



## Upaya *Customer Service* dalam Meningkatkan *Service Excelent* pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi

Suci Aulia Fitri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech Djamil Djambek

Korespondensi penulis: [suciauliafitri3012@gmail.com](mailto:suciauliafitri3012@gmail.com)

Novera Martilova

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech Djamil Djambek

E-mail: [martilovanovera@gmail.com](mailto:martilovanovera@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to find and provide an explanation Customer Service Efforts to Improve Excellent Service at Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. To find out and explain Customer Service obstacles and solutions in improving Excellent Service at Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. This study employed a qualitative descriptive approach in field research methodology. The findings of this study are that Customer Service at Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi has carried out a series of important actions in an effort to improve service excellence, this includes BNFC training to improve skills and understanding of quality service. Furthermore, customer service follows strict standard operational procedures and carries out a friendly and professional service attitude, from welcoming to closing the service. All these efforts aim to ensure that customers receive superior service and feel appreciated in every interaction with Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Customer Service Obstacles and Solutions in improving excellent service at Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi, namely the lack of adequate facilities and infrastructure at Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. However, in facing these obstacles, Bank Nagari Syariah took effective solutions, such as setting up an efficient management system, prioritizing services for customers with urgent problems, and planning good risk management. In facing these obstacles, Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi strives to create changes in processes, technology and resource management, so that Service Excellence is maintained.*

**Keywords:** *Sharia Bank, Customer Service, Excellent Service*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan memberikan penjelasan mengenai upaya customer service dalam meningkatkan *service excellent* pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Untuk mengetahui dan menjelaskan kendala dan solusi *Customer Service* dalam Meningkatkan *Service Excellent* pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil temuan ini yaitu *Customer Service* di Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi telah menjalankan serangkaian tindakan yang penting dalam upaya meningkatkan *service excellent*, ini mencakup pelatihan BNFC untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman tentang pelayanan yang berkualitas. Selanjutnya, *Customer service* mengikuti standar operasional prosedur yang ketat dan menjalankan sikap pelayanan yang ramah dan profesional, mulai dari penyambutan hingga penutupan pelayanan. Dengan Semua upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan pelayanan unggul dan merasa dihargai dalam setiap interaksi dengan Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Kendala dan Solusi *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* Pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi yaitu kurangnya sumber daya dan perlengkapan yang memadai di Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Namun, dalam menghadapi kendala ini, Bank Nagari Syariah mengambil solusi yang efektif, seperti mengatur sistem manajemen yang efisien, memprioritaskan layanan untuk nasabah dengan masalah yang mendesak, dan merencanakan manajemen risiko yang baik. Dalam menghadapi kendala – kendala ini, Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi berupaya untuk menciptakan perubahan dalam proses, teknologi dan pengelolaan sumber daya, sehingga *Service Excellence* tetap terjaga.

**Kata Kunci:** Bank Syariah, Customer Service, Service Excelent

## PENDAHULUAN

Bank harus memahami dan mempertimbangkan beberapa hal jika mereka ingin memberikan pelayanan yang baik kepada klien mereka, karena kebutuhan mereka semakin meningkat. Bank harus memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan agar mereka dapat memberikan layanan sesuai dengan prosedur di masa mendatang. Segala upaya terbaik dan sempurna yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas adalah kualitas layanan yang luar biasa. Inti dari layanan ini adalah kepuasan pelanggan. (Suharto Abdul Majid, 2011). Tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan kualitas pengelolaan Bank Nagari Syariah Bukittinggi terhadap pelanggannya.

Berdasarkan temuan dari wawancara dengan salah satu nasabah Bank Nagari Syariah ibu Neni Susanti menyampaikan kurang puas terhadap layanan yang diberikan dia harus berulang – ulang datang ke bank untuk melakukan komplain karna masalah yang dialami belum terselesaikan. Apabila keluhan pelanggan tersebut dibiarkan terus menerus, itu dapat menyebabkan persepsi negatif dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Keluhan atau komplain yang dilakukan oleh nasabah Bank Nagari KC syariah di catat dalam sistem pengaduan.

**Tabel 1.** Jumlah Nasabah Komplain Pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi

| No | Tahun | Jumlah Nasabah |
|----|-------|----------------|
| 1  | 2018  | 37             |
| 2  | 2019  | 55             |
| 3  | 2020  | 70             |
| 4  | 2021  | 81             |
| 5  | 2022  | 114            |

*Sumber data: Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi*

Berdasarkan tabel diatas terdapat kenaikan jumlah nasabah yang komplain pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi , Pada tahun 2018 Jumlah nasabah yang komplain berjumlah 37 nasabah, pada tahun 2019 yakni berjumlah 55 nasabah dan pada tahun 2020 berjumlah 70 nasabah yang komplain. tahun 2021 berjumlah 81 kemudian di tahun 2022 jumlah nasabah yang komplain 114 dapat dilihat dari data di atas bahwa upaya *costumer service* dalam meningkatkan *service excellent* yang diterapkan pada bank nagari syariah kc bukittinggi belum efektif.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Service Excellent**

Memberikan jasa kepada pihak lain disebut pelayanan atau *service* (Malayu Hasibuan, 2022). Pelayanan adalah salah satu hal yang paling penting dalam sebuah organisasi. Setiap karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus mampu dan berani menggunakan kemampuan mereka untuk melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Setiap pelanggan pasti akan memiliki keinginan dan pendapat mereka sendiri. Kami memiliki kewajiban untuk menjaga reputasi dan reputasi organisasi sebagai penjaga pintu masuk instansi. Meskipun ini adalah hal kecil, itu memiliki dampak yang signifikan dan harus diperhatikan. Pikiran kita membentuk sikap kita, dan jika pikiran kita positif, sikap kita pun akan seperti itu.

*Service Excellent* berdasarkan perspektif Islam pada kondisi dakwah Rasulullah Saw hampir mirip dengan perbankan syariah saat ini. Dia mengalami banyak kesulitan dan cobaan, tetapi pada akhirnya dakwahnya berhasil. Kesuksesan seperti itu tidak mungkin terjadi tanpa keahlian dakwahnya yang mampu memikat orang dan membangun hubungan yang baik. Metode dakwah Rasul ini dapat mempertahankan Perbankan Syariah untuk memberikan layanan yang baik kepada klien, menarik mereka dan membuat mereka setia.

### **Customer Service**

Customer service berarti memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan puas (Immanuel Edy Suranta Sebayang, 2021). Tugas pokok customer service adalah membantu pelanggan dengan informasi dan formulir, menyelesaikan pengaduan pelanggan, memperkenalkan barang dan jasa perusahaan, memberikan informasi tentang fitur dan layanan perusahaan, mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru.

Menurut Semil dan Sumarno, dalam bahasa Inggris sehari-hari, pelayanan prima tidak disebut sebagai pelayanan premium, tetapi disebut sebagai pelayanan excellent (pelayanan unggul, baik), atau keunggulan pelayanan, dengan mutu yang sangat baik. Upaya untuk memberikan layanan prima yang terbaik bagi pelanggan dengan fokus pada kepentingan pelanggan dan pengguna sehingga kami dapat mencapai kepuasan pelanggan yang optimal. Kita dapat menunjukkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terorganisir jika kita ingin memberikan layanan terbaik ini.

Tugas *Customer Service* dalam praktiknya:

1. Sebagai Resepsionis

Resepsionis adalah orang yang bertanggung jawab untuk menyambut klien atau tamu yang datang ke bank dengan cara yang sopan, sopan, tenang, simpatik, menarik,

dan menyenangkan. Pelanggan harus selalu memperhatikan, berbicara dengan suara lembut dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan mengucapkan salam. Misalnya, Anda dapat mengucapkan "selamat pagi", "selamat siang", atau "selamat sore" tergantung pada keadaan.

2. Sebagai Deskman

Menurut Deskman, tanggung jawab Customer Service termasuk memberikan informasi tentang produk bank, termasuk penjelasan tentang manfaat dan ciri-cirinya. Mereka juga harus menjelaskan keunggulannya dibandingkan produk pesaing. Sebagai deskman, tanggung jawab Customer Service termasuk memberikan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk bank, dan membantu pelanggan mengisi formulir aplikasi sesuai dengan peraturan.

3. Sebagai salesman

*Customer Service* Bank adalah penjualan bank. Melakukan cross-selling setelah penjualan juga merupakan tanggung jawab tambahan. Sebagai penjual, Customer Service bertanggung jawab untuk mempertahankan pelanggan lama dan mencari pelanggan baru.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

*Customer Relation Officer* harus selalu menjaga hubungan dengan klien dengan berbagai cara. Konsumen sering terpengaruh oleh tindakan pesaing. Jika bank pesaing kita memberikan layanan yang tidak memuaskan kepada pelanggan mereka, kemungkinan besar mereka akan beralih ke bank pesaing mereka. Oleh karena itu, tanggung jawab customer service adalah menjaga reputasi bank dengan membangun hubungan yang baik dengan seluruh pelanggan sehingga pelanggan merasa senang, puas, dan lebih percaya kepada bank. Hubungan antara bank dan seluruh pelanggannya adalah yang paling penting.

5. Sebagai Komunikator

Salah satu tugas terakhir pekerja layanan pelanggan adalah memberikan informasi dan kemudahan kepada klien. Selain itu, itu juga berfungsi sebagai tempat konsultasi, keluhan, atau keluhan. Dalam arti yang lebih luas, tanggung jawab komunikator adalah memastikan bahwa kepentingan nasabah dan bank dikomunikasikan. Ada kemungkinan bahwa komunikasi telah terputus atau tersendat, dan hal ini memerlukan perbaikan. Komunikasi sangat penting karena memiliki kemampuan untuk mempererat hubungan antara bank dan nasabah. (Andy Tjiptono,

2006).

### **Bank Syariah**

Bank Islam, juga dikenal sebagai bank syaria'h, adalah bank yang beroperasi pada bunga. Bank Islam, juga dikenal sebagai bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan yang operasi dan produknya didasarkan pada Al-Quran dan Hadits Nabi SAW. Tujuan utamanya adalah memberikan pembiayaan dan layanan tambahan dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang, dan operasinya disesuaikan dengan (Setia Budhi Wilardjo,2004).

#### **Prinsip Dasar Perbankan Syariah**

Dalam operasionalnya, perbankan syariah harus selalu dalam prinsip – prinsip sebagai berikut:

1. Keadilan, yang memberikan keuntungan berdasarkan penjumlahan rill berdasarkan kontribusi dan risiko masing-masing pihak.
2. Kemitraan , yang berarti bahwa posisi nasabah investasi dalam penyimpanan dana, penggunaan dana, dan lembaga keuangan itu sendiri sejajar dengan posisi mitra bisnis yang saling berbagi bisinergi untuk menghasilkan keuntungan.
3. Transparansi, Agar nasabah investor dapat mengetahui kondisi dananya, lembaga keuangan syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berkisinambungan.
4. Universal. Dengan kata lain, tidak ada perbedaan antara suku, agama, ras, atau kelompok masyarakat sesuai dengan prinsip Islam rahmatan lil alamin. (Adrianto, 2009)

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.. Penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Syariah Jl Jendral Ahmad Yani No.89, Benteng Ps.Atas, kec Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilakukan mulai dari pra penelitian November 2022 sampai selesai. Nasabah dan layanan pelanggan (CS) adalah sumber data primer penelitian ini. Dokumen merupakan sumber data sekunder diantaranya dokumen grafis, (tabel, catatan, notulen rapat, sms ,foto – foto, dan lain – lain yang dapat mendukung data primer) yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti data yang dikeluarkan oleh Bank Nagari cabang syariah KC Bukittinggi, buku, dokumen, jurnal dan referensi lainnya. Sumber Data terdiri dari observsi pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan – pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran seperti mengamati kegiatan *Customer Service* dalam melayani nasabah di Bank Nagari Syariah KC

Bukittinggi (Burhan Bungin, 2007). Wawancara dilakukan dalam rangka upaya *Customer Service* dalam meningkatkan *Service Excellent* di Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. melalui dokumentasi dari dokumen – dokumen di Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi yang berkaitan dengan Upaya *Customer Service* dalam meningkatkan *Service Excellent* di Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Yang menjadi informan penelitian ini adalah Ibuk Annisa Mustika selaku *Costumer Service* Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Teknik Analisis Data Dalam mereduksi data peneliti menelaah secara keseluruhan data yang dikumpulkan dilapangan, yaitu mengenai upaya *Costumer Service* dalam meningkatkan *Service Excellent* pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Setelah peneliti mengumpulkan data serta informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara kemudian data tersebut dianalisis untuk dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Kemudian kesimpulan – kesimpulan yang diperoleh dari selama dari lapangan dapat diverivikasi selama penelitian langsung Pada Bank Syariah KC Bukittinggi, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran objek Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penilitian berdasarkan analisis data (Imam Gunawan, 2016).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan *Service Excellent* Pada Bank Syariah KC Bukittinggi**

Upaya *Customer Service* merupakan peran yang sangat penting dalam meningkatkan *service excellent*. Berikut adalah beberapa langkah yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan *service excellent*:

1. Mengikuti pelatihan BNFC (*Bank Nagari Fronliner Championship*)

Pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi pelatihan *Customer Service* dinamakan dengan BNFC (*Bank Nagari Frontliner Championship*) yang di adakan setiap tahun. Pelatihan yang ini di desain untuk melihat dan meningkatkan perkembangan *Costumer Service*. Di mana harus bekerja keras untuk membuat pelanggan puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas, membuat mereka tertarik dan percaya pada barang dan jasa yang ditawarkan.

Dalam setiap aktivitas atau layanan, selalu ada keluhan pelanggan yang kurang atau tidak puas dengan produk atau layanan yang diberikan. Pelatihan *Costumer Service* BNFC memberikan pemahaman yang luas tentang definisi dan bagaimana

customer, service, excellent, dan complaint berhubungan satu sama lain. Tujuan pelatihan ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pelanggan dan apa yang saya lakukan untuk membuat pelanggan puas dan setia. Tujuan lain dari pelatihan ini adalah untuk menumbuhkan semangat kerja yang diharapkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi.

Standar operasional prosedur (SOP)

Customer Service Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi bekerja sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP). SOP sangat memengaruhi keberlangsungan bank. Pelanggan layanan harus mampu menerapkan SOP yang ada, seperti pengetahuan produk bank dan layanan pembukaan rekening. Penanganan masalah dan adalah solusi dalam menyediakan pelayanan kepada klien. Selain itu, standar pelayanan Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi memperhatikan sikap pelanggan. yaitu:

a. Sikap ketika menyambut nasabah

Pertama-tama, seorang pelayan pelanggan menilai pelanggan dengan berdiri, menangkupkan kedua tangan, mengucapkan salam, tersenyum, dan meminta mereka untuk duduk.

b. Sikap mengawali pelayanan

Untuk memastikan bahwa klien akan merasa dihormati dan dihargai jika mereka disapa dengan nama mereka, layanan pelanggan memperkenalkan diri dan menanyakan nama klien sebelum memulai transaksi. Setelah itu, layanan pelanggan menanyakan tujuan klien.

c. Sikap Selama Melayani

Dalam melayani pelanggan, bersikap ramah, sopan, dan tenang, memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengkomunikasikan keinginannya, dan memberikan informasi dengan jelas. Jangan mengganggu pelanggan sebelum mereka selesai berbicara.

d. Sikap Mengakhiri Pelayanan, Setelah kebutuhan dan keinginan pelanggan dipenuhi sepenuhnya, layanan pelanggan menanyakan kembali informasi atau kebutuhan lain yang belum terpenuhi. Setelah pelanggan berpamitan, layanan pelanggan berdiri, berjabat tangan, dan mengucapkan salam.

2. *Customer Service Pro Aktif Engagement Nasabah*

Pro Aktif Engagement adalah mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan. merupakan inisiatif Bank Nagari Syariah untuk mengukur tanggapan

konsumen terhadap barang yang dijual. Customer Service bertanggung jawab untuk memberi tahu pelanggan terkait tentang produk yang dimiliki pelanggan. Seperti halnya tabungan, hal-hal ini harus diikuti, seperti menanyakan apakah ada masalah dengan penggunaan rekeningnya dan menawarkan promosi dari Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Dengan cara ini, pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan.

### 3. Peningkatan Proses Penyelesaian Keluhan

Pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi menyediakan formulir keluhan untuk memudahkan status pelacakan keluhan dan memastikan bahwa setiap keluhan mendapat perhatian yang sesuai dengan keluhan nasabah. Adanya Analisis *Root Cause* dan Audit dimana Bank Nagari Syariah menyelidiki akar penyebab keluhan nasabah untuk mencegah terulangnya keluhan nasabah. Pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi waktu untuk menyelesaikan pelayanan kepada nasabah yang mengajukan keluhan atau permintaan tertentu dapat bervariasi tergantung pada kompleksitas kasus dan kebijakan yang di terapkan oleh Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi, ada proses yang membantu menentukan waktu penyelesaian keluhan nasabah:

#### a. Respon Awal

Dimana *Customer Service* memberikan respon awal atau konfirmasi penerimaan keluhan nasabah. seperti keluhan nasabah melalui telepon *Customer service* mengucapkan selamat pagi/siang/malam, lalu menanyakan Nama Nasabah, mendengarkan apa keluhan nasabah dan mengakhiri dengan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.

#### b. Penanganan awal

Menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat jika keluhan tersebut bersifat sederhana dan dapat ditangani dengan mudah. mengkonfirmasi bahwa keluhan sudah di terima dan akan segera meninjau keluhan tersebut.

#### c. Waktu penyelesaian penuh

Untuk keluhan nasabah yang lebih kompleks, waktu penyelesaian membutuhkan waktu maksimal 14 hari kerja. Dimana *Customer Service* perlu melakukan penyelidikan lebih lanjut, berkoordinasi dengan atasan jika diperlukan dan memastikan bahwa solusi yang diberikan bisa menyelesaikan keluhan nasabah tersebut.

### 4. Monitoring Kinerja

Merupakan upaya bagian layanan pelanggan untuk meningkatkan layanan berkualitas tinggi. Kegiatan ini diadakan setiap bulan sekali setelah selesai pekerjaan,

biasanya dimulai sekitar pukul 17.00 Wib dan berlangsung sampai selesai. Kegiatan pemantauan kinerja bank mencakup hal-hal seperti menangani keluhan nasabah, menangani pembukaan rekening, dan informasi tentang sistem baru Bank Nagari Syariah seperti NCM (Nagari Cash Management), ATM, dan cross-selling. Diharapkan bahwa kegiatan monitoring kinerja akan membantu meningkatkan layanan yang diberikan oleh Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi.

Dengan demikian salah satu upaya yang paling penting di antara lima upaya *customer service* dalam meningkatkan *service excellent* yaitu peningkatan proses penyelesaian keluhan karena keluhan nasabah adalah indikator penting dari masalah atau kekurangan dalam layanan. Penyelesaian keluhan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan dengan cara menganalisis akar penyebab keluhan serta melakukan audit bank dapat mengidentifikasi masalah yang mendasari keluhan. Dengan fokus pada peningkatan proses penyelesaian keluhan, Customer Service dapat memastikan bahwa nasabah akan merasa di dengar, dipahami, dan mendapatkan solusi yang memuaskan yang akan meningkatkan reputasi bank serta loyalitas nasabah.

### **Kendala Dan Solusi *Customer service* Dalam Meningkatkan *Service Excelent* Pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi.**

#### 1. Prasarana dan sumber daya yang tidak memadai.

Karena tidak ada mesin pemanggil antrean dan jarak yang cukup dekat antara meja CS dan layanan pelanggan, klien yang tidak mendengarkan akan membuat tugas CS lebih sulit, dan layanan pelanggan harus selalu berdiri untuk memanggil klien. Kemudian, toilet digunakan oleh karyawan dan pelanggan yang datang pada waktu yang sama, sehingga pelanggan mungkin tidak nyaman. Mengevaluasi dan memperbaiki fasilitas fisik bank serta memperbarui teknologi dan sistem informasi adalah solusi peningkatan untuk masalah peralatan kantor serta gangguan teknis yang di luar kendali petugas Customer Service, seperti server bermasalah, eror, atau sistem network tidak stabil, atau kejadian offline yang dapat menghambat kinerja operasional bank.

#### 2. Jumlah pelanggan layanan yang terbatas, hanya satu, Ibu Annisa Mutika, dapat menyebabkan kinerja yang buruk dalam memproses transaksi pelanggan. Selain itu, ini berdampak pada kegagalannya untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Contohnya sering terjadi dan terkesan cepat. Misalnya, satu orang mendapat layanan maksimal lima belas menit untuk setiap transaksi, yang membuatnya tidak

efektif. Untuk mempercepat layanan, satpam harus memberi tahu klien untuk mengisi formulirnya sendiri.

Ketika bank menghadapi kendala dengan sumber daya yang terbatas untuk *Customer Service* perlu dilakukan strategi yang efisien dan efektif untuk tetap memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah seperti mengatur sistem manajemen antrian yang efisien untuk mengatur antrean nasabah yang menunggu layanan dan memprioritaskan layanan untuk pelanggan dengan masalah yang mendesak atau penting. Dengan adanya kendala dalam meningkatkan *service excellent* otomatis *Customer Service* memiliki upaya atau solusi manajemen risiko dan perencanaan yang baik sehingga mengalami perubahan proses, teknologi, pengelolaan sumber daya yang efisien dan efektif

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* di Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi telah menjalankan serangkaian tindakan yang penting dalam upaya meningkatkan *service excellent*, ini mencakup pelatihan BNFC untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman tentang pelayanan yang berkualitas. Selanjutnya, *Customer service* mengikuti standar operasional prosedur yang ketat dan menjalankan sikap pelayanan yang ramah dan profesional, mulai dari penyambutan hingga penutupan pelayanan. Dengan Semua upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan pelayanan unggul dan merasa dihargai dalam setiap interaksi dengan Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi.

Kendala dan Solusi *Customer Service* dalam meningkatkan *service excellent* Pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi yaitu Kurangnya sumber daya dan perlengkapan yang memadai di Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. Namun, dalam menghadapi kendala ini. Bank Nagari Syariah mengambil solusi yang efektif, seperti mengatur sistem manajemen yang efisien, memprioritaskan layanan untuk nasabah dengan masalah yang mendesak, dan merencanakan manajemen risiko yang baik. Dalam menghadapi kendala – kendala ini, Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi berupaya untuk menciptakan perubahan dalam proses, teknologi dan pengelolaan sumber daya, sehingga *Service Excellence* tetap terjaga.

Saran tindak lanjut dari hasil penelitian bagi pihak Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi, perlu memprioritaskan perbaikan sarana dan prasarana termasuk pengadaan mesin pemanggil antrean, peningkatan ruang pelayanan agar lebih nyaman bagi nasabah serta perbaikan teknis dan peningkatan efisiensi operasional agar nasabah merasa nyaman dan meningkatkan loyalitas terhadap Bank.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdul Suharto Majid. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Alma Buchari, Donni Juni Priansa. (2016). *menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Arikuntoro Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif ( komunikasi, ekonomi, kebijakan publik dan ilmu sosial lainnya)*. Jakarta : Pranada Media Group.
- Freddy. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir, (2014). *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Imam Gunawan,(2016) *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mashuri, Nur Asnawi. (2017). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press.
- Noor Munawae. (2015). *Memotret Data Kualitatif*, Semarang: Cv Duta Nusimdo Semarang.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung : Alfabeta
- Tjipto Fandy, (2009). *Service Management : mewujudkan pelayanan Prima*, Jakarta : Chama Digit.
- Tjipto Fandy, (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta.

### Jurnal:

- Anwar Syaiful. (2018). *Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Sikoci Kasus Bank Nagari Cabang Pembantu UNP Padang*. Jurnal Pundi. Vol. 2 No. 2.
- Arfian Alif Syah. (2020) *Implementasi Service Excellence oleh Customer Service Pada BMT Bismillah Sukerjo*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 2 No. 1 .
- Danang Kuniawan. (2020). *Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah. Tawazun : Journal of sharia Economic Law*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 3 No. 1.
- Edy Immanuel Suranta sebayang. (2021). *Pengaruh Pelayan Customer service Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda Pada PT Bank BNI KC Medan. Capem Kota Baru*. Jurnal Ekonomi. Vol.1 No.2.
- Fatimah Feti Maulyan . (2022). *Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Sains Manajemen. Vol.4 No.1.
- Grasia Dearn Gulo, (2022). *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Nasabah Khusus Kartu Jakarta Pintar (KJP) Di Bank DKI Cabang Otista*. Jurnal Ilmu Pengetahuan. Vol.9 No.10.
- Harianti Puji, (2013). *pengaruh Aktifitas Customer service dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas Kepri Capem Panam Pekanbaru*. Jurnal Komunikasi. Vol.8 No.1

Indah Nur Cahyani, (2021). *Upaya Irmah Nurul Huda Untuk Meningkatkan Partisipasi Remaja Dalam Kegiatan Pengajian Di Desa Sindangjawa Kecamatan Cibingbin Kabupaten Kuningan*. Vol.12 No.11.

Julianti sawitri.(2022) Rahayu “ penerapan Pelayanan islam Pada Costumer Service Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara. *Jurnal Ammah*. Vol 2 No 1.

Kurniawan Danang (2020). *Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah*. Tawazun : Journal of sharia Economic Law. Vol.3, No.1.

Sawitri Julianti Rahayu. (2022) *Penerapan Pelayanan Islam Pada Customer Service Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwakarta Gandanegara*. *Jurnal Ammah*. Vol.2, No.1.