

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP GUNUNG KIDUL WONOSARI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP  
PRINSIP SYARIAH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh :

Vivi Lutfiatin

NIM: 402180103

Pembimbing:

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

NIP. 197207142000031005

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

**2022**

## Abstrak

Lutfiatin, Vivi. Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah.

**Kata kunci:** *Strategi, Customer Service, Pelayanan Prima*

Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang berdasarkan prinsip syariah. Dimana bank harus menyiapkan karyawan yang berkualitas, dapat dipercaya, patuh akan operasional bank serta mempunyai strategi pelayanan yang baik agar bank tersebut mampu memberikan pelayanan dan menangani berbagai keluhan nasabah. Dalam hal ini customer service merupakan kunci keberhasilan dalam kegiatan perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pelayanan customer service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah, (2) mengetahui strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah, (3) mengetahui dampak pelayanan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian (*field research*), teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data menggunakan metode deskripsi. Data yang menjadi sumber adalah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah adalah pelayanan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, cepat tanggap, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah Responiveness (Cepat Tanggap), Competence (kompetensi), Credibility (dapat dipercaya), Contribution (kontribusi), Honesty (kejujuran), Service Excellent (pelayanan prima), Innovation (perubahan).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Akreditasi "B" sesuai SK BAN-PT Nomor : 2619/SK/BAN-PT/AK-SURV/PT/XII/2016  
Alamat : Jl. Puspita Jaya, Jenangan, Ponorogo Telp. (0352) 3576565, Kode Pos 63492  
Email: febi@iainponorogo.ac.id Website: http://febi.iainponorogo.ac.id

### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Vivi Lutfiatin	402180103	Perbankan Syariah	Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah

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

Ponorogo, 07 Mei 2022

Menyetujui,

Mengetahui,  
Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

  
  
Dr. Amin Wahyudi, S.Ag, M.F.I  
NIP.197502072009011007

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

Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Akreditasi "B" sesuai SK BAN-PT Nomor : 2619/SK/BAN-PT/IAI-SURV/PT/XI/2016  
Alamat : Jl. Puspita Jaya, Jenangan, Ponorogo Telp. (0352) 3576565, Kode Pos 63492  
Email: febi@iainponorogo.ac.id Website: <http://febi.iainponorogo.ac.id>

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah.  
Nama : Vivi Lutfiatin  
NIM : 402180103  
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. Luhur Prasetyo, S.Ag. m.M.E.I.

Penguji I  
Dr. Hj. Ely Masykuroh, MSI

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

Ponorogo, 02 Mei 2022

Mengesahkan,  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo

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

NIP. 197207142000031005



### SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vivi Lutfiatin  
NIM : 402180103  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi/Tesis : Strategi Customer Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah.

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [ethese.iainponorogo.ac.id](http://ethese.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggungj awab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 juni 2022

Penulis



Vivi Lutfiatin

NIM 402180103

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Vivi Lutfiatin

NIM : 402180103

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah.

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

Ponorogo, 19 April 2022

Pembuat Pernyataan,



..... Lutfiatin  
NIM 402180091

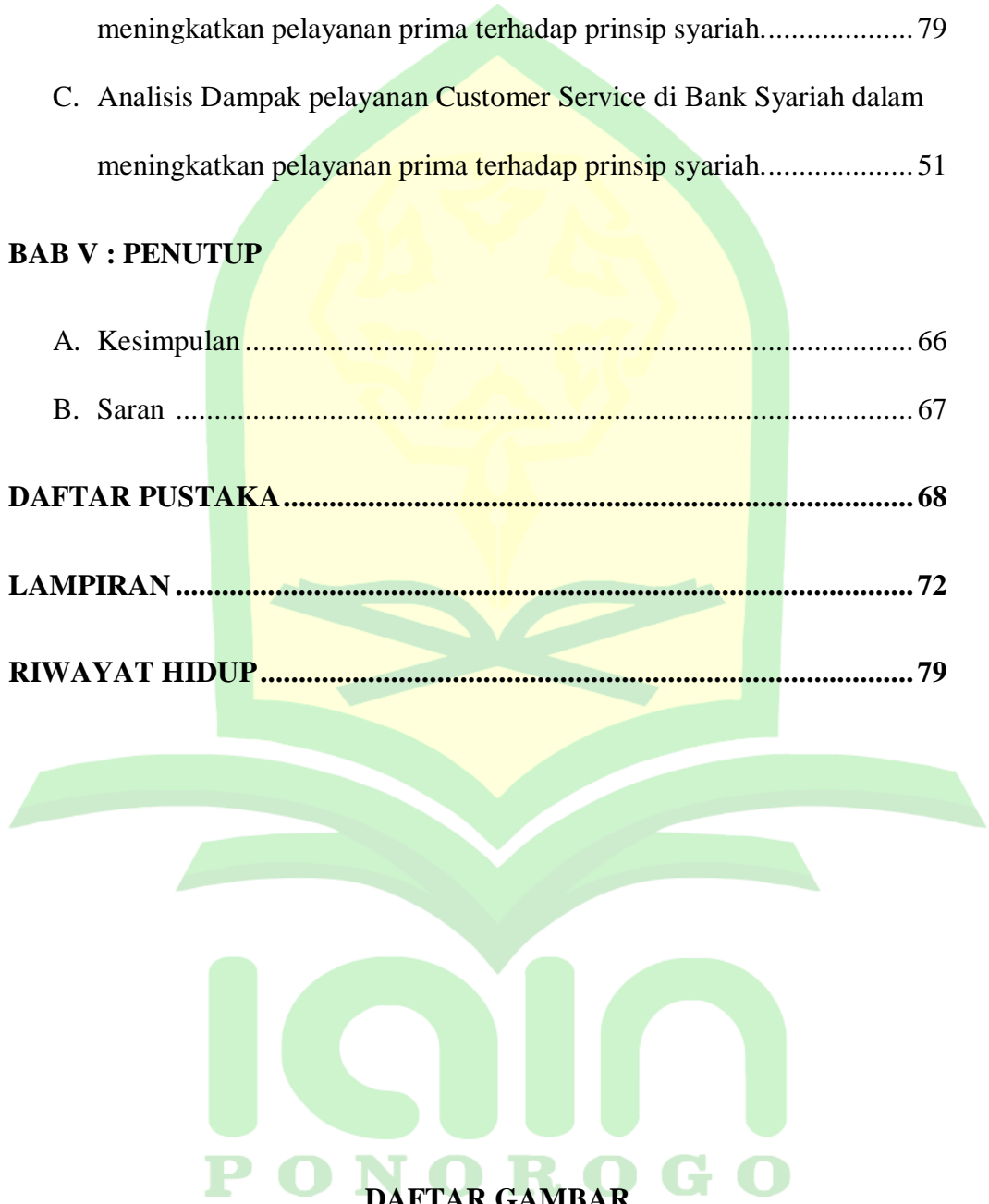
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Studi Penelitian Terdahulu .....	6
F. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	15
2. Lokasi Penelitian .....	16

3. Data dan Sumber Data .....	17
4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
5. Teknik Pengolahan Data.....	18
6. Teknik Analisa Data.....	19
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	20
G. Sistematika Pembahasan.....	21
 <b>BAB II : KAJIAN TEORI</b>	
A. Pelayanan.....	23
B. Strategi .....	29
C. Customer Service .....	32
D. Prinsip Syariah.....	38
 <b>BAB III : PAPARAN DATA</b>	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari .....	42
B. Data	
1. Pelayanan customer service di Bank syariah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.....	45
2. Strategi customer service di Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.....	47
3. Dampak pelayanan Customer Service di Bank Syariah dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.....	73
 <b>BAB IV : PEMBAHASAN/ANALISIS</b>	



A. Analisi Pelayanan customer service di Bank syariah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.....	77
B. Analisis Strategi customer service di Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.....	79
C. Analisis Dampak pelayanan Customer Service di Bank Syariah dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.....	51
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>79</b>



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Judul	Halaman
--------	-------	---------

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari	
------------	---	--



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan lembaga keuangan terpenting dan utama dalam keuangan industry syariah.<sup>1</sup> Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Jadi, perbankan merupakan satu lembaga yang melaksanakan tiga kegiatan utama, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lainnya<sup>2</sup>

Bank Syariah adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan hadis nabi Muhammad SAW. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip Syariah.<sup>3</sup>

Dalam menjalankan lembaga bisnis yang penuh dengan perubahan ini, kita sangat memerlukan adanya strategi untuk mencapai tujuan. Strategi sangat diperlukan untuk mengelola berbagai usaha. Sebagaimana diketahui bahwa keadaan dunia usaha dipenuhi dengan adanya perubahan dari waktu ke waktu dalam dunia usaha. Pelayanan merupakan strategi yang bagus,

---

<sup>1</sup> Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Ekonisia, 2012), 29

<sup>2</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), Hlm.11-13.

<sup>3</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm. 2.

karena dapat menciptakan lembaga yang dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada nasabahnya. Pada saat bersamaan juga dapat bersaing secara efisien dalam konteks lokal maupun regional bahkan juga dalam konteks global.<sup>4</sup> Dalam kata lain dunia usaha kini dituntut untuk mengembangkan strategi yang tepat guna mencapai tujuan dan menjaga posisi dari pesaingnya.

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam keadaan yang semakin ketat. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus mendapatkan karyawan yang berkualitas, dapat dipercaya, patuh akan operasional bank terhadap prinsip syariah, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, dalam hal ini customer servicelah yang menjadi kunci sukses perbankan dalam hal pelayanan.<sup>5</sup>

Strategi pelayanan suatu kegiatan proses pengaturan dalam menerapkan sebuah strategi perusahaan sehingga keluhan dapat teratasi serta dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini bank harus terus meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah. Maka customer service harus mampu memperhatikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan operasional bank..<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Ovi Hari Kristanto, Strategi Pelayanan Nasabah di Pegadaian Cabang Mojokerto, (Mojokerto: IAIN Sunan Ampel, 2012), Hal. 1

<sup>5</sup> Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, ( Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 8.

<sup>6</sup> Ade Irma Wahyuni, *Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan*, (Medan: UIN Sumatera Utara, 2020), Hal. 2

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti dengan customer service Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari bahwasannya mereka bekerja harus sesuai dengan peraturan yang ada, dimana mereka harus memberikan pelayanan secara prima dengan prinsip syariah, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabah atau calon nasabah dengan baik, sopan, ramah, dan dapat dipercaya. Hal ini bertujuan agar nasabah tetap menjalankan transaksi di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan calon nasabah yang berkunjung menjadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di Bank tersebut, menurut seorang customer service pada Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari ketika melayani nasabah atau calon nasabah dituntut untuk sopan santun terhadap pelanggannya, kemudian dituntut untuk pandai berbicara, mampu melakukan pelayanan dengan baik, mampu menyelesaikan masalah dengan tuntas, dan menarik calon nasabah baru untuk melakukan transaksi di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan.<sup>7</sup>

Kemudian dari hasil wawancara pada saat peninjauan, beberapa nasabah memberikan pernyataan bahwa selama nasabah datang ke Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari nasabah tersebut merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh customer service. Pelayanan yang diberikan adalah dengan bersikap ramah, tingkah laku yang sopan, dan

---

<sup>7</sup> Nurul Arifah, *Wawancara*, 05 Oktober 2021.

cara penyampaian yang mudah dipahami oleh nasabah bank. Pegawai bank tersebut mendapatkan ulasan dari nasabah yang sangat baik dalam bentuk pelayanan.

Menurut bapak Hendro Dwi Saputro selaku *Funding Transaction Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menunjukkan trend peningkatan yang positif. Ini terlihat dari jumlah penghimpunan dana dari tabungan, giro dan deposito menunjukkan peningkatan disetiap bulannya. pertumbuhan bank syariah menunjukkan bahwa pada tahun 2021 di bulan Agustus dana yang masuk adalah sebesar 30.099.000.000 lalu pada bulan September mengalami peningkatan sebesar 30.207.000.000. Hal ini menunjukkan peningkatan dibanding dengan bulan sebelumnya dimana pada bulan Juni dana yang masuk sebesar 30.443.000.000 turun menjadi 29.949.000.000 pada bulan Juli. ini menunjukkan bahwa Customer Service menjadi salah satu yang berhasil dalam memberikan pelayanan saat nasabah membuka rekening tabungan, deposito dan giro serta menawarkan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelayanan customer service di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah?
2. Apa strategi customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah?

3. Bagaimana dampak pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelayanan customer service di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apa strategi customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana dampak pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi pembaca dan bahan rujukan penelitian lainnya serta sebagai pengembangan ilmu perbankan syariah.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan serta membandingkan teori dan praktik mengenai Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Kepatuhan Operasional Bank Terhadap Prinsip Syariah.

### b. Bagi akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber pengetahuan bagi kalangan akademisi. Penelitian ini erat hubungannya dengan mata kuliah aspek hukum bank Syariah. Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih jauh dari penelitian selanjutnya.

## E. Studi Penelitian Terdahulu

Setelah penulis melakukan penelusuran, terdapat beberapa penelitian yang melakukan pembahasan mengenai Strategi Customer Service dalam meningkatkan kepatuhan operasional terhadap prinsip syariah. Berikut ini adalah pemaparan hasil penelusuran studi terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

**Nova Aprillah** dengan judul Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor Cabang Panakukang Makassa . Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian



menunjukkan strategi pelayanan yang utama meliputi Responsiveness( kilat paham) yang diberikan tiap- tiap customer service merupakan menuntaskan secara kilat serta pas dan tidak terburu- buru, membagikan pemecahan yang pintar, berempati, sopan serta lemah lembut dalam berbicara dengan nasabah. Perbandingan riset merupakan riset ini melaksanakan riset di Bank Rakyat Indonesia( BRI) kantor Cabang Panakukang Makassar sebaliknya riset yang saya jalani di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Persamaan riset bersama memakai tata cara riset yang bertabiat deskriptif Kualitatif.<sup>8</sup>

**Nurhayati dan Fatmasaris Sukesti** dengan judul penelitian Peningkatan Loyalitas Nasabah bank Syariah Melalui Peningkatan kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variable Moderating(Studi pada Bank Syariah di Kota Semarang). Metode penelitian adalah metode sampling dimana periset memiliki opsi individu dalam memilih orang yang hendak jadi anggota ilustrasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan serta kepuasan mendesak pelanggan loyal ada produk serta jasa sesuatu industri yang berdampak pada kenaikan pangsa pasar sesuatu produk. Perbandingan riset ini menuju pada religiusitas untuk kepuasan nasabah sebaliknya riset saya menuju pada strategi pelayanan untuk nasabah. Persamaan riset ini merupakan dengan tujuan yang sama ialah menuju pada peningkatan pelayanan nasabah serta kepuasan nasabah.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Nova Aprillah. Skripsi: “ *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor Cabang Panakukang Makassar*”.(Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar,2021),hal.29

<sup>9</sup> Nurhayati, Fatmasaris Sukesti, ” *Peningkatan Loyalitas Nasabah bank Syariah Melalui Peningkatan kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variable Moderating(Studi pada Bank Syariah di Kota Semarang)*”.

**Muhammad Zakiy** dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. Metode Penelitian adalah dengan sampel dan prosedur, peneliti membagikan kuesioner secara offline maupun online. Hasil riset ini menampilkan jika kepuasan nasabah sanggup memediasi secara penuh( full mediation) pengaruh mutu layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Perbandingan riset ini dengan riset peneliti adalah riset ini mengumpulkan data secara tidak langsung dengan menyebarkan kuesioner, sebaliknya riset yang peneliti jalani mengamati secara langsung dilapangan. Persamaan riset ini merupakan dengan tujuan yang sama ialah menuju pada peningkatan layanan customer service.<sup>10</sup>

**Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad** dengan judul penelitian Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya . Metode Penelitian menggunakan metode kuantitatif. Hasil Riset menampilkan jika keyakinan mempengaruhi terhadap komitmen loyalitas pelanggan mempengaruhi signifikan pada loyalitas pelanggan. Berikutnya komunikasi tidak mempengaruhi signifikan terhadap loyalitas pelanggan, penindakan konflik tidak mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan, namun mempengaruhi signifikan pada dengan tujuan yang sama ialah

---

<sup>10</sup> Muhammad Zakiy, “ *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017, hal.26

menuju pada peningkatan loyalitas nasabah.kepuasan nasabah. Perbandingan riset merupakan riset ini memakai tata cara kuantitatif dalam penelitiannya, sebaliknya riset yang peneliti jalani memakai tata cara kualitatif. Persamaan riset ini merupakan dengan tujuan yang sama ialah menuju pada peningkatan strategi peningkatan pelayanan customer service.<sup>11</sup>

**Yuniarta H. Hutabalian dan Johnny Samuel Kalangi** dengan judul penelitian Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) TBK Unit Politeknik. Metode Penelitian adalah metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Hasil riset ini merupakan Customer Service berfungsi dalam tingkatkan kualitas pelayanan bank BRI. Anjuran yang diberikan untuk melindungi kualitas pelayanan hendaknya customer service memakai 5 ukuran pelayanan serta 8 suplemen pelayanan. Perbandingan Riset merupakan riset ini lebih menuju pada kedudukan customer service untuk tingkatkan kualitas pelayanan di Bank Rakyat Indonesia( persero) TBK Unit Politeknik, sebaliknya riset yang peneliti jalani lebih menuju pada strategi pelayanan customer service untuk meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>12</sup> Persamaan riset

---

<sup>11</sup> Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad, “ Pengaruh Kepercayaan Komitmen,Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya”,Journal of Business and Banking Volume 1, No. 1, May 2011, pages 51

<sup>12</sup> Yuniarta H. Hutabalian dan Johnny Samuel Kalangi ” Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) TBK Unit Politeknik”,e-journal” Acta Dlura”,Vol 04.No 03, tahun 2015,hal. 1

merupakan metode pengambilan informasi sama- sama melalui observasi ataupun pengamatan langsung dilapangan.

**Aliyah** dengan judul penelitian Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin TBK Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makasar . Metode Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif Kualitatif. Hasil Penelitian adalah Strategi pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk berjalan dengan baik dimana ada kenaikan loyalitas nasabah yang lumayan signifikan pada tiap tahunnya sehingga PT. Bank Bukopin jadi bank sangat kompetitif serta bisa bersaing dalam kompetisi ketat persaingan antar-bank di kota Makassar. Perbandingan riset merupakan riset melaksanakan riset di PT. Bank Bukopin sebaliknya riset yang peneliti jalani di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Persamaan riset ini adalah sama-sama memakai tata cara riset yang menggunakan penelitian deskriptif Kualitatif.<sup>13</sup>

**Destiya Sandra Dewi** dengan judul penelitian Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga” . Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian field research atau penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan. Hasil penelitian adalah kebanyakan sebagian besar kepuasan mereka serta membuat mereka setia terhadap BRI Syaria’ h KCP Purbalingga dengan

---

<sup>13</sup> Aliyah.Skripsi.” *Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin TBK Dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makasar*” .(Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2012),hal.9

terdapatnya pelayanan yang membuat mereka aman bertransaksi serta senantiasa memakai jasa dari bank tersebut tanpa bergeser ke bank yang lain. Perbandingan riset merupakan riset ini mangulas tentang kedudukan customer service dalam tingkatan loyalitas nasabah, sebaliknya riset yang peneliti jalani mangulas tentang strategi pelayanan customer service dalam tingkatan loyalitas nasabah. Persamaan riset ini merupakan bersama memakai tata cara riset yang bertabiat deskriptif Kualitatif.<sup>14</sup>

**Yusron Musthafa Kamal** dengan judul penelitian Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun” . Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan jika strategi pelayanan Customer service dalam membagikan pelayanan yang diperlukan merupakan Kompetensi, keyakinan, donasi, kejujuran, pelayanan prima serta kepedulian pada area terhadap pergantian. Sebaliknya upaya yang dicoba buat menarik konsumen terdapat dengan membuka rekening baru dalam satu hari, cross selling, roll play serta shopper. Perbandingan riset ini melaksanakan riset di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun sebaliknya riset yang peneliti jalani di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Persamaan riset bersama memakai tata cara riset yang bertabiat deskriptif Kualitatif.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Destiya Sandra Dewi. Skripsi:”*Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga*”. (Purwokerto: IAIN Purwokerto,2020),hal.10

<sup>15</sup> Yusron Musthafa Kamal. Skripsi:” *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*”.(Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2016),hal.6

**Yulia Ellawati** dengan judul penelitian *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu*. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan jika kedudukan customer service pada PT. BPRS Safir Bengkulu ialah melayani nasabah serta membagikan data dengan memakai SOP( Standar Operasional Produsen). Perbandingan riset ini melaksanakan riset di PT. BPRS Safir Bengkulu sebaliknya riset yang peneliti jalani di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Persamaan riset bersama memakai tata cara riset yang bertabiat deskriptif Kualitatif.<sup>16</sup>

**Linda Rambe** dengan judul penelitian *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan*. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan jika strategi pelayanan customer service dalam membagikan pelayanan kepada nasabah ialah, competence( kompetensi), trusted ( yakin serta dipercaya), contribution( donasi), honesty( kejujuran), service excellent( pelayanan prima), social& environment care( sosial serta hirau pada area) innovation( pergantian). Perbandingan riset terletak pada objek riset ialah tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang sidimpuan sebaliknya riset peneliti objeknya ialah strategi

---

<sup>16</sup> Yulia Ellawati. Skripsi: ” *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu*”.(Bengkulu: IAIN Bengkulu),hal.12

customer service dalam peningkatan pelayanan nasabah. Persamaan Riset ini merupakan bersama mempelajari tentang strategi pelayanan.

**Riska Wati** dengan judul penelitian Strategi Pelayanan Customer Service Dimasa Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan nasabah jadi salah satu aspek yang mendukung pencapaian sasaran dari industri. Produk tabungan rofiqoh jadi salah satu produk yang sangat banyak diminati calon nasabah, tetapi pada bulan Juni nasabah menghadapi penyusutan serta kembali bertambah pada bulan Agustus serta September. Customer service mempunyai tugas ialah membagikan pelayanan yang terbaik buat nasabah ataupun tamu yang tiba supaya senantiasa merasa puas serta yakin. Perbandingan riset terletak pada objek riset ini dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah Kas Palembang Indah Mall sebaliknya riset yang peneliti jalani di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Persamaan Riset ini merupakan bersama mempelajari tentang strategi pelayanan.

**Della Ariska** dengan judul penelitian Strategi Penerapan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada BPRS Muamalat Harkat (studi BPRS muamalat harkat kec. Sukaraja kab seluma kota Bengkulu). Metode penelitian menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan dalam melaksanakan serta mempraktikkan strategi customer service pada BPRS Muamalat Harkat menghadapi

hambatan dengan kepribadian karyawan berbeda. Karyawan kurang kompak. Hambatan ada di waktu karyawan bank mengerjakan tugas yang banyak di kantor sehingga bagi customer service ini kendalanya merupakan waktu. Perbandingan riset ini merupakan riset ini mempelajari strategi pelaksanaan sebaliknya riset yang saya jalani merupakan mempelajari tentang strategi pelayanan. Persamaan Persamaan riset bersama memakai tata cara riset yang bertabiat deskriptif Kualitatif.<sup>17</sup>

**Desi Marlina** dengan judul penelitian Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro tahun 2018. Metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research). Hasil penelitian menunjukkan dalam membagikan pelayanan kepada nasabahnya ialah memakai strategi dasar ialah bersikap ramah, komunikatif, serta name tag yang senantiasa dicermati, sedangkan strategi utamanya merupakan Responiveness( Kilat Paham), Competence( kompetensi), Credibility( bisa dipercaya), Contribution( donasi), Honesty( kejujuran), Service Excellent( pelayanan prima), Innovation( pergantian). Perbandingan riset ini terletak pada objek riset yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia( BRI) Syariah Metro, sebaliknya riset yang saya jalani di BSI KCP Gunung Kidul

---

<sup>17</sup> Della Ariska. Skripsi: “ *Strategi Penerapan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada BPRS Muamalat Harkat (studi BPRS muamalat harkat kec. Sukaraja kab seluma kota Bengkulu).* (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019), hal. 12



Wonosari. Persamaan Riset ini merupakan bersama mempelajari tentang strategi pelayanan customer service.<sup>18</sup>

**Intannia Cahyasari** dengan judul penelitian Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Kantor Cabang Pekanbaru. Metode penelitian menggunakan analisa data metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah kala kondisi nasabah banyak yang datang. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh customer service yang meliputi keramahan, komunikatif, serta kerapihan dalam berpakaian. Perbandingan riset ini terletak pada objek riset yang dilakukandi PT. Bank Tabungan Negeri( PERSERO) TBK Kantor Cabang Pekanbaru, sebaliknya riset yang saya jalani di BSI KCP Gunung Kidul Wonosari. Persamaan Riset ini merupakan bersama mempelajari tentang strategi pelayanan customer service.<sup>19</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (field research) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di lokasi

---

<sup>18</sup> Desi Marlina. Skripsi: “ *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro tahun 2018*”(Metro:IAIN Metro,2018),hal.27

<sup>19</sup> Intannia Cahyasari. Skripsi: “ *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Kantor Cabang Pekanbaru*”(Pekanbaru:UIN Suska Riau,2019),hal.9

penelitian dengan melihat obyek yang diteliti.<sup>20</sup> Mengingat jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, maka dalam pengumpulan data peneliti menggali data-data yang bersumber dari lapangan, yakni data yang berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan customer service oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

Pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat Postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana dimana peneliti sebagai instrumen kunci dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang alamiah. Penelitian yang peneliti maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan bagaimana strategi pelayanan customer yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul yang beralamat di Jalan Brigjend Katamsno No. 110 Wonosari, Daerah Istimewa Yogyakarta.. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2021. Alasan memilih Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari hal ini dikarenakan bank tersebut merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yang mempunyai integrasi yang bagus.

---

<sup>20</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 207

Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari terus tumbuh dengan dengan menghadirkan produk dan layanan terbaik dengan kapabilitas sebagai bank riter modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah.

### 3. Data dan Sumber Data

#### a. Data

Data didefinisikan sebagai segala fakta atau keterangan tentang sesuatu yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.<sup>21</sup> Untuk mempermudah penelitian ini, penulis berupaya menggali data dari lapangan yang berkaitan dengan pelayanan customer service, strategi customer service serta dampak pelayanan customer service yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

#### b. Sumber Data

Sumber data adalah sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan<sup>22</sup> Sumber data dalam penelitian ini berupa data diperoleh peneliti langsung dari responden melalui hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Customer Service di kantor Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari yang berkaitan dengan pelayanan customer service, strategi customer service serta dampak pelayanan customer service.

---

<sup>21</sup> Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), 6.

<sup>22</sup> Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Sigma, 1996), 28.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara untuk memperoleh data.

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>23</sup> Wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan data. Data yang dimaksud yaitu data yang berkaitan dengan Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Kepatuhan Operasional Bank

#### 5. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul dari lapangan, maka dilakukan analisis data dengan langkah- langkah sebagai berikut:

- a. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya bila diperlukan.<sup>24</sup> Dalam hal ini penulis mereduksi data yang disampaikan oleh beberapa pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari tentang strategi dalam meningkatkan kepatuhan operasional terhadap prinsip syariah.

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan F&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 238

<sup>24</sup> Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 247

- b. Penyajian data, diartikan sebagai semua informasi yang terkumpul sehingga dari informasi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yang kemudian dilakukan pengambilan tindakan penyajian data yang biasanya digunakan adalah bentuk narasi, bagan atau matrik. Dalam hal ini data yang disajikan berupa keterangan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari
- c. Editing, yaitu penilaian dan pemeriksaan kembali data-data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapan, kejelasan makna, keserasian antara yang satu dengan yang lainnya.<sup>25</sup> Penulis akan mengambil data yang akan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah saja.
- d. Menarik kesimpulan, pada awal hingga akhir pengumpulan data, penulis mencari beberapa kesimpulan awal sehingga dapat disusun secara urut dan runtut menjadi suatu konfigurasi tertentu. Sehingga ini adalah langkah terakhir dalam teknik pengolahan data.
6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>26</sup> Penulis melakukan analisis pada data deskripsi kualitatif dengan merupakan data yang diperoleh

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan F&D*, (Bandung:Alfabeta,2017), 243

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan F&D*, (Bandung:Alfabeta,2017), 243

dari wawancara yang telah dilakukan dan kemudian dicocokkan dengan data literatur lalu diuraikan dengan bahasa yang mudah dipahami kemudian ditarik sebuah kesimpulan.<sup>27</sup>

Pada penelitian kali ini metode analisis data yang digunakan penulis ialah metode deduktif, merupakan pembahasan yang diawali dengan menggunakan teori-teori yang bersifat umum dan selanjutnya di kemukakan dalam kenyataan-kenyataan yang bersifat khusus yaitu dengan cara mengamati kejadian dilapangan kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan. Dalam hal ini, setelah penulis memperoleh data-data dari hasil peneliti kemudian dianalisis tentang strategi customer service dalam meningkatkan kepatuhan operasional terhadap prinsip syariah yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, maka penulis bersaha menganalisa apakah pelayanan, kunci sukses keberhasilan dan dampak pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan operasional terhadap prinsip syariah yang dilakukan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah sesuai dengan teori.

#### 7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan/validity sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif demi keaslian dan keandalan serta tingkay kepercayaan data yang diperoleh. Teknik keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data

---

<sup>27</sup> Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif* ( Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010). 47

yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data yang nantinya diolah untuk menganalisis hasil data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut dengan hasil data sekunder.<sup>28</sup>

Uji keabsahan/validity ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Dengan teknik triangulasi maka peneliti akan menjadikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari yang bertanggung jawab pada customer service dengan strategi dalam meningkatkan kepatuhan operasional terhadap prinsip syariah sebagai sumber pengumpulan data dan sebagai tolak ukur keabsahan data yang akan diolah menggunakan teknik triangulasi sumber.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Penelitian yang baik adalah penelitian yang mampu dipahami oleh pembaca. Untuk memahami isi penelitian bukanlah suatu yang mudah, maka penulis membuat sistematika pembahasan agar pembaca bisa dengan mudah memahami isi dari penelitian. Sistematika pembahasan tersebut yaitu:

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II adalah strategi Customer Service. Pada bab ini berisi kajian teori.

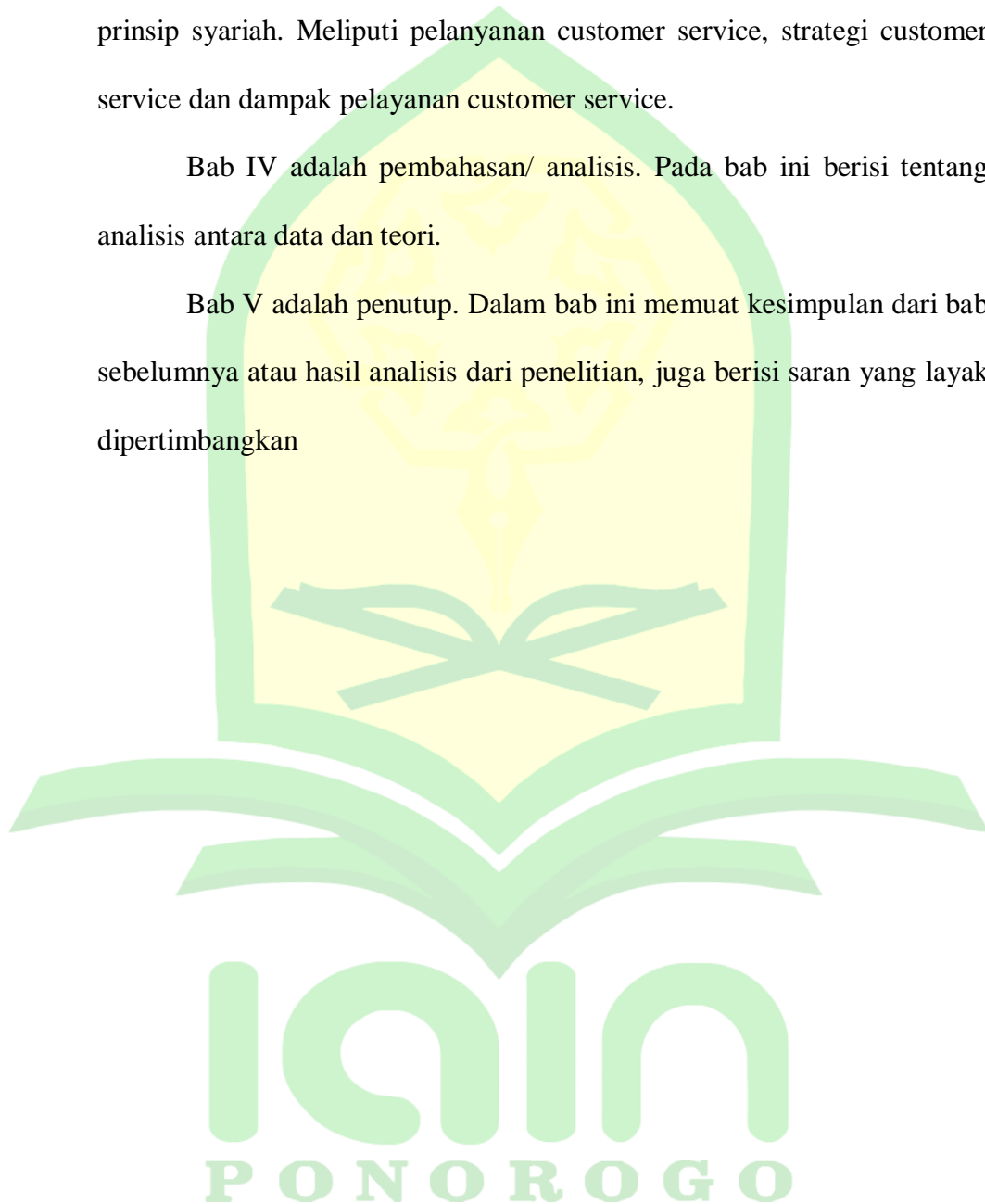
---

<sup>28</sup> Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 330

Bab III adalah paparan data. Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan kepatuhan operasional terhadap prinsip syariah. Meliputi pelayanan customer service, strategi customer service dan dampak pelayanan customer service.

Bab IV adalah pembahasan/ analisis. Pada bab ini berisi tentang analisis antara data dan teori.

Bab V adalah penutup. Dalam bab ini memuat kesimpulan dari bab sebelumnya atau hasil analisis dari penelitian, juga berisi saran yang layak dipertimbangkan





## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Pelayanan

##### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>1</sup> Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam prakteknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya, dan ini terbagi atas 4 (empat) macam, yaitu :

- a. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang (customer service, pramuniaga atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.
- b. Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005), h.15

- c. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.<sup>2</sup>
- d. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM).

## 2. Kualitas Pelayanan

### Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Nasabah pada umumnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus dipahami oleh customer service, yaitu:

- a. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari seorang customer service dalam melayaninya. customer service harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, customer service harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Customer service juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

- b. Tersedia sarana dan prasarana

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana

---

<sup>2</sup> Rafidah, “*Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah*”. Vol. 10 No. 2 2014.

yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.<sup>3</sup>

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatannya pelayanan customer service harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan customer service harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Customer Service harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Mereka pun harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, customer service harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Fitri Handayani, "Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro", Skripsi ( Metro: IAIN Metro, 2017).

<sup>4</sup> Fitri Handayani, "Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro", Skripsi ( Metro: IAIN Metro, 2017).

### 3. Pelayanan Prima

#### a. Defenisi Pelayanan Prima

Pelayanan Prima (Service Excellent) adalah suatu sikap atau cara karyawan melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 unsur pokok yang terdapat dalam konsep pelayanan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.<sup>5</sup>

Keempat komponen ini merupakan kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa yang menjadi excellent. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, baik bagian yang berkaitan atau sesuai departemennya maupun bagian yang lain, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (gesture) nasabah, dan memiliki kemampuan menangani keluhan nasabah secara profesional.<sup>6</sup>

Menurut Maddy, Pelayanan Prima (Service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

---

<sup>5</sup> Mitra Bestari, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:UPFE-UMY 2005), hal.81

<sup>6</sup> Hermawan Kartajaya, *Service Operation, Min Academia Coursebook*, (Jakarta: Erlangga Group, 2009), hal.6

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (profit oriented) atau organisasi yang berorientasi social (nonprofit) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan oleh seseorang, pendapat tersebut dikemukakan oleh Pratomo dan Shaff.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari service excellent yang secara harfiah merupakan pelayanan yang sangat baik dan atau layanan yang terbaik. Disebut pelayanan yang sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar layanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan layanan serta memuaskan pelanggan.

Secara etimologis “pelayanan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan, pengertian pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “service excellent” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena sesuai

PONOROGO

dengan standar pelayanan yang berlaku pada instansi pemberi layanan, dalam konteks ini adalah bank.<sup>7</sup>

Pada prinsipnya pola sistem pelayanan itu harus didesain sederhana, mudah dipahami baik nasabah maupun pegawai bank sendiri. Hal ini dapat dilengkapi oleh kecanggihan teknologi namun mudah dalam terapan tanpa menunda waktu. Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi tolok ukur kepuasan nasabah yang meliputi:<sup>8</sup>

a. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang dapat diambil seperti menampilkan sikap positif dan mengambil tindakan segera untuk membantu nasabah.

b. Keramahan

Untuk mencapai kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

c. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Kenyamanan

---

<sup>7</sup> Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h,75-76

<sup>8</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 6

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

## B. Strategi

### 1. Pengertian Strategi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai.<sup>9</sup>

Menurut Kenneth Andrew yang dikutip oleh Pandji Anoraga strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan dan kebijakan, serta rencana-rencana penting untuk mencapai tujuan itu, yang dinyatakan dengan seperti menetapkan bisnis yang dianut atau yang akan dianut oleh perusahaan, dan jenis atau akan menjadi jenis apa perusahaan ini.<sup>10</sup>

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa strategi pada dasarnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi.

### 2. Strategi Pelayanan

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

---

<sup>9</sup> Pengertian Strategi, dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/strategi>, (diakses pada tanggal 27 januari 2022, pukul 13.10 WIB.)

<sup>10</sup> Desi Marlina, Skripsi:“ Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro tahun 2018”,(Metro:IAIN Metro, 2018).

kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar.<sup>11</sup>

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan yang diterimanya lebih dari rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.

Berberapa strategi pelayanan yang sering digunakan dalam dunia perbankan yaitu diantaranya adalah :

a. *Responiveness* (Cepat Tanggap)<sup>12</sup>

Cepat Tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

b. *Competence* (kompetensi)<sup>13</sup>

Kopetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan prilaku yang baik.

c. *Credibility* (dapat dipercaya)<sup>14</sup>

<sup>11</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 2

<sup>12</sup> M, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, 2012), h.197

<sup>13</sup> Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia*, (Rawamagun: Kencana, 2009), h. 202

<sup>14</sup> M, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, 2012 h. 222



Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

d. *Contribution* (Kontribusi)<sup>15</sup>

Bagi seorang karyawan, Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah BRI Syariah Metro merupakan keharusan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

f. *Honesty* (Kejujuran)<sup>16</sup>

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.

g. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)<sup>17</sup>

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

---

<sup>15</sup> Yusron Mustafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, (Jurnal: Universitas Islam Negeri, Jakarta, 2016), h. 68

<sup>16</sup> Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h.93

<sup>17</sup> Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.18

#### h. *Innovation* (Perubahan)<sup>18</sup>

Perubahan yaitu usaha yang dikelola dari organisasi untuk mengembangkan produk atau jasa baru, atau keinginan baru dari produk atau jasa yang ada.

Dari strategi pelayanan tersebut merupakan strategi yang sering digunakan oleh suatu perbankan. Strategi tersebut dibentuk agar karyawan bank khususnya customer service dan teller mampu memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah yang datang. Karyawan tersebut juga harus cepat tanggap, memiliki kompetensi yang baik untuk melayani nasabahnya, dapat dipercaya, jujur dan mampu memberikan pelayanan terbaiknya merupakan bentuk dari karyawan yang memiliki kualitas pelayanan jasa yang baik. Jika hal ini berjalan dengan baik maka akan memudahkan suatu bank dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

### C. **Customer Service**

#### 1. Pengertian Customer Service

Pengertian Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>19</sup> Jadi, pengertian customer service adalah suatu bagian kerja yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah

---

<sup>18</sup> Sunarto, Manajemen 2, (Yogyakarta: Amus), h. 81.

<sup>19</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008) h. 249-250

atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>20</sup>

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 dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka cross selling. Pekerjaan customer service dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu bank. Jadi, seorang customer service memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 64.

<sup>21</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), 250

## 2. Fungsi dan Tugas Customer Service

Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, cross selling, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut, fungsi seorang customer service dalam kesehariannya sebagai karyawan bank adalah sebagai berikut:

### a. *Front Line Officer*

Keberadaan customer service berada di bagian depan suatu bank, maka customer service menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh customer service dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

### b. *Liaison Officer*

Customer service adalah satu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas customer service, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

### c. Pusat Informasi

Customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas customer service menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai kemampuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

d. *Sales* (Penjual)

Customer service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank.

e. *Servicing* (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya customer service, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat diselesaikan.

f. *Financial Advisor/Konsultan*

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula customer service dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

g. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas customer service adalah pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit.

h. Penanganan Masalah

Apabila dalam operasionalnya nasabah merasa tidak puas karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka orang yang pertama dihubungi adalah petugas customer service. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik.<sup>22</sup>

Selain memiliki fungsi, seorang customer service yang berada di garis depan bank juga memiliki tugas. Tugas ini nantinya yang dapat dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas customer service.

Tugas-tugas tersebut antara lain:

1) Sebagai *Resepsionis*

Menerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, customer service harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah di mengerti serta mengucapkan salam. Selama melayani tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2) Sebagai *Deskman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk

---

<sup>22</sup> Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 65-67

bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3) Sebagai *Salesman*

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Customer service juga mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini customer service bertugas menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.<sup>23</sup>

5) Sebagai *Komunikator*

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

Berdasarkan uraian di atas mengenai fungsi dan tugas customer service dapat disimpulkan bahwa seorang customer service harus mampu membina hubungan baik dengan nasabah

---

<sup>23</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), 251-252

dengan cara mengerti, memahami, dan melayani berbagai keluhan yang diberikan nasabah, serta mampu menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank dan mampu menjual produk-produk bank kepada nasabah.

#### **D. Prinsip Syariah**

Di dalam mengoperasionalkan perbankan syariah dikenal beberapa prinsip-prinsip pengelolaan kegiatan usaha perbankan syariah. Adapun prinsip-prinsip tersebut pada garis besarnya sebagai berikut:

Salah satu misi perbankan adalah menerima simpanan baik berupa giro, tabungan, dan deposito. Dana ini dibutuhkan bank dalam menjalankan usahanya, yang tidak mungkin hanya diandalkan dan modal bank sendiri. Untuk itu, dalam rangka menarik dana segar dari masyarakat, bank pun terus melakukan pembaharuan dalam menawarkan jasa perbankan. Selain itu bank sebagai salah satu komponen dalam menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional dalam menjalankan usahanya memerlukan kepercayaan masyarakat.<sup>24</sup>

Kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan nasional merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas industri perbankan. Kepercayaan ini dapat diperoleh dengan adanya kepastian hukum dalam pengaturan dan pengawasan bank serta penjaminan simpanan nasabah bank. Oleh sebab itu baik pemilik dan pengelola bank maupun otoritas yang

---

<sup>24</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Penerapan Syariah Dalam Lembaga Keuangan, Lembaga Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan*, (Pustaka Pelajar:Yogyakarta), 2008, hal. 190-214



terlibat dalam pengaturan pengawasan bank harus dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat dengan penjaminan seluruh kewajiban bank.

Secara normatif *fiduciary relation* dapat dipahami melalui penjelasan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 (Undang-Undang Perbankan) yang menyatakan bahwa: “Bank terutama bekerja dengan dana masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya”

*Fiduciary principle /fiduciary relation* juga dapat dipahami melalui Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Perbankan yang juga merupakan contoh ketentuan normatif tentang prudential principle yang menyatakan bahwa: “Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, bank umum wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan.”<sup>25</sup>

Menurut Nindyo Pramono, bank wajib mempunyai keyakinan berarti bank wajib secara hati-hati memutuskan untuk memberikan kredit kepada nasabah debitur karena dana yang disalurkan melalui kredit tersebut adalah dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Menerapkan prinsip-prinsip kehati-hatian secara tidak langsung berarti memelihara kepercayaan yang diberikan oleh nasabah kepada bank.

---

<sup>25</sup> Pasal 8 ayat 1 UU No. 7 Tahun 1992

Bahwa hubungan bank dan nasabah penyimpanan adalah hubungan kontrak antara debitur dengan kreditur yang dilandasi asas kehati-hatian. Hubungan hukum tersebut, bukanlah sekedar hubungan kontraktual biasa, tetapi juga hubungan kepercayaan atau fiduciary relation yang didasarkan pada prinsip kerahasiaan bank. Prinsip pengelolaan sebuah lembaga keuangan khususnya perbankan yang utama adalah prinsip kepercayaan (*fiduciary relation*). Dikatakan sebagai prinsip yang utama karena kegiatan usaha perbankan mendasarkan pada adanya kepercayaan dari masyarakat. Prinsip ini telah diadopsi dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa salah satu mekanisme melalui peraturan perundang-undangan dalam rangka untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada bank adalah dengan diintrodukirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004.

Untuk menjamin pelaksanaan prinsip kepercayaan, antara lain bank harus memberi advis kepada nasabah tentang resiko yang mungkin terjadi dalam penyimpanan dananya di bank dan bank dalam melaksanakan transaksi untuk kepentingan nasabah harus melakukannya dengan hati-hati. Oleh karena itu, pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Perbankan menetapkan: 'untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Meskipun pengaturan dalam peraturan perundang-undangan mengenai prinsip kepercayaan ini ditunjukkan secara khusus kepada perbankan, akan tetapi secara mutatis mutandis juga dapat diterapkan dalam operasional lembaga keuangan bukan bank atau lembaga pembiayaan. Tidak adanya jaminan dalam produk yang diberikan oleh perusahaan pembiayaan misalnya, menunjukkan bahwa pada hakikatnya lembaga tersebut juga telah menerapkan prinsip kepercayaan ini di sisi penyaluran dana.<sup>26</sup>

Adapun prinsip kehati-hatian merupakan konsekuensi yuridis sebagai lembaga yang menarik dana dari masyarakat, maka sebuah lembaga keuangan ataupun lembaga pembiayaan hendaknya mampu mengelola kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian. Untuk itu lembaga keuangan khususnya perbankan melakukan studi kelayakan sebelum memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tidak menyebut secara tegas mengenai pengertian prinsip kehati-hatian ini. Secara normatif Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 hanya dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.

---

<sup>26</sup> Agustin Erlina, Manajemen Resiko Perbankan Syariah, Mizan Publika, Jakarta, 2010, hal. 210

## BAB III

### PAPARAN DATA

#### A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul

##### Wonosari

##### 1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industry yang halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industry halal.<sup>1</sup>

Sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia, BSI KCP Gunung Kidul Wonosari, bernama BRIS KCP Gunung Kidul Wonosari yang berdiri tanggal 5 Juli 2013. Saat menjadi BRIS hingga menjadi BSI, sudah mengalami tiga kali pergantian pimpinan cabang pembantu.

Pimpinan cabang pembantu pertama : Wahyu Pratomo

Pimpinan cabang pembantu kedua : Eko Sulistyono

Pimpinan cabang pembantu ketiga : Purwadi (sekarang)

Sedangkan Unit Head sudah mengalami empat kali pergantian.

Unit Head pertama : Muhammad Faizun

---

<sup>1</sup> [www.Bankbsi.co.id](http://www.Bankbsi.co.id) (diakses pada tanggal 14 November 2021, pukul 10.12)

Unit Head kedua : Nur Arifin Putranto

Unit Head ketiga : Dwi Andi Sulistyawan

Unit Head keempat : Dwiyanto Edi Kuncoro (sekarang)

Pertama kali berdirinya BRIS ada SO (Sales Officer) yang terdiri 3 orang, UFO (Unit Financing Officer), dan ada RO (Relationship Officer) 1 orang. Setelah itu ada perampingan, SO digabung dengan RO menjadi 4 orang dan berganti nama AOM (Account Officer Mikro). UFO tidak pakai lagi dan menjadi Unit Head<sup>2</sup>

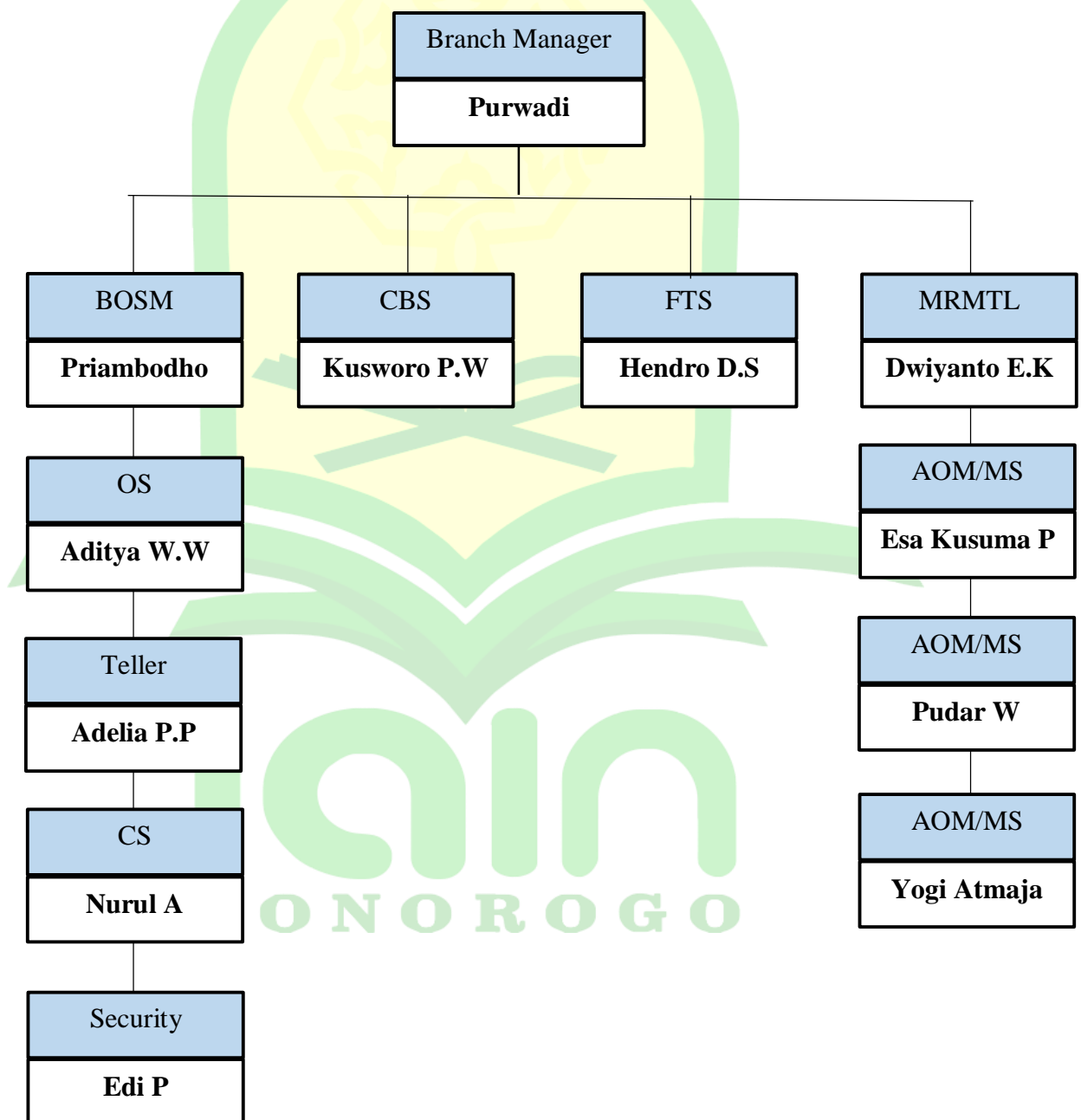
Keberadaan industry perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah baru bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia atau yang lebih dikenal dengan BSI. Penggabungan ini akan menyatukan kayanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi

---

<sup>2</sup> Kusworo Priyo Widodo, Wawancara, 05 Oktober 2021

dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul  
Wonosari



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

## **B. Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah.**

Dalam pelayanan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menurut Mbak Nurul Arifah selaku Customer Service mengatakan bahwa:<sup>3</sup>

“Dalam melayani nasabah customer service harus mampu memberikan pelayanan dengan ramah serta tepat agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi bank”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa customer service harus memberikan pelayanan dengan keramahan dan ketepatan agar nasabah menjadi merasa nyaman saat melakukan transaksi. Dengan ini customer harus memberikan pelayanan prima karena pelayanan tersebut menjadi tolok ukur kepuasan nasabah.

Selain pelayanan yang dijelaskan di atas, customer service mempunyai peran utama yaitu berperan menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah. Dalam hal ini customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari berperan menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah.

“Jika ada nasabah yang sulit untuk mengerti dengan apa yang disampaikan, maka customer service akan memberikan penjelasan secara perlahan dan detail serta dengan bahasa yang mudah dimengerti nasabah sehingga nasabah mengerti dengan apa yang disampaikan oleh customer service. Informasi yang diberikan berupa produk-produk yang sesuai dengan keinginan nasabah.”

---

<sup>3</sup> Nurul Arifah, Wawancara, 05 Oktober 2021

Selaku nasabah Ibu Dewi mengatakan bahwa customer service sudah maksimal dalam penyampaian informasi, apa yang disampaikan mudah diterima, dan sudah menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah. Customer service juga selalu sabar dalam menjawab berbagai pertanyaan dan selalu dijelaskan sehingga nasabah benar-benar mengerti.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa penyampaian informasi yang diberikan customer service adalah produk-produk bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan produk yang diberikan adalah barang tertentu. Customer service dalam menjelaskan produk juga harus dengan jelas dan detail agar nasabah mengerti. Dalam islam penyampaian informasi untuk memudahkan nasabah memahami produk-produk yang diberikan sangat dianjurkan agar nasabah mengerti betul bahwa produk yang diinginkan sesuai dengan yang diharapkan.

Pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menurut Bapak Priambodho selaku Branch Manager mengatakan bahwa.<sup>5</sup>

“Pelayanan yang diberikan customer service sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan sesuai dengan prinsip syariah jadi sebagai pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari harus mampu melayani nasabah dengan semaksimal mungkin”.

---

<sup>4</sup> Dewi, Wawancara, 30 September 2021

<sup>5</sup> Priambodho, Wawancara, 29 September 2021



Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus sesuai dengan SOP dan dengan menjalankan prinsip syariah agar nasabah merasa nyaman. Bank syariah memang harus dituntut untuk menjalankan semua aktivitas bank dengan taat pada prinsip syariah. Menurut Bapak Hendro Dwi Saputro selaku Funding Transaction Staff mengatakan bahwa:<sup>6</sup>

“Bank pada setiap bulannya menunjukkan peningkatan yang positif dimana jumlah penghimpunan dana dari, tabungan, giro dan deposito menunjukkan peningkatan. Ini menunjukkan bahwa customer service menjadi salah satu peran keberhasilan dalam peningkatan ini. Customer service mampu menawarkan produk-produk bank kepada nasabah sehingga nasabah tertarik akan produk tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa customer service mampu menawarkan produk-produk bank dengan baik sehingga nasabah menjadi tertarik akan produk yang ditawarkan. Ini terbukti bahwa customer service menjadi salah satu yang berperan dalam peningkatan jumlah penghimpunan dana yang masuk.

### **C. Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah**

Customer service dalam melakukan pelayanan harus memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan operasional bank terhadap prinsip syariah, karena bank syariah merupakan bank yang menjalankan semua

---

<sup>6</sup> Hendro Dwi Saputra, Wawancara, 03, Oktober 2021

kegiatan bank dengan berdasarkan prinsip syariah. Dimana seluruh kegiatan bank diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dilapangan diketahui bahwasannya strategi pelayanan itu sangatlah penting bagi bank untuk melayani nasabahnya dengan baik. Strategi yang dilakukan oleh suatu bank yaitu untuk mencapai suatu target dan kepuasan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu cara strategi customer service dalam memberikan pelayanan adalah antara lain menurut Mbak Nurul Arifah selaku Customer Service mengatakan bahwa.<sup>7</sup>

“Customer service dituntut untuk cepat tanggap atau *responsiveness* dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru serta konsultasi produk.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa dalam pelayanan harus melayani nasabahnya dengan cepat tanggap dalam pelayanan. Dengan ini customer service harus membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan nasabah.

Peneliti juga menanyakan tentang kontribusi seorang customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari selaku customer service Mbak Nurul Arifah mengatakan bahwa:<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Nurul Arifah, Customer Service, *Wawancara*, 04 Oktober 2021

<sup>8</sup> Nurul Arifah, *Wawancara*, 05 Oktober 2021.

“Tentunya kontribusi ini merupakan keharusan yang harus dilakukan oleh customer service. Sebab kontribusi yang positif akan menumbuhkan nilai- nilai atau manfaat bagi nasabah maupun perusahaan. Untuk itu customer service harus mampu memberika effort lebih dalam pelayanannya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa *Contribution* (Kontribusi) customer service yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari merupakan keharusan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

Tidak hanya itu customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari juga menambahkan beberapa strategi pelayanan yaitu customer service harus *Competence* dimana customer service harus mempunyai ketrampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik. Lalu customer service harus dapat dipercaya dimana segala informasi yang diberikan oleh nasabah harus terpercaya agar nasabah percaya untuk melakukan transaksi.

Aditya Wisnu selaku Operasional Staff juga menambahkan salah satu strategi yang harus dilakukan adalah:<sup>9</sup>

“Customer service harus selalu menggunakan Name Tag yang selalu diperhatikan saat melakukan kegiatan perbankan ini berguna untuk agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Yang nantinya jika nasabah kurang puas maka bisa langsung menghubungi atau melaporkan keluhannya.”

---

<sup>9</sup> Aditya Wisnu,Operasional Staf, *Wawancara*, 04 Oktober 2021

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa Name Tag Selalu Diperhatikan Pada bagian ini name tag merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan strategi pelayanan Tujuan seorang customer service memperlihatkan kartu identitas berupa name tag agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik, maka nasabah bisa melaporkan keluhan untuk mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menerapkan prinsip strategi pelayanan ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, sehingga nantinya diharapkan akan membuat nasabah merasa percaya untuk menabung atau bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari

Strategi pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menurut Bapak Priambodho selaku Branch Manager mengatakan bahwa:<sup>10</sup>

Dalam pelayanannya customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari juga menjalankan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah. Dalam melaksanakan operasionalnya bank syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN). Untuk meningkatkan pelayanan tentu saja customer service harus

---

<sup>10</sup> Priambodho, Branch Manager, Wawancara, 01 Oktober 2021

memiliki strategi untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **D. Dampak Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah**

Terkait tugas customer service pada perbankan, Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari memiliki Standar Operasional Pelayanan untuk memastikan alur dari suatu pekerjaan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem ini bisa dipergunakan oleh customer service sebagai sumber acuan sebuah pekerjaan dari awal sampai akhir. Salah satu jenis Standar Operasional Prosedur yang wajib dibuat yaitu SOP dalam bidang pelayanan customer service. Terkait dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah, dapat diketahui bahwa nasabah setiap bulan bahkan setiap hari terus meningkat, terutama pada nasabah yang menggunakan produk tabungan. Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja customer service dalam melayani serta memasarkan produk yang ada di bank tersebut, dimana tugas yang ditetapkan sudah diterapkan dengan baik oleh customer service.

Seperti melakukan pelayanan dengan ketepatan serta sikap ramah yang sudah diterapkan oleh customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Tidak hanya itu customer service juga dalam pelayanannya memberikan informasi atau penjelasan mengenai produk bank dengan jelas secara detail.

Berdasarkan pelayanan customer service kepada nasabah bank, peneliti mendapatkan beberapa penilaian yang berdampak positif terhadap customer service. Penilaian ini dapat dijadikan masukan atau pembelajaran untuk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari khususnya customer service untuk meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan oleh nasabah.

Menurut Bapak Salman selaku nasabah yang telah peneliti wawancara mengatakan bahwa:<sup>11</sup>

“Dalam pelayanan yang diberikan customer service disini sangat ramah serta hati- hati dalam peyapaiannya untuk itu saya merasa nyaman ketika bertransaksi disini.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dikarenakan customer service memberikan pelayanan yang ramah serta berhati-hati saat menjelaskan produk bank.

Menurut Bapak Tarim selaku nasabah yang telah peeliti wawancara mengatakan bahwa:<sup>12</sup>

“saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service. Setiap saya datang kesini pelayan yang diberikan selalu ada peningkatan dan tentunya ini seperti harapan saya.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank

---

<sup>11</sup> Salman, Wawancara, 06 Oktober 2021

<sup>12</sup> Tarim, Nasabah, Wawancara, 08 Oktober 2021

Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Menurut beliau, pelayanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah selama ini semakin meningkat. Berbagai pertanyaan yg peneliti lakukan mengenai pelayanan keandalan, sikap ramah serta kontribusi yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu Hartatik selaku nasabah baru tahun 2021, beliau berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan customer service yakni:

“Tadinya saya tau Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari ini dari teman saya, dia menabung disini katanya gak ada potongan setiap bulannya. Jadi saya pengen tau apakah benar, makanya saya datang kesini untuk menanyakan, kalau bener saya akan buka rekening disini. Dan ternyata bener kalau disini gak ada potongan, customer service nya tadi udah ngejelasin tentang tabungan ini jadi saya sekarang ngerti tentang tabungan easy mudharabah ini.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa customer service telah menerapkan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, terlihat bagaimana informasi yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah dapat mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh customer service. Yang berarti ini merupakan dampak yang baik bagi Bank maupun Customer Service kedepannya.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Analisis Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah

Pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam operasionalnya yaitu dengan memberikan pelayanan dengan kecepatan, keramahan serta ketepatan dalam melakukan transaksi atau pun kegiatan bank lainnya. Itu semua harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman saat bertransaksi di bank.

Menurut pendapat Daryanto dan Ismanto Setyabudi dalam bukunya yang berjudul konsumen dan pelayanan prima, menyatakan bahwa dalam pelayanan harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi tolok ukur kepuasan nasabah yang meliputi kecepatan, keramahan, ketepatan, serta kenyamanan dalam melakukan pelayanan di bank.<sup>1</sup>

Dari penjelasan diatas bahwa pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah sesuai dengan teori Daryanto dan Ismanto Setyabudi bahwasannya customer service dalam melakukan pelayanannya dengan kecepatan dalam kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama. Ketepatan dengan pelayanan yang cepat

---

<sup>1</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Medis,2014),6



disertai dengan keinginan nasabah. Serta keramahan untuk mencapai kerja yang baik untuk keberhasilan suatu pelayanan. Dan kenyamanan untuk membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

Tugas-tugas customer service adalah memberikan berbagai macam informasi dan pelayanan. Informasi diberikan kepada nasabah dengan efisien, tepat dan benar. Selain itu, customer service juga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah memiliki kekuasaan dalam menyaksikan nasabah.<sup>2</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Manager* dapat dipahami bahwa peranan customer service dalam pelayanan produk simpanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah baik dan maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari standar operasional prosedur (SOP) yang berdasarkan prinsip syariah, penyampaian yang jelas serta melayani sampai tuntas. Customer service juga memberikan pelayanan kepada nasabah secara maksimal, efisien, cepat serta tanggap dan benar terutama terhadap produk simpanan. Hal ini penting dalam mempertahankan nasabah yang sudah lama agar tetap bertahan atau berlangganan di Bank serta mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.

Menurut IBI dalam bukunya yang berjudul mengelola kualisa layanan perbankan bahwa fungsi dan tugas customer service adalah sebagai pusat informasi dimana customer service adalah salah satu

---

<sup>2</sup> Priambodho, *Wawancara*, 05 Oktober 2021

karyawan yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah, maka customer service menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank.<sup>3</sup>

Sebagaimana dinyatakan oleh Nurul Arifah selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, bahwa dalam memberikan informasi kepada nasabah, Customer service memberi penjelasan se jelas-jelasnya dan se detail-detailnya agar nasabah yang membutuhkan informasi tersebut dapat mengerti penjelasan yang dijelaskan dengan baik<sup>4</sup> Tugas dan fungsi customer service adalah melayani setiap nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dengan sikap ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Memberikan informasi mengenai produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk Bank Syariah Indonesia. Berusaha merayu nasabah baru agar tertarik dengan produk yang ditawarkan serta berusaha mempertahankan nasabah yang sudah lama.

#### **B. Analisis Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan prima Terhadap Prinsip Syariah.**

Customer Service harus terlebih dahulu menguasai pemahaman tentang produk dan meningkatkan skill pelayanan serta paham akan

---

<sup>3</sup> Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Penbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014),65-67

<sup>4</sup> Nurul Arifah, *Wawancara*, 06 Oktober 2021

operasional bank yang telah ditetapkan, agar dapat memenuhi dan meyakinkan nasabah terhadap produk bank yang dibutuhkan oleh nasabah, serta dapat memberikan solusi-solusi yang tepat sesuai kebutuhan nasabah. Customer Service juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik seperti bersikap ramah dan berkomunikasi yang baik kepada nasabah, hingga memberikan rasa yang nyaman kepada nasabah.

Sebagaimana diketahui bahwa strategi dasar utama pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah terlaksana dengan baik. Namun Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan customer service pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari seperti yang dijelaskan termasuk dalam katagori yang baik. Berdasarkan analisis dan wawancara maka peneliti menggunakan strategi pelayanan seperti Responiveness (Cepat Tanggap) , Competence (kompetensi) , Credibility (dapat dipercaya), contribution (kontribusi) honesty (kejujuran) , service excellent (pelayanan prima) , innovation (perubahan)

1. *Responiveness* (Cepat Tanggap)<sup>5</sup>

Cepat Tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Karyawan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul

---

<sup>5</sup> M, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, 2012), h. 9.

Wonosari dituntut untuk cepat tanggap terhadap nasabah yang mengalami permasalahan, dan dituntut dapat menuntaskan semua pekerjaan dengan maksimal. Khususnya customer service yang berhadapan langsung dengan nasabah, mereka harus mampu menyelesaikan masalah nasabahnya dengan baik, sehingga nantinya nasabah yang ingin complain mengenai keluhan pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa kecewakan.

## 2. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.<sup>6</sup> Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Setiap customer service harus bisa meningkatkan skillnya sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, kemudian menjalankan apa yang sudah menjadi tugasnya. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dituntut untuk bisa melayani nasabahnya dengan baik. Kompetensi yang dimiliki oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari yaitu, mereka dituntut untuk bisa memahami sifat dan karakter dari nasabahnya, dengan ini nantinya akan mempermudah customer service dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh. Sehingga karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari tersebut

---

<sup>6</sup> Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia*, (Rawamagun: Kencana, 2009), h. 202.

diharapkan nantinya bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan operasional yang berdasarakan prinsip syariah.

3. *Credibility* (dapat dipercaya)<sup>7</sup>

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus terpercaya sehingga nasabah pun bisa yakin untuk melakukan transaksi. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menerapkan prinsip ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, sehingga nantinya diharapkan nasabah merasa percaya untuk menabung dan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Customer service dalam hal ini sangat berperan penting agar nasabah atau calon nasabah percaya untuk melaksanakan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, karena pelayanan yang diberikan customer service merupakan menjadi harapan untuk menarik nasabah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

---

<sup>7</sup> M, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 222

#### 4. *Contribution* (kontribusi)<sup>8</sup>

Bagi seorang customer service, Memberikan kontribusi yang positif berupa tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang terbaik untuk nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari merupakan keharusan, karena hal ini akan menjadi penilaian untuk kemampuan customer service baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabah. Strategi ini digunakan agar karyawan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan operasional yang berdasarkan prinsip syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, sebab nasabah akan membandingkan kinerja customer service tersebut sesuai atau tidak dari tindakan yang diberikan untuk nasabah.

#### 5. *Honesty* (Kejujuran)<sup>9</sup>

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan meyakinkan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melaksanakan transaksi di bank tersebut. Sehingga Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari pun sangat mengedepankan

---

<sup>8</sup> Yusron Mustafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, (Jurnal: Universitas Islam Negeri, Jakarta, 2016), h. 68

<sup>9</sup> Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 93.

prinsip ini kepada customer service dalam melayani nasabah. Kejujuran adalah sesuatu yang harus ditanamkan oleh customer Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan kemudian dipraktikkan di dunia pekerjaan dan tanggungjawabnya. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari mengharamkan korupsi yang sekiranya akan dilaksanakan oleh karyawannya customer service. Sebab Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sendiri merupakan bank syariah yang berprinsipkan syariah dengan menggunakan metode bagi hasil dalam pembiayaannya, sehingga kejujuran adalah kunci utama bagi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari yang ditanamkan kepada customer service untuk melayani nasabah dengan jujur dan transparan.

#### 6. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)<sup>10</sup>

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan harapan nasabah memberikan penilaian yang baik untuk customer service. Sebab hal ini akan menjadi ujung tombak nasabah yang ingin melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung

---

<sup>10</sup> 29 Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 18.

Kidul Wonosari. Namun dengan pelayanan yang baik dan cekatan customer service telah berhasil dalam melakukan pelayanan

#### 7. *Innovation* (Perubahan)<sup>11</sup>

Perubahan yaitu usaha yang dikelola dari lembaga untuk mengembangkan produk atau jasa baru. Dalam hal ini customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari harus mampu mengembangkan produk ke nasabah, kemudian memberikan pelayanan yang maksimal serta menunjukkan produk yang diharapkan oleh nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menerapkan strategi ini guna untuk kesuksesan customer service yaitu dalam menyampaikan produk dengan jelas ke nasabah, sehingga nasabah nantinya tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Pada dasarnya penerapan manajemen strategi pelayanan ini sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, dan tentunya pelayanan yang diberikan customer service kepada nasabah disambut dengan positif sebab pelayanan yang sopan serta bersikap ramah membuat nasabah menjadi nyaman. Serta kontribusi customer service dalam pelayanan yang membuat nasabah menjadi puas akan pelayanannya.

---

<sup>11</sup> Sunarto, *Manajemen 2*, (Yogyakarta: Amus), h. 81.



Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi customer Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan kepatuan operasional bank terhadap prinsip syariah telah berhasil dalam menjalankan strategi yang telah dibuat, sehingga nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **C. Dampak Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah**

Tugas utama customer service yaitu melayani apa yang diinginkan sesuai harapan nasabah. Selain itu customer service juga sebagai tempat kawasan keluhan kesah nasabah yang dianggap *handing complain*. Jadi, apapun kendala serta kebutuhan nasabah yang berkaitan tentang perbankan akan diutarakan langsung kepada customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Adapun tugas yang dilakukan oleh customer service e sebagai berikut:<sup>12</sup>

1. Melayani nasabah dengan cara memberikan informasi produk serta layanan, melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan aturan dan berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang berdasarkan prinsip syariah yang telah ditetapkan, menangani keluhan nasabah serta memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan Standar Operasional Pelayanan customer service berdasarkan prinsip syariah.

---

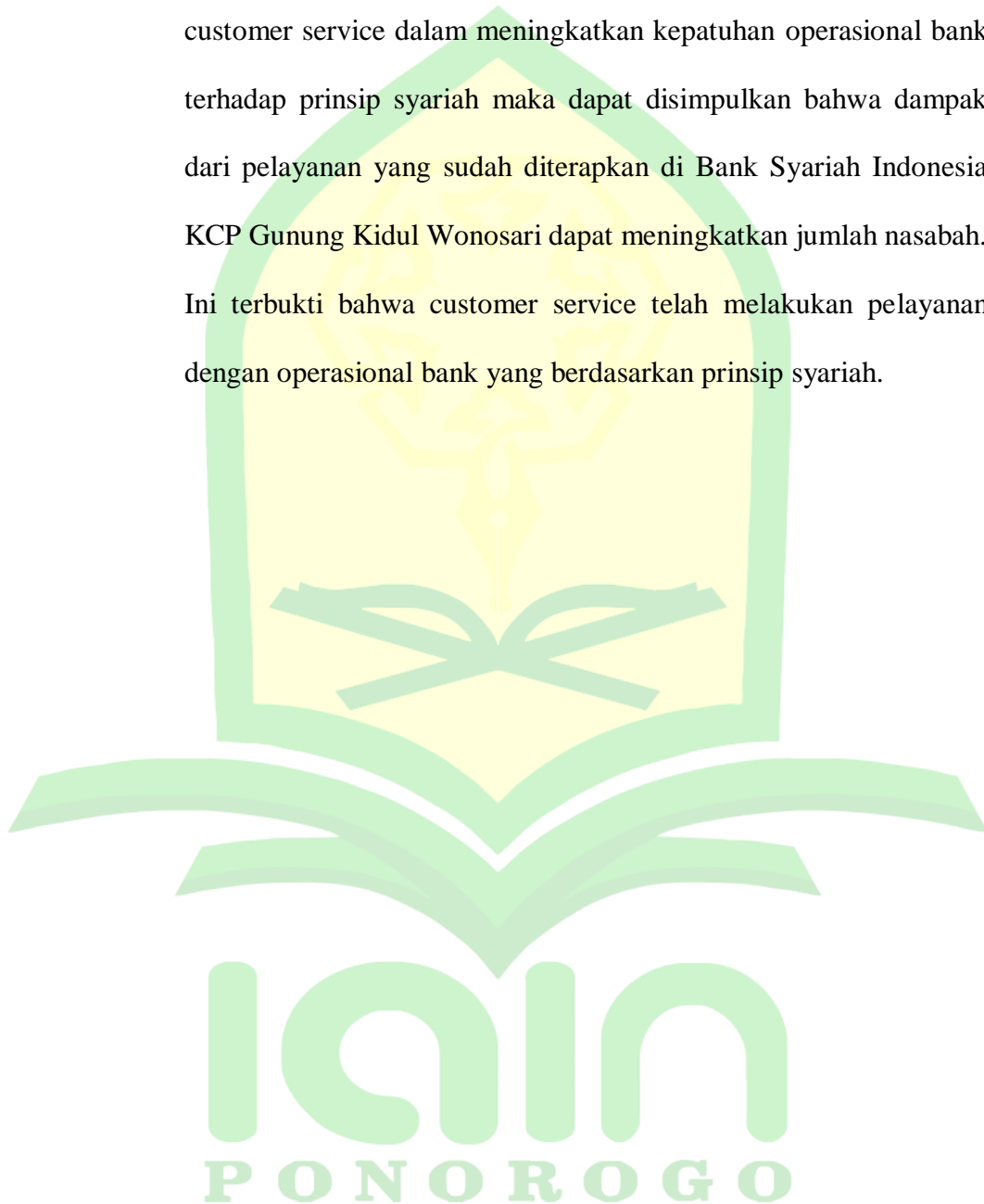
<sup>12</sup> Nurul Arifah, *Wawancara*, 06 Oktober 2021

2. Memperhatikan dan bertanggung jawab kepada Branch Operational Supervisor dan berkoordinasi secara profesional dengan karyawan lainnya dalam rangka mematuhi kebijakan yang berdasarkan prinsip syariah yang berlaku untuk setiap layanan operational front office di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari
3. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan yang berdasarkan prinsip syariah untuk mencapai service excellent.

Terkait tugas customer service pada perbankan, Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari memiliki Standar Operasional Pelayanan untuk memastikan alur dari suatu pekerjaan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem ini bisa dipergunakan oleh customer service sebagai sumber acuan sebuah pekerjaan dari awal sampai akhir. Salah satu jenis Standar Operasional Prosedur yang wajib dibuat yaitu SOP serta terus meningkatkan kepatuhan operasional bank yang berdasarkan pada prinsip syariah dalam bidang pelayanan customer service. Terkait dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah, dapat diketahui bahwa nasabah setiap bulan bahkan setiap hari terus meningkat, terutama pada nasabah yang menggunakan produk tabungan. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan customer service dalam pelayanan serta menawarkan produk yang ada di bank

tersebut, dimana tugas yang ditetapkan sudah diterapkan dengan baik oleh customer service.

Berdasarkan penyampaian terkait dampak pelayanan customer service dalam meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah maka dapat disimpulkan bahwa dampak dari pelayanan yang sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dapat meningkatkan jumlah nasabah. Ini terbukti bahwa customer service telah melakukan pelayanan dengan operasional bank yang berdasarkan prinsip syariah.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

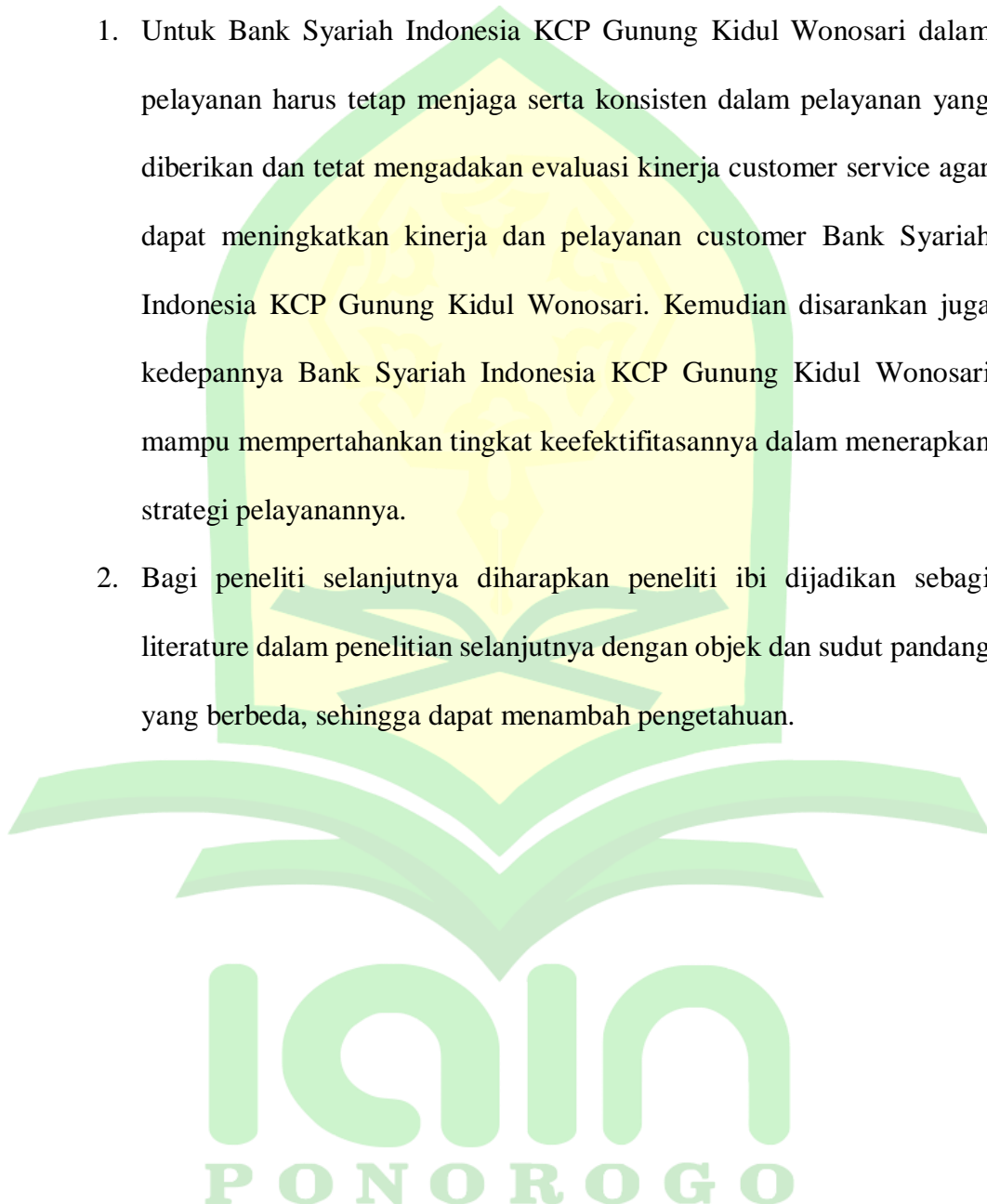
Berdasarkan analisis dan pembahasan dari bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah baik. Customer service mampu memberikan pelayanan dengan sesuai dengan patuh terhadap operasional bank yang berdasarakan prinsip syariah. Selain itu, customer service dalam menyampaikan produk bank dengan memberikan penjelasan sejelas jelasnya agar nasabah mengerti dan pahan. Sehingga nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberika customer service.
2. Strategi yang digunakan customer service dalam meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah adalah pelayanan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, cepat tanggap, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah Responiveness (Cepat Tanggap), Competence (kompetensi), Credibility (dapat dipercaya), Contribution (kontribusi), Honesty (kejujuran), Service Excellent (pelayanan prima), Innovation (perubahan).
3. Dampak dari pelayanan yang sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dapat meningkatkan jumlah

nasabah. Ini terbukti bahwa customer service telah melakukan pelayanan dengan operasional bank yang berdasarkan prinsip syariah.

## **B. Saran**

1. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam pelayanan harus tetap menjaga serta konsisten dalam pelayanan yang diberikan dan tetap mengadakan evaluasi kinerja customer service agar dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan customer Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Kemudian disarankan juga kedepannya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari mampu mempertahankan tingkat keefektifitasannya dalam menerapkan strategi pelayanannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan peneliti ini dijadikan sebagai literature dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah pengetahuan.



## DAFTAR PUSTAKA

**Sumber Buku**

- Ali,,Muhammad, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern, (Jakarta: Pustaka Amani, 1996.
- Amirullah dan Sari Budi Cantika, *Managemen Strategi*,Yogyakarta:Graha Ilmu,2002
- Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Bugin, Burhan. *Penelitian Kualitatif Jakarta: Kencana Prenada Media Group*,2010.
- Handoko, T. Hani, *Manajemen*,(Yogyakarta: BPFF,1999.
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta, PT.Raja Grafindo, 2005.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan.*,Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,2008.
- Meleong, Lexy J.. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2014.
- Meleong, Lexy J.. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Sigma, 1996.Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Rahmayanty, Rima, *Menejemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Reksohadiprodjo, Sukanto, *Manajemen Strategi Edisi 4*, Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Rianto M, Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung, Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan F&D*, Bandung:Alfabeta,2017.
- Sudarsono, Heri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* Yogyakarta: Ekonisia, 2012.
- Sutrisno, Edy, *Menejemen Sumber Daya Manusia*,Rawamagun: Kencana, 2009.

Sunarto, Menejemen 2, Yogyakarta: UST Press, 2006.

Wulansari, Andhita Dessy. *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.

Yustanto, M.Ismail dan M.Karbet Widjakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta:Gema Insani Press,2002

Yusanto, M. Isnam dan M. Widjaja Kusuma. *Manajemen Strategi: Perspektif Syariah*, Jakarta:Khairul Bayan,2003

Zaini, Zulkifli, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014

### **Skripsi**

Aliyah.,:” *Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin TBK Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makasar*”, Skripsi Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2012.

Ariska, Della:” *Strategi Penerapan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada BPRS Muamalat Harkat (studi BPRS muamalat harkat kec. Sukaraja kab seluma kota Bengkulu)*. Skripsi,Bengkulu:IAIN Bengkulu, 2019.

Asiyah,Siti, ”*Pengaruh Ketaatan Pada Prinsip Syariah (KPS) Terhadap Loyalitas Nasabah*”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Volume 1, Nomor 1, 2017.

Cahyasari, Intannia. “ *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Tabungan Negara (PERSERO) TBK Kantor Cabang Pekanbaru*” Skripsi,Pekanbaru:UIN Suska Riau, 2019.

Destiya Sandra Dewi.”*Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga*”. Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.

Ellawati, Yulia. ”*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu*”. Skripsi, Bengkulu: IAIN Bengkulu,

- Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad, "Pengaruh Kepercayaan Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya", *Journal of Business and Banking* Volume 1, No.1, 2011.
- Kamal, Yusron Musthafa. " *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*". Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.
- Ovi Hari Kristanto, *Strategi Pelayanan Nasabah di Pegadaian Cabang Mojokerto*, Skripsi, Mojokerto: IAIN Sunan Ampel, 2012.
- Martoyo, *Prinsip Kepatuhan Syariah (sharia compliance) Telaah Yuridis Kedudukan Fatwa DSN MUI Dalam Sistem Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*.
- Marlius, Doni, " *Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan*" . *Jurnal Pundi*, Vol. 01, No. 03, November, 2017.
- Marlina, Desi.: " *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro tahun 2018*" . Skripsi, Metro: IAIN Metro, 2018.
- Nurhayati, Fatmasaris Sukesti. " *Peningkatan Loyalitas Nasabah bank Syariah Melalui Peningkatan kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variable Moderating (Studi pada Bank Syariah di Kota Semarang)*". *Economica*./Volume 07, Edisi 2, 2016.
- Nova Aprillah.: " *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor Cabang Panakukang Makassar*". Skripsi, Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021.
- Rafidah, " *Kualitas Pelayanan Islami Pada perbankan Syariah*". Vol. 10 No. 2 2014.
- Yuniarta H. Hutabalian dan Johnny Samuel Kalangi" *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) TBK Unit Politeknik*", e-journal" *Acta Dlura*", Vol 04.No 03, 2015.
- Utami, Sufi Aisyah, " *Pengaruh Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kes-hatan Finansial Perbankan Syariah Di Indonesia*" Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017.



Wahyuni, Ade Irma, *Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan*, Medan: UIN Sumatera Utara, 2020.

Zakiy,Muhammad. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*”.*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, 2017.

### **Undang-Undang**

Penjelasan umum UU Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syari`ah

Penjelasan umum UU Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syari`ah Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, Tanggal 12 Januari 2011

### **Internet**

[www.Bankbsi.co.id](http://www.Bankbsi.co.id)

Pengertian Strategi, dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/strategi>

