

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Bukopin

Pada tahun 2005 hingga 2008, PT Bank Syariah Bukopin mengakuisisi PT Bank Persyarikatan Indonesia (bank konvensional) proses tersebut berlangsung secara bertahap, dimana yang awalnya PT Bank Persyarikatan Indonesia bernama PT Bank Swansarindo Internasional yang di dirikan di Samarinda Kalimantan Timur berdasarkan akta Nomer 102 Tanggal 29 Juli 1990.

Pada tahun 2001 hingga akhir tahun 2002 proses akuisisi dan perubahan nama dari PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang memperoleh persetujuan dari (BI Nomor 5/4 / KEP. DGS / 2003 tanggal 24 Januari 2003 sebagaimana diuraikan dalam akta Nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003.

Pada tahun 2008, sejalan dengan pengembangan PT Bank Persyarikatan Indonesia, melalui tambahan modal dan bantuan, PT Bank Bukopin memperoleh lisensi untuk operasi bank komersial berdasarkan prinsip syariah melalui Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 10/69 / KEP. GBI / DpG / 2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Pemberian Izin untuk Mengubah Kegiatan Usaha Bank Konvensional menjadi Bank Syariah, dan mengubah nama PT Bank Persyarikatan Indonesia menjadi PT Bank Syariah Bukopin.

Pada tanggal 9 Desember 2008 PT Bank Syariah Bukopin mulai beroperasi secara efektif yang secara resmi dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla selaku Wakil Presiden Republik Indonesia pada saat itu.

Pada akhir Desember 2014 hingga saat ini, Bank Bukopin Syariah memiliki 1 (satu) Kantor Pusat dan Operasional, 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu, 11 (sebelas) Kantor Cabang, 4 (empat) Kantor Kas, 76 (tujuh puluh enam) Kantor Layanan Syariah, 1 (satu) unit cash mobile, dan 27 (dua puluh tujuh) mesin ATM Bank Syariah Bukopin dengan jaringan utama dan ATM Bank Bukopin.

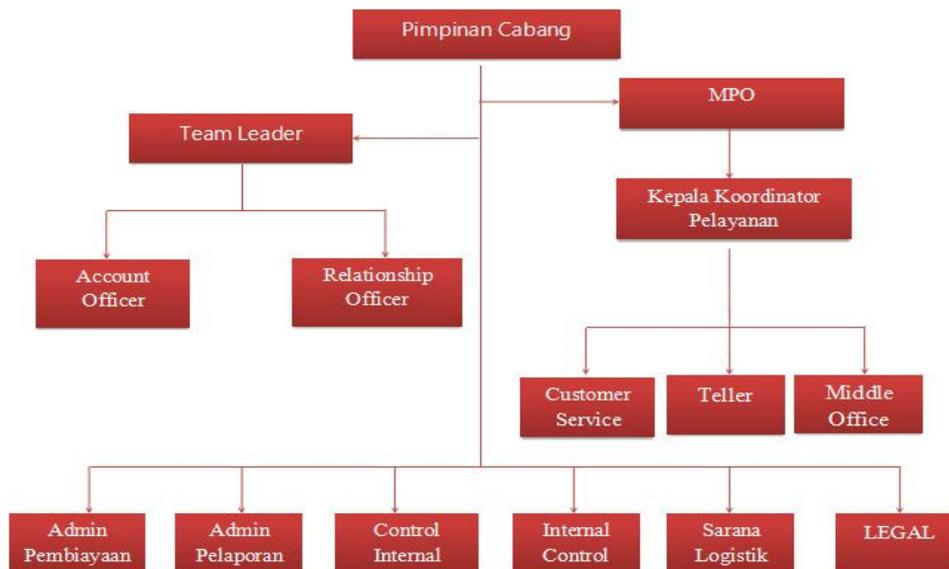
3.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Bukopin

Visi Bank Syariah Bukopin yaitu menjadi bank syariah pilihan dengan pelayanan terbaik, misi Bank Syariah Bukopin antara lain sebagai berikut.

- a) Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah
- b) Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah
- c) Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah
- d) Meningkatkan nilai tambah pada stake holder.

3.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Yogyakarta

Struktur organisasi Bank Syariah Bukopin Yogyakarta dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Yogyakarta
Sumber : Bank Syariah Bukopin Yogyakarta, 2019

3.1.4 Produk dan Jasa Bank Syariah Bukopin

Produk yang terdapat pada Bank Bukopin Syariah antara lain sebagai berikut :

1. Produk Pendanaan

a. Tabungan iB SiAga

Merupakan produk tabungan dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang ditujukan bagi nasabah perorangan.

b. Tabungan SimPel iB

Adalah produk tabungan untuk siswa yang dibuat oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta bertujuan untuk mengajarkan tabungan sejak usia dini.

c. Tabungan iB Haji

Adalah produk tabungan dalam bentuk mata uang rupiah yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang memiliki rencana untuk melakukan ibadah haji. Produk ini menggunakan kontrak *wadiah yad dhamanah*.

d. Tabungan iB Multiguna

Simpanan tabungan berjangka atau multiguna syariah yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* dengan potensi bagi hasil yang kompetitif.

e. Tabungan iB Pendidikan

Merupakan produk simpanan berjangka dengan menggunakan akad *mudharabah*.

f. Tabungan iB SiAga Bisnis

Merupakan simpanan yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* diperuntukan bagi perorangan dan badan usaha.

g. *Mudharabah Muqayyadah*

Merupakan produk pembiayaan yang digunakan untuk melakukan kegiatan usaha. produk pembiayaan ini merupakan akad *mudharabah*.

h. TabunganKu iB

Tabungan yang menggunakan kontrak *wadi'ah yad dhamanah* dimaksudkan bagi individu untuk menumbuhkan budaya menabung dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

i. iB Pinjaman *Qardh*

Merupakan pinjaman dana yang diberikan kepada nasabah. Dimana dana tersebut tidak terdapat imbalan dan pihak peminjam hanya mengembalikan pokok.

j. iB *Istishna*

Adalah produk pembiayaan dalam bentuk pesanan sesuai dengan keinginan pelanggan.

k. Pembiayaan iB K3A

Merupakan pembiayaan yang diperuntukan untuk koperasi karyawan, koperasi pegawai negeri dengan menggunakan akad *mudharabah*.

l. iB KKPA

Merupakan pembiayaan dalam bentuk investasi dan modal kerja menggunakan perjanjian *mudharabah*.

m. iB Pembiayaan Pola Channeling

Merupakan biaya melalui multifinance yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan. produk ini menggunakan akad *mudharabah*

n. iB Siaga Emas Gadai

Adalah pembiayaan menggunakan kontrak qardh. Dalam hal ini bank memberikan pinjaman kepada pelanggan menggunakan jaminan emas.

o. iB Siaga Pensiun

Produk pembiayaan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dengan menggunakan akad *mudharabah*.

p. *Mobile Banking*

Merupakan pelayanan transaksi yang diberikan bank digunakan untuk melakukan pembayaran.

q. SDB

Merupakan fasilitas Bank Bukopin Syariah yang digunakan untuk menyimpan barang berharga yang dimiliki oleh nasabah.

r. Kartu ATM BSB

Adalah fasilitas layanan yang digunakan untuk melakukan transaksi.

s. Hallo BSB

Merupakan fasilitas layanan informasi yang menggunakan perangkat telepon.

t. Cas Management

Merupakan kemudahan kepada nasabah untuk mengakses saldo.

u. Wakaf Uang

Merupakan fasilitas dalam bentuk uang yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun lembaga yang dikelola dan manfaatnya untuk kesejahteraan umat.

2. Deposito iB

Simpanan berjangka dengan menggunakan akad *mudhrabah mulaqah* dengan jenis mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat waktu tertentu sesuai kesepakatan.

3. Giro iB

Simpanan dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dengan penarikannya dapat dilakukan setiap saat.

4. Produk Pembiayaan

a) *Murabahah*

Pembiayaan dengan akad jual beli barang antara bank dan nasabah dengan harga asal ditambah keuntungan yang disepakati.

b) *Musyarakah*

Pembiayaan dengan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih dalam suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak ikut berkontribusi dana dan keahlian. Kerugian ditanggung bersama-sama sesuai kesepakatan.

c) *Mudharabah*

Pembiayaan dengan akad kerja sama antara pemilik dana dan pengelola dana dalam suatu usaha tertentu. Kerugian akan ditanggung oleh pemilik dana jika bukan akibat kelalaian pengelola dana.

d) *Mudharabah muqoyyadah*

Merupakan pembiayaan dengan kontrak mudharabah untuk kegiatan bisnis yang spesifikasinya dibatasi oleh pemilik dana.

e) iB Pinjaman *Qardh*

adalah pinjaman untuk meminjam dana tanpa kompensasi di mana peminjam hanya mengembalikan pokok pinjaman dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian.

f) iB *Istishna*

Merupakan pembiayaan barang dengan bentuk pemesanan sesuai dengan spesifikasi sesuai keinginan nasabah.

g) iB *Istishna Pararel*

Merupakan akad jual beli dimana pihak penjual dalam hal ini yaitu bank melakukan pemesanan barang kepada produsen untuk menyediakan barang sesuai kriteria dan persyaratan tertentu sesuai dengan kesepakatan antara bank dan nasabah.

h) iB Kepemilikan Mobil

adalah pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* untuk pembelian mobil.

i) iB Kepemilikan Rumah

Merupakan pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah* yang diberikan oleh bank untuk pembelian atau renovasi tempat tinggal.

j) Pembiayaan iB K3A

Ini adalah pembiayaan dengan kontrak *murabahah* yang disediakan oleh Bank Syariah Bukopin untuk Koperasi Pegawai, Koperasi Pegawai, Koperasi Pegawai Negeri Sipil atau koperasi sejenis lainnya.

k) iB KKPA – Relending Syariah

adalah pembiayaan menggunakan kontrak *murabahah* dalam bentuk investasi dan modal kerja untuk koperasi primer untuk diteruskan kepada anggotanya.

l) iB Jaminan Tunai

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin yang menggunakan akad sesuai dengan pembiayaan yang disepakati dengan memberikan jaminan *cash collateral*.

m) iB Pembiayaan Pola Channeling

Pembiayaan Penyaluran Pola Mobil iB melalui *Multifinance* dan pembiayaan untuk Pensiunan Pola Penyaluran melalui koperasi yang menggunakan kontrak *murabahah*.

n) iB SiAga Emas Gadai

Pembiayaan berdasarkan kontrak *qardh* di mana bank memberikan fasilitas pinjaman berdasarkan prinsip *qardh* kepada pelanggan dengan menjamin emas.

o) iB Kepemilikan Emas

Merupakan pembiayaan dengan akad *murabahah* untuk membantu nasabah dalam kepemilikan emas.

p) iB SiAga Pendidikan

Ini adalah perjanjian pembiayaan dengan perjanjian *ijarah* untuk membiayai kebutuhan pelanggan untuk mendapatkan manfaat dari biaya layanan pendidikan di perguruan tinggi Muhammadiyah.

q) iB Siaga Pensiun

Ini adalah pembiayaan dengan kontrak *murabahah* untuk penerima pensiun bulanan reguler dari Negara.

5. Produk Jasa

a) SMS Banking

Merupakan suatu layanan informasi dan transaksi perbankan yang mudah diakses melalui telepon seluler.

b) Mobile Banking – BSB (M-BSB)

Merupakan layanan transaksi pembayaran tagihan yang diakses melalui ponsel.

c) Save Deposit Box

Ini adalah fasilitas penyimpanan untuk barang berharga dan dokumen pribadi rahasia.

d) Transfer

Fasilitas untuk pemindahan sejumlah dana kepada penerima transfer.

e) Kliring

Fasilitas untuk tukar menukar surat yang berharga.

f) Inkaso

Merupakan cara penagihan dengan mengirimkan dokumen ke bank.

g) RTGS

Merupakan suatu fasilitas transfer dana menggunakan mata uang rupiah, yang diselesaikan secara *online*.

h) Payment Point

Merupakan suatu fasilitas yang ditawarkan kepada pelanggan untuk pembayaran tagihan rutin.

i) SKBDN iB

Ini adalah janji tertulis berdasarkan permintaan pemohon yang mengikat bank pembuka.

j) Bank Garansi iB

Merupakan fasilitas jaminan dalam bentuk wesel yang diterbitkan oleh bank.

k) Kartu ATM BSB

Merupakan suatu fasilitas layanan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan menggunakan mesin ATM.

l) Halo BSB

Ini adalah layanan perbankan dan fasilitas layanan informasi penanganan menggunakan peralatan telepon.

m) Cash Management

Kenyamanan bagi pelanggan untuk mengakses pertanyaan saldo dan transaksi secara online waktu nyata.

n) Wakaf Uang

Fasilitas yang dapat dilakukan secara individu, dalam kelompok atau institusi dalam bentuk uang yang dikelola secara produktif dimana hasilnya dapat digunakan untuk kesejahteraan ekonomi rakyat.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Penerapan Budaya Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Dalam menjalankan suatu aktivitas bisnisnya, Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta menerapkan pelayanan prima kepada para nasabah atau calon nasabah dengan tujuan agar para pelanggan ini merasa puas. Cara menerapkan budaya layanan prima yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, sebagai berikut:

1. Standar Kemampuan (*Ability*)

Petugas *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi kepada nasabah atau calon nasabah sesuai dengan SOP yang ada. *customer service* juga dituntut agar dapat memahami dan menguasai produk-produk yang ada pada Bank Syariah Bukopin guna untuk menjelaskan kepada nasabah. Penerapan yang harus dilakukan sebagai petugas *customer service* yaitu mampu memberikan penjelasan kepada nasabah. Salah satu contohnya yaitu ketika nasabah melakukan pembukaan rekening maka petugas *customer service* menjelaskan produk-produk yang berada di Bank Syariah Bukopin kemudian petugas *customer service* memberikan saran kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. Standar Sikap (*Attitude*)

Sikap yang dianut oleh *customer service officer* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah bersikap tenang, tidak tergesa-gesa, sopan, fokus pada pelanggan, ramah, dan rajin mendengarkan serta berusaha memahami keinginan pelanggan. Berikut ini sikap standar yang harus dimiliki oleh *customer service officer* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta yang terdiri dari:

- a. Harus percaya diri, bersikap akrab kepada nasabah, dan penuh dengan senyuman ketika melayani nasabah. Salah satu contohnya yaitu ketika petugas *customer service* sedang memberikan pelayanan

pembukaan rekening, penutupan rekening, komplain kepada nasabah, maka petugas *customer service* harus tetap memberikan pelayanan Menyapa dengan lembut dan berusaha untuk menyebut nama jika kenal dengan nasabah. Contohnya yaitu ketika petugas *customer service* ketika memberikan pelayanan kepada nasabah yang dikenal maupun tidak dikenal harus sesekali memanggil nama nasabah, karena ini bertujuan menjaga silaturahmi antara nasabah dengan pihak bank.

- b. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan mendengarkan hal yang dibicarakan oleh nasabah. Contohnya yaitu ketika nasabah menyampaikan keluhan sebagai petugas *customer service* harus tetap bersikap sopan yaitu dengan mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah.
- c. Cara *customer service* berbicara kepada nasabah yaitu dengan bahasa yang baik dan benar. Contoh ketika berbicara dengan nasabah, harus menggunakan bahasa yang baku.
- d. Hindari menyela dan memotong pembicaraan nasabah. Salah satu contohnya yaitu ketika nasabah menyampaikan keluhan sebagai petugas *customer service* tidak diperbolehkan memotong pembicaraan nasabah, tetapi petugas *customer service* harus mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh nasabah.
- e. Mampu meyakinkan nasabah. Salah satu contoh mampu meyakini nasabah yaitu *customer service* meyakinkan nasabah bahwa dana nasabah akan aman jika menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang

Yogyakarta. Dana nasabah juga akan tetap terjamin keamanannya jika menabung di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

- f. Meminta kepada nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani. Contohnya yaitu meminta kepada nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

3. Standar Perhatian (*Attention*)

Petugas *customer service* harus memberikan perhatian dalam melayani nasabah seperti menanyakan keperluan nasabah dan keinginan nasabah. Penerapan yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin yaitu ketika nasabah menyampaikan keluhan kepada petugas *customer service*, maka sebagai petugas *customer service* mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah kemudian petugas *customer service* menyampaikan permintaan maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanannya dan tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, petugas *customer service* harus berusaha menyelesaikan keluhan nasabah tersebut sesuai dengan SOP yang ada, seperti selalu mengutamakan kepuasan nasabah tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian yang harus diterapkan oleh petugas *customer service* yaitu harus mengenal nasabah, apakah identitas nasabah tersebut sesuai dengan profil nasabah.

4. Standar Tindakan atau Ucapan (*Action*)

Petugas *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dalam melayani nasabah harus dilakukan dengan tindakan nyata. Seperti berdiri dalam menyambut nasabah, ucapkan salam, tersenyum dan

memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, mempersilahkan duduk nasabah (menunggu terlebih dahulu nasabah duduk lalu *customer service* duduk) dan lainnya. Berikut adalah standar tindakan atau ucapan yang ada di Bank Syariah Bukopin Syariah Kantor Cabang Yogyakarta :

Tabel 3. 2 Standar Tindakan dan Ucapan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Layanan <i>customer service</i>	Penerapan
Standar awal layanan <i>customer service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdiri sambil tersenyum. 2. Salam awal "Assalamualaikum Mrs. / Pak", sebutkan nama pelanggan jika diketahui. 3. Perkenalkan diri Anda. 4. Berjabat tangan dengan pelanggan (sesuai dengan standar syariah). 5. Silakan duduk "Silakan duduk Bu / Tuan .." 6. Menanyakan nama pelanggan jika Anda tidak tahu "Siapa yang Anda minta maaf, Nyonya?" 7. Menanyakan kebutuhan pelanggan "Ada yang bisa saya bantu?"
Standar akhir layanan <i>customer service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menawarkan lebih banyak bantuan kepada pelanggan "Apa lagi yang bisa saya lakukan untuk Anda?" 2. Tunggu sampai pelanggan berdiri terlebih dahulu. 3. Berdiri setelah pelanggan berdiri. 4. Pelanggan yang berterima kasih "Terima kasih Bpk / Ibu ..." 5. Berjabat tangan dengan pelanggan dan tersenyum. 6. Ucapan terakhir "Assalamualaikum, hati-hati di jalan Bapak / Ibu"
Standar layanan saat menerima panggilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontak Tidak Langsung Eksternal: Petugas layanan pelanggan menyambut pelanggan yang datang, menyebutkan nama kantor, dan nama, dan menawarkan bantuan. 2. Panggilan Internal: Petugas layanan pelanggan menyambut pelanggan dan menyebutkan nama, kemudian menawarkan bantuan bersama dengan nama jika Anda mengenali penelepon.

Standar saat oper panggilan telepon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan pelanggan mengatakan salam, nama kantor, dan nama kepada pelanggan. 2. Petugas layanan pelanggan menawarkan bantuan dan menanyakan kebutuhan atau keinginan pelanggan. 3. Petugas layanan pelanggan mengundang pelanggan untuk menunggu, kemudian petugas layanan pelanggan menghubungi pihak yang dicari oleh pelanggan. 4. Jika terhubung, petugas layanan pelanggan menutup telepon dan menghubungkan ke pelanggan, jika tidak terhubung petugas layanan pelanggan wajib menyampaikan alasannya kepada pelanggan.
-------------------------------------	--

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Seorang *customer service* harus memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Berikut cara petugas *customer service* untuk bertanggung jawab apabila merugikan dan mengecewakan pihak nasabah, antara lain :

Tabel 3. 2 Tanggung Jawab *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Bila mengecewakan nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan ekspresi penyesalan. 2. Menyampaikan permintaan maaf kepada pelanggan karena membuat pelanggan merasa kecewa. 3. Petugas layanan pelanggan segera melakukan perbaikan layanan kepada pelanggan.
Bila mendapatkan komplain dari nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan pelanggan harus tetap berprasangka kepada pelanggan, dan tetap menyambut pelanggan dengan baik. 2. Petugas layanan pelanggan mendengarkan dan mendengarkan setiap keluhan yang diajukan oleh pelanggan. 3. Petugas layanan pelanggan mengirimkan permintaan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan.

	4. Personel layanan pelanggan menjelaskan dan meyakinkan pelanggan bahwa masalah akan segera teratasi.
--	--

Bila membuat nasabah menunggu lama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tunjukkan kekhawatiran dan kecemasan kepada pelanggan bahwa petugas layanan pelanggan juga dapat merasakan keresahan pelanggan. 2. Layanan pelanggan meminta maaf kepada pelanggan. 3. Menyajikan alasan atau masalah yang menyebabkan lamanya layanan. 4. Setelah petugas layanan pelanggan selesai melayani pelanggan, layanan pelanggan masih harus mengirimkan permintaan maaf.
------------------------------------	---

7. Penampilan (*Appearance*)

Standar penampilan petugas *customer service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3. 2 Standar Penampilan *Customer Service* di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Penampilan Diri		
No	Pria	Wanita
1	Menggunakan seragam berwarna biru sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Bukopin	Menggunakan seragam berwarna kuning dan memakai hijab berwarna biru sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Bukopin
2	Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi	Merias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna <i>soft</i>
3	Kumis dicukur rapi	Kuku terpelihara pendek dan bersih
4	Menggunakan sepatu formal berwarna hitam	Gunakan sepatu formal hitam dengan hak minimal tiga cm dan maksimal tujuh cm
5	Rapi, wangi, dan bersih	Rapi, wangi dan bersih
6	Aesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin	Tidak boleh memakai aksesoris lebih dari satu dalam satu titik dan maksimal tujuh titik.
7	Untuk hari jumat, memakai baju koko	Menggunakan pakaian bebas rapi dan sopan

Sumber : Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, 2019

3.2.2 Manfaat Budaya Layanan Prima di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta

Penerapan budaya layanan prima pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta tentunya memiliki manfaat. Berikut ini merupakan manfaat budaya layanan prima pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

1. Meningkatkan citra perusahaan

Penerapan budaya layanan prima oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dapat meningkatkan citra perusahaan, karena Bank Syariah Bukopin melayani nasabah secara memuaskan yang dimana hal tersebut sesuai dengan harapan nasabah. Untuk mempertahankan serta meningkatkan nasabahnya Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta perlu menjaga citra positifnya di mata masyarakat dan juga untuk mempertahankan citra perusahaan ini di bangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan ketertiban keamanan. Jika layanan bank baik, maka citra bank juga baik di mata masyarakat. Hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas nasabah karena nasabah merasa diperlakukan dengan baik oleh bank.

2. Promosi bagi bank

Dengan memberikan layanan prima kepada nasabah, dan apabila nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, nasabah akan menyampaikan kepada orang lain tentang pengalaman yang dialami oleh nasabah pada saat melakukan

transaksi di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Dimana hal tersebut dapat menjadi promosi gratis bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Pelayanan bank yang baik maupun yang buruk akan membekas dibenak nasabah. Jika buruk, maka nasib bank bisa ikut jatuh. Begitu sebaliknya, jika pelayanan bank baik maka citra bank akan dikenal secara luas oleh masyarakat. Hal tersebut mampu menjadikan promosi gratis bagi nasabah, dimana promosi ini tidak membutuhkan biaya dan tenaga dari bank itu sendiri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang prima dapat memajukan kesejahteraan bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta itu sendiri.

3. Meningkatkan daya saing

Bank Syariah Bukopin menerapkan budaya layanan prima agar dapat bersaing didunia perbankan saat ini. Dimana penerapan budaya layanan prima ini memberikan manfaat kepada bank karena nasabah yang dilayani secara prima akan merasa puas sehingga hal tersebut dapat menarik nasabah untuk bekerja sama dengan Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Karena persaingan didunia perbankan semakin ketat, maka Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta meningkatkan budaya layanan prima agar tidak kalah saing dengan bank lainnya.

4. Meningkatkan loyalitas nasabah

Pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta kepada nasabah dan calon nasabahnya tentunya akan memberikan dampak kepuasan dan nasabah tersebut akan loyal terhadap

Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta dimana hal tersebut dapat memberikan keuntungan bagi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta. Dengan diterapkannya budaya layanan prima dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan loyalitas terhadap bank. Sehingga nasabah dapat mempercayai dananya kepada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

