ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i4.10141

ANALISIS PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT BPRS CARANA KIAT ANDALAS PADANG LUAR

Analysis of the Implementation of Excellent Service Strategy in an Effort to Increase the Number of Customers at PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar

Arnisa Safitri & Andis Febrian
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
arnisasafitri764@gmail.com; andisfebrian968@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 31, 2026	Apr 28, 2026	May 10, 2026	May 15, 2026

Abstract

Excellent service in Islamic financial institutions has received attention in various studies, yet research that specifically discusses the implementation of excellent service strategies in an effort to increase the number of customers at Islamic Rural Banks remains limited. This study aims to analyze the implementation of excellent service strategies in increasing the number of customers at PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. This study used a qualitative approach with a case study design. The research informants consisted of the president director, customer service staff, tellers, financing staff, security officers, and customers selected through purposive sampling. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation, and were then analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that excellent service strategies at PT BPRS Carana Kiat

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Andalas Padang Luar are implemented through six main elements, namely ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability. Friendly, polite, and professional service contributes positively to customer comfort and satisfaction. However, its implementation still faces several obstacles, such as slow service responses, limited facilities, and the suboptimal use of information technology. This finding contributes to the development of excellent service theory and service quality in Islamic financial institutions. The practical implications of this study emphasize the importance of improving human resource capacity, enhancing service facilities, and optimizing information technology to support customer satisfaction, loyalty, and growth in the number of customers.

Keywords: Excellent Service; Islamic Rural Bank; Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty

Abstrak: Pelayanan prima pada lembaga keuangan syariah telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian, namun kajian yang secara khusus membahas penerapan strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Informan penelitian terdiri atas direktur utama, *customer service*, *teller*, staf pembiayaan, petugas keamanan, dan nasabah yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar diterapkan melalui enam unsur utama, yaitu *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability*. Pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional berkontribusi positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah. Namun, penerapannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti lambatnya respons pelayanan, keterbatasan fasilitas, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan prima dan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Implikasi praktis penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan fasilitas layanan, dan optimalisasi teknologi informasi dalam mendukung kepuasan, loyalitas, dan pertumbuhan jumlah nasabah.

Kata Kunci: Pelayanan Prima; Bank Pembiayaan Rakyat Syariah; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah; Loyalitas Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan, baik dari sisi aset, jaringan kelembagaan, maupun jumlah nasabah. Kehadiran bank syariah tidak hanya dipandang sebagai alternatif lembaga keuangan berbasis prinsip Islam, tetapi juga sebagai institusi yang mampu memberikan pelayanan keuangan yang adil, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat modern. Dalam praktiknya, keberhasilan lembaga keuangan syariah tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah, terutama di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Menurut Kotler dan Keller, kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks perbankan syariah, pelayanan prima menjadi bagian penting dalam menjaga keberlangsungan hubungan antara bank dan nasabah.

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan bentuk pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara maksimal. Pelayanan prima tidak hanya menekankan aspek kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup kemampuan, sikap, perhatian, penampilan, tindakan, serta tanggung jawab petugas dalam melayani nasabah. Adek Nuriya et al. (2023) menjelaskan bahwa pelayanan prima dalam perbankan syariah merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan secara profesional, ramah, cepat, tepat, serta berorientasi pada kepuasan nasabah. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kesan positif kepada nasabah sehingga mendorong terciptanya loyalitas dan peningkatan jumlah nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak mampu memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2019).

Fenomena peningkatan persaingan antar lembaga keuangan syariah menuntut setiap bank untuk mampu menerapkan strategi pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Persaingan tidak hanya terjadi pada aspek produk dan teknologi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Nasabah saat ini semakin selektif dalam memilih lembaga keuangan yang mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan kepastian pelayanan. Oleh sebab itu, bank syariah harus mampu membangun strategi pelayanan yang unggul agar dapat mempertahankan nasabah lama sekaligus menarik nasabah baru. Barata (2004) menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan prima dipengaruhi oleh enam unsur utama yang dikenal dengan konsep A6, yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab). Keenam unsur tersebut menjadi dasar penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

Tanggapan peneliti terhadap fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki posisi strategis dalam meningkatkan jumlah nasabah pada lembaga keuangan syariah. Pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bagian dari strategi perusahaan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dalam perspektif perilaku konsumen, pelanggan akan cenderung loyal apabila memperoleh pengalaman pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu membentuk persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penerapan pelayanan prima menjadi kebutuhan mendasar bagi bank syariah dalam meningkatkan daya saing dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Dalam praktiknya, pelayanan prima pada lembaga keuangan syariah juga harus memperhatikan nilai-nilai Islam seperti keikhlasan, kejujuran, tanggung jawab, dan sikap tolong-menolong. Pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan perusahaan, tetapi juga memperhatikan etika dan nilai kemanusiaan dalam setiap interaksi dengan nasabah. Kurniawan (2020) menjelaskan bahwa pelayanan prima dalam perspektif Islam menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik secara totalitas dan penuh tanggung jawab sebagai bentuk implementasi nilai-nilai syariah. Dengan demikian, pelayanan prima pada bank syariah tidak hanya bertujuan menciptakan kepuasan nasabah, tetapi juga menjadi bentuk pengamalan nilai-nilai Islam dalam aktivitas bisnis.

PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang telah lama beroperasi di Sumatera Barat dan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebagai bank pembiayaan rakyat syariah, BPRS Carana Kiat Andalas memiliki peran penting dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat berdasarkan prinsip syariah. Namun, dalam menjalankan operasionalnya, bank ini menghadapi beberapa tantangan terkait kualitas pelayanan dan jumlah nasabah. Berdasarkan data perkembangan jumlah nasabah produk tabungan pada PT BPRS Carana Kiat Andalas, terjadi peningkatan jumlah nasabah dari tahun 2020 hingga 2023, tetapi mengalami penurunan sebesar 20,80% pada tahun 2024. Penurunan jumlah nasabah tersebut menunjukkan adanya persoalan yang perlu mendapat perhatian serius, khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Selain penurunan jumlah nasabah, ditemukan pula beberapa keluhan nasabah terkait lambatnya respon customer service dalam menangani pertanyaan dan masalah nasabah. Nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena kurang cepat dalam memberikan solusi dan informasi yang dibutuhkan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan loyalitas nasabah serta memengaruhi citra perusahaan di mata masyarakat. Tjiptono (2012) menyatakan bahwa pelayanan yang lambat dan tidak responsif dapat menimbulkan pengalaman negatif bagi pelanggan sehingga memengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan jasa perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus dilakukan oleh BPRS Carana Kiat Andalas agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas tentang pelayanan prima dan loyalitas pelanggan pada sektor perbankan syariah. Penelitian Aisyah Nila Tsamara (2021) menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian Sinollah (2019) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian Anita Nur Masyi'ah (2023) menyatakan bahwa strategi pelayanan prima melalui konsep *SERVICE* dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putri dan Febrian (2025) menekankan pentingnya manajemen risiko dan pelayanan dalam meningkatkan profitabilitas lembaga keuangan syariah.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya masih lebih banyak membahas pelayanan prima secara umum dan belum secara spesifik mengkaji penerapan strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), khususnya di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sementara aspek implementasi pelayanan prima berdasarkan enam unsur utama pelayanan *(ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability)* masih terbatas dibahas secara mendalam. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian *(research gap)* yang perlu dikaji lebih lanjut mengenai bagaimana penerapan strategi pelayanan prima secara menyeluruh dalam meningkatkan jumlah nasabah pada lembaga perbankan syariah.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai penerapan strategi pelayanan prima berdasarkan konsep A6 pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar

dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini tidak hanya membahas kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga menganalisis bagaimana kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab karyawan diterapkan dalam aktivitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan konsep pelayanan prima modern dengan perspektif pelayanan dalam Islam sebagai landasan teoritis dalam menganalisis kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan prima dari Barata (2004) dan teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan strategi pelayanan prima yang meliputi kemampuan *(ability)*, sikap *(attitude)*, penampilan *(appearance)*, perhatian *(attention)*, tindakan *(action)*, dan tanggung jawab *(accountability)* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan prima serta upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis penerapan strategi pelayanan prima dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam fenomena pelayanan prima yang diterapkan oleh lembaga perbankan syariah melalui interaksi langsung dengan informan dan kondisi lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran menyeluruh mengenai proses pelayanan, pengalaman nasabah, serta strategi yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan melalui pengumpulan data secara mendalam dari partisipan. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, karakteristik, serta hubungan antar fenomena yang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian (Sugiyono, 2022).

Karakteristik utama penelitian ini adalah berupaya memahami realitas sosial secara alamiah melalui pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh customer service, teller, dan karyawan PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Penelitian kualitatif menekankan pada makna, proses, dan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti sehingga data yang diperoleh bersifat mendalam dan kontekstual (Moleong, 2021). Dalam konteks penelitian ini, fenomena yang dikaji berkaitan dengan kemampuan *(ability)*, sikap *(attitude)*, penampilan *(appearance)*, perhatian *(attention)*, tindakan *(action)*, dan tanggung jawab *(accountability)* dalam pelayanan prima kepada nasabah. Pendekatan ini dinilai relevan karena penelitian tidak hanya berfokus pada hasil akhir berupa peningkatan jumlah nasabah, tetapi juga pada proses pelayanan yang berlangsung di lingkungan PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar.

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus *(case study)* dengan fokus pada penerapan strategi pelayanan prima di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar sebagai satu kesatuan sistem yang diteliti secara mendalam. Desain studi kasus dipilih karena penelitian ini berusaha memahami fenomena pelayanan prima dalam konteks nyata pada lembaga perbankan syariah tertentu. Yin (2018) menjelaskan bahwa studi kasus digunakan ketika peneliti ingin mengkaji fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks belum terlihat secara jelas. Desain penelitian ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang rinci mengenai implementasi pelayanan prima, kendala yang dihadapi perusahaan, serta dampaknya terhadap kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Penelitian dilaksanakan di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar yang berlokasi di Sumatera Barat. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive karena bank tersebut merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mengalami dinamika jumlah nasabah serta menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan kepada nasabah. Selain itu, PT BPRS Carana Kiat Andalas memiliki karakteristik pelayanan yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu penerapan strategi pelayanan prima dalam operasional perbankan syariah. Penelitian dilakukan pada tahun 2024-2025 sesuai dengan periode pengumpulan data dan observasi lapangan yang dilakukan peneliti.

Partisipan dalam penelitian ini terdiri atas pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pelayanan kepada nasabah di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Informan penelitian meliputi direktur utama, *customer service*, *teller*, staf pembiayaan, petugas keamanan,

dan beberapa nasabah bank yang pernah menggunakan layanan PT BPRS Carana Kiat Andalas. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2022). Teknik ini digunakan karena informan yang dipilih dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap penerapan strategi pelayanan prima di lingkungan bank syariah.

Karakteristik partisipan dalam penelitian ini mencakup pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan nasabah dan nasabah yang pernah merasakan pelayanan di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Informan dipilih berdasarkan pengalaman kerja, keterlibatan dalam pelayanan, serta kemampuan memberikan informasi yang relevan mengenai kualitas pelayanan dan kendala yang dihadapi perusahaan. Nasabah yang dijadikan informan merupakan nasabah aktif yang pernah mengalami proses pelayanan secara langsung, baik dalam pembukaan rekening, pengajuan pembiayaan, maupun penyampaian keluhan kepada pihak bank. Teknik *purposive sampling* dipilih karena penelitian kualitatif lebih menekankan kedalaman informasi dibandingkan jumlah sampel (Patton, 2015).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri *(human instrument)*, karena peneliti berperan langsung dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan interpretasi data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama yang menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, menganalisis data, serta menarik kesimpulan penelitian (Moleong, 2021). Untuk mendukung proses pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi, alat dokumentasi, serta catatan lapangan sebagai instrumen pendukung penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan yang berlangsung di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar, seperti interaksi customer service dengan nasabah, proses pelayanan teller, kondisi ruang tunggu, serta fasilitas pelayanan yang tersedia. Observasi digunakan untuk memperoleh data faktual mengenai implementasi pelayanan prima dalam operasional perbankan syariah. Menurut Creswell dan Poth (2018), observasi dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami perilaku dan aktivitas partisipan secara langsung dalam konteks alamiah.

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi mendalam mengenai strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh

PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan fleksibilitas kepada peneliti dalam menggali informasi yang lebih luas sesuai kondisi lapangan (Kvale & Brinkmann, 2018). Pertanyaan wawancara difokuskan pada enam aspek pelayanan prima, yaitu kemampuan *(ability)*, sikap *(attitude)*, penampilan *(appearance)*, perhatian *(attention)*, tindakan *(action)*, dan tanggung jawab *(accountability)*. Selain itu, wawancara juga dilakukan terhadap nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan bank.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian yang meliputi profil perusahaan, data perkembangan jumlah nasabah, struktur organisasi, arsip pelayanan, foto kegiatan, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Teknik dokumentasi membantu peneliti memperoleh data tertulis yang dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara. Menurut Bowen (2009), dokumentasi dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai sumber data yang penting untuk melakukan triangulasi dan meningkatkan kredibilitas penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik triangulasi digunakan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data penelitian sehingga hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya (Lincoln & Guba, 1985).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahap ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih terarah dan relevan dengan fokus penelitian mengenai strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Tahap selanjutnya adalah penyajian data *(data display)*, yaitu menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif sehingga memudahkan peneliti memahami hubungan antar data dan menarik makna dari hasil penelitian. Penyajian data dilakukan secara sistematis berdasarkan enam indikator pelayanan prima, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Setelah data disajikan, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Kesimpulan diperoleh

berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang muncul dari data lapangan mengenai penerapan strategi pelayanan prima pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar.

Penggunaan analisis data model Miles, Huberman, dan Saldaña dinilai relevan dengan tujuan penelitian karena mampu membantu peneliti memahami fenomena pelayanan prima secara mendalam dan sistematis. Analisis ini juga memungkinkan peneliti menginterpretasikan data secara komprehensif sehingga diperoleh gambaran nyata mengenai implementasi strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar.

HASIL

Gambaran Umum PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar

PT BPRS Carana Kiat Andalas merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang beroperasi di Sumatera Barat dan bergerak dalam bidang penghimpunan serta penyaluran dana masyarakat berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan data penelitian, PT BPRS Carana Kiat Andalas mulai dipersiapkan pendiriannya pada tanggal 30 November 1996 dan mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 9 Juni 1997. Bank ini memiliki fokus pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk produk tabungan, pembiayaan, dan layanan keuangan syariah lainnya. Dalam operasionalnya, PT BPRS Carana Kiat Andalas berupaya menerapkan pelayanan prima sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan dan jumlah nasabah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa lingkungan kantor PT BPRS Carana Kiat Andalas dirancang untuk mendukung aktivitas pelayanan kepada nasabah. Ruang pelayanan terdiri atas area *customer service*, *teller*, ruang tunggu, dan area parkir. Penampilan petugas keamanan terlihat rapi dan profesional dengan sikap ramah kepada setiap nasabah yang datang. Petugas keamanan juga aktif memberikan salam, membuka pintu, serta menanyakan kebutuhan nasabah sebelum diarahkan ke bagian pelayanan yang sesuai. Selain itu, *customer service* dan *teller* terlihat berinteraksi langsung dengan nasabah dalam proses transaksi maupun penyampaian informasi produk bank.

Berdasarkan dokumentasi perusahaan, jumlah nasabah produk tabungan pada PT BPRS Carana Kiat Andalas mengalami perkembangan yang fluktuatif selama lima tahun terakhir. Data perkembangan jumlah nasabah dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Perkembangan Jumlah Nasabah Produk Tabungan PT BPRS Carana Kiat Andalas Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
2020	352	-
2021	417	18,47%
2022	680	63,07%
2023	716	5,29%
2024	567	(20,80)%

Sumber: PT BPRS Carana Kiat Andalas

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020 jumlah nasabah tercatat sebanyak 352 orang dan meningkat menjadi 417 orang pada tahun 2021. Peningkatan paling tinggi terjadi pada tahun 2022 dengan jumlah nasabah mencapai 680 orang atau meningkat sebesar 63,07%. Selanjutnya pada tahun 2023 jumlah nasabah meningkat menjadi 716 orang. Namun, pada tahun 2024 jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 567 orang atau turun sebesar 20,80%.

Hasil wawancara dengan pihak *customer service* menunjukkan bahwa penurunan jumlah nasabah pada tahun 2024 dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain persaingan antar lembaga keuangan, keterbatasan sumber daya manusia, dan adanya keluhan nasabah terkait kecepatan pelayanan. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa pada waktu tertentu terjadi antrean nasabah yang cukup panjang sehingga menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama.

Kemampuan *(Ability)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah cukup baik. *Customer service* dan *teller* mampu memberikan informasi mengenai produk tabungan, pembiayaan, dan prosedur transaksi kepada nasabah secara langsung. Selain itu, pegawai juga terlihat memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, *customer service* menyatakan bahwa mereka mendapatkan pelatihan pelayanan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi kerja. Pelatihan tersebut dilakukan sekitar satu kali dalam tiga bulan dan berfokus pada peningkatan kemampuan komunikasi, pelayanan nasabah, dan pemahaman produk bank. Salah satu informan menyampaikan: *"Pelatihan tetap dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan kepada nasabah, terutama dalam komunikasi dan penyelesaian masalah nasabah."*

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa *teller* mampu melayani transaksi setoran dan penarikan dengan prosedur yang sesuai. Pegawai terlihat mampu menjelaskan prosedur pembukaan rekening kepada nasabah baru, termasuk persyaratan administrasi yang diperlukan. Meskipun demikian, ditemukan beberapa kendala terkait kemampuan pelayanan, terutama ketika jumlah nasabah meningkat pada jam sibuk. Dalam kondisi tersebut, beberapa nasabah mengeluhkan lamanya proses pelayanan dan kurang cepatnya respon *customer service* terhadap pertanyaan nasabah.

Sikap *(Attitude)*

Berdasarkan hasil penelitian, sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menunjukkan perilaku yang ramah dan sopan. Hasil observasi memperlihatkan bahwa pegawai menyambut nasabah dengan salam, senyum, dan bahasa yang santun. *Customer service* juga terlihat berusaha mendengarkan kebutuhan nasabah sebelum memberikan solusi atau penjelasan terkait produk dan layanan bank.

Salah satu nasabah menyampaikan bahwa pelayanan pegawai cukup baik dan komunikatif dalam menjelaskan informasi mengenai produk tabungan. Informan lain menyatakan: *"Karyawan cukup ramah saat melayani, terutama ketika menjelaskan prosedur pembukaan rekening."*

Selain itu, petugas keamanan juga menunjukkan sikap pelayanan yang baik dengan membantu nasabah membuka pintu, memberikan salam, serta mengarahkan nasabah menuju bagian pelayanan yang sesuai. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa nasabah pernah mengalami ketidakpuasan akibat lambatnya respon terhadap pengajuan pembiayaan. Salah satu nasabah menyatakan bahwa pengajuan pinjaman yang diajukan tidak segera ditanggapi sehingga menimbulkan rasa kecewa terhadap pelayanan bank.

Penampilan *(Appearance)*

Hasil observasi menunjukkan bahwa penampilan pegawai PT BPRS Carana Kiat Andalas terlihat rapi dan sesuai standar operasional perusahaan. *Customer service*, *teller*, dan petugas keamanan menggunakan pakaian kerja yang mencerminkan profesionalisme lembaga perbankan syariah. Penampilan ruang pelayanan juga terlihat cukup bersih dan tertata.

Ruang tunggu nasabah disediakan untuk memberikan kenyamanan selama menunggu antrean pelayanan. Namun, berdasarkan hasil observasi, ruang tunggu yang tersedia memiliki

kapasitas terbatas sehingga pada waktu tertentu beberapa nasabah harus menunggu dalam kondisi antrean yang cukup padat. Selain itu, area parkir bank terlihat kurang luas sehingga beberapa nasabah mengalami kesulitan mendapatkan tempat parkir, terutama pada jam operasional yang ramai. Kondisi tersebut menyebabkan antrean kendaraan di sekitar area kantor bank.

Perhatian *(Attention)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian pegawai terhadap kebutuhan nasabah cukup baik. *Customer service* terlihat mendengarkan keluhan nasabah dan berusaha memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Selain itu, pegawai juga memberikan informasi mengenai prosedur transaksi, pembukaan rekening, dan penggunaan produk bank secara langsung kepada nasabah.

Dalam proses pelayanan, pegawai terlihat berusaha memahami kebutuhan nasabah sebelum memberikan penjelasan terkait produk atau layanan bank. Salah satu informan menyatakan: "*Customer service* cukup membantu ketika ada kesulitan dalam pengisian formulir dan proses transaksi."

Petugas keamanan juga menunjukkan perhatian terhadap nasabah dengan membantu mengarahkan antrean serta memberikan informasi awal mengenai layanan yang dibutuhkan nasabah. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat beberapa nasabah yang merasa kurang puas karena pertanyaan atau keluhan mereka tidak langsung mendapatkan solusi yang cepat. Hal tersebut terjadi terutama ketika jumlah nasabah sedang ramai sehingga pelayanan menjadi lebih lambat.

Tindakan *(Action)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan pegawai meliputi proses penerimaan transaksi, pemberian informasi produk, penanganan keluhan nasabah, dan bantuan pengisian formulir administrasi. *Teller* terlihat melakukan proses transaksi sesuai prosedur operasional bank, sedangkan *customer service* membantu nasabah dalam proses pembukaan rekening dan penyelesaian masalah administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, *customer service* menyatakan bahwa setiap keluhan nasabah dicatat dan disampaikan kepada pihak terkait agar dapat ditindaklanjuti. Selain itu, pegawai juga memberikan penjelasan ulang kepada nasabah mengenai prosedur pembiayaan dan transaksi apabila terdapat kesalahan atau ketidakjelasan informasi. Namun, dalam

beberapa kondisi ditemukan bahwa tindakan pelayanan belum sepenuhnya berjalan efektif. Salah satu contoh yang ditemukan adalah keterlambatan dalam merespon pengajuan pembiayaan nasabah karena keterbatasan dana dan proses verifikasi internal bank.

Tanggung Jawab *(Accountability)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai PT BPRS Carana Kiat Andalas memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan kepada nasabah hingga proses transaksi selesai. *Customer service* dan *teller* terlihat tetap melayani nasabah sesuai antrean serta memberikan penjelasan apabila terjadi kendala dalam pelayanan. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak bank berupaya menjaga hubungan baik dengan nasabah melalui komunikasi yang sopan dan penyampaian informasi secara jelas. Dalam situasi tertentu, pegawai juga menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah apabila terjadi keterlambatan pelayanan.

Salah satu informan menyatakan: *"Kalau ada kendala biasanya dijelaskan kepada nasabah supaya mereka memahami situasinya."* Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi masih menjadi kendala dalam meningkatkan efektivitas pelayanan secara menyeluruh.

Meskipun sebagian besar hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima di PT BPRS Carana Kiat Andalas telah diterapkan dengan cukup baik, ditemukan beberapa data yang tidak sepenuhnya sesuai dengan pola umum pelayanan yang diharapkan. Salah satu data negatif yang ditemukan adalah adanya keluhan nasabah terkait lambatnya respon customer *service* terhadap pengajuan pembiayaan. Salah satu nasabah menyampaikan bahwa pengajuan pinjaman yang diajukan tidak segera mendapatkan tanggapan meskipun nasabah tersebut telah lama menjadi nasabah bank. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya rasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa keterbatasan area parkir dan ruang tunggu menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi di bank. Pada waktu operasional yang ramai, beberapa nasabah harus menunggu cukup lama karena antrean pelayanan meningkat. Data lain yang menunjukkan anomali adalah masih terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan nasabah. Sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama, terutama dalam proses administrasi dan verifikasi data nasabah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun penerapan pelayanan prima telah berjalan cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal dan mampu meningkatkan jumlah nasabah secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan prima di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar telah dilakukan melalui enam unsur utama pelayanan prima, yaitu kemampuan *(ability)*, sikap *(attitude)*, penampilan *(appearance),* perhatian *(attention)*, tindakan *(action)*, dan tanggung jawab *(accountability)*. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan prima menjadi salah satu strategi penting yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, *teller*, dan petugas keamanan telah mencerminkan upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk strategi perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Temuan penelitian mengenai kemampuan *(ability)* menunjukkan bahwa pegawai PT BPRS Carana Kiat Andalas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan informasi produk, melayani transaksi, dan menjelaskan prosedur pelayanan kepada nasabah. Kemampuan tersebut diperoleh melalui pelatihan pelayanan yang dilakukan secara berkala oleh perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Semakin baik kemampuan pegawai dalam melayani nasabah, maka semakin besar peluang perusahaan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa kemampuan komunikasi dan pemahaman produk menjadi unsur penting dalam pelayanan perbankan karena nasabah membutuhkan informasi yang jelas dan tepat terkait produk maupun prosedur transaksi.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap *(attitude)* pegawai dalam memberikan pelayanan tergolong cukup baik. Pegawai terlihat ramah, sopan, dan berusaha mendengarkan kebutuhan nasabah sebelum memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Sikap pelayanan yang positif memberikan kesan nyaman kepada nasabah sehingga

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Dalam konteks pelayanan perbankan syariah, sikap pelayanan yang baik menjadi bagian penting dalam menciptakan hubungan emosional antara perusahaan dan pelanggan. Sikap ramah dan komunikatif juga menunjukkan adanya penerapan nilai pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah.

Hasil penelitian mengenai penampilan *(appearance)* menunjukkan bahwa pegawai PT BPRS Carana Kiat Andalas telah menggunakan pakaian kerja yang rapi dan profesional sesuai standar operasional perusahaan. Penampilan pegawai dan kondisi lingkungan kantor yang bersih memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Penampilan fisik dalam pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap profesionalisme lembaga keuangan. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterbatasan ruang tunggu dan area parkir masih menjadi kendala yang memengaruhi kenyamanan nasabah ketika melakukan transaksi di bank. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan perilaku pegawai, tetapi juga berkaitan dengan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan pelanggan.

Pada aspek perhatian *(attention)*, hasil penelitian menunjukkan bahwa customer service dan pegawai bank telah berusaha memahami kebutuhan nasabah serta memberikan bantuan terhadap permasalahan yang dihadapi. Pegawai terlihat memberikan penjelasan secara langsung mengenai prosedur pelayanan, membantu pengisian formulir, serta memberikan solusi terhadap keluhan nasabah. Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan menjadi indikator penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas karena nasabah merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan. Akan tetapi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pada kondisi tertentu masih terdapat nasabah yang merasa kurang puas karena pelayanan yang diberikan belum cukup cepat, terutama ketika jumlah nasabah meningkat pada jam sibuk.

Temuan penelitian pada aspek tindakan *(action)* menunjukkan bahwa pegawai telah melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur operasional perusahaan, seperti melayani transaksi, menerima keluhan nasabah, dan memberikan informasi produk bank. Tindakan pelayanan yang dilakukan menunjukkan adanya tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa keterlambatan respon terhadap pengajuan pembiayaan masih menjadi salah satu kendala dalam pelayanan. Kondisi tersebut terjadi karena keterbatasan sumber daya manusia dan proses verifikasi internal yang membutuhkan waktu lebih lama. Temuan ini menunjukkan

bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem operasional perusahaan.

Pada aspek tanggung jawab *(accountability)*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai PT BPRS Carana Kiat Andalas tetap berusaha menyelesaikan pelayanan kepada nasabah hingga proses transaksi selesai. Pegawai juga memberikan penjelasan kepada nasabah apabila terjadi kendala dalam pelayanan. Sikap tanggung jawab tersebut menunjukkan adanya komitmen perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah. Akan tetapi, penelitian ini juga menemukan bahwa keterbatasan pemanfaatan teknologi informasi menyebabkan beberapa proses pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memerlukan dukungan teknologi dan sistem pelayanan yang lebih modern agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Penurunan jumlah nasabah pada tahun 2024 sebagaimana ditunjukkan dalam hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi tantangan penting bagi PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Meskipun perusahaan telah menerapkan pelayanan prima, beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas, lambatnya respon pelayanan, dan keterbatasan teknologi masih memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima harus diterapkan secara menyeluruh dan berkelanjutan agar mampu meningkatkan loyalitas serta jumlah nasabah pada lembaga keuangan syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2004), yang menyatakan bahwa pelayanan prima terdiri atas enam unsur utama, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil penelitian, keenam unsur tersebut telah diterapkan oleh PT BPRS Carana Kiat Andalas dalam proses pelayanan kepada nasabah. Penerapan unsur-unsur pelayanan tersebut terlihat melalui kemampuan pegawai dalam melayani nasabah, sikap ramah *customer service*, penampilan pegawai yang profesional, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, tindakan pelayanan sesuai prosedur, serta tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pelayanan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menekankan pentingnya dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam pelayanan pelanggan. Dalam penelitian ini, *dimensi tangibles* terlihat pada penampilan pegawai dan fasilitas pelayanan,

dimensi *reliability* terlihat pada kemampuan pegawai dalam melayani transaksi sesuai prosedur, sedangkan dimensi *responsiveness* terlihat pada upaya *customer service* dalam memberikan bantuan kepada nasabah. Selain itu, dimensi *assurance* tercermin dari kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan produk kepada nasabah, sedangkan dimensi *empathy* terlihat melalui perhatian pegawai terhadap kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Aisyah Nila Tsamara (2021) yang menyatakan bahwa penerapan *service excellence* mampu meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan pelanggan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan yang ramah, komunikatif, dan profesional memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Sinollah (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nasabah cenderung merasa puas ketika memperoleh pelayanan yang cepat, sopan, dan sesuai harapan.

Selain itu, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Anita Nur Masyi'ah (2023) yang menjelaskan bahwa strategi pelayanan prima melalui konsep *SERVICE* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pelanggan. Dalam penelitian ini terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller* memberikan pengaruh terhadap kenyamanan nasabah selama melakukan transaksi di bank. Akan tetapi, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan prima belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih ditemukan keluhan terkait lambatnya respon pelayanan dan keterbatasan fasilitas.

Di sisi lain, penelitian ini memiliki perbedaan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang lebih banyak menekankan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara umum. Penelitian ini secara khusus mengkaji implementasi strategi pelayanan prima berdasarkan konsep A6 pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini tidak hanya membahas kepuasan pelanggan, tetapi juga mengidentifikasi kendala pelayanan yang memengaruhi peningkatan jumlah nasabah pada lembaga perbankan syariah.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan adanya perkembangan baru bahwa pelayanan prima pada lembaga keuangan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan fasilitas dan teknologi pelayanan. Keterbatasan ruang tunggu, area parkir, serta pelayanan yang masih dilakukan secara manual menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan nasabah. Temuan tersebut

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada era modern membutuhkan integrasi antara kualitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi informasi dalam operasional pelayanan perbankan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis terhadap pengembangan konsep pelayanan prima pada lembaga keuangan syariah. Penelitian ini memperkuat teori pelayanan prima dari Barata (2004) dan teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, sikap pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, serta dukungan fasilitas dan teknologi pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan prima pada lembaga keuangan syariah memiliki karakteristik tersendiri karena tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai Islam seperti keramahan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam pelayanan.

Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Perusahaan perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan yang lebih intensif, mempercepat respon terhadap pengajuan pembiayaan, serta meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan nasabah. Selain itu, perusahaan juga perlu memperbaiki fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu dan area parkir agar kenyamanan nasabah dapat meningkat.

Penelitian ini juga memberikan implikasi bagi lembaga keuangan syariah lainnya bahwa pelayanan prima merupakan strategi penting dalam meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah. Persaingan industri perbankan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh melalui pengembangan sumber daya manusia, sistem operasional, dan fasilitas pelayanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada satu lembaga keuangan syariah, yaitu PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh lembaga perbankan syariah di Indonesia. Karakteristik pelayanan dan kondisi operasional setiap bank syariah dapat berbeda sehingga hasil penelitian kemungkinan akan berbeda apabila dilakukan pada lokasi penelitian yang lain.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas sehingga data yang diperoleh lebih menekankan pada kedalaman informasi dibandingkan generalisasi hasil penelitian. Selain itu, penelitian ini sangat bergantung pada hasil wawancara, observasi, dan interpretasi peneliti terhadap fenomena pelayanan yang terjadi di lapangan.

Ketiga, penelitian ini belum mengkaji secara mendalam pengaruh teknologi digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada lembaga perbankan syariah. Padahal, perkembangan teknologi informasi saat ini memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap efektivitas pelayanan pelanggan dalam industri perbankan. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji pelayanan prima berbasis digital pada lembaga keuangan syariah dengan menggunakan pendekatan yang lebih luas dan melibatkan lebih banyak partisipan agar diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan prima di PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar telah dilakukan melalui enam unsur utama pelayanan prima, yaitu kemampuan *(ability*), sikap *(attitude)*, penampilan *(appearance)*, perhatian *(attention)*, tindakan *(action)*, dan tanggung jawab *(accountability)*. Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tergolong cukup baik, terutama dalam memberikan informasi produk, melayani transaksi, dan membantu kebutuhan administrasi nasabah. Sikap pegawai yang ramah, sopan, dan komunikatif juga memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Selain itu, penampilan pegawai yang rapi dan profesional serta perhatian terhadap kebutuhan nasabah menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan pegawai telah sesuai dengan prosedur operasional perusahaan, seperti pelayanan transaksi, penanganan keluhan nasabah, dan pemberian informasi terkait produk perbankan. Pegawai juga menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan kepada nasabah hingga proses transaksi selesai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan prima memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Akan tetapi, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala

dalam penerapan pelayanan prima, seperti lambatnya respon terhadap pengajuan pembiayaan, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan area parkir, serta masih terbatasnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan nasabah. Kendala-kendala tersebut menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan nasabah dan berpotensi menyebabkan penurunan jumlah nasabah sebagaimana terjadi pada tahun 2024.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan prima memiliki pengaruh yang sangat penting dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar. Pelayanan yang ramah, cepat, sopan, dan profesional mampu menciptakan kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang responsif, dan tidak didukung fasilitas yang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan yang berdampak pada menurunnya loyalitas nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan melalui pengembangan sumber daya manusia, peningkatan fasilitas pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam operasional pelayanan perbankan.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan konsep pelayanan prima pada lembaga keuangan syariah, khususnya melalui penerapan konsep A6 dari Barata yang meliputi *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability*. Penelitian ini juga memperkuat teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya dimensi pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Selain kontribusi teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi PT BPRS Carana Kiat Andalas Padang Luar dan lembaga perbankan syariah lainnya mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Penelitian ini juga memberikan kontribusi metodologis melalui penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif yang mampu menggambarkan secara mendalam kondisi pelayanan prima pada lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah ditemukan, penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian pada lebih banyak lembaga perbankan syariah agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas. Penelitian berikutnya juga disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur secara lebih spesifik pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas dan peningkatan jumlah nasabah. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji penerapan pelayanan berbasis digital dan pemanfaatan

teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah di era modern. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap pengembangan pelayanan prima dalam industri perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Adek Nuriya, A., dkk. (2023). Pelayanan Prima dalam Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia, 15*(2), 120–135.

Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.

Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal, 9*(2), 27–40. https://doi.org/10.3316/QRJ0902027

Brinkmann, S., & Kvale, S. (2018). *Doing interviews* (2nd ed.). SAGE Publications. https://doi.org/10.4135/9781529716665

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, 3*(1), 63–74. https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/naturalistic-inquiry/book842

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-research-evaluation-methods/book232962

Putri, R., & Febrian, A. (2025). Manajemen Risiko dan Pelayanan dalam Meningkatkan Profitabilitas Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Keuangan Syariah Indonesia, 10*(1), 88–102.

Sinollah, & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (SERVQUAL–Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen. *Dialektika:*

Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, 4(1), 45–64. https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan* (Edisi terbaru). Andi Offset.

Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2021). Penerapan Service Excellence sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya: Studi pada Koridor Co-Working Space. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran, 9*(1), 224–235. https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p224-235

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/case-study-research-and-applications/book250150