

Peran Web Customer Satisfaction Survey Terhadap Penilaian Kinerja Karyawan BSI KCP Medan Pulo Brayon

Alfiyani Barokah¹, Ahmad Amin Dalimunthe²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: alfiyani328@gmail.com, amindalimunte@uinsu.ac.id

Article History:

Received: 08 Mei 2022

Revised: 09 Juni 2022

Accepted: 09 Juni 2022

Keywords: Bank Syariah Indonesia, Performance Assessment, Web Satisfaction Customer.

Abstract: *This research is a qualitative descriptive study that aims to understand how the role of the Web Customer Satisfaction Survey on employee assessments and what benefits a company gets when applying this method in a company. The problem faced by researchers is how the customer's assessment of the performance of employees at the Indonesian Islamic Bank KCP Pulo Brayon. The limitations of the problems contained in this discussion are only centered on the role of the web Customer satisfaction survey. The analytical method used is descriptive analysis method. The data taken is primary data and the technique used is an interview technique with one resource person. The results show that the Web Customer Satisfaction Survey has a very big role for the company's progress in the long term. Customer satisfaction also has benefits that are very beneficial for the company, including: Getting a positive impact on customer/customer loyalty, Reputation of the quality of the company's products and services for the better for consumers and customers and by using this method in the future the company will benefit, especially by reordering, cross selling, and up selling*

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang dalam bidang bisnis terutama dalam bidang jasa sebagai salah satu contohnya yaitu perbankan syariah dimana pada masa ini sedang mengalami perkembangan dan kemajuan yang berkembang pesat. Minat banyak masyarakat untuk menabung maupun pembiayaan di bank syariah semakin membuat perbankan syariah mengalami kemajuan. Bank syariah dijadikan wadah untuk mengumpulkan serta menyalurkan dana kepada masyarakat dengan misi yang berlandaskan atas dasar kejujuran, keadilan, kemanfaatan, serta kebersamaan yang harus sesuai dengan syariat. Selama masih berlangsungnya penghimpunan dan penyaluran dana, maka bisnis jasa bank syariah tidak akan berhenti. Ini dapat terbukti dengan semakin banyak bank syariah yang terdapat di Indonesia.

Bank syariah meningkatkan kualitasnya dibidang digital untuk mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi serta penilaian lainnya. Pelaku bisnis diminta untuk menciptakan suatu keunggulan di era serba digital. Dalam menjaga kualitas pelayanannya Bank syariah harus semaksimal agar tetap di kenal di bidang usaha jasa yang ada. Seiring dengan semakin banyaknya persaingan maka semakin sulit bagi perusahaan perbankan untuk tetap menjaga kesetiaan

pelanggannya agar tetap setia. Menjaga kesetiaan nasabah sangat sulit apalagi pada saat ini sudah banyak nasabah yang lebih teliti, lebih pintar dan semakin banyak keinginan-keinginan nasabah yang semakin sulit di puaskan. Saat ini bank syariah semakin gencar BSI Mobile menciptakan beberapa solusi agar mempermudah nasabah di antaranya fitur pembukaan rekening online, fitur transfer, transaksi QRIS, fitur pembelian pulsa, beli token listrik, top up e-wallet, dan masih banyak kemudahan lainnya.

Pada saat ini nasabah dapat merasa nyaman jika kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah sesuai maupun lebih dari harapan. Nasabah selalu menuntut kualitas pelayanan yang prima ketika kualitas pelayanan yang di dapat sudah baik maka nama baik perusahaan juga akan naik karena nasabah merasa terpenuhi harapannya terhadap segi pelayanan. Maka dari itu tantangan terbesar agar dapat bersaing, bertahan, dan menguasai pangsa pasar bagi jasa perbankan adalah dengan mencari inovasi agar dapat menciptakan layanan nasabah yang baik secara konsisten, agar kepuasan nasabah dapat terwujud dan dapat tetap setia pada layanan yang diterima. Maka dari itu, penulis akan mengangkat dan mengulas judul “Peran Web *Customer Satisfaction Survey* Terhadap Penilaian Kinerja Karyawan BSI KCP Medan Pulo Brayan”

LANDASAN TEORI

1. Pengertian *Customer Satisfaction Survey*

Customer satisfaction diambil dari bahasa Inggris yang merupakan suatu istilah marketing yang berarti kepuasan pelanggan. Kevin Lane Keller Philip Kotler (2007) mengatakan “ *customer satisfaction* ialah perasaan kecewa atau senang pelanggan yang timbul setelah melakukan perbandingan performa atau hasil produk yang dipikirkan atas performa yang diharapkan”. Maka *customer satisfaction* merupakan suatu perasaan kecewa atau senang yang timbul pada pelanggan setelah merasakan kualitas pelayanan yang didapat dari perusahaan dan membandingkan dengan ekspektasi yang sudah konsumen harapkan.

Sedangkan *customer satisfaction survey* merupakan survei Kepuasan pelanggan, yang sering digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan menggunakan pengumpulan pendapat konsumen maupun nasabah. Pada *customer satisfaction survey* terdapat beberapa jenis survei yang dapat digunakan untuk mengukur diantaranya :

1. *Customer satisfaction score*
Merupakan pengukuran taraf kepuasan pelanggan dengan memberikan berbagai pertanyaan yang paling dasar kemudian jawaban yang diberikan akan mendapat skor ataupun tingkat skala tertentu, contohnya dari sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas.
2. *Customer Effort Score (CES)*
Merupakan penilaian terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan setiap pelanggan, diminta untuk menilai hasil yang di peroleh dalam penggunaan produk atau jasa menggunakan skala. Skala yang di berikan biasanya dimulai dari angka 1 sampai 5. Skala 1 artinya *customer* mendapatkan kemudahan saat menggunakan produk atau jasa. Sedangkan skala 5 artinya dalam menggunakan produk atau layanan *customer* mengalami kesulitan.

2. Pengertian Bank Syariah Indonesia.

Dalam bahasa latin kata Bank berarti *banco* dengan arti bangku atau meja. Kata *banco* mengarah kepada kata *counter* atau tempat penukaran uang ini terjadi pada abad ke 12 oleh sebab itu maka sebenarnya Bank berfungsi sebagai tempat menitipkan maupun penyimpanan dengan aman.

“Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.” Pernyataan ini terdapat dalam Undang Undang RI Nomor . 10 Tahun 1998 pasal 1 tentang perbankan . Maka Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang kegiatannya menjalankan usaha dengan menggunakan prinsip syariah dan bank syariah berdasarkan jenisnya terdapat dua lembaga diantaranya BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) dan BUS (Bank Umum Syariah). Dalam kegiatannya bank syariah tetap berpatokan dengan syariat islam dan pada kegiatannya tidak ada menetapkan sistem bunga.

Bank Syariah menurut Sudarsono ialah “lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang berpedoman pada prinsip prinsip syariah”. Bank Syariah indonesia merupakan bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan terkhusus perbankan syariah . Bank ini diresmikan di tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H berdasarkan masehi yaitu pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB . Bank syariah indonesia ialah hasil dari penggabungan Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, Bank Syariah Mandiri, serta BRI Syariah menjadi Satu.

3. Penilaian Kinerja

Dalam KBBI Penilaian kinerja mempunyai arti yaitu kinerja merupakan sesuatu yang di peroleh atau prestasi yang ditunjukkan. Kinerja ialah kemampuan kerja yang ditunjukkan dengan hasil kerja.

Penilaian kinerja menurut beberapa diantaranya sebagai berikut :

1. Menurut Siegal, et al. Penilaian kinerja merupakan penentuan secara bertahap efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi serta karyawannya sesuai sasaran, kriteria dan standar yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Menurut Basri dan Rivai penilaian kinerja adalah kajian sistematis perihal keadaan kinerja karyawan yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan serta dilaksanakan secara formal.

Dalam penilaian kinerja terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya yaitu :

a. Indikator penilaian kinerja

Indikator penilaian kinerja dilihat dari standar kinerja yang merupakan standar berdasarkan sifat, dan berdasarkan hasil, berdasarkan perilaku.

b. Metode penilaian kinerja

Dalam metode penilaian terdapat lima hal yang dicakup, yaitu acceptability (dapat diterima), sensitivity (dapat membedakan hasil kerja), relevance (kesesuaian hasil dan tujuan), reability (dapat dipercaya), dan practically (meningkatkan produktivitas).

- c. Penilaian
Penilaian ditetapkan berdasarkan persoalan apakah hasil penilaian objektif atau tidak.

Pelaksanaan Penilaian kinerja
- d. Pelaksanaan ini terdiri dari dua hal yaitu :
 - a) waktu pelaksanaan dan
 - b) konteks pelaksanaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif disebabkan karena penelitian ini berupaya mendeskripsikan sebuah peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi pada saat ini. Dengan metode ini diharapkan dapat menggambarkan peran *Web Costumer Satisfaction Survey* terhadap penilaian kinerja karyawan BSI KCP Medan Pulo Brayon dimana aplikasi ini dianggap berperan dalam mengevaluasi kinerja karyawan.

Penggunaan metode analisis deskriptif, untuk menjelaskan serta mendeskripsikan kenyataan yang ada. Data primer adalah data yang digunakan dalam penelitian ini artinya yaitu data ini data yang belum ada sumbernya, sehingga peneliti harus menggunakan beberapa instrumen penelitian guna mendapatkan data tersebut dan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dengan salah satu narasumber (Tanjung & Devi, 2013). Data yang didapat dari hasil wawancara dengan dideskriptikan secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada saat ini Bank Syariah Indonesia meningkatkan kualitasnya dibidang digital untuk mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi serta penilaian lainnya. Bank syariah menghadirkan sederet solusi untuk mempermudah nasabahnya salah satunya dengan menciptakan fitur *service ultimate* yaitu website yang dapat diakses menggunakan *smartphone* di antaranya website penilaian kinerja karyawan. atau yang di kenal dengan *Costumer Satisfaction Survey* Pada website ini nasabah dapat menilai kinerja karyawan dengan cara menscan barcode yang tersedia di meja teller, *costumer service*, maupun di meja tulis nasabah. Dan pada saat ini BSI KCP Pulo Brayon sebagai kantor cabang juga sudah menerapkan penggunaan website tersebut dalam penilaian kinerja karyawannya.

Fitur fitur yang terdapat pada website *Costumer Satisfaction Survey* Bank Syariah Indonesia

1. Barcode

Barcode merupakan data optik yang dikumpulkan agar dapat dibaca oleh mesin. Maka pada saat ingin menilai maka nasabah harus menscan barcode yang telah tersedia menggunakan *smartphone* masing masing. Barcode ini berfungsi sebagai pengganti alamat website dimana ketika telah menscan maka kita akan terhubung langsung ke alamat website tersebut



2. Pilihan karyawan

KCP MEDAN PULO BRAYAN
Jl. Yos Sudarso Komplek Mega Glugur Mas No. 3-4, Medan, Sumatera Utara.

Bagikan pengalaman anda terhadap layanan kami

| | |
|---|--|
|  | Pimpinan Berikan penilaian terhadap pelayanan Pimpinan pada outlet KCP MEDAN PULO BRAYAN |
|  | Teller Berikan penilaian terhadap pelayanan Teller pada outlet KCP MEDAN PULO BRAYAN |
|  | Customer Service Berikan penilaian terhadap pelayanan Customer Service pada outlet KCP MEDAN PULO BRAYAN |
|  | Security Berikan penilaian terhadap pelayanan Security pada outlet KCP MEDAN PULO BRAYAN |
|  | Fasilitas Berikan penilaian terhadap Fasilitas pada outlet KCP MEDAN PULO BRAYAN. |

Pada tampilan ini terdapat menu pilihan karyawan yang ingin di nilai diantaranya:

1) Pimpinan

Terdiri dari

- a. *Brance Manager*
- b. *Brance Operation and Service Manager*

KCP MEDAN PULO BRAYAN
Jl. Yos Sudarso Komplek Mega Glugur Mas No. 3-4, Medan, Sumatera Utara.

[Kembali](#)

Pilih Petugas yang akan dinilai

| | |
|---|--|
|  |  |
| Julperi Simarmata Branch Operation and Service Manager | Retnadi Irawan Branch Manager |

2) Teller



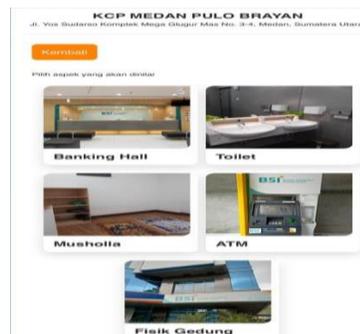
3) *Costumer Service Representative*



4) Satpam

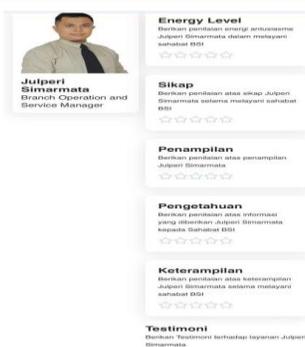


5) Fasilitas



3. Menu pemberian penilaian

Pada menu ini ketika telah memilih pilihan yang akan dinilai baik karyawan mau pun fasilitas maka akan muncul tampilan penilaian dengan memberikan bintang pada setiap karakteristik penilaian serta memberikan kritik maupun saran



Tabel 1. Perumusan penilaian dengan web customer satisfaction survey

| Indikator | Rating | Skor |
|--------------|--------|--------|
| Energy Level | 1 | 10-20 |
| | 2 | 30-40 |
| | 3 | 50-60 |
| | 4 | 70-80 |
| | 5 | 90-100 |
| Sikap | 1 | 10-20 |
| | 2 | 30-40 |
| | 3 | 50-60 |
| | 4 | 70-80 |
| | 5 | 90-100 |
| Penampilan | 1 | 10-20 |
| | 2 | 30-40 |
| | 3 | 50-60 |
| | 4 | 70-80 |
| | 5 | 90-100 |
| Pengetahuan | 1 | 10-20 |
| | 2 | 30-40 |
| | 3 | 50-60 |
| | 4 | 70-80 |
| | 5 | 90-100 |
| Keterampilan | 1 | 10-20 |
| | 2 | 30-40 |
| | 3 | 50-60 |
| | 4 | 70-80 |
| | 5 | 90-100 |

A. Cara Memberi Penilaian Menggunakan WEB Customer Satisfaction Survey

Setelah mengetahui fitur-fitur yang ada di web tersebut maka ketika ingin memberi penilaian kita harus mengikuti beberapa langkah yaitu

1. Scan barcode yang tersedia baik di meja teller, costumer service maupun di meja nasabah menggunakan smartphone yang dimiliki
2. Kemudian akan muncul pilihan bagian bagian atau jabatan jabatan yang ingin di beri penilaian. Misalnya ingin memberi penilaian kepada pimpinan maka akan muncul yang menempati jabatan sebagai pemimpin
3. Setelah muncul. Jika ada dua pilihan maka pilih salah satu sesuai dengan nama yang ingin di beri penilaian
4. Setelah itu maka akan muncul tampilan kategori penilaian yang harus di nilai
5. Selanjutnya kita harus memberikan bintang sesuai dengan penilaian kita terhadap kinerja karyawan tersebut.

B. Peran WEB Costumer Satisfaction Survey Dalam Penilaian Kinerja Karyawan

Setelah menentukan penilaian yang sesuai dengan pendapat nasabah maka hasil penilaian nasabah akan terlihat pada aplikasi khusus bagi pimpinan cabang maka skor akan diakumulasikan sesuai dengan berapa skor yang didapat pada setiap penilaian bagi karyawan tersebut. Setelah skor keluar dari aplikasi tersebut akan terlihat karyawan mana yang mendapat nilai rendah. Maka setiap bulannya akan di lakukan evaluasi terhadap penilaian yang masuk bagi setiap karyawan. Ketika karyawan mendapat nilai rendah artinya nasabah menganggap kinerjanya kurang memuaskan . maka pimpinan harus mengambil tindakan seperti memberi penyuluhan bagi setiap karyawan agar membenahi sikap dan prilakunya terhadap nasabah

Karena ketika sikap karyawan buruk maka nasabah akan memandang buruk perusahaan. Disinilah peran saran dan kritik nasabah di butuhkan untuk membenahi citra perusahaan.

Ini artinya peran kepuasan pelanggan atau costumer satisfaction sangat besar bagi perusahaan diantaranya yaitu agar dapat memahami lebih baik tentang kebutuhan dan keluhan nasabah, agar dimasa yang akan datang perusahaan dapat memperbaiki kesalahan dan dapat meningkatkan kualitas produk serta standar layanan

C. Manfaat Dan Keuntungan Penggunaan WEB Saticfaction Costumer Survey Bagi Perusahaan

Dengan adanya layanan ini perusahaan dapat dengan mudah memantau kepuasan nasabah, saran nasabah, serta menjaga pendapatan profitabilitas, selain itu terdapat beberapa manfaat yang dapat di rasakan perusahaan diantaranya :

1. Memperoleh dampak yang positif pada loyalitas pelanggan/nasabah
2. Reputasi kualitas produk dan pelayanan perusahaan akan menjadi lebih baik di mata konsumen maupun nasabah
3. Dengan penggunaan metode ini di masa depan perusahaan akan mendapatkan keuntungan, khususnya dengan melakukan reorder, cross selling, dan up selling

Selain ketiga manfaat diatas ada beberapa keuntungan perusahaan dalam menggunakan costumer satisfaction yaitu sebagai berikut

1. feedback (Umpan Balik)

Dengan adanya survei ini perusahaan akan mendapatkan feedback (umpan balik) mengenai informasi yang berkaitan dengan pelanggan. Perusahaan akan tahu dan segera merancang aspek layanan apa yang harus segera ditingkatkan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Priorities (Prioritas)

Dengan metode Survei terhadap kepuasan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan. Hasil survei yang menunjukkan kinerja yang buruk akan membuat perusahaan meningkatkan kualitas kerja dengan melakukan proses menggunakan teknologi informasi.

3. Listening (Mendengarkan)

mengapresiasi pandangan pelanggan tentang produk dan kualitas pelayanan perusahaan juga dapat di lakukan dengan penggunaan metode Survei terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hal ini dapat menunjukkan bahwa suatu perusahaan telah siap untuk mendengarkan keluhan serta saran dari setiap pelanggan

4. Understanding (Memahami)

Beberapa karyawan sering kali merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan tidak sejalan dengan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan harus memantau pentingnya membangun sifat dan sikap yang difokuskan untuk pelanggan.

5. Retention (Penyimpanan)

Dengan adanya hasil dari survei kepuasan pelanggan maka perusahaan harus dapat meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya. Karena dengan adanya hasil survei yang rendah dan buruk maka perusahaan harus siap terhadap resiko yang buruk yaitu pelanggan beralih ke perusahaan yang lain.

6. Progress (Kemajuan)

Pada suatu titik waktu tertentu dan selama jangka waktu tertentu dengan hasil survei kepuasan pelanggan perusahaan dapat mengukur hasil setiap program serta memberikan gambaran tentang pandangan pelanggan. Dengan mengajukan pertanyaan yang sama di setiap survei maka akan terlihat setiap kemajuan yang telah dicapai.

KESIMPULAN

Pada saat ini perbankan syariah sedang mengalami pertumbuhan dan perkembangan bisnis yang pesat, oleh karenanya pada saat ini di dalam bisnis perbankan syariah persaingan semakin ketat dan kompetitif. Keadaan ini membuat institusi perbankan syariah terdorong untuk terus melakukan perbaikan dari sisi peningkatan kualitas pelayanan ,inovasi produk, manajemen pengelolaan, serta peningkatan market share (pangsa pasar). Maka dari itu harus ada upaya yang harus disiapkan perbankan syariah serta menyempurnakan strategi-strategi bisnisnya dalam era digital seperti saat ini agar selalu bisa bertahan dalam persaingan dalam dunia bisnis perbankan.

Selama ini penilaian kinerja karyawan yang dilakukan Bank Syariah KCP Pulo Brayan masih menggunakan laporan kerja harian karyawan namun penilaian kinerja tersebut tidak memiliki standar yang cukup jelas dan terukur serta tidak adanya feedback serta kental akan unsur formalitas, dan subjektif. Sedangkan dengan penggunaan web Customer Satisfaction Bank dapat mempermudah penilaian serta mendapatkan manfaat yang dapat memajukan Bank diantara manfaat tersebut yaitu :

Memperoleh dampak yang positif pada loyalitas pelanggan/nasabah

Reputasi kualitas produk dan pelayanan perusahaan akan menjadi lebih baik di mata konsumen maupun nasabah

Dengan penggunaan metode ini di masa depan perusahaan akan mendapatkan keuntungan, khususnya dengan melakukan reorder, cross selling, dan up selling

Untuk mengatasi keluhan dari nasabah terhadap kinerja karyawan maka penulis

mengusulkan agar tetap meningkatkan penggunaan Customer Satisfaction Survey.

Web Customer Satisfaction Survey diharapkan dapat memberikan jawaban dari kebutuhan perusahaan mengenai metode penilaian kinerja karyawan yang bersifat objektif. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban atas kebutuhan perusahaan terhadap penilaian kinerja karyawan yang memiliki standar dan feedback

DAFTAR REFERENSI

Cindi Ismi Januari, Hamidah Nayati, Ika Ruhana (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Prestasi Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 24 Nomor 2 Juli 2015, 2.

Maulida Nurhidayati, Novi Kurnia Cahyani. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Journal of Islamic Banking And Finance* Volume 1 Nomor 2 Juli-Desember 146-157

Cahyo Halim Istiqlal. Penilaian Kinerja Perbankan Syariah Dengan Metode Balanced Scorecard.

Jurnal ekonomi islam Volume III No 2 Desember 2009, 171.

<https://serviceultimaterace.bankbsi.co.id/css/?outlet=ID0010270>

Siti Noni Evita, Wa Ode Zusnita Muizu, dkk (2017). Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale Dan Management By Objectives. *Pekbis Jurnal* Volume 9 Nomor 1 Maret 2017, 18-32

Hernawati, Ahmad Yani (2020). Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang. *Jurnal Inovasi dan Sains Teknik Elektro* Volume 1 Nomor 2 November 2020.

Indria Hangga Rani, Mega Maya Sari. Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* Volume 3 Nomor 2 2015, 164-170

Devi Fitria Wilandari, Denok Sunarsi, dkk (2021). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jaya Mandiri Rekabuana Di Cilandak. *Jurnal Ekonomi Efektif* Volume 3 Nomor 2 Januari 2021.

Febrina Aulia Prasasti, M. Parulian Hutagaol, M. Joko Affandi (2016). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran Melalui Faktor Pendorong Motivasi. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* Volume 2 Nomor 3 September 2016.