

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU NGAWI**

SKRIPSI



Oleh:

Rika Ema Ivainaroh

NIM: 402180198

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Ivainaroh, Rika Ema. Pelayanan Customer Service Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag

Kata Kunci: Pelayanan Yang baik, Customer Service dan Nasabah.

Dalam dunia perbankan saat ini terdapat persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan seorang nasabah. Persaingan yang dirasakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi sangat ketat dengan bank-bank lain yang berada di Ngawi, karena banyak terdapat bank-bank syariah lainnya. Dalam menghadapi persaingan yang ketat ini Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi berusaha memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan jika *perceived performance* (pelayanan yang diterima) melebihi *expectations* (ekspektasi) maka konsumen atau nasabah akan merasa puas. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis praktik pelayanan yang baik, strategi pelayanan dan dampak dari strategi pelayanan yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana praktik pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi?, apa Strategi yang digunakan oleh customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi?, dan bagaimana Dampak dari Strategi yang di terapkan customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi?

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai nasabah dan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Praktik pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi cukup baik. Dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah, bank menggunakan strategi pelayanan *Ultimate Service*. Dari strategi pelayanan yang diberikan memberikan perubahan yaitu berkurangnya keluhan-keluhan dari nasabah. Sehingga memberikan dampak positifnya yaitu citra bank dalam pandangan nasabah menjadi lebih baik, nasabah tidak bermalas-malasan untuk melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, dan nasabah tetap setia menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rika Ema Ivainaroh

NIM : 402180198

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA NASABAH DI

BANK SYARIAH INDONESIA KCP NGAWI

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 09 Februari 2022

Pembuat Pernyataan,



Rika Ema Ivainaroh

NIM 402180198



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:


NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Rika Ema Ivainaroh	402180198	Perbankan Syariah	Analisis Pelayanan Customer Service Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 09 Februari 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Atun Wahyudi, M.E.I.
NIP-197502072009011007

Menyetujui,
Pembimbing

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pelayanan Customer Service Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi
Nama : Rika Ema Ivainaroh
NIM : 402180198
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji

Ketua Sidang
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.
NIP 197502072009011007

Penguji I
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP 197507162005012004

Penguji II
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

: 
(.....)
:

(.....)
:

(.....)

Ponorogo, 2022
Mengesahkan
Dekan FEB/IB IAIN Ponorogo

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rika Ema Ivainaroh
NIM : 402180198
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Pelayanan Customer Service Pada Nasabah Bank Syariah
Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh Perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di thesis.iainponorogo.ac.id adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Demikian pernyataan saya untuk di gunakan semestinya

Ponorogo, 24 Maret 2022
Pembuat Pernyataan,



Rika Ema Ivainaroh
NIM 402180198

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Customer service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat digunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya.¹ Bank mewajibkan seluruh karyawan khususnya customer service untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah agar para nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh customer service, karena customer service adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, customer service lebih banyak berinteraksi dengan para nasabah terutama mengenai produk yang ada di dalam bank tersebut.² Dengan adanya pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor tingkat keberhasilan bank. Faktor yang menentukan dari tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Jhon Svikoli salah satunya yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan sebuah layanan yang bermutu atau

¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), 64.

² Devi Oktaviani, "Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Metro," *Skripsi* (Metro: IAIN Metro, 2020), 20.

berkualitas kepada konsumen atau nasabahnya, pencapaian dari pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan dari *profit* perusahaan.³

Dalam sehari-hari di bank syariah pastinya ada petugas yang melakukan pelayanan baik dari teller, AO (*Account Officer*), maupun customer service. Customer service ialah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberi kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.⁴ Dalam memenuhi kebutuhan nasabah diperlukannya pelayanan yang baik yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.⁵ Pelayanan yang baik memiliki faktor pendukung, yang pertama ialah faktor dari yang memberikan pelayanan dan yang kedua ialah sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Kedua faktor tersebut menjadi penunjang satu sama lain.

Sebuah pelayanan yang baik tentu saja ada kriteria-kriteria pelayanan yang baik untuk membuat nasabah merasakan kepuasan atau merasa senang. Adapun kriteria-kriteria pelayanan yang baik adalah tersedianya sarana prasarana yang baik, tersedianya petugas bank yang baik, bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal sampai selesai dalam

³ Rambat Lupiyaodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salamba Empat, 2001), 148.

⁴ Heru Susanto, *Bijak Meminjam dan Menggunakan Uang Bank* (Jakarta: PT Elex Media Kompusindo, 2012), 116.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Servis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 49.

menjalankan suatu kegiatan pelayanan, mampu melayani secara cepat serta tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan, memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik, dan mampu memahami kebutuhan atau keinginan nasabah.⁶ Dari kriteria-kriteria pelayanan yang baik itu harus diberikan oleh customer service untuk para nasabahnya agar nasabah loyal dan tetap menjadi nasabah bank dan tidak lari kebank lain. Kriteria pelayanan juga dapat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank tersebut merupakan pelayanan yang baik atau buruk. Kriteria-kriteria pelayanan jika diterapkan dengan baik, akan mampu memberikan peningkatan yang cukup bagus dalam peningkatan jumlah nasabah.

Customer service sebelum melakukan pelayanan kepada nasabah harus mengetahui bentuk dasar-dasar melayani nasabah. Hal itu diperlukan untuk membuat nasabah merasakan pelayanan yang baik. bentuk dasar-dasar melayani nasabah adalah berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih, percaya diri bersikap akrab dengan penuh senyum dan seorang customer service juga harus tegas dan tidak boleh ragu-ragu dan melayani nasabah agar nasabah tidak bosan dan bingung, mampu menyakini serta memberikan kepuasan terhadap nasabah, meminta bantuan dengan rekan kerja dengan tidak mengurangi wibawa seorang customer service sehingga tidak menimbulkan asumsi yang buruk dihadapan pelanggan, dan bila

⁶ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 6.

belum dapat melayani memberitahukan kepastian akan layanan yang akan diselesaikan jika terjadi kerusakan sistem atau gangguan internal maupun eksternal lainnya.⁷ Dengan adanya bentuk dasar-dasar melayani nasabah customer service bisa menjadikannya acuan atau pedoman untuk melayani nasabahnya dengan baik dan benar agar nasabah merasa puas dan senang.

Untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan diperlukannya strategi pelayanan yang dilakukan oleh customer service di bank. Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para nasabah yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Jika pelayanan atau jasa yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan di persepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.⁸

Customer service dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan etika pelayanan yang ada di bank. Dengan tujuan agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan

⁷ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makasar: Alauddin University Press, 2011), 26.

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar, maka jangan diharapkan akan mendapat nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan nasabah.⁹ Etika kerja dalam perusahaan sangat berperan penting dalam menjalankan arus kerja karyawan didalam kantor. Kode etik bankir sebagai alat penuntun profesi berisi nilai-nilai dan norma-norma untuk bertingkah laku secara baik dan pantas. Adanya kode etik dalam perbankan akan melindungi perbuatan yang tidak professional. Adapun kode etik pegawai dalam beretika meliputi sikap dan perilaku, cara penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, dan cara bertanya. Ketentuan dalam beretika dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lain.¹⁰ Seorang customer service juga harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah-nasabahnya dengan cara bersikap dan berperilaku yang ramah serta sopan kepada nasabah-nasabahnya agar mereka merasa puas dan tidak lari ke bank lain. Apabila seorang customer service ramah, maka citra (*image*) bank dimata nasabah akan turun.

Dalam dunia perbankan saat ini terdapat persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan seorang nasabah. Bank-bank syariah indonesia sangat merasakan persaingan saat ini, salah satunya Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Persaingan yang dirasakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi sangat ketat dengan bank-bank lain yang berada di

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 185.

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Presada, 2011), 81.

Ngawi, karena banyak terdapat bank-bank syariah lainnya. Dalam menghadapi persaingan yang ketat ini Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi berusaha memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dalam Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi adalah pelayanan yang mampu memuaskan pelanggannya. Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya melalui karyawan-karyawannya, salah satunya yaitu dari customer service yang sering melakukan transaksi dengan nasabah.

Customer service adalah karyawan yang akan menghadapi keluhan dari, nasabah membuka tabungan ataupun mencari informasi tentang produk Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Sedangkan untuk keluhan nasabah yang dihadapi oleh customer service, seperti menangani masalah pelayanan yang belum maksimal dijam maupun hari yang sibuk. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi ini memberikan pelayanan yang baik dengan cara melakukan pelayanan yang sesuai dengan Kriteria pelayanan di Bank. Kriteria yang ditetapkan di bank BSI KCP Ngawi adalah tersedianya petugas bank yang baik, mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ngawi juga memperhatikan persaingan antar Bank Syariah dengan cara memperhatikan kriteria pelayanan. Selain itu Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi melakukan pelayanan secara

tepat, cepat, tidak bertele-tele, keadilan yang merata antara nasabah harus diperlakukan sama.¹¹

Kriteria-kriteria pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan cara memberikan petugas customer service yang baik dengan adanya memberikan pelayanan yaitu mempersilahkan nasabah duduk, customer service berdiri dan memberikan salam serta menanyakan keperluannya, setelah itu mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah, jika nasabah masih bingung terhadap produknya customer service memberikan penjelasan mengenai produknya. Selain itu customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi juga memberikan kepastian kepada nasabah jika transaksinya dapat diselesaikan hari itu juga akan diselesaikan hari itu juga, jika tidak bisa maka diberi tahu kapan selesainya.¹² Tapi dalam kenyataannya tidak, Customer service tidak memberi tahu kenasabah mengenai transaksi yang belum selesai kalau nasabah tidak menghubunginya. Selain itu ada kekuarangan yang dilakukan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam memberikan pelayanan yaitu pada tanggung jawab dalam transaksi dengan nasabah.¹³

Dalam melakukan pelayanan tentunya setiap bank akan memberikan ketentuan untuk standar pelayanan yang diberikan. Bank

¹¹ Ariska Yuli, *Wawancara*, 14 Juni 2021

¹² Ibid

¹³ Lutfi, *Wawancara*, 15 Juni 2021

Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah memperhatikan bentuk dasar-dasar melayani nasabah yang dilakukan oleh customer servicenya. Bentuk dasar-dasar pelayanannya yaitu untuk customer service berpakaian rapi dan bersih yaitu dengan baju, celana dan jilbab yang dikenakan rapi, serta adanya nama tag atau ID Card yang digunakan pada bagian terluar pakaian agar sebagai informasi identitas customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Selain itu juga menjawab keluhan nasabah dan menjelaskan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ngawi dengan tegas, percaya diri dan tanpa ragu-ragu. Sikap yang dilakukan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu bersikap ramah dan murah senyum kepada nasabah, mendengarkan keluhan nasabah dengan baik-baik, tidak mencela pembicaraan nasabah jika nasabah belum selesai berbicara, berikap sopan dan tenang kepada nasabah. Jika customer service ingin ke dalam atau ke teller juga izin kepada nasabah agar nasabah tidak kebingungan menunggu.¹⁴

Dalam berlangsungnya untuk meningkatkan kemajuan dan menghadapi sebuah persaingan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi diperlukannya strategi. Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menggunakan strategi pelayanan yang baik yang mampu memberikan pelayanan yang baik juga untuk nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi berharap strategi yang digunakan dapat memberikan pelayanan yang lebih

¹⁴ Ibid.

memuaskan nasabah. Strategi pemasaran perbankan syariah dilakukan secara konsisten atau bijaksana, serta tetap berpegang teguh dengan ketentuan-ketentuan dan aturan main yang sudah ditetapkan bank Indonesia seperti strategi pemasaran memerlukan sebuah etika.¹⁵

Etika sangat penting dilakukan dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Karena sebuah etika yang baik akan membuat nasabah merasa puas dan nyaman. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi mengatakan bahwa etika yang perlu dilakukan adalah bersikap ramah dan sopan kepada nasabah, mengetahui atau memahami keluhan dan kemauan nasabah yang sedang dihadapi, tidak membuat nasabah merasa tersinggung dengan segala ucapan atau tindakannya, memberikan informasi mengenai produk Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dengan jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, melayani nasabah sampai selesai, selain itu customer service juga harus melakukan atau menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.¹⁶

Selain melakukan wawancara dengan customer service peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Berdasarkan hasil wawancara Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi belum memenuhi dalam kriteria pelayanan yang baik. Karena fasilitas di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi belum memadai untuk memberikan kenyamanan para nasabah. Dimana terdapat customer service yang

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Ibid.

melayani nasabah sehingga membuat terlalu lama menunggu ketika terdapat antrian yang banyak. Selain itu ruang yang sangat kecil dimana jika ada antrian yang banyak harus berdiri karena tidak ada tempat duduk yang kosong. Kemudian tempat parkir yang panas. Tetapi meskipun panas tempat parkirannya sangat luas.¹⁷

Menurut penelitian terdahulu ada pentingnya penerapan etika. Ogechukwu menunjukkan pentingnya penerapan etika bahwa pihak bank perlu menerapkan etika sebagai prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bagi individu dan organisasi.¹⁸ Hal yang sama dilakukan oleh mittal, saxena dan matta hasil menunjukkan agar pegawai mempunyai pedoman standar etika agar tidak menyimpang dari norma yang berlaku.¹⁹ Kemudian diperkuat dari penelitian Tridiana hasil menunjukkan penerapan etika pegawai yang baik dibank sumut akan menghasilkan kepercayaan nasabah dan promosi gratis dari mulut kemulut oleh nasabah.²⁰ Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh jindal penelitian ini menunjukkan pentingnya etika secara professional mampu menciptakan image positif dari

¹⁷ Lutfia Abriet, *Wawancara*, 28 Juli 2021

¹⁸ Ogechukwu, Ayozie Daniel, "The Current Ethical Challenges in the Nigerian Commercial Banking Sector" *Global Journal Of Management and Business Research Finance*, 2013, Vol. 13 ISS 1, 35-50

¹⁹ Mittal, Matta, Saxena, ddk., "Ethical Issues in Service Marketing (With special reference of banking industry)", *Global Journal of Finance and Management*, 2014, Vol. 6 ISS 02, 179-184.

²⁰ Tridiana, "Pelaksanaan Etika Perbankan dalam Pelayanan Nasabah di PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan", *Skripsi* (Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara, 2015)

pelanggan terhadap organisasi.²¹ Sementara Kenneth dan Chukwuma etika bisnis diperlukan untuk membentuk suatu perusahaan yang kokoh dan memiliki daya saing tinggi serta kemampuan menciptakan *value-creation* yang tinggi.²²

Menurut Nasution, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.²³ Royne dan Suryani “kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru”.²⁴ Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan yang terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Menurut Kotler, dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas beberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*).²⁵ Ketidaksesuaian *perceived service* atas *expected service*. Sehingga menciptakan masalah kualitas pelayanan

²¹ Savita Jindal, “Ethical Issue in Insurance Companies: A Challenge for Indian Insurance Sector”, *International Journal of Computer Science & Management Studies*, Vol. 14 ISS 09, 7-13.

²² Nwekpa Kenneth & Chukwuna weans, “Business Ethics and Corporate Performance in the Banking Industry: A Study Of Selected Banks in the South East Nigeria”, *International Journal of Research in Business Management*, 2015, Vol. 3 ISS 10, 15-22.

²³ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

²⁴ Tatik Suryani, Sri Lestari & Wiwik Lestari, “Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia” Prahara Offset: Surabaya

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 49.

menurut nasabah, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP). Dari sinilah terciptanya persepsi nasabah serta mengenai kepuasan nasabah (*consumer satisfaction*). Sedangkan secara fakta yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, customer service sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kriteria-kriteria pelayanan yang baik. Tetapi pelayanan tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Sehingga peneliti ingin meneliti pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti ingin meneliti pelayanan customer service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Karena disana terdapat perbedaan harapan nasabah dengan kenyataan yang ada mengenai pelayanan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

Dalam penelitian ini ditegaskan bagaimana arah penelitian ini yaitu penelitian ini akan mengarah ketiga hal yaitu yang pertama mengenai pentingnya pelayanan yang baik yang dilakukan customer service, Strategi pelayanan seorang customer service dan dampak dari strategi pelayanan customer service dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah. Sehingga berdasarkan paparan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti ini menjadi skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Customer Service Pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktik pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi?

2. Apa strategi yang digunakan oleh customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi?
3. Bagaimana dampak dari strategi yang di terapkan customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui praktik pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi
2. Untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi
3. Untuk mengetahui dampak dari strategi yang di terapkan customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

D. Manfaat

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan ilmu perbankan syariah. Selain itu diharapkan memberikan informasi dan pemahaman tentang pelayanan yang baik customer service. Selain itu juga memberikan khasanah keilmuan pada jurusan Perbankan Syariah di IAIN Ponorogo.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia

- 1) Dapat dijadikan koreksi pada Bank Syariah Indonesia
- 2) Customer service dapat memberikan pelayanan secara benar dan tepat kepada nasabah

b. Bagi Bank Umum Syariah

- 1) Dapat dijadikan contoh memeberikan pelayanan customer service di Bank Umum Syariah
- 2) Sebagai petunjuk Bank Umum Syariah dalam memberikan pelayanan

E. Studi Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian dilakukan oleh penulis dilakukan, sudah ada penelitin yang membahas tentang pelayanan customer service pada nasabah. Beberapa karya ilmiah dan hasil penelitian sebelumnya dimana pokok pembahasannya hampir sama dengan penelitian ini, yang dipaparkan sebagai berikut

Penelitian yang pertama dari Fawwaznasution dengan judul Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda. Dalam penelitian ini dibahas tentang pelayanan.²⁶ Pada penelitian tersebut tujuannya untuk menganalisis pelayanan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan hasil penelitian menunjukkan indikator-indikator pada penelitian bersifat valid dan reliabel serta kehandalan, jaminan, dan kepedulian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat

²⁶ Fawwaznasution, "Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda," *Skripsi*, (Medan: UINSU, 2020), 65.

pada judul, metode, teknik pengumpulan data dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan.

Penelitian yang kedua dari Riska Hapsari dengan judul Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran. Dalam penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tingkat pelayanan pada nasabah dan untuk mengetahui prefensi kepuasan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal. Metode yang digunakan dalam penelitiannya yaitu metode *casual research*. Hasil dari penelitiannya yaitu pelayanan yang diberikan nasabah BSM KCP Ungaran sudah menempati posisi puas. Dalam penelitian ini dibahas sistem pelayanan kepada nasabah dan prefensi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri.²⁷ Pada penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul, metode yang digunakan, jenis pendekatan penelitian, dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan kepada nasabah.

Penelitian yang ketiga dari Devi Oktaviani dengan judul Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah KCP Metro. Dalam penelitian ini dibahas adalah tentang pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik dan faktor-faktor kualitas pelayanan.²⁸ Pada

²⁷ Riska Hapsari, "Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran," *Skripsi*, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2015), 19.

²⁸ Devi OKtaviani, "Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Metro", 27-31.

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Kcp Metro. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif yaitu dari data fakta lapangan. Sedangkan hasil dalam penelitiannya yaitu dampak pelayanan dapat dilihat berdasarkan penilaian nasabah terhadap faktor kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan kepada nasabah dan sama-sama menggunakan metode wawancara.

Penelitian yang keempat dari Adzka Hanina Albarri dengan judul Analisis Pelayanan Bank Dalam Asuransi Pembiayaan di Bri Syariah Kc Kediri. Dalam penelitian ini dibahas berupa kualitas pelayanan dan memparkan peranan asuransi syariah dalam pembiayaan di BRIS KC Kediri .²⁹ Pada penelitian bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di BRIS Kc Kediri serta bagaimana kualitas pelayanan di BRIS KC Kediri pada saat menyampaikan persyaratan asuransi pembiayaan ini pada nasabah. Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitiannya yaitu terdapat beberapa komunikasi yang kurang maksimal saat berkomunikasi, dibuktikan dari kelupaan nasabah. Penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat

²⁹ Adzka Hanina Albarri, "Analisis Pelayanan Bank Dalam Asuransi Pembiayaan Di Bri Syariah Kc Kediri", *Skripsi*, (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 50.

pada judul dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Penelitian yang kelima dari Ummyati Hamzah dengan judul analisis Pelayanan Dalam Pembiayaan Perumahan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Syariah Sukarno Hatta Malang. Dalam penelitian ini dibahas adalah pelayanan pembiayaan perumahan.³⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model pelayanan dana perumahan yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data dari data sekunder. Hasil penelitiannya ada beberapa poin positif mengenai keluhan pelanggan, pelayanan yang ramah, sopan, antusias, tepat waktu dan tanggung jawab. Dari tahun ketahun terjadi peningkatan jumlah pelanggan. Pada penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul, data yang digunakan yaitu penelitian ummyati menggunakan data sekunder sedangkan penelitian ini menggunakan data primer dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode kualitatif.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

³⁰ Ummyati Hamzah, "Analisis Pelayanan Dalam Pembiayaan Perumahan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Syariah Sukarno Hatta Malang", *Tugas Akhir* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2015), 36.

a. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yang pada hakikatnya merupakan penelitian yang pencarian data serta pengumpulan datanya dilakukan di tempat terjadinya fenomena atau kasus tertentu terjadi. Peneliti menggunakan penelitian *field research* karena peneliti terjun langsung di lapangan.³¹ Karena untuk mengamati langsung fenomena yang terjadi yaitu tentang bagaimana kinerja customer service dalam memberikan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi untuk mendapatkan hasil yang akurat.

b. Pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian lapangan ini menggunakan pendekatan yang digunakan adalah data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³² Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena peneliti tertarik dengan sebuah fenomena di lapangan yaitu tentang kinerja customer service dalam memberikan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

³¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015),207.

³² Margono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), 108.

2. Lokasi/Tempat Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yang beralamatkan di Jl. PB Sudirman Ngawi atau lebih dikenal dengan daerah Jrubog, Jururejo, Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi .

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Berdasarkan dari rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Praktik pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi
- 2) Strategi pelayanan yang digunakan oleh customer service dalam memberikan pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi
- 3) Dampak dari strategi pelayanan yang di terapkan customer service dalam memberikan pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai customer service, dimana pegawai customer service merupakan data primer dalam penelitian ini. Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data tentang Analisis kinerja *customer*

service dalam memberikan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara. Dalam wawancara kali ini peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dengan menyiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan tertulis.³³ Tujuannya adalah untuk menemukan informasi yang lebih fokus dan tidak keluar dari rumusan masalah, sehingga informasi tidak dibuat binggung dengan pertanyaan peneliti. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pegawai customer service di Bank Syariah Indonesia.

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pada bagian ini, peneliti memberikan jaminan bahwa data dan temuan di lapangan yang dituliskan dalam laporan penelitian adalah sesuai dengan realitas yang sesungguhnya. Hal ini merupakan salah satu bentuk pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data yang didapat untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut dengan hasil data sekunder.³⁴

a. Triangulasi

³³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2019),305.

³⁴ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 44.

Dalam penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan triangulasi. Dimana melakukan pengumpulan data sekaligus menguji kreadibilitas data. Peneliti membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian yaitu customer service sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran sebuah informasi yang didapatkan. Dengan teknik triangulasi dengan metode, yaitu dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara beberapa customer service dari Bank Syariah Indonesia KCP Nagwi.³⁵

b. *Credibility* atau kepercayaan,

Credibility merupakan pengganti validitas internal dari non kualitatif. Metode yang digunakan adalah triangulasi sumber yaitu membandingkan data hasil wawancara dengan dokumen pendukung. Kriteria ini berfungsi: pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan penemuannya dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Metode yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang

³⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 315.

diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dari data hasil wawancara dengan dokumen penduduk.

c. *Dependability* (reabilitas)

Dependability merupakan substitusi istilah reabilitas dalam penelitian yang nonkuantitatif. Metode yang digunakan adalah audit menyeluruh terhadap proses penelitian, dalam hal ini peneliti memberikan bukti transkrip wawancara dan foto kegiatan.

6. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, maka selanjutnya pengolahan data dengan beberapa cara antara lain :

a. Reduksi data

Reduksi data meliputi meringkas data, mengkode, menelusur tema, dan membuat gugus-gugus.³⁶ Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian ini mereduksi data analisis kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

b. Display data

Penyajian data dapat disusun dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Akan tetapi sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian

³⁶ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Volume 17, Nomor 33, (2018), 91.

kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan *mendisplay* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penelitian ini *mendisplay* data analisis kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.³⁷

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan mendapatkan kesimpulan dari hasil penelitian adalah metode deduktif. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.³⁸ Dengan demikian penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode Deduktif, yaitu diawali dengan mengungkapkan teori-teori khusus berkaitan dengan pelayanan yang baik kemudian di lanjutkan dengan data fakta-fakta yang ada di lokasi. Hasil dari teori yang dikemukakan oleh penulis kemudian akan disandingkan dengan fakta yang ada untuk ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang didapat oleh peneliti nantinya diperoleh dari data-data hasil penelitian mengenai pelayanan *customer service* pada nasabah di BSI KCP Ngawi.

G. Sistematika Pembahasan

³⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 315.

³⁸ Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2008), 263.

Sistematika pembahasan adalah uraian singkat mengenai hal-hal yang akan ditulis secara sistematis agar mudah dipahami oleh pembaca. Penyusunan proposal dalam penelitian ini akan disajikan dalam sistematika penyusunan dan pembahasan yang terdiri atas lima bab.

Bab I ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian yang digunakan dan sistematika pembahasan.

Bab II ini berisi tentang landasan teori yaitu sebagai landasan yang menjelaskan tentang ruang lingkup Pelayanan customer service. Selain itu berisi penelitian terdahulu yaitu sebagai acuan dalam penelitian ini.

Bab III ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian. Selain itu memaparkan data mengenai praktik pelayanan, strategi pelayanan dan dampak dari strategi pelayanan yang digunakan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

Bab IV ini menjelaskan hasil temuan yang menjadi rumusan masalah penelitian yang telah dijawab dengan alat metode analisis yang dipilih. Bab ini berisi tentang permasalahan dan isi dari kajian teori. Penulisan sub bab analisa juga disesuaikan dengan jumlah rumusan masalah. Kemudian peneliti memaparkan analisa praktik pelayannan, strategi pelayanan dan dampak dari strategi pelayanan yang digunakan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

Bab V berisi kesimpulan yang menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

yang disajikan secara singkat dan jelas. Sedangkan saran merupakan himbauan kepada pembaca dan instansi agar dapat dijadikan sumber pengetahuan yang bermanfaat serta dapat dijadikan bahan kajian peneliti selanjutnya.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diambil dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang dibutuhkan seseorang.¹ Pengertian yang lain tentang pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau nasabah.² Pelayanan bisa dikatakan baik jika *perceived performance* (pelayanan yang di terima) melebihi *expectations* (ekspektasi) maka konsumen atau nasabah akan merasa puas, apabila sebaliknya, *perceived performance* jauh atau rendah dari *expectation* maka nasabah akan merasa tidak puas.³

1. Kriteria Pelayanan yang Baik

- a. Tersedianya sarana prasarana yang baik. nasabah menginginkan pelayanan secara prima. Dalam melayani nasabah salah satu yang paling diperhatikan yaitu bagian sarana dan prasarana yang dimiliki bank.

¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 647.

² Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 15.

³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 1997), 23.

- b. Tersedianya petugas bank yang baik. Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas customer service yang melayaninya nasabah. Petugas customer service harus ramah, sopan serta menarik. Sehingga sebelum menjadi seorang customer service harus melalui pelatihan dan pendidikan yang khusus terlebih dahulu.⁴
- c. Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal sampai selesai dalam menjalankan suatu kegiatan pelayanan. Petugas customer service harus bisa melayani dari awal hingga tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas kepada customer service yang bertanggung jawab terhadap pelayanan yang sesuai diinginkan oleh nasabah. Tanggung jawab customer service terhadap tugasnya yaitu:
- 1) Bertanggung jawab kepada pemimpin
 - 2) Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
 - 3) Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
 - 4) Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.

⁴ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 6.

- 5) Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
 - 6) Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.⁵
- d. Mampu melayani secara cepat serta tepat. Dalam melayani nasabah diharapkan para petugas customer service harus melakukan sesuai prosedur atau SOP yang telah ditetapkan. Layanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan dilarang membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
 - e. Mampu berkomunikasi dengan baik. Petugas customer service harus bisa berbicara kepada setiap nasabahnya dan petugas customer service harus mampu dengan cepat dan tepat memahami keinginan nasabah. Artinya petugas customer service harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas serta mudah dimengerti. Dilarang menggunakan istilah yang susah dimengerti.⁶
 - f. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan. Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia setiap nasabah. Oleh karena itu, petugas customer service harus bisa menjaga rahasia setiap nasabah dari siapapun itu.

⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta: Kencana, 2004)

⁶ Ivonne wood, *Layanan Pelanggan*, 8.

Rahasia bank adalah taruhan kepercayaan seorang nasabah kepada bank.

- g. Memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik. Menjadi customer service harus memiliki pengetahuan serta kemampuan tertentu. Karena tugas dari customer service selalu berhadapan dengan nasabah maka dari itu customer service perlu dididik atau dilatih secara khusus mengenai kemampuan serta pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuannya dalam bekerja di bank.
- h. Mampu memahami kebutuhan atau keinginan nasabah. Customer service harus cepat serta tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah.⁷ Petugas customer service yang lamban atau tidak cepat dalam melayani nasabah akan membuat nasabah pergi dari bank tersebut. Usahakan mengerti dan pahami apa keinginan dan kebutuhan dari nasabah.

2. Bentuk Dasar-dasar Melayani Nasabah

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang customer service.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, harus sepadan dengan kombinasi yang menarik antara baju dan celana yang dikenakan sehingga mampu menarik perhatian pelanggan seakan terkesan bagi pelanggan yang dilayani.

⁷ Ibid., 9.

b. Percaya diri, bersikap akrab, penuh dengan senyum, seorang customer service harus tegas, tidak boleh ragu-ragu, dan seakan mengenal nasabah sudah lama, serta murah senyum agar nasabah tidak bosan. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang customer service:

1) Mengarkan baik-baik pembicaraan nasabah ketika bertransaksi

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

2) Customer service tidak boleh menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara

Sebelum nasabah selesai bicara petugas customer service dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas customer service menanggapi. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara, pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

3) Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian customer service jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.

- 4) Customer service dilarang mendebat yang disampaikan nasabah ketika bertransaksi

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

- 5) Customer service menjaga sikapnya yang sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

- 6) Customer service dilarang menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas customer service tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- 7) Customer service menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.⁸

- a) Mampu meyakini serta memberikan kepuasan terhadap nasabah.
- b) Meminta bantuan dengan rekan kerja dengan tidak mengurangi wibawa seorang customer service sehingga tidak menimbulkan asumsi yang buruk dihadapan pelanggan.
- c) Bila belum dapat melayani beritahukan kepastian akan layanan yang akan diselesaikan jika terjadi kerusakan sistem atau gangguan internal maupun eksternal lainnya.⁹

3. Etika Customer Service dalam memberikan pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah customer service harus memperhatikan etika-etika customer service, sebagai berikut:

a. Mengenal nasabah

Agar customer service dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik mereka dengan baik. Karakteristik yang berbeda membuat penanganannya juga berbeda.

b. Mengetahui kemauan nasabah

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2020), 256.

⁹ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, 26.

Sebagai customer service bank harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. Customer service harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal, tunjukkan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank.

c. Menginformasikan prosuk-produk bank

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabah. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik dimedia massa berupa cetak maupun elektronik, maupun spanduk atau baliho. Mereka bukannya tidak percaya, namun mereka ingin merasa lebih yakin. Disinilah peran customer berkewajiban memberikan penjelasan yang mereka butuhkan. Beberapa peran customer service, sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank
- 2) Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
- 3) Memahami kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini customer service menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.

4) Menjamin kelancaran dan keramahtamahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik kredit maupun tabungan.¹⁰

d. Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah customer service harus menghindari kesan memaksakan kehendak. Customer service bukan pedagang kaki lima yang suka menarik-narik tangan konsumen atau membujuk dengan setengah memaksa orang untuk membeli dagangannya. Customer service adalah karyawan bank yang memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

e. Melayani sampai tuntas

Customer service harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Untuk memuaskan nasabah banyak cara yang customer service lakukan. Tetapi ada beberapa persoalan yang kerap customer service harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah lain.

f. Menjamin rahasia nasabah

Menjadikan pihak perbankan yang menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa rasa takut mendapat ancaman dari orang lain. Bank harus mampu menyakinkan

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Presada, 2004).

nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari investasi dari pihak manapun.

g. Melayani dengan ceria dan senyum

Apapun yang terjadi customer service harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum manis kepada nasabah. Senyum menghiasi wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

h. Tidak berprasangka negatif

Customer service selalu berfikir positif karena merupakan dasar-dasar bagi customer service dalam melayani nasabahnya. Berfikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraan dengan nasabah. Nasabah pun akan merasa nyaman karena merasa selalu dicurigai kehendaknya.

i. Menerima keluhan nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberikan pelayanan terbaik, maka kita dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang kita berikan memuaskan mereka. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut juga bisa terjadi.

j. Mengucapkan terimakasih

Ucapan terimakasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. Customer service yang merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya, dengan ucapan terimakasih kepada nasabah walaupun mereka datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai.¹¹

B. Strategi Pelayanan

1. Pengertian Strategi Pelayanan

Strategi merupakan suatu arah ataupun cakupan organisasi yang secara sempurna buat jangka panjang, yang membiasakan sumber dayanya dan area yang berganti, serta secara special, pemasarannya, konsumen serta partner buat terpenuhinya harapan stakeholder.¹²

Strategi pelayanan adalah metode yang dapat menanggapi suatu target pencapaian yang dilaksanakan lewat jasa yang berbentuk perilaku, ketepatan, ikatan maupun perihal lainnya untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

2. Macam-Macam Strategi Pelayanan

a. *Relationship Marketing*

Strategi dimana Transaksi yang mengalami kelanjutan atau biasanya bisa dikatakan dengan yang namanya repeat order, dimana transaksi yang dilakukan tidak berhenti begitu saja pada transaksi yang pertama.

¹¹ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2006).

¹² Triton, PSSS. B, *Management Strategi* (Yogyakarta: Tugu Publihsers, 2007), 15.

b. *Superior Customer Service*

Strategi ini biasanya dikatakan strategi yang memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang unggul dari yang lain.

c. *Unconditional Guarantees*

Strategi ini menawarkan sebuah kualitas pelayanan produk yang dimiliki dengan memberikan sebuah jaminan.

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Sebuah strategi yang digunakan untuk melihat sebab dari sebuah permasalahan yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan tersebut.¹³

Strategi pelayanan penting untuk mengembangkan pelayanan unggul dengan menggunakan strategi pelayanan unggul dapat diterapkan kepada para pelanggan, baik pelanggan intern maupun pelanggan ekstern karena keduanya memiliki peranan penting dalam kelangsungan perusahaan.

a. Pelayanan bagi pelanggan internal

- 1) Saling memberikan fasilitas baik karyawan maupun atasan agar mencapai kelancaran dalam produksi barang dan pembentukan jasa.
- 2) Pelanggan internal membudayakan penerapan budaya unggul agar tercipta pelayanan yang baik untuk pelanggan eksternal.

¹³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), Edisi III, 40.

- 3) Kebersamaan dan kerjasama antar pegawai dan atasan.
 - 4) Struktur, sistem dan prosedur kerja yang efisien.
 - 5) Kualitas kerja yang mampu menghasilkan barang dan jasa yang bisa di andalkan.
- b. Pelayanan bagi pelanggan eksternal
- 1) Kemudahan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa.
 - 2) Produksi barang yang di hasilkan harus memenuhi jaminan mutu yang baik.
 - 3) Harga yang kompetitif dan kualitasnya bersaing.
 - 4) Cara pelayanan yang tepat, cepat dan ramah tamah.

Konsep pelayanan unggul dapat di terapkan baik di dalam lingkungan kerja, organisasi maupun di lingkungan mahasiswa, di harapkan setiap individu mampu mengembangkan dan menerapkan konsep pelayanan unggul dengan baik agar mencapai hasil yang baik pula.¹⁴

3. Faktor-faktor yang Perlu Dipertimbangkan dalam Meningkatkan Strategi Pelayanan

Dalam meningkatkan sebuah strategi ataupun memilih startegi perlunya mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut ini:

- a. Mengidentifikasi misi layanan/jasa
- b. Mengelola harapan nasabah
- c. Mendidik nasabah tentang pelayanan
- d. Mengelola bukti kualitas jasa

¹⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 33-34.

- e. Mengembangkan budaya kualitas
- f. Menindaklanjuti pelayanan¹⁵

C. Dampak dari Pelayanan

Untuk mengetahui dampak dari strategi pelayanan yang baik yang diterapkan oleh suatu bank maka kita bisa melacak kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dengan cara yaitu:

1. *Complaint and Sugestion System*(Sistem Keluhan dan Saran)

Dalam cara ini lebih fokus pada keluhan para pelanggan dan saran atau pendapat yang mereka berikan. Pemberian saran atau pendapat dapat disampaikan dengan berbagai cara, yaitu dengan kotak saran, mengirim lewat email atau melalui call centernya.

2. *Customer Statification Surveys* (Survei kepuasan pelanggan)

Survey kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara yang biasanya bisa dilakukan dengan cara mengisi kuisioner tentang berbagai pertanyaan tentang pelanggan tersebut merasa puas atau tidaknya.

3. *Ghost Shopping* (Belanja Siluman)

Cara ini dilakukan untuk melakukan transaksi dengan jasa yang lain untuk melihat atau memperoleh informasi untuk melakukan persaingan dengannya.

4. *Lost Customer Analysis*

¹⁵ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfication* (Yogyakarta: Andi Offsiet, 2005), 177-180.

Disini melakukan pencarian terhadap para pelanggan atau nasabah yang melakukan pemberhentian transaksi atau berpaling ke tempat yang lainnya. Rating *customer lost rate* yang meningkat akan menunjukkan suatu kegagalan dalam sebuah perusahaan.¹⁶



¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 38.

BAB III PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan berbasis syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam mengembangkan ekosistem industri halal di Indonesia. Ekosistem industri yang halal di Indonesia termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang memiliki Bank BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.¹

¹ <https://bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (diakses pada tanggal 10 juni 2021)

Pada tanggal 01 Februari 2021 yang bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia atau yang bisa disebut dengan BSI. Penggabungan Bank Syariah ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Bank Mandiri, BNI dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian dan BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan dari ketiga Bank Syariah tersebut merupakan iktiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan dari penggabungan Bank Syariah ini supaya menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan lil'alam*).²

Dengan adanya penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia, hal ini menjadikan yang dulunya BRI Syariah KCP Ngawi berubah menjadi BSI Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi. **PONOROGO**

² Ibid.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi dan Misi dari Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Visi Bank Syariah Indonesia

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”³

b. Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+7) dan nilai buku 50 T di tahun 2025).
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai-nilai terbaik bagi para pemegang saham (Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).⁴

³ www.bsi.co.id (diakses pada tanggal 10 Juni 2021).

⁴ Ibid.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi

No.	Nama	Jabatan
1	Muh. Hasbi Kamaruddin	<i>Branch Manager</i>
2	Ria Pratiwi	<i>Branch Operational & Service Manager</i>
3	Prasetyo Agung Wibowo	<i>Micro Relationship Markeing Team Leader</i>
4	Yasin Pangaribuan	<i>Micro Staff</i>
5	Any Yudha Prasetyo	<i>Micro Staff</i>
6	Toni Eko Wahyudi	<i>Micro Staff</i>
7	Dimas Hindarin Aprihidanto	<i>Consumer Bussiness Staff</i>
8	Ranindya Meilawati	<i>Funding & Transaction Staff</i>
9	Ariska Yuly Ansari	<i>Customer Service</i>
10	Diyan Rara Puspitasari	<i>Teller</i>

Sumber data: Ria Pratiwi, 2021

B. Praktik Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

Customer service merupakan salah satu pegawai bank yang selalu berinteraksi dengan nasabah. Dimana customer service harus memberikan pelayanan ketika ada nasabah yang datang ke bank. Pelayanan yang baik akan memberikan penilaian positif ataupun kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa senang jika diberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah tersebut. Nasabah merasa senang jika pelayanannya baik. pelayanan bisa dikatakan baik jika memenuhi karakteristik pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara dibawah ini mengenai karakteristik pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

1. Tersedianya sarana prasarana yang baik,

Sarana prasarana yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi kurang baik. Sarana dan prasarananya cukup panas pada bagian parkir untuk para nasabah yang datang, tidak hanya parkir tetapi juga bagian ruangan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yang kurang nyaman. Ruangnya terlalu sempit dan adanya satu customer service yang melayani nasabah sehingga membuat antrian terlalu lama. Sehingga ketika berada dalam ruangan yang sempit dan ada banyak nasabah yang mengantri membuat nasabah tidak terlalu nyaman. Seperti yang dikatakan oleh Anisa salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut:

“Menurut pengamatan saya sarana prasarananya disana ada tempat parkir untuk nasabah, tetapi parkir disana satu tempat untuk dua perusahaan. Sebelum masuk ke bank ada tempat pencucian tangan serta tempat sampah untuk menaruh tisu bekas lap tangan. Ketika masuk ruangan disana ada meja untuk menulis slip, ada pengukur suhu, ada ac, ada tempat duduk, disana ada satu teller dan satu customer service. Ruangan yang digunakan bank untuk melayani nasabah ketika banyak nasabah yang datang tempat duduknya sampai kurang dan satpam sampai mengambil kursi dari dalam. Ketika banyak nasabah yang datang pastinya sedikit berdesak-desakan untuk menunggu antrian dari customer service dan teller.”⁵

2. Tersedianya petugas bank yang baik,

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank memerlukan karyawan yang baik agar dapat memberikan pelayanan kepada nasabah secara baik. Tersedianya Karyawan bank yang baik ini diterapkan oleh

⁵ Anisa, *Wawancara*, 27 Januari 2022

Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Dimana karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi ketika melakukan pelayanan pada nasabah customer servicenya memberikan pelayanan yang ramah, baik dan sopan kepada nasabah yang sedang ditanganinya. Sehingga tersedianya petugas bank yang baik itu bisa dilihat dari sikap-sikap seorang customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Sikap-sikap customer service dalam melayani nasabah sebagai berikut:

- a. Mengarkan baik-baik yang disampaikan oleh nasabah, customer service bank setiap melakukan transaksi dengan nasabah pastinya mendengarkan baik-baik yang disampaikan oleh nasabahnya agar nasabah tidak merasa tersinggung. Seperti halnya Bank Syariah Indoensia KCP Ngawi, customer servicenya mendengarkan baik-baik yang disampaikan oleh nasabahnya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Erlin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

“Customer servicenya mendengarkan apa yang saya sampaikan dengan secara baik dan fokus. Disaat saya menyampaikan keinginan saya mengenai pembukaan rekening bank, customer service itu mendengarkan apa yang saya sampaikan dengan pandangan fokus kesaya. Selain itu juga sabar ketika saya bertanya-tanya kepada customer service.”¹⁷

- b. Customer service dilarang menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara. Customer service dalam melakukan transaksi dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi tidak pernah menyela-nyela pembicaraan ataupun hal lain yang mengganggu transaksi.

¹⁷ Erlina, *Wawancara*, 29 Desember 2021

Sebagaimana yang dikatakan oleh Erlin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut “Tidak, customer service tidak pernah menyela-nyela pembicaraan sih. Customer servicenya berbicara setelah kita berbicara sih mbak.”¹⁸

- c. Customer service dilarang marah dan mudah tersinggung dengan apapun yang dilakukan nasabah. Seorang customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi tidak mudah tersinggung atau marah-marah dengan ucapan nasabah ketika saat transaksi berlangsung. Sebagaimana yang dikatakan oleh Erlin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

“Selama ini ketika saya melakukan transaksi dengan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi belum pernah melihat customer servicenya itu marah-marah ataupun tersinggung dengan ucapan yang saya ucapkan ataupun tersinggung dengan ucapan nasabah lain yang sedang dilayani transaksinya pada saat itu. Terus customer servicenya itu tidak menunjukkan wajah yang tidak mengenakan kepada nasabahnya ketika ucapan nasabahnya itu kurang sopan.”¹⁹

- d. Customer service dilarang mendebat nasabah, jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Seorang customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi tidak pernah mendebat pembicaraan nasabah meskipun itu salah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Erlin sebagai nasabah Bank Sayriah Indoesia KCP Ngawi, sebagai berikut

¹⁸ Ibid

¹⁹ Ibid.

“Customer service tidak pernah mendebat apapun yang kita bicarakan. Customer servinya sopan dan ramah.”²⁰

e. Customer service dilarang menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya. Customer service tidak menangani hal yang bukan pekerjaan seorang customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Erlin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut “Selama saya melihat di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi saat saya transaksi disana belum pernah melihat customer service yang menangani bukan pekerjaannya.”²¹

f. Customer service menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. Seorang customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi belum mempunyai rasa ingin membantu nasabahnya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Erlin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi: “Tidak ada yang ditunjukkan oleh customer service mengenai sikap perhatiannya sih. Untuk pelayanannya ya pelayanan biasa tidak menunjukkan sikap perhatian.”²²

3. Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal sampai selesai dalam menjalankan suatu kegiatan pelayanan,

Customer service mempunyai tugas melayani nasabahnya dari awal sampai selesai transaksi. Tugas-tugas yang dimiliki customer service Bank

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid.

²² Ibid.

Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam melakukan pelayanan ketika bertransaksi yaitu sebagai berikut ini:

- a. Bertanggung jawab kepada nasabah, yang dilakukan Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dengan cara ramah dan sabar. Ketika ada hal yang diperlukan customer service pada saat transaksi, customer service akan memberitahu nasabahnya untuk menunggu sebentar. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi juga bertanggung jawab pada setiap transaksi, seperti yang disampaikan oleh Imel sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

“Menurut saya customer service di bank syariah indonesia cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan ke nasabah, customernya itu melayani dengan ramah dan sabar ketika saya melakukan pembukaan rekening, customer servicenya juga bilang kalau ingin mengambil berkas atau mengambil kertas kedalam yaitu saya disuruh nunggu sebentar dan customer service masuk kedalam. Customer servicenya juga bertanggung jawab penuh selama pembukaan rekening yang saya lakukan di bank syariah indonesia.”⁷

- b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan, dalam pekerjaannya melayani seorang customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi tidak melakukan perbaikan secara efektif mengenai pelayanan. Dikarenakan perbaikan strategi pelayanan dilakukan bersama dengan pimpinan dan karyawan lainnya. Sebagaimana halnya yang dikatakan oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai

⁷ Imel, *Wawancara*, 22 Desember 2021

berikut “Tidak ada perbaikan sih, karena untuk strategi itu didiskusikan bersama dengan karyawan lainnya beserta pimpinan.”⁸

- c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank, selain bekerja secara individu dalam melayani nasabah. Customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam bekerja sama atau berkoordinasi dengan karyawan lainnya dilakukan bertujuan untuk nasabah agar tidak merasa bosan dan agar nasabah merasa nyaman. Sebagaimana halnya yang dikatakan oleh customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut “Iya, disini melakukan koordinasinya sesama karyawan dengan melakukan kerjasama agar pekerjaannya cepat selesai, seperti ketika antrian banyak dan kurang kertas atau kehabisan tinta itu diambilkan oleh satpam biar tidak memakan waktu lebih lama menangani nasabah.”⁹
- d. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya,
- e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah. Dalam hal agar tetap terjadinya hubungan yang baik Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi melakukannya dengan cara menanyai nasabahnya dengan apa yang dibutuhkannya, serta menggunakan pelayanan yang ramah dan sopan agar para nasabah merasa senang dan nyaman. Sebagaimana yang dikatakan oleh

⁸ Ariska Yuli, *Wawancara*, 18 Januari 2022

⁹ Ibid.

customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut
“Dengan cara bertanya-tanya apa yang dibutuhkan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan senang saat melakukan transaksi di Bank. Selain itu juga dengan menggunakan pelayanan yang ramah dan sopan.”¹⁰

- f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah, seorang customer service selain melayani nasabahnya juga memberikan informasi mengenai produk-produk Bank Syariah Indonesia. Tetapi berbeda dengan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu tidak memberikan informasi mengenai produk Bank Syariah Indonesia jika nasabah tidak bertanya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Anisa sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut
“Tidak, jika kita tidak bertanya mengenai produk maka customer service tidak memberikan informasi. Serta jika kita hanya bertanya mengenai satu produk akan dijelaskan satu itu saja”¹¹

4. Mampu melayani secara cepat serta tepat. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya ketika melakukan transaksi belum memberikan pelayanan yang cepat atau pelayanannya dalam transaksi masih lambat atau lama. Sebagaimana yang dikatakan oleh Anisa sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP

¹⁰ Ibid

¹¹ Anisa, *Wawancara*, 18 Januari 2022

Ngawi, sebagai berikut “Untuk pelayanannya belum secara cepat, pelayanannya dalam transaksi masih lambat dan lama.”¹²

5. Mampu berkomunikasi dengan baik. Seorang customer service sering berkomunikasi dengan para nasabahnya. Komunikasi yang baik dengan nasabah akan membuat nasabah merasa nyaman ketika melakukan transaksi tersebut. Komunikasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi kurang komunikatif dalam penyampaian informasi kepada nasabah. Sebagaimana yang dikatakan oleh Anisa sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

“Menurut saya komunikasinya itu dimana ketika saya melakukan transmigrasi rekening kemaren tidak memberikan informasi setiap tahapannya secara jelas. Seharusnya tahap-tahapan itu dikasih tau oleh customer servicenya, tetapi ini malah tidak dikasih tahu. Ketika saya sampai dibagian pembukaan mobile banking harus keluar dari bank karena harus isi pulsa, sehingga ini memperlambat jalan saya untuk melakukan pembukaan mobile banking. Padahal saya sudah mengantri cukup lama.”¹³

6. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan. Customer service bank ketika melakukan transaksi dengan nasabah pastinya menjamin kerahasiaan data dari setiap transaksi yang dilakukan. Customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menjamin kerahasiannya dengan cara setiap transaksi nasabah harus memberikan bukti KTP kepada customer service. Sebagaimana yang

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

dikatakan oleh Anisa sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

“ada jaminan kerisahaan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi kalau menurut saya. Karena selama saya menjadi nasabah tersebut ada namanya jaminan kerahasiaan yang diberikan. Seperti setiap transaksi yang dilakukan dengan customer service mengenai data nasabah bank harus membawa KTP dan diserahkan ke pihak customer service yang melayani.”¹⁴

7. Memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik. Seorang customer service mempunyai pengetahuan serta kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya agar nasabah merasa puas dan senang. Pengetahuan yang dimiliki customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi ini cukup baik. Seperti yang dikatakan oleh Anisa sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut “Pengetahuannya cukup untuk memberikan pelayanan dan informasi mengenai Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi selama saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.”¹⁵

8. Mampu memahami kebutuhan atau keinginan nasabah. Customer service itu tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi untuk memahami keinginan atau kebutuhan nasabah masih kurang tanggap atau peka. Seperti yang dikatakan oleh Anisa sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, sebagai berikut “Kalau untuk customer service memahami keinginan nasabah

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

masih kurang menurut saya. Ketika saya menginginkan penjelasan produk itu kurang detail penyampaiannya dan belibet penjelasannya.”¹⁶

Berdasarkan paparan data di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi juga menggunakan karakteristik pelayanan yang baik. Dimana karakteristik tersebut dilakukan customer service serta semua karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Selain karakteristik pelayanan yang baik Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi juga memerhatikan ketentuan dari sikap customer service dan tanggung jawab customer service terhadap tugas-tugasnya.

C. Strategi yang Digunakan oleh Customer Service dalam Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

Pelayanan agar dapat dikatakan baik tentunya perlu sebuah strategi pelayanan yang baik. Strategi pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan image atau citra sebuah bank. Dimana jika customer service memberikan pelayanan yang baik maka pandangan nasabah terhadap bank itu menjadi baik. Maka dari itu untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan strategi ultimate service dan strategi penanganan keluhan. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ariska Yuli selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

“Iya disini pelayanannya menggunakan strategi, karena menurut saya pelayanan yang baik akan memberikan citra bank itu menjadi baik. dan menurutku itu pelayanan yang baik yang diberikan seorang customer service itu memberikan masyarakat atau nasabah berpandangan baik pada bank kita. Strateginya itu yang digunakan di Bank Syariah

¹⁶ Ibid.

Indonesia KCP Ngawi ini strategi ultimate service dan Strategi penanganan keluhan.”²³

Dalam menentukan strategi yang tepat juga sangat sulit. Dimana harus diperhatikan dengan matang strategi yang akan digunakan untuk meningkatkan sebuah pelayanan. Maka dari untuk meningkatkan pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menggunakan strategi ultimate service dan strategi penanganan keluhan dengan alasan memberikan pelayanan yang lebih dari harapan para nasabah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ariska Yuli selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

“Alasannya menggunakan strategi ultimate service agar disini kita bisa memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan oleh nasabah-nasabah kita. Dan disini kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekstra agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik. Strategi penanganan keluhan pelayanan melalui tiga cara yaitu Via Call Center, Bank Syariah Indonesia Mobile, dan Via Customer service. Dimana via Customer service ini langsung ditangani oleh cs sendiri, tetapi jika cs tidak bisa menangani maka ada devisi lain yang menyelesaikan melalui sistem yang menghubungkan itu.”²⁴

Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menggunakan pelayanan yang menurutnya tepat untuk meningkatkan sebuah pelayanan yaitu strategi ultimate service dan strategi penanganan keluhan. Keduanya dianggap mampu untuk membantu memberikan pelayanan yang baik di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Namun tidak mudah untuk menentukan sebuah strategi pelayanan. Maka Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi mempertimbangkan beberapa hal untuk menentukan sebuah strategi pelayanan yang baik.

²³ Ariska Yuli, *Wawancara*, 27 Juli 2021

²⁴ Ibid.

sebagaimana yang dikatakan oleh Ariska Yuli selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, yaitu sebagai berikut:

“Untuk faktornya sih umum aja ya, seperti memberikan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah-nasabah sekarang. Karena apa, sekarang pelayanan itu sangat penting bagi bank kita, servis mengenai pelayanan disini itu utama jadi bisa diharapkan nasabah kita itu nyaman di bank ini. Selain itu faktornya untuk mengembangkan pelayanan yang dilakukan selama ini agar lebih baik. dan faktor utama kita yaitu menunjukkan kualitas pelayanan jasa yang Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi ini miliki tentunya.”²⁵

Berdasarkan Paparan Data diatas bisa kita ketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menggunakan strategi ultimate service dan strategi penanganan keluhan untuk meningkatkan pelayanannya. Alasan menggunakan strategi tersebut yaitu memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharpkan oleh para nasabah. Sedangkan faktor yang perlu dipertimbangkan untuk menentukan sebuah startegi pelayanan yang baik di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu sebagai berikut:

1. Mempertimbangkan tentang pengelolaan harapan nasabah yaitu nasabah berharap mendapatkan pelayanan yang baik,
2. Mengembangkan pelayanan,
3. Bukti kualitas suatu pelayanan bank

D. Dampak dari Strategi yang di Terapkan Customer Service dalam Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

Strategi yang dijalankan oleh Bank tentunya akan memberikan hasil atau dampak baik itu dengan hasil yang baik ataupun yang buruk. Namun

²⁵ Ariska Yuli Ansarai, *Wawancara*, 27 Juli 2021

dampak-dampak tersebut dapat dilihat dengan berbagai cara. Sehingga bank dapat mengatasi jika dampak tersebut negative atau buruk bagi bank. Namun jika dampaknya positif atau baik maka akan bisa ditingkatkan. Dampak-dampak tersebut bisa dilihat seperti yang dijelaskan oleh Ariska Yuli selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

“Untuk melihat dampaknya itu baik atau buruk kita itu menggunakan cara melihat seberapa banyak nasabah kita itu yang menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Serta melakukan survei kepada nasabah mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang kita berikan kepadanya. Untuk survey kepuasan kita memberikan link yang harus diisi oleh nasabah ketika selesai transaksi dengan customer service. Dan linknya itu harus diisi disini secara langsung selesai transaksi.”²⁶

Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi untuk melihat dampak dari sebuah strategi pelayanan yang diterapkan yaitu dapat dilihat dari sistem keluhan dan saran serta menggunakan survei kepuasan pelanggan. Sistem keluhan dan saran juga memiliki berbagai cara agar nasabah dapat menyampaikan keluhan dan saran tersebut. Adapun cara yang bisa dilakukan nasabah dalam penyampaian sistem keluhan dan saran kepada Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu melalui via call center, mobile Bank Syariah Indonesia dan via customer service, seperti yang di jelaskan oleh Ariska Yuli selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

“Sistem keluhan dan sarannya ada tempatnya sendiri sih mbak, bisa melalui call center, bisa juga mobile Bank Syariah Indonesia, selain itu bisa datang langsung ke kantor Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi untuk menemui customer service agar dapat menyampaikan saran dan keluhan. Untuk sistem melalui customer service dengan cara customer

²⁶ Ibid.

service mendengarkan apa yang disampaikan setelah itu menindaklanjuti apa yang di sampaikan dari keluhan nasabah.”²⁷

Dari strategi pelayanan yang di tentukan oleh bank tentunya akan memberikan perubahan dari sebelum menggunakan startegi pelayanan yang digunakan saat ini ataupun tidak merubah sama sekali atau tetap sama saja. Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi mengalami perubahan dari penerapan strategi pelayanan yang digunakan. Seperti yang dijelaskan oleh Ariska selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, “untuk perubahannya itu ada tetapi tidak terlalu banyak perubahan. Dengan menggunakan strategi ini keluhan pelanggan melalui via call center, mobile BSI dan via customer service itu sedikit berkurang.”³²

Berdasarkan sistem keluhan dan saran serta menanyakan perasaan nasabah ketika nasabah setelah mendapatkan pelayanan transaksi dari customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi tentunya dapat melihat startegi pelayanan yang diterapkan tersebut bisa berdampak positif ataupun berdampak negatif bagi Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Dampak positif akan memberikan citra kepada bank, nasabah tidak akan bermalasa-malasan untuk bertransaksi di bank dan nasabah akan setia pada Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Sedangkan dampak negatifnya yaitu citra bank akan jelek, nasabah akan lari kebank lain dan nasabah malas untuk menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ariska Yuli selaku customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi:

²⁷ Ariska Yuli, *Wawancara*, 18 Januari 2022

³² Ariska Yuli, *Wawancara*, 08 Februari 2022

“Menurut pengamatan saya dampak positifnya yang akan diterima Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu citra bank kita menjadi lebih baik dipandangan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi, nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi akan tetap setia menjadi nasabahnya, dan nasabah tidak bermalas-malasan untuk bertransaksi atau loyal untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi ini.”³³

Berdasarkan paparan data diatas bisa diketahui bahwa bank syariah indonesia dalam melihat dampak dari penggunaan startegi pelayanan yang digunakan melalui sistem keluhan dan saran serta menggunakan survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan ini bisa dilihat dari sedikit atau banyaknya nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia. Untuk melakukan keluhan ke Bank Syariah Indonesia bisa melalui tiga cara yaitu Call center, Bank Syariah Indonesia Mobile, dan melalui customer service. Sistem yang menggunakan customer service yaitu dengan cara customer service mendengarkan baik-baik apa yang di sampaikan nasabah setelah itu memberikan solusi atas keluhan tersebut. Sedangkan dilihat dari perasaan nasabah setelah melakukan teransaksi dengan customer service Bank Syariah indonesia KCP Ngawi ada nasabah yang merasa cukup baik dan ada nasabah yang merasa kurang baik. Sehingga bisa dilhat bahwa startegi pelayanan tersebut berdampak negatif atau berdampak positif untuk Bank Syariah Indonesia:

- a. Citra Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam pandangan nasabah menjadi baik

³³ Ariska Yuli, *Wawancara*, 18 Januari 2022

- b. Nasabah tidak bermalas-malasan untuk melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi
- c. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi akan tetap setia menjadi nasabahnya,



BAB IV
ANALISIS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KCP NGAWI

A. Analisis Praktik Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

Berdasarkan Paparan data di atas Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam memberikan pelayanan yang baik menggunakan ketentuan karakteristik pelayanan, tanggung jawab customer service terhadap tugasnya dan sikap seorang customer service. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan pandangan yang baik pada sebuah bank. Karakteristik pelayanan itu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan itu bisa dikatakan baik atau tidak. Sedangkan tanggung jawab seorang customer service terhadap tugasnya itu tentang customer service yang menjalankan seluruh tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Sedangkan sikap customer service itu ketentuan untuk melayani nasabah dengan baik.

Berdasarkan paparan data di atas dan teori karakteristik pelayanan yang baik dapat dianalisis. Bahwa secara teori ketentuan karakteristik pelayanan yang baik ada delapan yang harus dipenuhi. Tetapi Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi hanya dapat memenuhi yaitu tersedianya petugas bank yang baik, customer service bertanggung jawab dari awal sampai akhir pelayanan, berkomunikasi dengan baik, menjamin adanya kerahasiaan pada setiap transaksi dan customer service memiliki

pengetahuan dan kemampuan yang cukup baik. Sehingga ada karakteristik pelayanan yang baik lainnya yang tidak dipenuhi oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Karakteristik pelayanan yang belum dipenuhi yaitu sarana dan prasarana yang belum cukup baik, komunikasi terhadap nasabah yang belum cukup baik dan customer service belum mampu memahami kebutuhan nasabah. Kekurangan itu tidak signifikan seutuhnya dari Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

Berdasarkan paparan data di atas dan teori dapat dianalisis bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam tanggung jawab customer service terhadap tugas-tugasnya hanya memenuhi ketentuan yaitu tanggung jawab kepada nasabah baik, koordinasi customer service dengan karyawan cukup baik, customer service menjalin hubungan baik dengan nasabah. Berdasarkan teori di atas Bank syariah indonesia KCP Ngawi tidak semua memenuhi ketentuan dari tanggung jawab customer service terhadap tugasnya. Ketentuan yang belum terpenuhi yaitu tidak memberikan perbaikan kualitas pelayanan dan belum memberikan penjelasan produk Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi secara maksimal. Kekurangan itu tidak sepenuhnya signifikan dari Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

Sikap customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi berdasarkan data di atas dan teori dapat di analisis bahwa Bank syariah Indonesia hanya ada satu yang belum dipenuhi yaitu pada ketentuan sikap perhatian kepada nasabah Bank Syariah Indonesia. Sedangkan sikap-sikap

yang terpenuhi yaitu customer service mendengarkan baik-baik yang disampaikan oleh nasabah, customer service tidak menyela-nyela pembicaraan nasabah, tidak mudah marah-marah dan tidak mendebat perkataan nasabah. Sehingga secara teori sikap seorang customer service pada nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi hampir terpenuhi semuanya secara baik.

Dari Analisis diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi sudah cukup Baik. Karena Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi sudah memenuhi lebih dari sebagian ketentuan karakteristik pelayanan yang baik dan tanggung jawab customer service terhadap tugas-tugasnya. Selain itu Bank Syariah Indoensia KCP Ngawi berdasarkan sikap customer service sudah baik dalam memberikan pelayanan pada nasabah.

B. Analisis Strategi yang Digunakan oleh Customer Service dalam Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

Bank dalam memberikan pelayanan yang baik tentunya membutuhkan sutau strategi dalam pelayanan. Strategi pelayanan bisa digunakan oleh Bank untuk meningkatkan suatu pelayanan yang bisa membuat nasabah merasa nyaman dan senang. Terdapat berebagai macam-macam startegi pelayanan yang bisa digunakan oleh Bank untuk meningkatkan image atau citranya. Selain itu strategi pelayanan dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Bank. Berdasarkan paparan data di atas Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menggunakan

strategi pelayanan ultimate service dan sistem keluhan pelanggan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di bank. Strategi ultimate service digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih dari harapan nasabah. Sedangkan sistem keluhan pelanggan digunakan untuk melayani keluhan dari nasabah-nasabah, dimana penyampaian keluhan melalui via call center, Bank Syariah Indonesia Mobile dan via customer service.

Berdasarkan paparan data di atas dan teori dapat dianalisis bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi juga mempertimbangkan beberapa hal sebelum menentukan strategi pelayanan yang akan digunakan dalam melayani nasabah. Hal-hal yang dipertimbangkan Bank syariah indonesia KCP Ngawi hanya ada tiga yaitu mempertimbangkan tentang pengelolaan harapan nasabah dengan nasabah berharap mendapatkan pelayanan yang baik, mengembangkan pelayanan, dan bukti kualitas suatu pelayanan bank. Sedangkan diteori dalam mempertimbangkan untuk menggunakan strategi pelayanan tidak hanya tiga saja. Tetapi ada enam hal yang perlu dipertimbangkan agar strategi pelayanannya baik. sedangkan tiga hal lagi yang tidak dipertimbangkan yaitu mengidentifikasi misi layanan/jasa, mendidik nasabah tentang pelayanan, menindaklanjuti pelayanan.

Sehingga berdasarkan paparan data di atas dan teori yang telah dianalisis dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu strategi ultimate service dan sistem keluhan pelanggan yang perlu dipertimbangkan lagi sesuai ketentuan-ketentuan pertimbangan dalam menentukan sebuah strategi pelayanan. Namun Bank

Syariah Indonesia KCP Ngawi belum menggunakan seluruh ketentuan yang ada dalam pertimbangan penentuan strategi pelayanan.

C. Analisis Dampak dari Strategi yang di Terapkan Customer Service dalam Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi

Strategi pelayanan yang digunakan suatu bank tentunya akan berdampak pada Bank itu sendiri. Dampak yang diberikan dari pelayanan yang ada dapat berdampak baik atau buruk untuk bank. Dampak dari strategi pelayanan yang digunakan untuk melayani nasabah dapat dilihat bank dari berbagai cara. Sehingga bank dapat melihat strategi pelayanan tersebut memberikan perubahan yang baik atau buruk untuk peningkatan nasabah yang datang ke Bank.

Berdasarkan Paparan data dan teori di atas dapat dianalisis bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi dalam melihat dampak dari sebuah pelayanan itu melalui cara survei kepuasan pelanggan dan sistem keluhan dan saran. Sedangkan dalam teori ada empat cara yaitu sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *belanja siluman* dan *lost customer analysis*. Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menggunakan sistem keluhan dan saran dengan melalui via call center, mobile Bank Syariah Indonesia dan via customer service. Tetapi dalam teori sistem keluhan dan saran itu digunakan dengan cara kotak saran, mengirim lewat email dan call center. Disini terdapat kesamaan antara teori dan data yaitu sama-sama yang digunakan yaitu call center, namun terdapat perbedaan antara data dan teori pada pemakaian cara penanganan sistem keluhan dan saran lainnya

yaitu di teori menggunakan kotak saran dan E-mail, sedangkan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menggunakan mobile BSI dan via customer service. Untuk sistem survei kepuasan pelanggan yang digunakan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu menggunakan link yang harus diisi oleh nasabah ketika selesai transaksi. Link tersebut harus diisi saat itu juga.

Dapat di analisis antara data dan teori di atas bahwa pelayanan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi akan memberikan perubahan yaitu adanya peningkatan pelayanan dari sebelumnya, serta berkurangnya keluhan-keluhan dari nasabah berdasarkan sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Sehingga dengan menggunakan strategi pelayanan memberikan dampak positif bagi bank. Dampak positif akan memberikan keuntungan untuk bank berupa citra bank akan menjadi baik, nasabah tidak bermalas-malasan untuk melakukan transaksi, nasabah akan tetap setia menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi.

Sehingga dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi memberikan dampak positif bagi bank dengan adanya perubahan berkurangnya keluhan-keluhan nasabah. Selain itu dampak positif bagi bank yaitu citra bank akan menjadi baik, nasabah loyalitas terhadap transaksi di bank dan nasabah tidak akan pindah ke bank lain. Dampak-

dampak tersebut dilihat Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi melalui sistem keluhan pelanggan dan survei kepuasan



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Praktik pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi sudah cukup Baik. Karena Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi sudah memenuhi lebih dari sebagian ketentuan karakteristik pelayanan yang baik dan tanggung jawab customer service terhadap tugas-tugasnya. Selain itu Bank Syariah Indoensia KCP Ngawi berdasarkan sikap customer service sudah baik dalam memberikan pelayanan pada nasabah.
2. Strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu strategi ultimate service dan sistem keluhan pelanggan perlu dipertimbangkan lagi sesuai ketentuan-ketentuan pertimbangan dalam menentukan sebuah strategi pelayanan. Namun Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi belum menggunakan seluruh ketentuan yang ada dalam pertimbangan penentuan strategi pelayanan.
3. Dampak dari strategi yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi menyebabkan berkurangnya keluhan-keluhan dari nasabah, serta dampak positif bagi bank yaitu citra bank menjadi baik, nasabah loyalitas terhadap transaksi di bank dan nasabah tidak berpindah ke bank lain. Dampak-dampak tersebut dilihat Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi melalui sistem keluhan pelanggan dan survei kepuasan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi maka penulis ingin memberi saran sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi diharapkan lebih memperhatikan ketentuan-ketentuan dari kriteria-kriterian pelayanan yang baik dan tanggung jawab seorang customer service terhadap tugansya, agar nasabah merasa nyaman ketika melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi.
2. Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi diharapkan mampu mempertimbangkan strategi yang digunakan dalam melakukan pelayanan dengan nasabah, agar dapat meningkatkan rasa nyaman nasabah ketika melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi.
3. Bagi penulis diharapkan mampu menggali lebih baik lagi mengenai informasi yang didapat secara mendalam agar memperoleh pengetahuan secara baik. Selain itu dapat memperluas pengetahuan mengenai praktik pelayanan bank yang baik untuk bahan pembelajaran bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Awaluddin. *Manajemen Bank Syariah*. Makasar. Alauddin University Press. 2011.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. 2003.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka. 2007.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Service, Quality, dan Satisfication*. Yogyakarta. Andi Offsiet. 2005.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Presada. 2004.
- *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grapindo Presada. 2005.
- *Etika Customer Servis*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2006.
- *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Presada. 2011.
- *Manajemen Perbankan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2020.
- *Pemasaran Bank*. Jakarta. Kencana. 2004.
- *Pemasaran Bank*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group. 2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Prenhalindo. 1997.
- Lupiyaoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salamba Empat. 2001.
- Margono. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. PT. Rineka Cipta. 1997.
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta. Pustaka LP3ES Indonesia. 2008.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. 2016.

- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia. 2004.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta Bandung. 2019.
- Susanto, Heru. *Bijak Meminjam dan Menggunakan Uang Bank*. Jakarta. PT Elex Media Kompusindo. 2012.
- Tatik Suryani, Sri Lestari & Wiwik Lestari. *Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia*. Prahara Offset. Surabaya
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi. 1997.
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. CV. Andi Offset. 2008. Edisi III.
- Triton, PSSS. B. *Management Strategi*. Yogyakarta. Tugu Publisher. 2007.
- Wood, Ivonne. *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta. Graha Ilmu. 2009.

SKRIPSI DAN JURNAL

- Albarri, Adzka Hanina. “Analisis Pelayanan Bank Dalam Asuransi Pembiayaan Di Bri Syariah Kc Kediri”. *Skripsi*. Ponorogo. IAIN Ponorogo. 2020.
- Fawwaznasution. “Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda”. *Skripsi*. Medan. UINSU. 2020.
- Hamzah, Ummiyati. “Analisis Pelayanan Dalam Pembiayaan Perumahan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Syariah Sukarno Hatta Malang”. *Tugas Akhir*. Malang. Universitas Muhammadiyah Malang. 2015.
- Hapsari, Riska. “Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran”. *Skripsi*. Salatiga. IAIN Salatiga. 2015.
- Jindal, Savita. “Ethical Issue in Insurance Companies: A Challenge for Indian Insurance Sector”. *International Journal of Computer Science & Management Studies*. Vol. 14 ISS 09.

- Mittal, Matta , Saxena, ddk. “Ethical Issues in Service Marketing (With special reference of banking industry)”. *Global Journal of Finance and Management*. 2014. Vol. 6 ISS 02.
- Nwekpa Kenneth & Chukwuna weans. “Business Ethics and Corporate Performance in the Banking Industry: A Study Of Selected Banks in the South East Nigeria”. *International Journal of Research in Business Management*. 2015. Vol. 3 ISS 10.
- Ogechukwu & Ayozie Daniel. “The Current Ethical Challenges in the Nigerian Commercial Banking Sector” *Global Journal Of Management and Business Research Finance*. 2013. Vol. 13 ISS 1.
- Oktaviani, Devi. “Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Metro.” *Skripsi*. Metro:IAIN Metro. 2020.
- Rijali,Ahmad. “Analisis Data Kualitatif”. *Jurnal Alhadharah*. Volume 17. Nomor 33. 2018.
- Tridiana. “Pelaksanaan Etika Perbankan dalam Pelayanan Nasabah di PT Bank Sumut Cabang Syariah Medan”. *Skripsi*. Medan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara. 2015.

WEBSITTE

<https://bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (diakses pada tanggal 10 juni 2021)

www.bsi.co.id (diakses pada tanggal 10 Juni 2021).



LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Rumusan Masalah Pertama

Rumusan Masalah	Teori	Daftar Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
Bagaimana praktik pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedianya sarana prasarana yang baik, 2) Tersedianya petugas bank yang baik, 3) Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal sampai selesai dalam menjalankan suatu kegiatan pelayanan, 4) Mampu melayani secara cepat serta tepat, 5) Mampu berkomunikasi dengan baik, 6) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan, 7) Memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik, 8) Mampu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi? 	<p>Menurut pengamatan saya sarana prasarananya disana ada tempat parkir untuk nasabah, tetapi parkir disana satu tempat untuk dua perusahaan. Sebelum masuk ke bank ada tempat pencucian tangan serta tempat sampah untuk menaruh tisu bekas lap tangan. Ketika masuk ruangan disana ada meja untuk menulis slip, ada pengukur suhu, ada ac, ada tempat duduk, disana ada satu teller dan satu customer service. Ruang yang digunakan bank untuk melayani nasabah ketika banyak nasabah yang datang tempat duduknya sampai kurang dan satpam sampai mengambil kursi dari dalam. Ketika banyak nasabah yang datang pastinya sedikit berdesak-desakan untuk menunggu antrian dari customer service dan teller.⁸</p>

⁸ Rika Ema Ivainaroh, Observasi 18 Januari 2022

	memahami kebutuhan atau keinginan nasabah. Customer service harus cepat serta tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah ⁷		
		2. Apakah semua petugas customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi baik dalam melayani?	Iya customer servicenya baik ramah, dan sopan. Selain itu customer service juga melayani dengan murah senyum. ⁹
		3. Apakah Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi melakukan pelayanan secara tepat dan cepat?	Untuk pelayanannya belum secara cepat, pelayanannya dalam transaksi masih lambat dan lama. ¹⁰
		4. Apakah Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi	Menurut saya komunikasinya baik, dimana ketika melakukan transmigrasi rekening kemaren tidak memberikan informasi setiap tahapannya secara jelas. ¹¹

⁷ Ivonne Wood, *layanan pelanggan*(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 6.

⁹ Anisa, wawancara 18 Januari 2022

¹⁰ Ibid

¹¹ Ibid

		melakukan komunikasi pelayanan yang baik?	
		5. Apakah Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi memberikan jaminan kerahasiaan?	ada jaminan kerisahaan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi kalau menurut saya. Karena selama saya menjadi nasabah ada namanya jaminan kerahasiaan yang diberikan yaitu berupa harus memperlihatkan KTP ketika ingin bertransaksi. ¹²
		6. Apakah Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi mempunyai pengetahuan yang cukup?	Pengetahuannya cukup untuk memberikan pelayanan dan informasi mengenai Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi selama saya melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi. ¹³
		7. Apakah Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi mampu memahami keinginan nasabah secara cepat?	Kalau untuk customer service memahami keinginan nasabah masih kurang menurut saya. ¹⁴
	a. Bertanggung jawab kepada	a. Bagaia mana	Menurut saya customer service di bank syariah indonesia cukup

¹² Ibid

¹³ Ibid

¹⁴ Ibid

	<p>nasabah</p> <p>b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan,</p> <p>c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank,</p>	<p>menurut anda mengenai tanggung jawab seorang customer service terhadap tugasnya?</p>	<p>bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan ke nasabah, customernya itu melayani dengan ramah dan sabar ketika saya melakukan pembukaan rekening, customer servicenya juga bilang kalau ingin mengambil berkas atau mengambil kertas kedalam yaitu saya disuruh nunggu sebentar dan customer service masuk kedalam. Customer servicenya juga bertanggung jawab penuh selama pembukaan rekening yang saya lakukan di bank syariah indonesia.¹⁶</p>
	<p>d. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya,</p> <p>e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah,</p>	<p>b. Bagaimana anda sebagai customer service memberikan perbaikan layanan secara efektifitas agar pelayanan tersebut berkualitas?</p>	<p>Tidak ada perbaikan sih, karena untuk strategi itu didiskusikan bersama dengan karyawan lainnya beserta pimpinan.¹⁷</p>
	<p>f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan</p>	<p>c. Bagaimana anda melakukan koordinasi dengan karyawan</p>	<p>Koordinasinya sesama karyawan dengan melakukan kerjasama agar nasabah tidak merasa bosan atau tidak nyaman ketika berada di bank.¹⁸</p>

	keuntungannya bagi nasabah ¹⁵	lainnya dalam meningkatkan pelayanan?	
		d. Bagaimana cara anda melakukan hubungan yang baik dengan nasabah?	Dengan cara bertanya-tanya apa yang dibutuhkan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan senang saat melakukan transaksi di Bank. Selain itu juga dengan menggunakan pelayanan yang ramah dan sopan ¹⁹ .
		e. Apakah customer service memberikan informasi mengenai seluruh produk Bank Syariah Indonesia?	Tidak, jika kita tidak bertanya mengenai produk maka customer service tidak memberikan informasi. Serta jika kita hanya bertanya mengenai satu produk akan dijelaskan satu itu saja. ²⁰

¹⁶ Imel, Wawancara 22 Desember 2021

¹⁷ Ariska Yuli ANS, Wawancara

¹⁸ Ibid

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta: Kencana, 2004)

¹⁹ Anisa, Wawancara 18 Januari 2022

²⁰ Ibid.

	<p>a. Dengarkan baik-baik, b. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara, c. Jangan marah dan mudah tersinggung, d. Jangan men debat nasabah, Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang, e. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, f. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu²¹</p>	<p>a. Apakah customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi menden garkan baik-baik yang nasabah sampaikan kepada customer service?</p>	<p>Customer servicenya mendengarkan apa yang saya sampaikan dengan secara baik dan fokus. selain itu juga sabar ketika saya bertanya-tanya kepada customer service.²²</p>
		<p>b. Apakah customer service menyela-nyela ketika anda berbicara?</p>	<p>Tidak, customer service tidak pernah menyela-nyela pembicaraan sih. Customer servicenya berbicara setelah kita berbicara sih mbak.²³</p>
		<p>c. Apakah customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Mudah tersinggung atau</p>	<p>Selama saya melakukan transaksi dengan customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi belum pernah melihat customer servicenya marah-maraha ataupun tersinggung dengan ucapan saya ataupun nasabah lain.²⁴</p>

²¹ Kasmir, *manajemen perbankan* , 2003

²² Erlina, wawancara 29 Desember 2021

²³ Ibid

²⁴ Ibid

		marah ke nasabahnya?	
		d. Apakah customer service pernah mendebat pembicaraan anda?	Customer service tidak pernah mendebat apapun yang kita bicarakan. Customer servinya sopan dan ramah. ²⁵
		e. Apakah customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi melakukan pelayanan yang bukan pekerjaannya?	Selama saya melihat di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi saat saya transaksi disana belum pernah melihat customer service yang menangani bukan pekerjaannya. ²⁶
		f. Apakah customer service menunjukkan sikap perhatian kepada anda?	Tidak ada yang ditunjukkan oleh customer service mengenai sikap perhatiannya sih. Untuk pelayanannya ya pelayanan biasa tidak menunjukkan sikap perhatian. ²⁷

²⁵ Ibid

²⁶ Ibid

²⁷ Ibid

Wawancara Rumusan Masalah Kedua

Rumusan Masalah	Teori	Daftar Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
<p>Apa Strategi yang digunakan oleh customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia?</p>	<p>a. Relationship marketing, b. Superior Customer Service, c. unconditional Guarantees, d. Strategi penanganan keluhan yang efisien²⁸</p>	<p>Apa startegi yang digunakan oleh customer service dalam memberikan praktik pelayanan di Bank Syariah Indonesia?</p>	<p>Strateginya itu yang digunakan di Bank Syariah Indonesia Kcp NGawi ini strategi ultimate service.²⁹</p>
		<p>Mengapa Bank Syariah Indonesia ini dalam memberikan pelayanan menggunakan Strategi Ultimate Service?</p>	<p>Alasannya menggunakan startegi ultimate service agar disini kita bisa memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan oleh nasabah-nasabah kita. Dan disini kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekstra agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik.³⁰</p>
		<p>Apakah anda tahu startegi pelayanan yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi ini?</p>	<p>Tidak tahu mbak startegi yang digunakannya itu apa.³¹</p>
		<p>Apakah anda tahu startegi pelayanan yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi ini?</p>	<p>Kurang tau ya mbak.³²</p>
		<p>Bagaimana Strategi penanganan keluhan di Bank</p>	<p>Strategi penanganan keluhan pelayanan melalui tiga cara yaitu</p>

²⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), Edisi III, 40.

²⁹ Ariska Yuli Ansari, Wawancara 27 Juli 2021

³⁰ Ibid.,

³¹ Lutfia, Wawancara 29 Juli 2021

³² Imel, wawancara 22 Desember 2021

³³ Erlin, Wawancara 22 Desember 2021

		Syariah Indonesia Kcp Ngawi?	Via Call Center, Bank Syariah Indonesia Mobile, dan Via Customer service. Dimana via Customer service ini langsung ditangani oleh customer service sendiri, tetapi jika customer service tidak bisa menangani maka ada devisi lain yang menyelesaikan melalui sistem yang menghubungkan itu. ³⁴
	<ul style="list-style-type: none"> a. mengidentifikasi misi layanan/jasa, b. mengelola harapan nasabah, mendidik nasabah tentang pelayanan, c. mengelola bukti kualitas jasa, d. mengembangkan budaya kualitas, menindak lanjuti pelayanan³⁵ 	Faktor Apa saja yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan startegi pelayanan di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi?	Untuk faktornya sih umum aja ya, seperti memberikan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah-nasabah sekarang. Karena apa, sekarang pelayanan itu sangat penting bagi bank kita, servis mengenai pelayanan disini itu utama jadi bisa diharapkan nasabah kita itu nyaman di bank ini. Selain itu faktornya untuk mengembangkan pelayanan yang dilakukan selama ini agar lebih baik. dan faktor utama kita yaitu menunjukkan kualitas pelayanan jasa yang Bank Syariah

³⁴ Ariska Yuli, Wawancara 18 Januari 2022

³⁵ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfication*(Yogyakarta: Andi Offsiet, 2005), 177-180.

			Indonesia Kcp Ngawi ini miliki tentunya. ³⁶
--	--	--	--

Wawancara Rumusan Masalah Ketiga

Rumusan Masalah	Teori	Daftar Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
Bagaimana Dampak dari Strategi yang di terapkan customer service dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia?	a. sistem keluhan dan saran, b. survei kepuasan pelanggan, c. belanja siluman, lost customer analysis ³⁷	Apa yang digunakan dalam Bank Syariah Indonesia dalam melihat dampak startegi pelayanan yang digunakan selama ini?	Untuk melihat dampaknya itu baik atau buruk kita itu menggunakan cara melihat seberapa banyak nasabah kita itu yang menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi. Serta melakukan survei kepada nasabah mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang kita berikan kepadanya. ³⁸
		Bagaimana sistem keluhan dan saran di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi?	Sistem keluhan dan sarannya ada tempatnya sendiri sih mbak, bisa melalui call center, bisa juga mobile BSI, selain itu bisa datang langsung kekantor BSI Kcp Ngawi untk menemui cs dan menyampaikan saran dan keluhan.
		Bagaimana cs BSI Kcp Ngawi	Mendengarkan apa yang disampaikan

³⁶ Ariska Yuli, Wawancara 27 Juli 2021

³⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*(Jakarta: Prenhallindo, 1997), 38.

³⁸ Ariska Yuli, Wawancara 27 Juli 2021

		melakukan penanganan keluhan dan saran?	setelah itu menindaklanjuti apa yang di sampaikan dari keluhan nasabah. ³⁹
		Bagaimana dampak positif dari startegi pelayanan yang digunakan customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi?	Menurut pengamatan saya dampak positifnya yang akan diterima Bank Sayriah Indonesia Kcp Ngawi yaitu citra bank kita menjadi lebih baik dipandangan nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi dan nasabah tidak bermalas-malasan untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi ini. ⁴⁰
		Bagaimana dampak negatif dari startegi pelayanan yang digunakan customer service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi?	Jika pelayanannya buruk mestinya akan berdampak jelek ya untuk bank, dampaknya bisa saja sedikitnya nasabah bank yang ingin menabung disini, bank syariah ini terlihat buruk di pandangan nasabah, dan nasabah akan lari ke bank lain untuk menabungkan uangnya. ⁴¹
		Apakah yang anda rasakan setelah mendapatkan pelayanan dari customer service Bank Syariah	Cukup nyaman dengan pelayanannya mbak Customer Service cukup baik dalam melayaninya. ⁴² Sedikit kurang

³⁹ Ariska Yuli, Wawancara 18 Januari 2022

⁴⁰ Rika Ema Ivainaroh, Observasi 18 Januari 2022

⁴¹ Ibid

⁴² Erlin, Wawancara 22 Desember 2021

		Indonesia Kcp Ngawi ini?	nyaman ya mbak, ya karena tadi saya merasa kurang aja di tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan transmigrasi rekening BRI Syariah ke BSI ⁴³
			Yang saya rasakan setelah melakukan transaksi dengan customer service ini kurang nyaman, terlalu lama dalam melakukan transaksi itu. ⁴⁴
			Pelayanannya baik mbak, luamayanlah dan menurutku sama saja dengan pelayanan bank-bank lainnya sih. ⁴⁵



⁴³ Lutfia, Wawancara 29 Juli 2021

⁴⁴ Anisa, Wawancara 18 Januari 2022

⁴⁵ Imel, Wawancara 22 Desember 2021

RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Rika Ema Ivainaroh
2. Tempat & Tanggal Lahir : Ngawi, 10 Mei 2000
3. Alamat Rumah : Dusun Pelang, RT05/RW02, Desa Pelang Kidul, Kecamatan Kedunggalar, Kabupaten Ngawi
4. HP : 081515770992
5. E-mail : Rika.ivainaroh@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal:
 - a. TK Dharma Wanita Pelang Kidul
 - b. SDN Pelang Kidul 1
 - c. MTSN 6 Ngawi
 - d. MAN 2 Ngawi

Ponorogo, 02 Februari 2022

Rika Ema Ivainaroh
NIM 4021180198