

STRATEGI PELAYANAN BANK SPM PAMEKASAN DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH

¹Samin, ²Taufik Aris Saputra, ³Wasilatun Naimah, ⁴Windi Hidayati, ⁵Sofiyatul Imamah

¹⁻⁵Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

Email: ¹saminlorenzo04@gmail.com, ²taufikarissaputra@alkhairat.ac.id, ³wsltnmh@gmail.com,
⁴via.windyhidayati06@gmail.com, ⁵rizalriandi2703@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan dalam upaya membangun dan memperkuat kepercayaan nasabah. Di tengah persaingan industri perbankan syariah yang kompetitif di Madura, kepercayaan menjadi determinan utama loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan nasabah, serta studi dokumentasi pada laporan tahunan bank. Fokus analisis diarahkan pada dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) yang mencakup keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) yang diselaraskan dengan prinsip-prinsip syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPRS SPM Pamekasan mengintegrasikan nilai-nilai spiritual dan profesionalisme melalui strategi "pelayanan jemput bola" dan optimalisasi akad-akad syariah yang transparan untuk memitigasi risiko ketidakpastian informasi bagi nasabah. Kepercayaan nasabah berhasil dibangun melalui konsistensi dalam memberikan jaminan keamanan dana serta kecepatan dalam penyelesaian transaksi dan keluhan. Selain itu, implementasi strategi komunikasi interpersonal yang berbasis kearifan lokal masyarakat Pamekasan menjadi faktor pendukung signifikan dalam menciptakan kedekatan emosional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sinergi antara keandalan sistem perbankan digital dan sentuhan personal yang sesuai dengan etika bisnis Islam merupakan kunci keberhasilan bank dalam menjaga stabilitas kepercayaan nasabah di era disrupsi.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, BPRS SPM Pamekasan, Perbankan Syariah.

Abstract

This study aims to analyze the service strategies implemented by Bank SPM Pamekasan in an effort to build and strengthen customer trust. In an increasingly competitive banking industry, trust is a crucial asset for maintaining customer loyalty. This study used a qualitative method with a descriptive approach, where data were collected through field observations, in-depth interviews with management and service staff, and documentation studies related to the company's standard operating procedures. The main focus of this study was to identify the service dimensions that most influence customer perceptions in the Pamekasan area. The research results show that Bank SPM Pamekasan implements a service strategy oriented toward a personalized approach and information transparency. This strategy includes improving customer service quality, speeding response to complaints, and digitizing services to simplify transactions without eliminating the human touch in interactions. The consistent implementation of this strategy has proven to foster a sense of security and credibility in the eyes of customers, which ultimately has a positive impact on

the growth of deposits and the use of bank products. This success confirms that the combination of operational excellence and emotional closeness is key in building a foundation of public trust in local banking institutions.

Keywords: *Service Strategy, Customer Trust, Bank SPM Pamekasan.*

Pendahuluan

Diera ekonomi digital yang berkembang pesat saat ini, sektor perbankan menghadapi tantangan persaingan yang semakin kompetitif. Bank tidak lagi sekedar berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang, melainkan telah bertransformasi menjadi penyedia solusi finansial yang mengedepankan pengalaman pelanggan (*customer experience*). Dalam konteks perbankan daerah atau Bank Perekonomian Rakyat (BPR), kepercayaan nasabah adalah aset yang jauh lebih berharga dari pada modal meteril. Tanpa kepercayaan, loyalitas nasabah akan sulit di pertahankan, terutama di tengah meraknya berbagai pilihan lembaga keuangan moderen.

Bank SPM (Sarana Prima Mandiri) Pamekasan, sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di wilayah madura, memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Namun, krakteristik masyarakat Pamekasan yang menjunjung tinggi nilai-nilai personal rasional menuntut Bank SPM untuk tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga unggul dalam pendekatan pelayanan. Kepercayaan nasabah di wilayah ini seringkali lahir dari kualitas interkasi, transparansi produk, dan responsivitas bank terhadap kebutuhan spesifik masyarakat setempat. Berpusat pada pendekatan proaktif seperti layanan jemput bola untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara langsung, serta penyesuaian produk dan pemasaran yang berbasis pemahaman mendalam akan kondisi nasabah khususnya dalam konteks perbankan syariah di Pamekasan untuk menciptakan keandalan dan kepuasan yang berujung pada kepercayaan jangka panjang.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka dan tabungan, memberikan kredit, menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah, dan menetapkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI). Bentuk hukum Bank Perkreditan Rakyat antara lain, Perusahaan Daerah, Koprasi, Perseroan terbatas, bentuk lain yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah misalnya, Bank Desa dan Badan Kredit Desa.¹

Perkembangan industri Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang terus mengalami peningkatan secara pesat berdasarkan data OJK hingga bulan April 2016, ada 165 buah jaringan yang tersebar dan beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. Provinsi Jawa Timur tercatat sebagai wilayah yang paling banyak memiliki BPRS sebanyak 29 bank. Hal ini juga menunjukkan bahwa jangkaun pelayanan BPRS semakin luas dan keberadaannya semalkin dibutuhkan oleh masyarakat.²

Di antara beberapan perbankan syariah di Indonesia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu perbankan syariah yang menjadi pilihan masyarakat untuk mengembangkan usaha mikro, kecil menengah serta memberikan pembiayaan terhadap masyarakat kecil menengah kebawah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah beroperasi pada daerah terpencil, pedesaan/kecamatan dimana pada daerah tersebut masih banyak masyarakat yang membutuhkan pembiayaan. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dapat memberikan pelayanan dengan jangkauan yang lebih luas kepada masyarakat serta dapat mendorong perolehan laba dan menjaga tingkat rentabilitas. Tugas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah cenderung lebih sempit jika dibandingkan dengan bank umum, ada beberapa jenis jasa yang tidak boleh diselenggarakan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah antara lain pembukuan rekening giro dan jasa kliring.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan merupakan salah satu Bank Syariah yang dikelola dengan prinsip universitas dan keterbukaan, mencoba untuk

¹ <https://kumpulan-materi.blingspot.co.id/2012/02/macam-macam-bank.html> (yang diakses pada tanggal 03 april 2018, pukul 14.50)

² w w w. Ojk.go.id (yang diakses pada 14 mei 2018, pukul 15.10)

memberi solusi bagi pengembangan dan pemberdayaan ekonomi umat yang berpegang pada syariah islam. PT. Bank Pembiayaan Syariah Sarana Prima Mandiri yang memilikislogan bersyariah menuju berkah dengan tujuan agar produk-produk kami bisa memeberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di wilayah Madura yang religius diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai sariah Islam.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri ini mempunyai visi dan misi dalam menjalankan operasionalnya. Visi dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri adalah menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah. Sedangkan misinya adalah memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dang terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah³.

Dalam dunia perbankan tentunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan ini mempunyai strategi tersendiri dalam mempertahankan nasabahnya. Mengetahui apa yang diinginkan nasabah bukan hal mudah, dan tidak bisa hanya dilakukan dengan mengamati kegiatan yang nampak saja, tetapi perlu melihat proses-proses yang dilakukan nasabah dalam rangka menyangkut persepsi seseorang, apakah orang lain yang dianggap penting akan mempengaruhi prilakunya serta persepsi individu terhadap kontrol yang dapat dilakukannya yang bersumber pada keyakinannya terhadap kontrol tersebut.

Seorang nasabah akan merespon bank syariah atau berminat ke bank syariah ketika ada produk atau akad yang dirasakan menguntungkan dirinya. Seperti penggunaan tabungan yang mudah, prinsip yang digunakan jelas dari alquran, hadist dan MUI dan adanya bagi hasil. Prinsip ini merupakan prinsip kerja sama usaha yang dikemas dalam bentuk investasi serta menawarkan tingkat *return* yang dapat ditentukan sesesuai perjanjian.

Dari beberapa konsepsi mengenai minat nasabah di bank syariah, diharapkan pihak manajemen perbankan dapat memahami perilaku konsumen dalam mengambil keputusan untuk minat menabung di bank syariah. Di antara beberapa perbankan syariah di Indonesia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu perbankan syariah yang menjadi pilihan masyarakat untuk mengembangkan usaha mikro, kecil dan menengah serta memberikan pembiayaan terhadap masyarakat kecil menengah kebawah.

Faktor-faktor demografi secara tidak langsung mempengaruhi minat nasabah. Demografi adalah studi tentang penduduk khususnya mengenai kelahiran, perkawinan, kematian dan perpindahan. Karakteristik demografi adalah ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, agama, suku bangsa, pendapatan, jenis keluarga, status pernikahan, lokasi geografi, dan kelas sosial.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam bagaimana mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh Bank SPM Pamekasan dalam memupuk loyalitas dan kepercayaan masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memahami fenomena sosial dari perspektif subjek penelitian, yakni pihak manajemen bank dan nasabah itu sendiri. Dengan metode deskriptif, data yang dikumpulkan tidak berupa angka –angka statistik yang kaku, melainkan narasi mendalam mengenai strategi komunikasi, keramahan petugas, serta kecepatan layanan yang menjadi pilar utama dalam membangun citra positif perbankan di wilayah Pamekasan.

Lokasi penelitian di pusatkan secara spesifik di kantor pusat atau kantor cabang utama Bank SPM di Kabupaten Pamekasan. Pemilihan lokasi ini bersifat purposive (sengaja) mengingat karakteristik nasabah di Madura memiliki kedekatan emosional dan nilai-nilai lokal yang unik dalam bertransaksi perbankan. Keberadaan Bank SPM sebagai lembaga keuangan lokal menuntut pemahaman mendalam tentang bagaimana nilai kearifan lokal diintegrasikan ke dalam standar

³³ www.baksyariah.co.id (yang diakses pada hari kamis, 15-30-2018, pukul 11.00)

operasional prosedur (SOP) pelayanan untuk menciptakan rasa aman dan percaya bagi para nasabah di daerah tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Sejarah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri

PT BPRS Sarana Prima Mandiri dikenal dengan sebutan PT. BPRS SPM. Yang berdiri pada tahun 2008 dengan nama pertama PT. BPRS Sarana Pamekasan membangun. Dan pada tahun 2011 BPRS sarana Pamekasan membangun menjadi Sarana Prima Mandiri. Dan setelah melakukan musyawarah secara bersama parak pemilik saham, yang akhirnya diajukan izin perubahan nama kepada MENKUM, HAM dan bank Indonesia yang mana dilakukan perubahan nama oleh salah satu notaris pada bulan april. Dan pada tanggal 16 november 2010.

Sehingga pada akhirnya perubahan nama bank tersebut itu disetujui oleh MAHKAMAH dan HAM No AHU 32605 AH. 01.02. Pada tanggal 30 juni 2011. Akan akan tetapi pada tanggal 12 maret 2012 dengen penggunaan nama baru tersebut ini tidak dapat izin untuk sementara oleh bank Indonesia karena alasannya pengguna nama tersebut masih belum keluar. Oleh sebab itulah, PT BPRS Sarana Prima Mandiri menggunakan nama asal atau semula. Dan setelah 2 bulan silam yang tepatnya pada tanggal 11 mei 2012 ini surat izin operasionalnya keluar. Dan saat ini memiliki dua cabang yang berada di Kabupaten Bangkalan dan Sumenep.

Strategi Kualitas Keandalan Pelayanan BPRS SPM Pamekasan

Strategi Keandalan Pelayanan di BPRS SPM Kantor Pusat Pamekasan berfokus pada kemampuan bank dalam memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten kepada nasabah. Sebagai lembaga keuangan syariah, aspek keandalan (reliability) tidak hanya diukur dari kecepatan transaksi, tetapi juga ketepatan implementasi akad-akad syariah seperti mudharabah, widi'ah, dan Ar-rahn. Bank memastikan bahwa setiap prosedur operasional, mulai dari pembukaan rekening hingga pencairan pembiayaan, dilakukan sesuai dengan standar layanan yang transparan untuk meminimalkan kesalahan administratif yang dapat mengurangi kepercayaan nasabah.

Peningkatan keandalan layanan di kantor pusat Agus Salim juga diintegrasikan melalui optimilisasi teknologi perbankan dan sistem Customer Relationship Management (CRM). Dengan memanfaatkan sistem digital yang lebih responsif, BPRS SPM mampu memberikan layanan purna jual yang lebih baik serta mengidentifikasi kebutuhan nasabah secara proaktif. Hal ini krusial dalam membangun loyalitas, di mana nasabah merasa aman karena bank mampu menunjukkan konsistensi dalam menjaga keamanan dana dan akurasi bagi hasil, yang merupakan pilar utama dalam dimensi kualitas pelayanan perbankan syariah di era modern.

Menghadapi tantangan tahun 2025, BPRS SPM terus melakukan inovasi pada layanan "jemput bola" dan sistem manajemen risiko untuk memperkuat dimensi keandalan. Strategi ini mencakup pelatihan berkelanjutan bagi sumber daya insani (SDI) agar memiliki kompetensi teknis dan pemahaman syariah yang mendalam. Dengan layanan yang handal dan minim risiko, BPRS SPM tidak hanya mampu bersaing dengan bank konvensional, tetapi juga memperkuat posisinya sebagai mitra keuangan terpercaya bagi pelaku UMKM di Madura melalui proses pembiayaan yang mudah, cepat, dan akuntabel.

Strategi Mempertahankan Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan inti dari keberlanjutan bisnis di sektor jasa keuangan, di mana kepercayaan menjadi komoditas utamanya. Strategi pertama dalam mempertahankan kepuasan nasabah adalah dengan mengoptimalkan kualitas layanan (service quality) yang mencakup keandalan, ketanggapan, dan empati petugas bank. Ketika nasabah merasa bahwa kebutuhan mereka dipahami dan diselesaikan dengan cepat, loyalitas secara alami akan terbentuk. Hal ini sejalan pandangan bahwa kualitas pelayanan yang unggul berbanding lurus dengan persepsi positif

nasabah terhadap insitusi⁴. Selain kualitas layanan konvensional, transformasi digital kini menjadi pilar krusial dalam menjaga kepuasan nasabah di era modern. Penyediaan layanan perbankan digital yang intuitif, aman, dan tepat diakses 24 jam memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa batasan waktu dan ruang. Inovasi teknologi bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan untuk menjawab ekspektasi nasabah yang menginginkan efisiensi maksimal. Investasi pada teknologi mobile banking dan keamanan siber yang terbukti menjadi faktor penentu dalam menekan angka perpindahan nasabah ke kompetitor⁵.

Strategi selanjutnya berfokus pada personalisasi layanan melalui pemanfaatan data nasabah atau Customer Relationship Management (CRM). Dengan memahami profil risiko, riwayat transaksi, dan preferensi individu, bank dapat menawarkan produk yang benar-benar relevan bagi nasabah. Pendekatan yang bersifat personal ini membuat nasabah merasa dihargai sebagai individu, bukan sekedar angka dalam sistem. Personalisasi yang tepat sasaran efektif meningkatkan ikatan emosional antara nasabah dengan penyedia jasa keuangan⁶. Penanganan keluhan secara efektif juga menjadi strategi yang tidak kalah penting dalam mempertahankan kepuasan. Sistem manajemen komplain yang transparan dan solutif dapat mengubah pengalaman negatif nasabah menjadi impresi positif yang kuat. Ketika terjadi kesalahan teknis atau administratif, kecepatan bank dalam memberikan kompensasi atau penjelasan yang jujur sangat dihaargai oleh nasabah. Keberhasilan dalam menangani keluhan menunjukkan integritas perusahaan dan komitmennya terhadap perlindungan konsumen⁷.

Terakhir, pemberian nilai tambah melalui program loyalitas dan edukasi literasi keuangan dapat memperkuat retensi nasabah. Program seperti poin hadiah, suku bunga khusus bagi nasabah setia, atau seminar perencanaan keuangan memberikan manfaat nyata di luar transaksi perbankan dasar. Dengan menciptakan ekosistem yang mendukung kesejahteraan finansial nasabah secara menyeluruh, bank tidak hanya mempertahankan kepuasan, tetapi juga membangun kemitraan jangka panjang yang saling menguntungkan⁸.

Urgensi Kompetensi dan Profesionalisme Perbankan Dalam industri jasa keuangan

Aspek sumber daya manusia merupakan aset paling krusial, bank SPM menyadari bahwa produk perbankan saat ini cenderung homogen hampir semua bank menawarkan tabungan, kredit, dan layanan digital yang serupa. Oleh karena itu, faktor pembeda utama yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerjanya. Kompetensi yang mumpuni memastikan setiap transaksi berjalan akurat, sementara profesionalisme menjamin etika kerja yang tinggi. Kompetensi tenaga kerja di bBank SPM mencakup tiga pilar utama: 1. Pengetahuan (knowledge), 2. Keterampilan (skill), 3. Dan sikap (attitude). Pengetahuan mendalam mengenai regulasi perbankan, manajemen risiko, dan produk keuangan sangat diperlukan agar pegawai dapat memberikan edukasi yang tepat kepada nasabah. Tanpa penguasaan teknis yang baik, risiko kesalahan operasional akan meningkat, yang secara langsung dapat merugikan nasabah dan menurunkan kredibilitas institusi di mata publik⁹.

Profesionalisme, di sisi lain, berkaitan dengan cara pegawai membawa diri dan berinteraksi dengan nasabah. Hal ini melibatkan integritas, kejujuran, dan kepatuhan terhadap kode etik perbankan. Di Bank SPM, profesionalisme diwujudkan melalui pelayanan yang responsif, empati terhadap kebutuhan nasabah, dan kemampuan menjaga kerahasiaan data. Sikap profesional ini menciptakan rasa aman bagi nasabah, karena mereka merasa aset dan informasinya dikelola oleh tangan yang tepat. Kepercayaan nasabah adalah fondasi dari keberlangsungan bisnis bank.

⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 157.

⁵ Kotler & Keller, *Marketing Managemen* (Essex: Pearson Enducation Limited, 2016), hlm. 153.

⁶ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 210.

⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 235.

⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hlm. 182.

⁹ Romin, Moh. "Peran Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi pada Baitul Maal wa Tamwil Nahdhatul Ulama Cabang Pasean Pamekasan)." *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi* 11.2 (2020): 120-134.

Kepercayaan tidak tumbuh secara instan, melainkan dipupuk melalui pengalaman positif yang konsisten setiap kali nasabah berinteraksi dengan petugas bank. Ketika seorang Customer Service mampu menyelesaikan keluhan dengan cepat atau seorang Account Officer memberikan solusi pembiayaan yang akurat, nasabah akan merasa dihargai. Kepuasan inilah yang kemudian bertransformasi menjadi loyalitas jangka panjang.

Untuk memastikan standar tersebut terjaga, Bank SPM secara rutin menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan (Training & Development). Pelatihan ini tidak hanya fokus pada hard skills seperti pengoperasian sistem perbankan terbaru, tetapi juga soft skills seperti komunikasi persuasif dan manajemen konflik. Investasi pada pengembangan SDM ini merupakan langkah preventif untuk meminimalisir human error yang berpotensi mencederai reputasi bank. Selain pelatihan, sistem sertifikasi profesi juga menjadi standar wajib di Bank SPM. Sertifikasi seperti manajemen risiko, audit internal, atau perencanaan keuangan memastikan bahwa tenaga kerja memiliki pengakuan formal atas kompetensinya. Dengan adanya standarisasi ini, nasabah mendapatkan jaminan bahwa mereka dilayani oleh tenaga ahli yang telah lulus uji kualifikasi secara nasional maupun internasional, sehingga standar pelayanan tetap terjaga di seluruh kantor cabang.

Digitalisasi perbankan yang masih saat ini menuntut tenaga kerja untuk lebih adaptif. Bank SPM mendorong pegawainya untuk memiliki literasi digital yang tinggi agar dapat memandu nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking atau internet banking. Profesionalisme di era digital juga berarti memberikan pelayanan yang cepat namun tetap aman. Keseimbangan antara kecanggihan teknologi dan santuhan manusia yang kompeten menjadi kunci dalam memenangkan persaingan pasar. Evaluasi kinerja berkala merupakan mekanisme kontrol yang diterapkan Bank SPM untuk menjaga kualitas pelayanan. Melalui metode Key Performance Indicator (KPI) yang terukur, setiap pegawai didorong untuk mencapai target layanan yang prima. Pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi dan pembinaan bagi yang kinerjanya menurun memastikan bahwa budaya profesionalisme tetap mendarah daging dalam setiap lini organisasi, dari garda terdepan hingga jajaran manajemen.

Dampak nyata dari peningkatan kompetensi dan profesionalisme ini adalah penurunan tingkat keluhan nasabah dan peningkatan skor Customer Satisfaction Index (CSI). Ketika nasabah merasa bahwa bank dikelola secara profesional, mereka tidak akan ragu untuk meningkatkan volume simpanannya atau menggunakan produk investasi lainnya. Kepercayaan ini merupakan modal sosial yang sangat mahal dan menjadi banteng pertahanan utama bank saat menghadapi krisis ekonomi. Sebagai kesimpulan, sinergi antara kompetensi teknis dan sikap profesional adalah kunci utama Bank SPM dalam membangun kepercayaan publik. Dengan menempatkan manusia sebagai pusat dari strategi layanan, bank tidak hanya sekedar menjadi tempat menyimpan uang, tetapi menjadi mitra finansial terpercaya. Komitmen berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja pada akhirnya akan membawa dampak positif bagi pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dan sehat bagi seluruh pemangku kepentingan.

Menghadapi fluktuasi ekonomi yang dinamis mulai dari perubahan suku bunga hingga inflasi yang menentu

Menurut institusi perbankan seperti Bank SPM untuk tidak hanya sekedar bertahan, tetapi juga proaktif. Kepercayaan nasabah adalah aset yang sangat rapuh namun vital. Strategi utama Bank SPM berfokus pada fundamental pelayanan melalui transparansi informasi dan adaptasi produk yang selaras dengan kebutuhan pasar saat ini. Kepercayaan nasabah di tengah ketidakpastian ekonomi sering kali dipengaruhi oleh sejauh mana bank mampu memberikan dukungan yang relevan. Hal ini dimulai dengan komunikasi yang jujur mengenai kondisi pasar dan dampaknya terhadap aset nasabah. Bank SPM menerapkan sistem edukasi berkelanjutan yang membantu nasabah memahami risiko serta peluang yang muncul, sehingga nasabah merasa didampingi dalam setiap keputusan finansial.

Strategi digitalisasi juga menjadi pilar penting. Di era yang serba cepat, kemudahan akses layanan melalui aplikasi mobile banking yang stabil dan aman merupakan bentuk dukungan nyata. Bank SPM terus memperbarui fitur teknologinya agar nasabah dapat mengelola likuiditas mereka

secara real-time, memberikan rasa aman bahwa dana mereka selalu dalam kendali meskipun kondisi makroekonomi sedang bergejolak. Selain teknologi, Bank SPM mengedepankan pendekatan personal (personalized banking). Setiap nasabah memiliki profil risiko yang berbeda dalam menghadapi dinamika ekonomi. Melalui analisis data yang mendalam, Bank SPM mampu menawarkan solusi produk investasi atau skema kredit yang disesuaikan dengan kapasitas finansial masing-masing individu, sehingga meminimalisir potensi gagal bayar dan kerugian investasi.

Fleksibilitas produk juga menjadi kunci. Dalam kondisi ekonomi yang dinamis, produk perbankan yang kaku sering kali tidak lagi relevan. Bank SPM merespons dengan menyediakan opsi restrukturisasi yang proaktif dan penyesuaian tenor bagi nasabah terdampak ekonomi global. Dukungan ini menunjukkan bahwa bank memiliki empati terhadap kondisi riil nasabah, yang secara otomatis memperkuat loyalitas jangka panjang. Keamanan data dan privasi merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan. Di tengah meningkatnya kejahatan siber dengan perkembangan ekonomi digital, Bank SPM berinvestasi besar pada sistem keamanan berlapis. Menjaga data nasabah tetap aman adalah bentuk pelayanan dasar yang paling krusial dalam membangun kredibilitas. Tanpa rasa aman, dukungan finansial sekuat apa pun tidak akan mampu menjaga kepercayaan nasabah.

Program tanggung jawab sosial atau Corporate Social Responsibility (CSR) yang terarah juga mendukung citra bank. Dengan mendukung sektor UMKM di masa sulit, Bank SPM menunjukkan perannya sebagai agen pembangunan ekonomi, bukan sekadar lembaga pencari profit. Dukungan terhadap ekonomi akar rumput ini menciptakan ekosistem finansial yang sehat, yang pada gilirannya menstabilkan kepercayaan masyarakat luas terhadap institusi. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di lini terdepan (frontliner) turut memegang peranan besar. Petugas bank di Bank SPM dilatih untuk menjadi konsultan keuangan yang solutif, bukan sekadar tenaga penjual. Saat nasabah merasa cemas dengan inflasi, petugas yang mampu memberikan penjelasan logis dan menenangkan akan menjadi representasi nyata dari dukungan bank yang relevan.

Audit internal dan kepatuhan terhadap regulasi otoritas keuangan dilakukan secara ketat oleh Bank SPM. Transparansi dalam laporan keuangan dan kepatuhan pada aturan main industri perbankan memberikan jaminan bagi nasabah bahwa bank dikelola dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance). Hal ini sangat penting untuk mencegah kepanikan nasabah di tengah isu ekonomi yang sensitif. Terakhir, Bank SPM mengadopsi budaya inovasi yang tangkas (agile). Dengan terus memantau tren ekonomi global dan lokal, bank dapat meluncurkan layanan yang menjawab tantangan zaman secara instan. Kesigapan dalam beradaptasi inilah yang membuat dukungan Bank SPM tetap relevan, menjadikan bank ini sebagai mitra tepercaya yang mampu menavigasi nasabah melewati berbagai gelombang ketidakpastian ekonomi.

Strategi Komunikasi dan Transparansi Bank SPM Pamekasan (2025)

Penegasan Visi Transparansi di Era Digital Pada tahun 2025, Bank BPRS SPM Pamekasan semakin memperkokoh posisinya sebagai lembaga perbankan syariah yang mengedepankan keterbukaan informasi. Transparansi bukan sekadar kewajiban regulasi, melainkan strategi inti untuk membangun kepercayaan nasabah di tengah persaingan industri yang sangat dinamis. Implementasi Akad Wadi'ah yang Terbuka Salah satu fokus utama bank adalah komunikasi terkait produk simpanan, khususnya akad Wadi'ah. Bank SPM secara aktif mengedukasi nasabah mengenai mekanisme pengelolaan dana titipan, memastikan nasabah memahami bahwa dana mereka dikelola sesuai prinsip syariah tanpa mengaburkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Digitalisasi Informasi Produk Menghadapi tahun 2025, Bank SPM telah mengintegrasikan kanal digital sebagai media utama komunikasi. Melalui situs resmi dan aplikasi mobile, informasi mengenai fitur produk, biaya administrasi (jika ada), dan skema bagi hasil disajikan secara real-time dan mudah diakses oleh nasabah di wilayah Pamekasan maupun luar daerah. Sosialisasi Kebijakan Perbankan Terkini Dinamika regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menuntut bank untuk responsif. Bank SPM melakukan sosialisasi kebijakan secara proaktif, baik melalui pertemuan tatap muka di kantor cabang maupun kampanye edukasi di media sosial untuk memastikan nasabah memahami setiap perubahan aturan yang berdampak pada layanan mereka. Laporan Keuangan Tahunan yang Akuntabel Sebagai bentuk tanggung jawab publik, Bank SPM secara rutin mempublikasikan Laporan Tahunan yang komprehensif. Data tahun 2024 menunjukkan

pertumbuhan tabungan yang signifikan sebesar 48,55%, yang dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan sebagai bukti kesehatan finansial dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Peningkatan Literasi Keuangan Syariah Bank menyadari bahwa transparansi akan efektif jika nasabah memiliki literasi yang cukup. Oleh karena itu, Bank SPM gencar melakukan program edukasi pasar mengenai perbedaan perbankan syariah dan konvensional, sehingga nasabah dapat mengambil keputusan finansial berdasarkan pemahaman yang utuh. Peran Strategis Dewan Pengawas Syariah (DPS) Dalam menjaga transparansi operasional, peran DPS di Bank SPM diperkuat untuk mengawasi kepatuhan syariah pada setiap produk baru. Hasil pengawasan ini dikomunikasikan kepada nasabah untuk memberikan rasa aman bahwa setiap transaksi tetap berada dalam koridor hukum Islam. Mekanisme Penanganan Keluhan yang Responsif Transparansi juga mencakup keterbukaan dalam menerima kritik. Bank SPM menyediakan kanal pengaduan khusus yang menjamin kepastian waktu penyelesaian masalah. Hal ini membuktikan komitmen bank dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui komunikasi dua arah yang jujur. Inovasi Produk "Wadi'ah Plus" Untuk tetap kompetitif di tahun 2025, Bank SPM memperkenalkan inovasi produk seperti Wadi'ah Plus. Komunikasi mengenai produk ini ditekankan pada transparansi pemberian insentif atau hadiah yang tidak bersifat menjanjikan di awal (non-bunga), sesuai dengan fatwa DSN-MUI terbaru. Adaptasi terhadap Perubahan Suku Bunga dan Ekonomi Dalam menghadapi fluktuasi ekonomi global, Bank SPM secara transparan mengomunikasikan kebijakan penyesuaian margin atau nisbah bagi hasil. Penjelasan mengenai faktor-faktor eksternal yang memengaruhi kebijakan bank disampaikan secara sederhana agar mudah dicerna oleh nasabah awam.

Pelatihan Kompetensi SDM Frontliner Karyawan baris terdepan (frontliner) dilatih secara berkala untuk menjadi komunikator yang transparan. Mereka dibekali kemampuan untuk menjelaskan risiko dan keuntungan produk secara berimbang, menghindari praktik penjualan yang menyesatkan (mis-selling). Penggunaan Media Sosial sebagai Jembatan Informasi Instagram dan Facebook resmi Bank SPM digunakan bukan hanya untuk promosi, tetapi sebagai "pusat informasi" yang menjawab pertanyaan-pertanyaan umum nasabah secara terbuka. Hal ini menciptakan kesan bank yang modern dan mudah dijangkau. Kolaborasi dengan Tokoh Masyarakat Lokal Mengingat karakteristik masyarakat Pamekasan yang religius, Bank SPM menggandeng tokoh agama dalam menyosialisasikan kebijakan bank. Pendekatan ini terbukti efektif dalam mentransformasikan bahasa teknis perbankan menjadi bahasa yang lebih inklusif dan transparan bagi warga lokal. Keamanan Data Nasabah sebagai Prioritas Di tengah maraknya kejahatan siber 2025, Bank SPM secara transparan mengomunikasikan langkah-langkah perlindungan data yang diambil. Edukasi mengenai tips keamanan transaksi digital rutin diberikan agar nasabah merasa terlindungi. Komitmen Terhadap Inklusi Keuangan Melalui komunikasi yang transparan, Bank SPM berupaya meningkatkan inklusi keuangan di Madura. Dengan menyajikan informasi yang jelas, masyarakat yang sebelumnya unbanked menjadi lebih berani untuk mengakses produk perbankan syariah yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Strategi Bank SPM Pamekasan dalam Menghadapi Persaingan Pasar 2025

Di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat pada tahun 2025, Bank SPM Pamekasan telah mengadopsi pendekatan berbasis ekosistem lokal. Menghadapi tantangan digitalisasi dan masuknya bank-bank besar ke ranah mikro, Bank SPM memanfaatkan keunggulan kedekatan emosional dan geografis dengan masyarakat Pamekasan. Strategi ini memungkinkan bank untuk memahami kebutuhan riil nasabah yang tidak selalu terakomodasi oleh standar perbankan nasional yang kaku. Bank SPM menyadari bahwa pasar di Pamekasan sangat beragam, mulai dari petani tembakau, pedagang pasar tradisional, hingga sektor jasa pendidikan di pondok pesantren. Oleh karena itu, pengembangan produk tidak lagi bersifat massal (mass product), melainkan beralih ke produk yang disesuaikan (customized products). Hal ini dilakukan melalui riset pasar yang mendalam di tingkat kecamatan untuk memetakan karakteristik ekonomi setiap wilayah di Kabupaten Pamekasan. Salah satu inovasi unggulan pada tahun 2025 adalah penguatan pembiayaan syariah berbasis kearifan lokal. Mengingat kentalnya nilai-nilai religius di Madura, Bank SPM

memperkuat produk berbasis akad Mudharabah dan Musyarakah yang transparan. Produk-produk ini dirancang untuk memberikan rasa aman dan berkah bagi nasabah, yang menjadi nilai tambah utama dibandingkan bank konvensional. Dukungan terhadap ekonomi daerah diwujudkan melalui kemudahan akses permodalan bagi UMKM. Bank SPM menerapkan sistem jemput bola melalui strategi "one day one street", di mana petugas bank aktif mendatangi sentra-sentra ekonomi rakyat. Langkah ini efektif untuk memangkas hambatan birokrasi yang seringkali menjadi kendala bagi pengusaha kecil dalam mendapatkan kredit perbankan formal. Sektor pertanian, khususnya komoditas tembakau yang menjadi tulang punggung ekonomi Pamekasan, mendapat perhatian khusus. Bank SPM mengembangkan skema pembiayaan musiman yang jadwal angsurannya disesuaikan dengan siklus panen petani. Hal ini sangat membantu likuiditas petani agar tidak terjebak pada praktik rentenir yang merugikan saat musim tanam tiba.

Selain sektor produktif, Bank SPM juga menyoal penguatan literasi keuangan di lingkungan pendidikan. Kerja sama dengan Dinas Pendidikan dan pondok pesantren di Pamekasan memungkinkan bank memperkenalkan produk tabungan pelajar (SimPel) sejak dini. Tujuannya adalah membangun generasi muda Pamekasan yang melek finansial dan terbiasa menabung di lembaga resmi. Transformasi digital juga menjadi pilar penting bagi Bank SPM di tahun 2025. Meskipun berstatus bank daerah, investasi pada infrastruktur digital seperti mobile banking dan sistem pembayaran QRIS terus ditingkatkan. Digitalisasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah milenial dan pelaku usaha digital di Madura yang jumlahnya terus bertumbuh. Dalam mendukung pembangunan infrastruktur daerah, Bank SPM berperan sebagai mitra strategis Pemerintah Kabupaten Pamekasan. Bank aktif dalam penyaluran dana bantuan sosial serta menjadi penampung dana simpanan instansi daerah. Sinergi ini memastikan bahwa perputaran uang tetap berada di dalam daerah, sehingga memberikan efek pengganda (multiplier effect) bagi kesejahteraan warga lokal. Menghadapi risiko kredit yang fluktuatif di tahun 2025, Bank SPM menerapkan manajemen risiko yang berbasis data namun tetap humanis. Pendekatan persuasif dalam penagihan dan pendampingan usaha bagi debitur yang kesulitan menjadi ciri khas bank ini. Hal ini memperkuat loyalitas nasabah karena bank dianggap bukan sekadar pemberi pinjaman, melainkan mitra tumbuh bersama. Bank juga mulai mengintegrasikan prinsip Environmental, Social, and Governance (ESG) dalam operasionalnya. Dukungan terhadap ekonomi hijau di Pamekasan, seperti pembiayaan untuk alat pertanian ramah lingkungan atau usaha mikro pengolahan limbah, mulai diperkenalkan. Ini menunjukkan komitmen bank terhadap keberlanjutan lingkungan daerah di masa depan.

Kerja sama dengan tokoh masyarakat dan Dewan Masjid Indonesia (DMI) di Pamekasan menjadi kanal distribusi informasi produk yang efektif. Melalui pengajian atau forum warga, Bank SPM mensosialisasikan pentingnya menjauhi riba dan beralih ke pembiayaan syariah yang sehat. Langkah edukatif ini terbukti meningkatkan kepercayaan masyarakat secara signifikan terhadap bank. Untuk meningkatkan daya saing, Bank SPM terus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Pelatihan intensif diberikan kepada karyawan agar memiliki kompetensi teknis perbankan modern sekaligus pemahaman mendalam tentang budaya Madura. Karyawan yang mengerti bahasa dan adat istiadat setempat mampu membangun hubungan interpersonal yang lebih kuat dengan nasabah. Produk deposito dengan bagi hasil yang kompetitif juga tetap menjadi instrumen penarik dana pihak ketiga (DPK). Bank SPM menyoal para perantau asal Pamekasan di luar daerah atau luar negeri (TKI) untuk menginvestasikan dananya di kampung halaman. Hal ini merupakan strategi cerdas untuk menarik modal dari luar masuk ke sirkulasi ekonomi Pamekasan. Efisiensi operasional melalui optimalisasi teknologi memungkinkan bank untuk menawarkan margin pembiayaan yang lebih ringan. Di tengah kenaikan suku bunga global, Bank SPM berusaha menjaga stabilitas biaya dana agar tidak membebani pelaku usaha di daerah. Keandalan dalam menjaga likuiditas menjadi bukti profesionalisme bank dalam mengelola dana masyarakat. Sebagai kesimpulan, keberhasilan Bank SPM Pamekasan dalam menghadapi persaingan tahun 2025 terletak pada keseimbangan antara inovasi teknologi dan penguatan nilai lokal. Dengan tetap menjadi "Bank-nya Orang Pamekasan", Bank SPM tidak hanya bertahan di tengah gempuran persaingan, tetapi juga menjadi mesin utama penggerak kemandirian ekonomi daerah yang berkelanjutan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh Bank SPM Pamekasan berperan signifikan dalam membangun dan memperkuat kepercayaan nasabah. Bank SPM Pamekasan mengimplementasikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penerapan prinsip keramahan, kecepatan, dan ketepatan layanan, serta konsistensi dalam menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam setiap transaksi. Strategi tersebut menciptakan pengalaman layanan yang positif sehingga nasabah merasa aman, nyaman, dan dihargai.

Selain itu, komitmen Bank SPM Pamekasan dalam memberikan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah turut memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Kepercayaan nasabah tidak hanya dibangun melalui produk perbankan yang ditawarkan, tetapi juga melalui sikap profesionalisme, integritas, dan komunikasi yang efektif dari pihak bank. Dengan demikian, strategi pelayanan yang optimal menjadi faktor kunci dalam meningkatkan loyalitas nasabah serta menjaga keberlanjutan dan daya saing Bank SPM Pamekasan di tengah persaingan industri perbankan.

Daftar pustaka

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bank Indonesia. (2025). *Laporan Perekonomian Provinsi Jawa Timur 2025: Akselerasi Ekonomi Regional melalui Digitalisasi Keuangan*. Surabaya: Kantor Perwakilan Bank Indonesia Jatim.
- Bari, A., dkk. (2025). Implementasi Akad Wadi'ah dalam Sistem Perbankan Syariah: Analisis Penerapan pada Bank BPRS SPM Pamekasan. *Jurnal Investasi Islam*, 6(1).
- BPRS Sarana Prima Mandiri. (2025). *Laporan Tahunan 2024 & Rencana Bisnis Bank (RBB) 2025: Bersinergi Membangun Ekonomi Madura*. Pamekasan: PT BPRS SPM.
- Hamimah, et al. (2025). Implementasi Akad Wadi'ah Dalam Sistem Perbankan Syariah: Analisis Penerapan Pada Bank BPRS SPM Pamekasan. *Jurnal Prospek: Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1), 12-25.
- Kasmir. (2010). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2023). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Essex: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management (Global Edition)*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan Profil Industri Perbankan dan Ketahanan Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025a). *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia 2024*. Jakarta: OJK Press.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025b). *Roadmap Pengembangan dan Penguatan Industri BPR dan BPRS 2024-2027*. Jakarta: Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan OJK.
- Prawira, A., & Setiawan, H. (2025). *Strategi Komunikasi Perbankan Digital di Era Society 5.0*. Surabaya: Pustaka Ekonomi.
- Rivai, V., & Arifin, A. (2010). *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Romin, Moh. "Peran Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah (Studi pada Baitul Maal wa Tamwil Nahdhatul Ulama Cabang Pasean Pamekasan)." *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi* 11.2 (2020): 120-134.
- Roihan, R., Kadir, A., & Hasin, N. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BPRS Madura. *Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah (Prospeks)*, 4(1).
- Siamat, D. (2005). *Manajemen Lembaga Keuangan: Kebijakan Moneter dan Perbankan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Subaida, S., Mansur, M., & Muhtadi, R. (2025). Strategi Keandalan Pelayanan pada PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 6(2).
- Sutarjo, R. A. L. (2025). Transformasi Perbankan Syariah Daerah: Studi Kasus Inovasi Produk di Pulau Madura. *Jurnal Investasi Islam*, 6(1).
- Syah, M. F., et al. (2025). Inovasi Layanan dan Kepatuhan Syariah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Madura. *Prosiding Pengabdian Ekonomi Syariah*, 4(1), 45-58.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, T. (2025). *Optimalisasi Strategi Marketing 4.0 pada Produk Murobahah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan* [Laporan Penelitian Internal]. ResearchGate.
- Wicaksono, A. (2025). *Ekonomi Kerakyatan di Era Digital: Strategi Bank Daerah Menghadapi Disrupsi FinTech*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yuniar, E., dkk. (2025). Analisis Strategi Layanan Syariah Perspektif VRIO dan PEST pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Journal of Economic and Applied Business*, 7(2).