintaan maaf dan informasi mengenai penyebab gangguan yang terjadi melalui SMS bank atau melalui media massa. Kedua, Bank Jatim Cabang Sampang harus memberikan alternatif cara bertransaksi lainnya seperti internet banking.

Ketiga, harus memberikan nasabah kompensasi dari alternatif transaksi. Misalnya, penggantian biaya administratif apabila terpaksa mengambil di ATM bank lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Artitiantia, Roni Eka Putera, dkk., 2022. Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *Journal of Public Sektor Innovations*, Vol. 06, No. 02, May 2022.
- Atep Adya Barata. 2014. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bank Jatim. 2022. *Bank Jatim Raih The Most Efficient in Banking Operational For Big Regional Category*.
<https://bankjatim.id/id/tentang-bankjatim/penghargaan/the-most-efficient-bank>.
- Bank Jatim. 2022. Mekanisme Pengaduan Nasabah. <https://bankjatim.co.id/id/informasi/edukasi/mekanisme-pengaduannasabah> (diakses pada 12 Desember 2022)
- Cendana, Gali Artha dan Trenda Aktiva Oktariyanda. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang”. *Jurnal Publika*. Vol 10, No 4. 2022.
- Cook dan Rohit Verma. 2017. Exploring the Linkages Between Quality System, Service Quality, and Performance Excellence: Service Providers Perspectives. *Ejournal. QMJ*. Vol 2, No. 2.
- Freedomsiana. 2020. BUMN dan BUMD: Ciri-Ciri, Tujuan, Jenis dan Peran. <https://www.freedomsiana.id/bumn-dan-bumd/> (diakses pada 19 Januari 2023)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Desa PDTT No. 79 Tahun 2019 Tentang Pencabutan Status Daerah 3T.
- May, Inгла Pamela Aulia dan Eva Hany Fanida. “Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya”. *Jurnal Publika*, Vol. 11, No. 1 (2022).
- Meirinawati dan Trenda Aktiva Oktariyanda, 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya. Unesa University Press.
- Miles, Matthew B. and A, Michael Huberman. 2011. *Qualitative Data Analysis (Terjemahan)*. Jakarta : UI Press.
- Nawiya, Nasabah, Bank Jatim Cabang Sampang, Wawancara Pribadi, pada 24 Januari 2023.
- Ningrum, Dwi Kurnia dan Trenda Aktiva Oktariyanda, 2023. “Kualitas Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo.” *Jurnal Publika*. Vol. 11 No. 2, H1-11.
- Ombudsman Republik Indonesia.go.id. 2019. Pemerintah Tak Punya Standar Kualitas Pelayanan Publik Daerah Tertinggal. <https://kbr.id/nasional/12-tak-punya-standar-kualitas-pelayanan-public-daerah-tertinggal/101650.html> (diakses 12 Desember 2022)
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: 10. Graha Ilmu.
- Ramayah. 2017. Market Orientation, Service Quality and Organizational Performance in Service Organizations in Malaysia. *Asia – Pasific Journal of Business Administration*. Vol. 3, No. 1, 2011. H.8-27.
- Setiawan. 2015. Sekelumit Tentang Pembangunan Daerah Tertinggal. <https://www.kompasiana.com/sekelumit-tentang-pembangunan-daerah-tertinggal#> (diakses pada 12 Desember 2022).
- Surat Edaran No 2/SEOJK07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- Styareni dan Eva Hany Fanida. 2021. Inovasi Pelayanan “Jos Banget Mas” (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Zauhar, Soesilo., dkk. 2013. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal. *Journal Wacana*. Vol. 16, No, 4.

