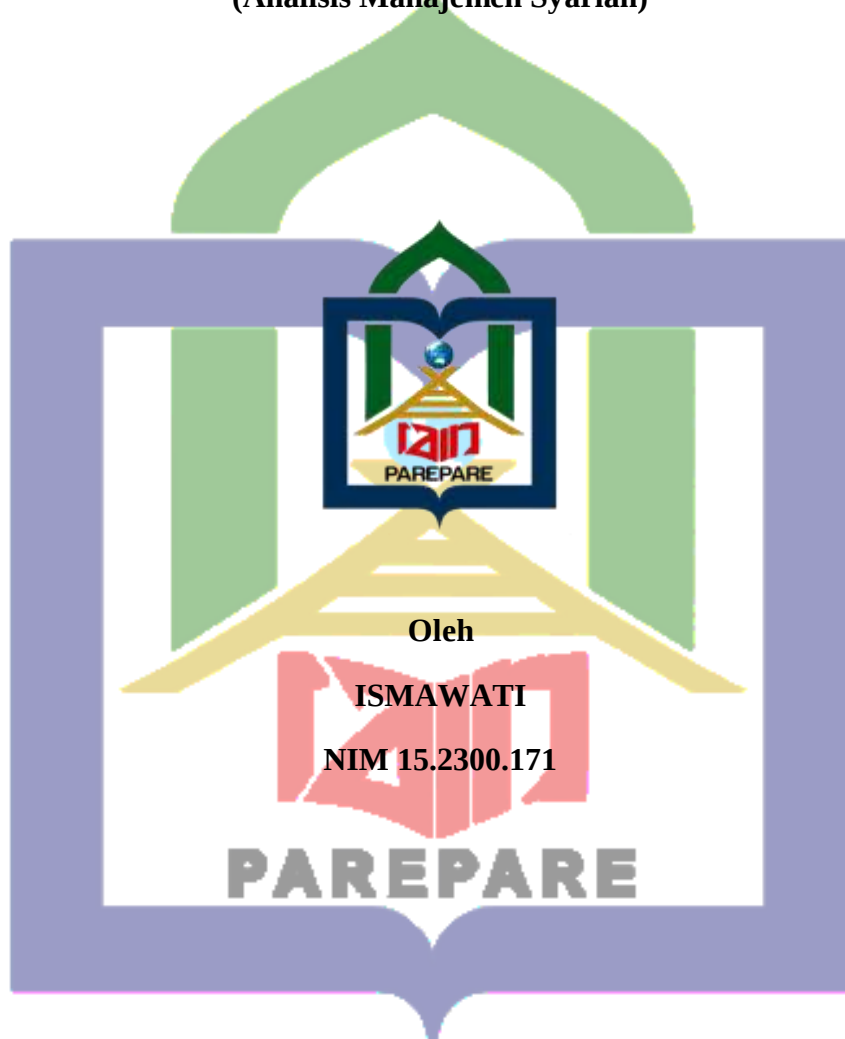


SKRIPSI

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PANGKAJENE
(Analisis Manajemen Syariah)**



Oleh

ISMAWATI

NIM 15.2300.171

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PANGKAJENE
(Analisis Manajemen Syariah)**



Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PANGKAJENE
(Analisis Manajemen Syariah)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ismawati

Judul Skripsi : Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.171

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.28/In.39/Febi/01/2019

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Damirah, S.E., M.M.
NIP : 19760604 200604 2 001

Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M.
NIP : 19720929 200801 1 012



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP.19730129 200501 1 004

SKRIPSI

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PANGKAJENE
(Analisis Manajemen Syariah)**

Disusun dan diajukan oleh

ISMAWATI
NIM. 15 2300 171

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 10 Februari 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama

NIP

Pembimbing Pendamping

NIP

: Dr. Damirah, S.E., M.M.

: 19760604 200604 2 001

: Abdul Hamid, S.E., M.M.

: 19720929 200801 1 012

Rektor; &

Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)

Nama Mahasiswa : Ismawati

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.171

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.28/In.39/Febi/01/2019

Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Ketua)
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Sekretaris)
Dr. Zainal Said, M.H.	(Anggota)
Dra. Rukiah, M.H.	(Anggota)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui:

Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP.19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan serta do’a dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua Bapak Abd. Hakim dan Alm. Hj. Marwah yang telah memberikan do’a tulusnyadan Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku “Dosen Pembimbing Utama” dan Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku “Dosen Pembimbing Pendamping” atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai “Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”. atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.

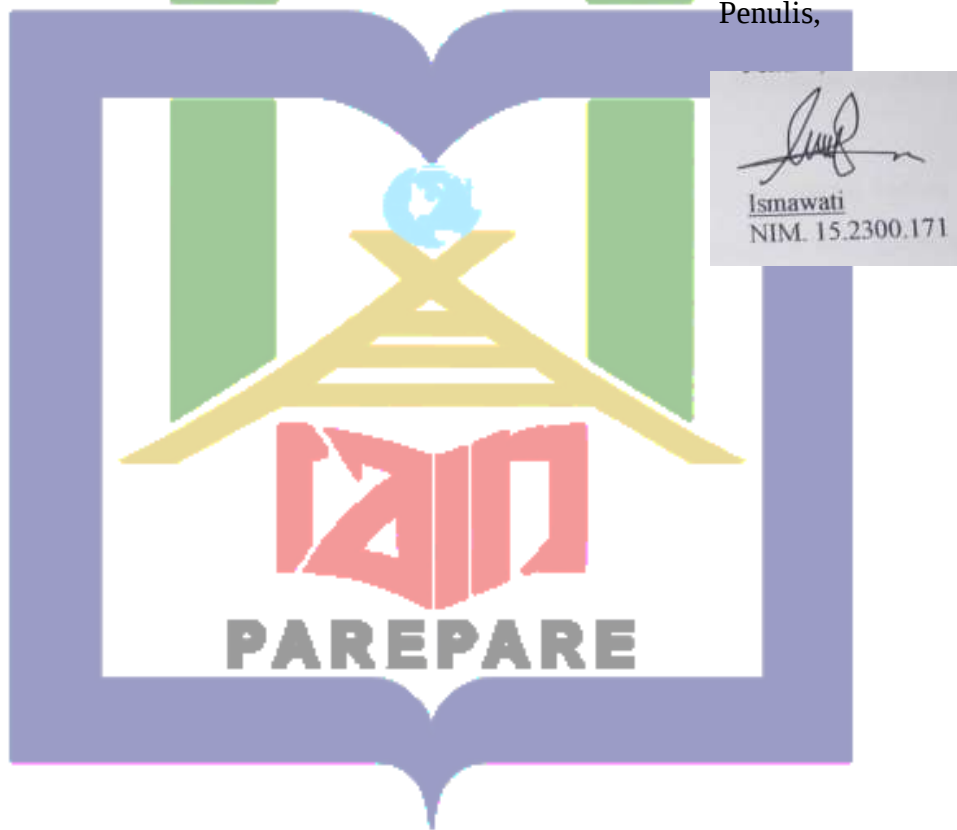
3. Ibu Dr. Hj.Saidah, M.H. selaku Penasehat Akademik khusus untuk penulis atas arahannya sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi “Perbankan Syariah” yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Sidrap yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Puput Purnamasari naufal, selaku customer service (CS) Bank BRI pangkajene yang telah mencurahkan waktu serta tenaga dan materi dan memberikan support dalam penyelesaian penelitian penulis.
9. Sahabat-sahabat grup seperjuangan “Lambe_Turah” Eka Sulfiana, Riska Rahmasari, Dan Ayu Mutmainnah Irwan yang telah menjadi teman seperjuangan dikala susah maupun senang dalam melaksanakan studi di IAIN Parepare.
10. Sahabat-sahabat Perbankan Syariah yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat

diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Parepare, 29 Januari 2020
Penulis,



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ismawati

NIM : 15.2300.171

Tempat/Tgl. Lahir : Belawa Wajo, 17 Juli 1996

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Peran Customer Service dalam Meningkatkan
Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia
Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 29 Januari 2020

Penyusun



Ismawati
NIM. 15.2300.171

ABSTRAK

Ismawati. *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah).* Dibimbing oleh Ibu Damirah selaku pembimbing utama dan Bapak Abd. Hamid selaku pembimbing kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah). Peranan customer service merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh perusahaan, karena pelayanan yang diberikan oleh bagian customer service dalam menghadapi nasabah dan tanggapan nasabah mengenai pelayanan customer service Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1. Dengan adanya peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting untuk mendapatkan kepuasan nasabah sehingga memperoleh tanggapan yang positif dan citra perusahaan di mata nasabahnya semakin baik. 2. Peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah ini sudah sesuai dengan Analisis Manajemen Syariah dilihat dari respon masyarakat sudah baik dan tidak ada unsur kebohongan dan unsur kecurangan didalamnya.

Kata kunci : Peran customer service, Loyalitas, Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2. Tinjauan Teoritis	10
2.2.1. Standarkinerja	10
2.2.2. TeoriPeran.....	12
2.2.3. Teori Customer Service	17
2.2.4. Loyalitas.....	27
2.2.5. Nasabah.....	29

2.2.6. Bank	33
2.2.7. Manajemen Syariah.....	37
2.3. Tinjauan Konseptual	43
2.4. Bagan Kerangka Pikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	47
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.3. Fokus Penelitian.....	48
3.4. Sumber Data.....	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Bagaimana standar kinerja customer service dalam Meningkatkan loyalitas nasabah.....	51
4.2. Peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene.....	55
4.3. Analisis manajemen syariah pada Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene	63
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Fikir	46



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	Terlampir
2	Transkrip Wawancara	Terlampir
3	Surat Keterangan Wawancara (<i>Customer Service</i> Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene)Rekomendasi Penelitian	Terlampir
4	Surat Keterangan Wawancara (Nasabah)	Terlampir
5	Permohonan Izin Penelitian	Terlampir
6	Izin Melaksanakan Penelitian	Terlampir
7	Rekomendasi Penelitian	Terlampir
8	Izin Selesai Meneliti	Terlampir
9	Dokumentasi	Terlampir
10	Riwayat Hidup Penulis	Terlampir

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Islam adalah agama yang sempurna (*komprehensif*) yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, baik aqidah, akhlak, maupun muamalah. Sumber utama islam sebagai disiplin ilmu adalah kitab suci al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah saw, serta pendapat para sahabat dan ulama. Sebagai disiplin ilmu, Islam dalam konteks luas bertugas mengilmiahkan wawasan atau pandangan tentang pengetahuan dalam hal keislaman yang terdapat didalam sumber-sumber pokoknya serta bantuan dari pendapat para sahabat dan ulama/ilmuwan muslim.¹

Perkembangan dunia perbankan saat ini bergerak sangat cepat disertai adanya tantangan-tantangan yang luas dan kompleks. Bank harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam melayani nasabah. Di dalam suatu bank, pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena dapat meningkatkan jumlah nasabah. Bank harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif dan menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabahnya.

Karena pada dasarnya tujuan pelayanan pada perbankan itu adalah untuk melayani nasabah dengan baik, melayani nasabah atau pelayanan yang terbaik itu maksudnya adalah bagaimana bank melayani para nasabahnya dengan standar-standar pelayanan jasa keuangan agar dapat meraih nasabah sebanyak mungkin sehingga mampu menghasilkan keuntungan yang semaksimal mungkin.

Dengan adanya hal tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, tentunya dalam menjaga citra positif tersebut dapat

¹Kuat Ismanto, Manajemen Syariah (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 45

dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, ketertiban dan keamanan. Dalam hal itu maka citra bank sangat berpengaruh terhadap pelayanan jasa di dalam bank.

Apabila pelayanan kurang diterapkan di dalam bank, tentu saja tidak merubah tingkat nasabah menjadi banyak, melainkan mengurangi nasabah karena faktor pelayanan yang tidak baik dan bank pun tidak akan berkembang. Pelayanan atau Service ini tidak terlepas dari proses komunikasi. Komunikasi sangat penting khususnya bagi Customer service, karena dapat memahami apa yang dapat dibutuhkan Customer. Seperti, apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan interaksi antara nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi, seperti, pengisian dokumen atau formulir, cara pembayaran dan lain sebagainya.

Secara umum Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi. Dalam kaitan tersebut tentunya, bank memiliki Customer service yang bertugas memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah agar nasabah mampu memenuhi apa yang diinginkannya, memberikan penjelasan mengenai Bank BRI, dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, selain itu Customer service juga bertugas mendengarkan semua keluhan yang diajukan oleh nasabah dan harus mampu memberikan penyelesaiannya. Kinerja Customer service sangat berpengaruh besar untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah.

Customer service yang mampu memberikan pelayanan terbaik dan memiliki upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah mampu

memberikan pencitraan positif terhadap Bank tersebut, sehingga mampu menarik hati nasabah untuk menjadi nasabah di Bank BRI, mampu meningkatkan keuntungan pada Bank BRI Cabang Pangkajene, dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan para nasabahnya.

Namun pada faktanya yang terjadi sering ditemukan *Customer Service* tidak bersikap seperti seharusnya. Bahkan sering ditemukan *Customer Service* yang cuek, sombong, jarang senyum, tidak bersikap ramah terhadap nasabah yang terjadi bukan memberikan kesan yang baik tetapi memberikan kesan yang buruk dimata nasabah karena tidak melayani dengan baik.

Seorang *customer service* harus mampu mengenali karakter semua nasabah yang datang keperusahaan. Seorang *customer service* harus berusaha sebaik mungkin melayani setiap nasabah yang berbeda. Seorang *customer service* harus mampu bersikap akrab, ramah, sopan, dan harus berbahasa yang baik. Sehingga nasabah akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* tersebut.²

Pelayanan berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan atau nasabah. Loyalitas adalah kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan melainkan kesadaran. Dalam membangun sebuah loyalitas pelanggan itu sangatlah sulit, apabila sudah mendapatkan pelanggan loyal, harus mempertahankan dengan segala cara. Karena mempertahankan pelanggan jauh lebih sulit dengan mencari pelanggan baru.

²Tatay Sutari, *Service is Notshing it's About friendship*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas kiranya peneliti akan mengangkat permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana standar kinerja customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
- 1.2.2 Bagaimana peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene?
- 1.2.3 Bagaimana analisis manajemen syariah pada Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mengetahui standar kinerja customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- 1.3.2 Untuk mengetahui peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene.
- 1.3. Untuk mengetahui analisis manajemen syariah pada Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Pangkajene.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1.4.1 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang baru bagi penulis
- 1.4.2 Sebagai salah satu karya ilmiah, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam perkembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan peneliti dan pembaca khususnya mengenai layanan Customer Service.

- 1.4.3 Semoga dapat menjadi bahan bacaan yang bermanfaat untuk memperluas cakrawala pengetahuan pembaca dan sebagai reverensi ilmiah bagi penulis berikutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam skripsi yang akan diteliti, bagian ini merupakan penelitian yang telah ada sebelumnya, namun memiliki fokus penelitian dan objek penelitian yang berbeda di antara masing-masing penelitian, begitupun dengan metode penelitian yang dilakukan. Artinya, bahwa penelitian yang mengungkap tema yang diangkat oleh penulis sekarang bukanlah penelitian awal. Adapun penelitian terdahulu yang relevan adalah sebagai berikut :

- 2.1.1 Dina Novita Krisni “peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung tahun 2014. Dalam penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapat pelayanan dan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.

Di antaranya kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung khususnya diberikan oleh customer service kepada nasabah yaitu dengan memberikan *pertama* menyediakan sarana prasarana yang menunjang transaksi, *kedua* menyediakan secara cepat dan tepat kepada nasabah yaitu dengan adanya ATM, SMS Banking, SalaMuamalat, Muamalat Mobile Banking, Internet

Banking dan lain-lain, *ketiga* melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah, *keempat* jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Persamaan penelitian ini membahas mengenai customer service dengan metode kualitatif, perbedaannya adalah penelitian Dina berfokus pada nasabah penabung, sedangkan penelitian ini berfokus pada peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah dalam bentuk analisis manajemen syariah³

- 2.1.2 Yulia Ellawati, “Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu” Berdasarkan hasil penelitian pada PT BPRS Safir Bengkulu, customer service dalam menjalankan perannya mempunyai standar pelanan khusus dari kantornya yaitu SOP (Standar Operasional Prosedur), seperti jika menerima nasabah berdiri, mengucapkan assalamualaikum, kemudian menanyakan nama nasabah, mempersilahkan duduk, lalu menanyakan apa yang bisa dibantu.

Customer service mempunyai peranan untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah PT BPRS Safir dengan cara yang pertama yaitu menjaga komunikasi agar tetap terjaga, kedua yaitu menjalin serta menjaga silaturahmi dengan nasabah, dengan cara jika ada nasabah yang mengalami musibah meninggal dunia atau sakit, jika pihak PT BPRS Safir mengetahui maka akan mengunjungi, jika tidak bisa seluruh maka perwakilannya saja.

Kemudian yang ketiga yaitu untuk nasabah deposito diberikan bingkisan pada hari raya idul fitri sebagai tanda ucapan terima kasih sudah

³Dina Novita Krisni “peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung (Skripsi Sarjana : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2014)

menjadi nasabah di PT BPRS Safir ini. Dan terakhir memberikan pelayanan yang terbaik, pastinya yang tidak mengecewakan nasabah.

Pada PT BPRS Safir jika memiliki nasabah yang tempramen mereka mempunyai cara sendiri yaitu dengan cara nasabah tersebut di bawa keruangan VIP yang dimana merupakan ruangan khusus untuk nasabah yang komplain, akan diberikan minum dan makan sampai emosi nasabah sedikit mereda, setelah itu baru kemudian ditanya apa keluhannya dan kemudian dijelaskan dan diberikan solusi. Masalah selesai dan nasabah juga merasa senang dan puas dengan pelayanan tersebut.

Persamaan penelitian ini membahas mengenai customer service dengan metode kualitatif, perbedaannya adalah penelitian Yulia berfokus pada loyalitas nasabah PT BPRS Safir, sedangkan penelitian ini berfokus pada peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia dalam bentuk analisis manajemen syariah⁴

- 2.1.3 Hikma Nofianti “peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk kantor Cabang Syariah Semarang tahun 2016” berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Bank BTN Kantor Cabang Syariah Semarang dapat disimpulkan bahwa peran customer service dalam mempertahankan nasabah lama yang pertama, harus mengukur hubungan emosional antara pelanggan yang loyal dengan perusahaan. Kedua, memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah. Ketiga, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelanggan. Customer service dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah atau

⁴Yulia Ellawati, “Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu (skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017)

pelanggan seperti melayani nasabah dengan sangat baik, cepat, tanggap, tidak menyepelekan nasabah, memperhatikan nasabah dan tidak sampai menyinggung nasabah.

Dan perannya seorang *customer service* dalam berusaha untuk mendapatkan nasabah baru adalah dengan cara kesediaan pelanggan yang puas mereka merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman, anggota mereka, dan kolega mereka atau misalnya ada salah seorang nasabah yang datang ke bank untuk tanya-tanya atau sudah membuka rekening, dari situ kita berusaha meminta referensi mungkin ada kenalan atau rekan nasabah yang bisa dihubungi (mem *follow up*).

Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang khususnya yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah yaitu dengan memberikan: *pertama* menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi, *kedua* melayani secara cepat dan tepat kepada nasabah yaitu dengan adanya Kartu Debit BTN Syari'ah, ATM BTN, BTN Contact Center, kiriman uang, iCash Management System (iCSM), Payment Point BTN, Payroll BTN, SPP Online BTN dan lain-lain, *ketiga* melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah, *keempat* jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

Persamaan penelitian ini membahas mengenai customer service dengan metode kualitatif, perbedaannya adalah penelitian Hikma berfokus pada nasabah penabung, sedangkan penelitian ini berfokus pada peran

customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah dalam bentuk analisis manajemen syariah⁵

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Standar Kinerja

2.2.1.1 Pengertian Standar Kinerja

Pada dasarnya Kinerja Customer service terbentuk setelah pegawai merasa adanya kepuasan, karena kebutuhannya terpenuhi dengan kata lain apabila kebutuhan pegawai belum terpenuhi sebagaimana mestinya maka kepuasan kerja tidak akan tercapai, dan pada hakikatnya kinerja *customer service* akan sulit. Pengertian kinerja menurut Bambang Kusriyanto yaitu perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara menyatakan bahwa hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut H. Kusnadi.HMA menyatakan bahwa setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu.

Menurut Rivai dan Basri menyatakan bahwa ketersediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Bambang Guritno dan Waridin menyatakan bahwa perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah

⁵Hikma Nofianti, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang". (Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2016)

ditentukan. Dari berbagai pengertian kinerja oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja yaitu prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai tanggung jawab yang diberikannya.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan haruslah mengandung baku mutu pelayanan, sehingga penerapannya dapat membawa dampak positive bagi perusahaan. Penetapan standar kinerja pelayanan sangat penting untuk diterapkan karena mengingat para pegawai berasal dari berbagai latar belakang pendidikan dan budaya, maka diperlukan suatu standar pelayanan agar para pelanggan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari perusahaan secara konsisten.

Menurut beberapa sumber informasi yang diperoleh tentang Standar kinerja dari kualitas pelayanan petugas Customer service yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur penerimaan nasabah yang cepat dan tepat.
2. Prosedur pelayanan yang cepat dan mudah.
3. Kerapihan dan ketelitian petugas dalam menangani tugasnya.
4. Berada ditempat pada saat dibutuhkan.
5. Cepat dan tanggap dalam menangani tugasnya.
6. Cepat dan tanggap dalam menghadapi complain nasabah.
7. Pengetahuan dan kecakapan petugas dalam menangani tugasnya.
8. Pelayanan yang sopan dan ramah.
9. Bertanggung jawab terhadap kerahasiaan data nasabah.
10. Memberikan perhatian kepada setiap nasabah.
11. Perhatian terhadap setiap keluhan nasabah.
12. Pelayanan tanpa membedakan status.

13. Petugas mengenakan tanda pengenal.
14. Jumlah tempat duduk yang tersedia memadai.
15. Fasilitas AC dan ruang tunggu yang nyaman.

Pelayanan pelanggan yang excellence merupakan kebutuhan mutlak agar bisnis kita terus maju dan tumbuh bersama para pelanggannya. Dengan anggapan, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank terhadap nasabah maka akan lebih besar peluang bank untuk memperoleh keuntungan yang lebih tinggi. Hal ini karena ada alasan yaitu, apabila seorang nasabah nyaman dalam bertransaksi di suatu bank tertentu, maka dia bisa dikatakan akan loyal terhadap bank tersebut. Tidak hanya itu, nasabah tersebut juga bisa menginformasikan hal tersebut terhadap rekan-rekannya, maka tentu ada yang akan tertarik, kemudian bergabung menjadi nasabah dalam bank tersebut. Tentunya semakin banyak nasabah, keuntungan yang akan diperoleh bank juga akan semakin banyak juga. Oleh karena itu, pelayanan bank terhadap nasabah juga merupakan salah satu aspek penting.

2.2.2 Teori Peran

Setiap manusia dalam kehidupan masing-masing memiliki fungsi peran dan fungsi dalam menjalankan kehidupan. Dalam melaksanakan perannya, setiap manusia memiliki cara atau sikap yang berbeda-beda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang sosialnya.

Peran adalah deskripsi sosial tentang siapa kita dan kita siapa. Peran menjadi bermakna ketika dikaitkan dengan orang lain, komunitas sosial atau politik. Peran adalah kombinasi adalah posisi dan pengaruh.⁶

2.2.1.1 Peran adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan.

⁶<https://rinawahyu42.wordpress.com/2011/06/07/teori-peran-rhole-theory/> (diakses 10 November 2019)

Peran menurut Soekanto adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Kedua-duanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebagainya.

Menurut Dewi Wulan Sari, peran adalah konsep tentang apa yang harus dilakukan oleh individu dalam masyarakat dan meliputi tuntutan-tuntutan perilaku dari masyarakat terhadap seseorang dan merupakan perilaku individu yang penting bagi sosial masyarakat.

Menurut Dougherty dan Pritchard tahun 1985 teori peran memberikan suatu kerangka konseptual dalam studi perilaku di dalam organisasi. Mereka menyatakan bahwa peran itu “melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan”.

Sedangkan menurut Maurice Duverger, berpendapat bahwa istilah peran dipilih secara baik karena dia menyatakan bahwa setiap orang adalah pelaku didalam masyarakat dimana dia hidup, juga dia adalah seorang aktor yang harus memainkan beberapa peranan seperti aktor-aktor profesional.⁷

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu tindakan atau aktivitas yang diharapkan oleh masyarakat atau pihak lain untuk dilakukan oleh seseorang sesuai dengan status yang mereka miliki sehingga peran dapat dirasakan pengaruhnya dalam lingkup kehidupan.

2.2.1.2 Aspek-aspek peran

Biddle dan Thomas membagi peristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu:⁸

⁷Nurjannah, “Peran Pemerintah terhadap Sektor Pariwisata dalam Meningkatkan Usaha Mikro Menengah Kota Parepare (Tinjauan Ekonomi Islam)”, (skripsi jurusan syariah dan ekonomi islam, Parepare, 2018), h.10

⁸<http://digilib.uinsby.ac.id/18163/5/Bab%202.pdf> (diakses pada tanggal 29 januari 2020)

- a. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.
 - b. Perilaku yang muncul dalam interaksi sosial.
 - c. Kedudukan orang-orang dalam perilaku
 - d. Kaitan antara orang dan perilaku
1. Orang yang berperan

Berbagai istilah tentang orang-orang dalam teori peran. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial dapat dibagi dalam dua golongan sebagai berikut:

- a) Aktor atau pelaku, yaitu orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu.
- b) Target (sasaran) atau orang lain, yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

Aktor maupun target bisa berupa individu ataupun kumpulan individu (kelompok). Hubungan antara kelompok dengan kelompok misalnya terjadi antara sebuah paduan suara (aktor) dan pendengar (target). Biasanya istilah aktor diganti dengan person, ego, atau self. Sedangkan target diganti dengan istilah alter-ego, ego, atau non-self.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa sebenarnya teori peran digunakan untuk menganalisis setiap hubungan antara dua orang atau banyak orang. Menurut Cooley dan Mead, hubungan antara aktor dan target adalah untuk membentuk identitas aktor (person, ego, self) yang dalam hal ini dipengaruhi oleh penilaian atau sikap orang-orang lain (target) yang telah digeneralisasikan oleh aktor. Secord dan Backman berpendapat bahwa aktor menempati posisi pusat tersebut (focal position), sedangkan target menempati posisi padanan dari posisi pusat tersebut (counter position). Maka dapat dilihat

bahwa, target dalam teori peran berperan sebagai pasangan (partner) bagi aktor.

2. Perilaku dalam peran

Biddle dan Thomas membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran sebagai berikut:⁹

a) Harapan tentang peran (expectation)

Harapan tentang peran adalah harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, yang seharusnya ditunjukkan oleh seseorang yang mempunyai peran tertentu. Harapan tentang perilaku ini bisa berlaku umum, bisa merupakan harapan dari segolongan orang saja, dan bisa juga merupakan harapan dari satu orang tertentu.

b) Norma (norm)

Secord dan Backman berpendapat bahwa, norma hanya merupakan salah satu bentuk harapan. Secord dan Backman membagi jenis-jenis harapan sebagai berikut :

1. Harapan bersifat meramalkan (anticipatory), yaitu harapan tentang suatu perilaku yang akan terjadi.
2. Harapan normative (role expectation), yaitu keharusan yang menyertai suatu peran.

c) Wujud perilaku dalam peran (performance)

Peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Wujud perilaku dalam peran ini nyata dan bervariasi, berbeda-beda dari satu aktor ke aktor yang lain. Variasi tersebut dalam teori peran dipandang normal dan tidak ada batasnya.

d) Penilaian (evaluation) dan sanksi (sanction)

⁹<http://digilib.uinsby.ac.id/18163/5/Bab%202.pdf> (diakses pada tanggal 29 januari 2020)

Jika dikaitkan dengan peran, penilaian dan sanksi agak sulit dipisahkan pengertiannya. Biddle dan Thomas mengatakan bahwa antara penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan masyarakat (orang lain) tentang norma. Penilaian peran dalam teori peran adalah kesan positif atau negative yang diberikan oleh masyarakat berdasarkan norma yang berlaku terhadap suatu perilaku yang dilakukan oleh aktor. Sedangkan sanksi yang dimaksud adalah usaha yang dilakukan seorang aktor dalam mempertahankan suatu nilai positif atau agar perwujudan peran diubah sedemikian rupa sehingga hal yang tadinya dinilai negative berubah menjadi positif.

3. Kedudukan dan perilaku orang dalam peran

Kedudukan adalah sekumpulan orang yang secara bersama-sama (kolektif) diakui perbedaannya dari kelompok-kelompok yang lain berdasarkan sifat-sifat yang mereka miliki bersama, perilaku yang sama-sama mereka perbuat, dari reaksi orang-orang lain terhadap mereka bersama. Ada tiga factor yang mendasari penempatan seseorang dalam posisi tertentu, yaitu:

- a. Sifat-sifat yang dimiliki bersama seperti jenis kelamin, suku bangsa, usia atau ketiga sifat itu sekaligus. Semakin banyak sifat yang dijadikan dasar kategori kedudukan, semakin sedikit orang yang datang ditempatkan dalam kedudukan itu.
- b. Perilaku yang sama seperti penjahat (karena perilaku jahat), olahragawan, atau pemimpin. Perilaku ini dapat diperinci lagi sehingga kita memperoleh kedudukan yang lebih terbatas. Selain itu, penggolongan kedudukan berdasarkan perilaku ini dapat bersilang dengan penggolongan berdasarkan sifat, sehingga membuat kedudukan semakin eksklusif.
- c. Reaksi orang terhadap mereka

4. Kaitan orang dan perilaku

Biddle dan Thomas mengemukakan bahwa kaitan (hubungan) yang dapat dibuktikan atau tidak adanya dan dapat diperkirakan kekuatannya adalah kaitan antara orang dengan orang dalam teori peran ini tidak banyak dibicarakan.¹⁰

2.2.2 Teori Customer Service

2.2.2.1 Pengertian Customer service

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik customer service, teller, atau kasir. Namun, istilah customer service digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama customer service. Seperti diketahui bahwa lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup berkembang.

Customer service berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” sama dengan pelanggan, dan “*Service*” sama dengan pelayanan. Istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang artinya melayani pelanggan, dalam bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Menurut Kasmir *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.¹¹ Jadi pada intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi dengan jamaah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

¹⁰<http://digilib.uinsby.ac.id/18163/5/Bab%202.pdf> (diakses pada tanggal 29 januari 2020)

¹¹Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h. 179

2.2.2.2 Peran customer service

Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan nasabah, maka diperlukan customer service yang handal. Pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang customer service memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.¹² Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara, customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas customer service merupakan ujung tombak kegiatan operasional perbankan.

Seorang *customer service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh *customer service*.

Menurut Didin Hafiduddin (2003) dan Hermawan Kertajaya (2006) nilai-nilai islami yang harus diterapkan oleh seorang customer service dalam memberikan pelayanan yang maksimal adalah:

- a. Profesional (fathanah)

¹²Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, edisi ke-1(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 62

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.¹³ Sifat profesionalisme ini digambarkan di dalam AlQur'an surat Al-Isra ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

Terjemahnya :

Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Pada ayat diatas, dikemukakan bahwa setiap orang berbuat sesuai dengan kemampuan dan berada pada jalan yang sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain.¹⁴

b. Kesopanan dan keramahan (tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.¹⁵

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam al-Qur'an. Allah swt. Berfirman dalam QS. Thaha ayat 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Terjemahnya:

"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut."¹⁶

a. Jujur

¹³Didin Hafidhuiddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 63

¹⁴*Al-qur'an dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1995)

¹⁵Hermawan Kartajaya dan M. syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung, Mizan, 2006), h. 132

¹⁶*Al-qur'an dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1995)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan untuk kemudian diperbaiki secara terus menerus serta menjauhkan diri dari berbuat bohong dan menipu.

b. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Allah berfirman dalam surat An-nissa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

”Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”¹⁷

Ayat diatas dengan tegas memerintahkan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Amanah dapat ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

c. Bersikap melayani dan rendah hati (khidmah)

Islam mengajarkan untuk menebarkan kebaikan dan kebermanfaatan dalam hidup semua insannya, oleh karena itu adalah satu syarat untuk kemampuan individu untuk mampu melayani orang banyak.

¹⁷Al-qur'an dan Terjemahnya, Departemen Agama RI, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1995)

Seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *customer service* haruslah berjalan dengan baik, maka interaksi ini terjadi komunikasi antara *customer service* dengan nasabah.

Perlu diingat juga bahwa dalam memberikan pelayanan, *customer service* selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat akurat dan tepat. Ada beberapa etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank, khususnya *customer service* dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah¹⁸ seperti mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah (seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore), setelah mengucapkan salam segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar, baik dalam mengucapkan salam atau mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu ramah dan senyum, bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah sopan dan lemah lembut, biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat, ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut, kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain. Hal ini dapat mempengaruhi

¹⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h.84

pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang atau kesempatan bagi *customer service*.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus dimengerti dan dipahami oleh *customer service*, antara lain sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih

Customer service harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum

Dalam melayani nasabah *customer service* tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer service* juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika kenal
Pada saat nasabah datang, *customer service* harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

4. Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Pada saat melayani nasabah, *Customer Service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.

5. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
Customer service harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.
7. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
Seorang *customer service* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.
9. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. *Customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.
10. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan
Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani

permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.

11. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani

Jika pada saat tertentu *customer service* dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.¹⁹

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah :

- a. Berikan kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara, sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapi.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara, pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

¹⁹Irham Fahmi, Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi (Bandung, Alfabeta, 2018), h. 182-183

- e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung, cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian customer service jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.
- f. Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga, begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya. Sebaiknya petugas customer service tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya, serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin membantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.²⁰

2.2.2.3 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 sebaik-baiknya. Kemudian customer service harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Receptionist, seorang *customer service* bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan

²⁰Kasmir, Pemasaran Bank, edisi revisi (cet, III: Jakarta, Kencana, 2018), h.205

menyenangkan *customer service* memberikan perhatian dan ucapan salam kepada nasabah yang datang dan berbicara dengan jelas.

2. Sebagai deskman, seorang *customer service* bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk perbankan, menjelaskan manfaat atau karakteristik produk yang akan digunakan menjawab pertanyaan nasabah. Brosur dan formulir sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan, dan membantu pengisian formulir aplikasi secara lengkap sesuai dengan transaksi nasabah.
3. Sebagai salesman, seorang *customer service* bertindak atau berusaha untuk menjual produk perbankan diperlukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah untuk sedia menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah baru. Keluhan dan permasalahan nasabah juga perlu diperhatikan sebab menjadi tolak ukur untuk kinerja *Customer Service*.
4. Sebagai Customer Relation Officer seorang *customer service* bertindak sebagai penghubung antara bank dengan nasabah. Bukan tidak mungkin nasabah pindah ke lain bank karena pelayanan yang kurang, sehingga diperlukan hubungan yang baik antara bank dengan nasabah agar nasabah senang, puas dan percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang kita miliki.
5. Sebagai Komunikator seorang *customer service* bertindak sebagai pemberi segala informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan serta memberi kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung keluhan dan sarana konsultasi nasabah. Hal ini untuk menjaga hubungan baik dan lancar antara bank dengan nasabah.²¹

Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki.

²¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, edisi revisi (Cet. III: Jakarta, Kencana, 2008), h.180-182

Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan baik.

Dalam pelayanan di bank customer service mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada pemimpin
- b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
- d. Sebagai penghubung antar nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.
- e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.

2.2.3 Loyalitas

2.2.3.1 Pengertian Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata dasar “Loyal” yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh rekan kerja sama.

loyalitas nasabah atau pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.²²

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih.

2.2.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Adapun pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (makes regular repeat purchases)
- b. Membeli diluar lini produk atau jasa (purchases across product and service lines).
- c. Mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain (Refers other).
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (Demonstrates an immunity to the full of the competition).²³

2.2.4 Nasabah

2.2.4.1 Pengertian Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah

²²Ratih Hurriyati, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen (Bandung, Alfabetha, 2018), h. 129

²³Ratih Hurriyati, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen (Bandung, Alfabetha, 2018), h. 130

pengguna produk. Nasabah adalah Seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.²⁴

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.²⁵ Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok:

1. Nasabah baru

Nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

2. Nasabah biasa

Artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

3. Nasabah utama (primer)

²⁴Rambat Lupiyanto, Manajemen Pemasaran Jasa (Jakarta, Salemba Empat, 2006), h.143

²⁵Kasim, Manajemen Perbankan (Jakarta, Rajawali Pers, 2010), h.113

Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.²⁶

2.2.4.2 Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang CS harus memperlakukan nasabah secara benar. Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah:

a. Nasabah adalah raja

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas CS adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang

²⁶Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h. 68

santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.²⁷

2.2.3 Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank terlebih lagi CS harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak

²⁷Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta, Rajawali Pers, 2010), h.230

memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.²⁸

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas, maka perlu diketahui caracara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

- a. Petugas CS yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.²⁹

²⁸Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta, Rajawali Pers, 2010), h.236

²⁹Kasmir, Manajemen Perbankan (Jakarta, Rajawali Pers, 2010), h.236

2.2.5 Bank

Kata bank berasal dari kata banque dalam bahasa Prancis, dan dari banco dalam bahasa Italia, yang dapat berarti peti/lemari atau bangku yang berfungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, peti uang, dan sebagainya.³⁰

Bank juga disebut sebagai lembaga perantara keuangan atau Financial Intermediary. Sebagai lembaga perantara keuangan, artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang berbeda, satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit. Produk simpanan yang ditawarkan oleh bank antara lain simpanan giro, tabungan, deposito, dan produk penghimpunan dan lainnya.³¹

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³²

Berdasarkan pengertian diatas dapat dijelaskan secara luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Berbicara soal bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

³⁰Drs. Zainal Arifin, MBA, *Dasar-dasar Manajemen Syariah* (Cet 7; Jakarta, Azkia Publisher, 2009). h.2

³¹Drs. Ismail, MBA., AK. *Manajemen Perbankan* (Jakarta, Prenadamedia Group, 2018), h.8-9

³²Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 12

a. Bank BRI

Awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Melalui PERPU No.41 tahun 1960, dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru tersebut, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah

Republik Indonesia pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham Bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.³³

b. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Bank BRI sebagai berikut

1. Visi BRI

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah

2. Misi BRI

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

BRI sebagai perusahaan terbuka berkomitmen mematuhi seluruh ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam kegiatan operasional bank maupun pasar modal. Hal tersebut telah mendorong BRI selalu mengutamakan prudential banking dan kepentingan stakeholders. BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan (*corporate value*) yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta

³³BRI,"PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, "Situs Resmi BRI. <http://bri.co.id/home> (09 November 2019)

berperilaku setiap insane BRI sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai tersebut adalah Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan, dan Penghargaan kepada SDM.

1. Tujuan Bank Rakyat Indonesia

- a) Menjadi bank sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dan keuntungan.
- b) Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
- c) Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan agrobisnis.
- d) Menjadi salah satu bank go public terbaik.
- e) Menjadi bank yang melaksanakan good corporate governance secara konsisten.
- f) Menjadikan budaya kerja BRI sebagai sikap dan perilaku semua insane BRI³⁴

2.2.6 Manajemen Syariah

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarah*. *Idarah* diambil dari perkataan *adartasy-syai'a* atau perkataan *adarta bihi* juga dapat disadarkan pada kata *ad-dauran*. Pengamat bahasa menilai pengambilan kata yang kedua – yaitu: '*adarta bihi* – itu lebih tepat. Oleh karena itu, dalam Elias' Modern Dictionary English Arabic kata management (Inggris), sepadan dengan kata *tadbir*, *idarah*, *siyasah* dan *qiyadah* dalam bahasa Arab. Secara istilah sebagai pengartikan sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu mereka mengatakan bahwa *idarah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan,

³⁴Arif Rahmanto, "Organisasi Profesi Bank BRI". Arifmancunian.blogspot.co.id/2013/11/organisasi-profesi-bank-bri-tambun.html?m=1 (diakses tanggal 10 November 2019)

dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Tujuan adalah agar hasil-hasil yang targetkan dapat tercapai dengan cara efektif dan efisien.³⁵

Proses-proses manajemen pada dasarnya adalah perencanaan segala sesuatu secara mantap untuk melahirkan keyakinan dan berdampak pada melakukan sesuatu sesuai dengan aturan serta memiliki manfaat. Kelembagaan itu akan berjalan dengan baik jika dikelola dengan baik. Organisasi apa pun, senantiasa membutuhkan manajemen yang baik. Pembahasan *pertama* dalam manajemen syariah adalah *perilaku* yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Setiap kegiatan dalam manajemen syariah, diupayakan menjadi amal saleh yang bernilai abadi. Hal *kedua* yang dibahas dalam manajemen syariah adalah *struktur organisasi*. Struktur organisasi sangatlah perlu. Hal *ketiga* yang dibahas dalam manajemen syariah adalah sistem. System syariah yang disusun harus menjadikan perilaku pelakunya berjalan dengan baik.³⁶

Perkembangan manajemen baik sebagai ilmu maupun seni mulai tampak diterapkan seiring munculnya industry pada abad ke 19. Manajemen lahir sebagai tuntutan perlunya pengaturan individu dalam organisasi. Adanya fungsi dan tanggung jawab antara terhadap anggota organisasi dalam bentuk mengatur dan memberikan pelayanan dan menjalankan operasi organisasi. Manajemen syariah secara terminologi didefinisikan sebagai manajemen yang dilandasi hukum-hukum islam yang bersumber al-quran dan hadis. Manajemen syariah lahir untuk menyelesaikan carut marutnya dunia bisnis yang tidak bias diakomodir, oleh karena itu manajemen syariah manajemen yang tidak bebas nilai. Islam sebagai suatu sistem nilai yang hidup dan memiliki konsep pemikiran tentang manajemen.

³⁵Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta; Rajawali Pers, 2015). h 68

³⁶Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 1-9

Menurut didin dan hendri dalam bukunya “manajemen syariah dalam praktek” mengatakan bahwa manajemen dikatakan telah memenuhi aspek-aspek kesyariahan bila : manajemen yang dilaksanakan memenuhi perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. *Kedua* manajemen syariah juga mementingkan struktur organisasi. Ini bisa dilihat bahwa peranan dan kemampuan manusia tidak akan sama, manajemen syariah membahas soal sistem. Sistem ini dibuat agar pelaku didalamnya berjalan secara teratur dan mengikuti layanan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Sistem ini berkaitan erat dengan perencanaan, organisasi dan kontrol.³⁷

Tidak ada manajemen dalam Islam yang tidak memuat tata nilai atau etika yang melingkupinya, Manajemen Syariah: Sebuah Pemikiran, Wacana dan Realita sebagaimana tidak mungkin membangun masyarakat muslim tanpa didasari dengan akhlak. Manajemen syariah menurut Sinn memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Teori manajemen syariah merupakan teori yang konsen dan terkait dengan kemaslahatan masyarakat muslim dan hubungannya dengan akhlak atau etika sosial yang dipegang teguh oleh masyarakat muslim (variabel etika sosial)
2. Manajemen syariah konsen terhadap variabel ekonomi dan motif materi dan bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis individu (variabel ekonomi materi).
3. Memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan spiritual serta memuliakan manusia untuk berpartisipasi dalam aktivitas manajemen, memuliakan segala potensi intelektual, kompetensi dimensi spiritual (variabel kemanusiaan)

³⁷Johan Arifin, *Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Bagi pelaku Lembaga Keuangan Syariah di Kota Semarang*, Jurnal at-Taqqaddum, Volume 8, Nomor 2, November 2016, h. 184

4. Konsen terhadap sistem, menentukan tanggung jawab dan wewenang, menghormati kekuasaan dan organisasi resmi, menghormati struktur organisasi, dan menuntut kekuatan terhadap kebaikan (variabel perilaku dan sistem).³⁸

Adapun menurut Jamil menjadi prinsip-prinsip Manajemen Islam, sebagai berikut:

1. Keadilan

Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideologi Islam. Pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu kepada status sosial, aset finansial, kelas dan keyakinan religious seseorang. Al-Qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk keputusan dengan berpegang pada kesamaan derajat, kejujuran dan keterbukaan. Maka, keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia. Adapun ayat tentang keadilan dalam QS. Al-Maidah: 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَايُكُمْ
عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اْعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, Jadilah kamu para penegak keadilan karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu golongan mendorongmu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena keadilan itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”³⁹

³⁸ Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, h. 235-236.

³⁹ *Al-qur'an dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1995)

Memahami sebuah konsep dalam al-Qur'an tidaklah utuh jika penelusuran makna hanya dilakukan pada tema pokok dan tema yang semakna. Agaknya diperlukan untuk menelusuri kontra (lawan kata) dari tema pokok tersebut. Sampai di sini memahami kontra 'adl menjadi satu kemestian. Didalam al-Qur'an kata 'adl selalu dihadapkan dengan kata zalm. Seringkali ketika Allah memerintahkan berbuat adil pada saat yang sama Allah melarang untuk bersikap zalim. Kata al-zulm bermakna meletakkan sesuatu pada tempatnya yang semestinya, baik dengan cara melebihkan atau mengurangi maupun menyimpang dari waktu dan tempatnya. Melalui pendekatan tafsir maudhu'i (tematik) ditemukan bahwa konsep keadilan dalam al-Qur'an mengandung makna yang serba melingkupi. Pengertian keadilan itu berkisar pada makna perimbangan atau keadaan seimbang atau tidak ekstrim, persamaan atau tidak adanya diskriminasi dalam bentuk apapun, dan penunaian hak kepada siapa saja yang berhak atau penempatan sesuatu pada tempat yang semestinya.

2. Amanah dan tanggung jawab

Al-Maraghi mengklarifikasikan amanat terbagi atas tanggung jawab manusia kepada sesamanya, tanggung jawab manusia kepada Tuhan, tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri. Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antarmanusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri.

Dalam hal amanah dan pertanggungjawaban, Islam menggariskan dalam firman Nya, yang artinya :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

”Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”⁴⁰

Amanat yang menjadi pembahasan pada saat ini merupakan bentuk masdar dan kata kerja amina, ya ‘manu, amn(an), amanat(an), aman(an), imm(an), amanat(an) secara leksikal bermakna segala yang dipenintah Allah kepada hambaNya. Ibn Katsir mengemukakan bahwa ayat ini menyatakan sifat-sifat Utusan Tuhan, yaitu: menyampaikan seruan Tuhan, memberi nasehat dan kepercayaan. Al-Maraghi mengklasifikasikan amanat terbagi atas tanggung jawab manusia kepada sesamanya, tanggungjawab manusia kepada Tuhan, tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri .

Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antar manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila ada kelalaian terhadap kewajiban tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri. Persoalan lebih lanjut berkenaan dengan kewajiban-kewajiban yang menjadi tanggung jawab dan sumber tanggung jawab tersebut. Persoalan ini terkait dengan amanat yang telah dikemukakan, yaitu amanat dan Tuhan berupa tugas-tugas berupa kewajiban yang dibebankan oleh agama, dan amanat dan sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasional.

Pada konteks inilah, sipenerima anwnat dituntut untuk profesional, sesuai dengan hadist Rasulullah SAW. berikut: “Jika amanat telah disia-siakan, tunggulah kehancuran “, lalu sahabat bertanya: “Ya Rasulullah, bagaimana

⁴⁰*Al-qur'an dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1995)

menyia-nyiakannya ? “ Rasulullah SAW menjawab: “jika urusan diserahkan orang yang bukan ahlinya” (H.R. Muslim) Selanjutnya, amanat-amanat yang dibebankan tersebut, akan dimintai pertanggungjawabannya, seperti hadist Rasulullah s .a.w. berikut: “Setiap hamba itu adalah pengembala (pemelihara) atas harta tuannya, dan dia bertanggung jawab atas harta yang dikelolanya”.

3. Komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Dalam manajemen komunikasi menjadi factor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajeria itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Ketepatan peenyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif.

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Ketika pejabat mengatakan ‘No Comment’ misalnya, sebetulnya ia telah menyampaikan komentar. Begitu akrabnya komunikasi dengan kehidupan manusia, sehingga manusia perlu berkomunikasi untuk menghindari komunikasi. Dalam manajemen, komunikasi menjadi faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat.

Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif. Berkaitan dengan komunikasi yang komunikatif inii, Al-Qur’an memberikan penjelasan dalam beberapa ayatnya dengan petunjuk lafadz qawlan yang berbentuk kata kerja perintah (amr).

2.3 Tinjauan Konseptual (penjelasan judul)

Untuk menghindari salah penafsiran mengenai judul skripsi dan memudahkan pembaca dalam mengkaji isinya, serta membatasi ruang lingkup penelitian, maka perlu kiranya judul skripsi ini dijelaskan dengan lugas.

Adapun istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

- 2.3.1 Peran adalah pelaksanaan hak dan kewajiban seseorang sesuai dengan kedudukannya. Seseorang melaksanakan hak dan kewajiban, berarti telah menjalankan suatu peran. Peran menentukan apa yang diperbuat seseorang bagi masyarakat. Peran menurut Soekanto adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.⁴¹
- 2.3.2 Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer service menjadi pihak yang langsung menjembatani hubungan antara pelanggan dengan perusahaan. Dapat dikatakan bahwa customer service memiliki peran penting bagi suatu perusahaan.⁴²
- 2.3.3 Loyalitas adalah salah satu hal yang tidak dapat dibeli dengan uang. Loyalitas hanya bisa didapatkan, namun tidak bisa dibeli. Mendapatkan loyalitas dari seseorang bukanlah sesuatu pekerjaan yang mudah untuk

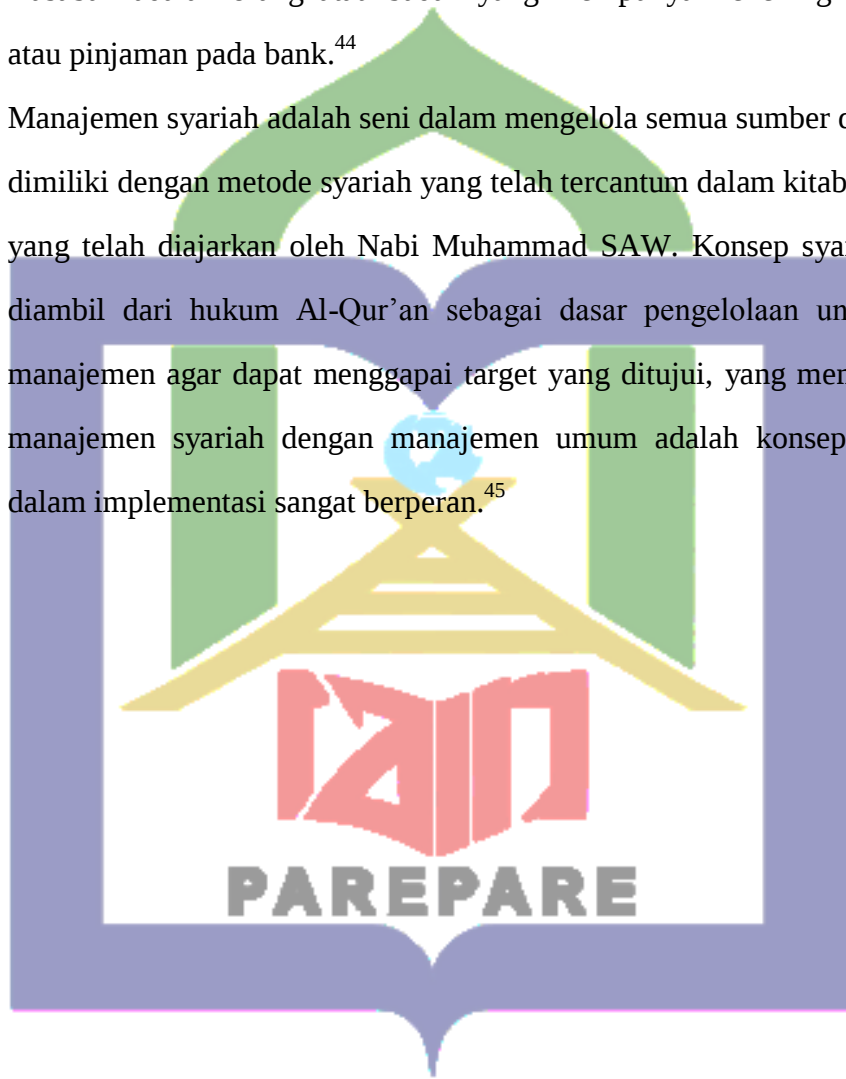
⁴¹<http://umum-pengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-peran-secara-umum.html>
(Diakses pada tanggal 14 Agustus 2014)

⁴²Tarsani, *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi*, (Jurnal Bricolage Vol. 2 No. 1: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB) Perdana Manditi Purwakarta), h. 47

dilakukan. Berbanding terbalik dengan kesulitan mendapatkannya, menghilangkan loyalitas seseorang justru menjadi hal yang sangat mudah untuk dilakukan.⁴³

2.3.4 Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.⁴⁴

2.3.5 Manajemen syariah adalah seni dalam mengelola semua sumber daya yang dimiliki dengan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci atau yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Konsep syariah yang diambil dari hukum Al-Qur'an sebagai dasar pengelolaan unsur-unsur manajemen agar dapat menggapai target yang ditujui, yang membedakan manajemen syariah dengan manajemen umum adalah konsep Ilahiyah dalam implementasi sangat berperan.⁴⁵

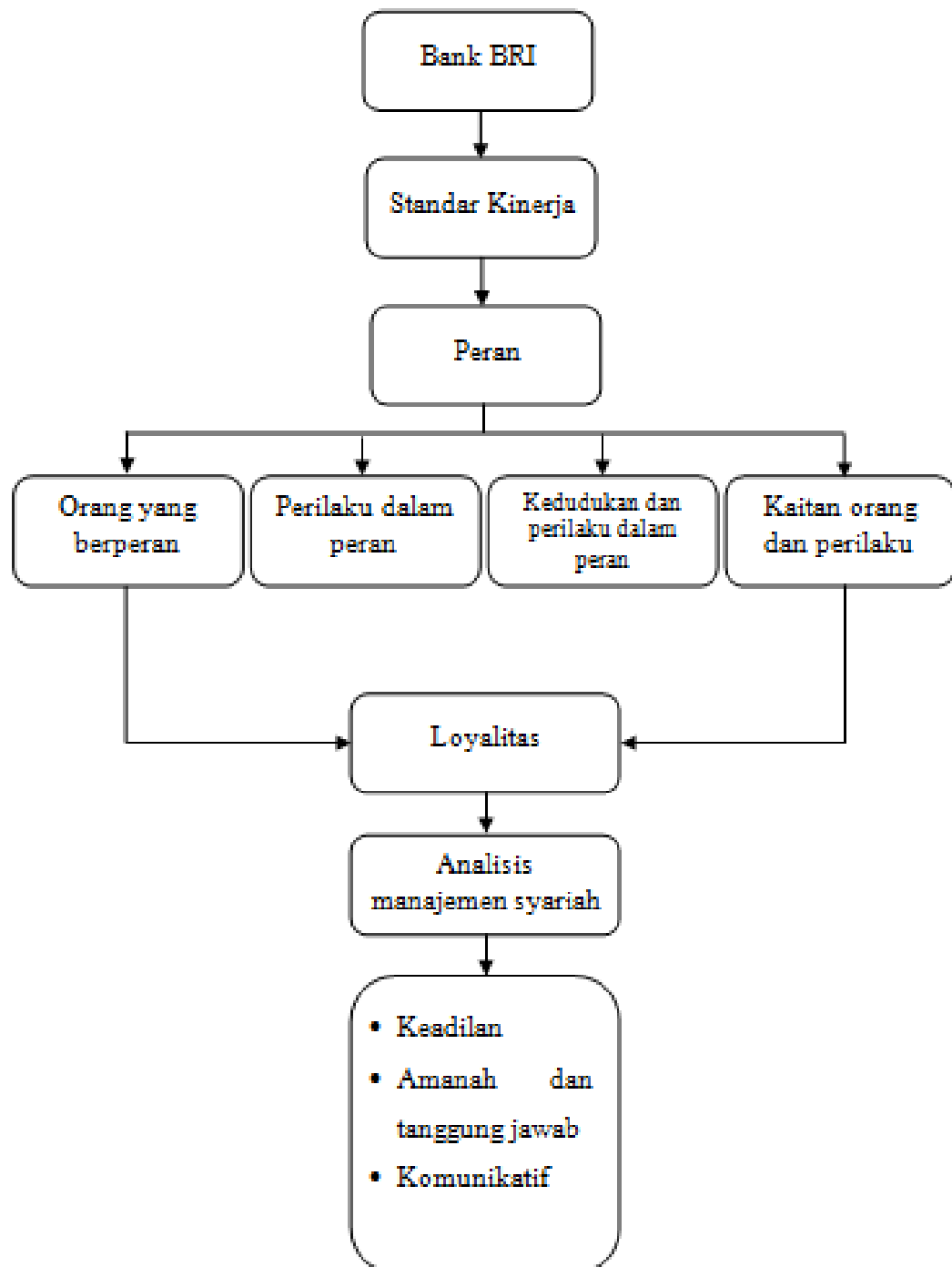


⁴³ <http://ciputrauceo.net/blog/2015/11/19/pengertian-loyalitas-dan-serba-serbi-pengertian-loyalitas-karyawan> (diakses pada tanggal 13 Januari 2020)

⁴⁴ <https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/> (diakses pada tanggal 13 Januari 2020)

⁴⁵ Sunarji Harahap, *Implementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-fungsi Manajemen*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, jurnal At-Tawassuth, Vol. 2, No. 1, 2017: 211-234), h. 211-212

2.4 Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.4

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna berdasarkan perspektif subyek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Penelitian yang menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁴⁶

Selain itu terdapat frekuensi penyebaran suatu gejala yang ada hubungannya antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya, penelitian ini lebih ditekankan kepada penelitian lapangan dengan mengadakan di Pangkajene. Disamping sebagai karya ilmiah tidak terlepas mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara melalui buku yang relevan dengan masalah yang diangkat .

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini bertempat PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene Jln Jendral Sudirman No 188, Majjelling, Maritengngae. selama waktu ± 1 bulan.

⁴⁶Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), h. 8-9

3.3 Fokus Penelitian

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dari pembaca dan keluar dari pokok permasalahan, maka peneliti memfokuskan pada “ Bagaimana Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini digunakan sumber data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber baik melalui wawancara kepada karyawan maupun observasi dari masyarakat.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, artikel, dan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui dokumentasi atau buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen resmi

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif yaitu dengan menghimpun data menggunakan metode sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada masyarakat di lokasi penelitian tentang kontribusi pendapatan bagi hasil. Informasi yang didapat dalam observasi adalah pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, atau

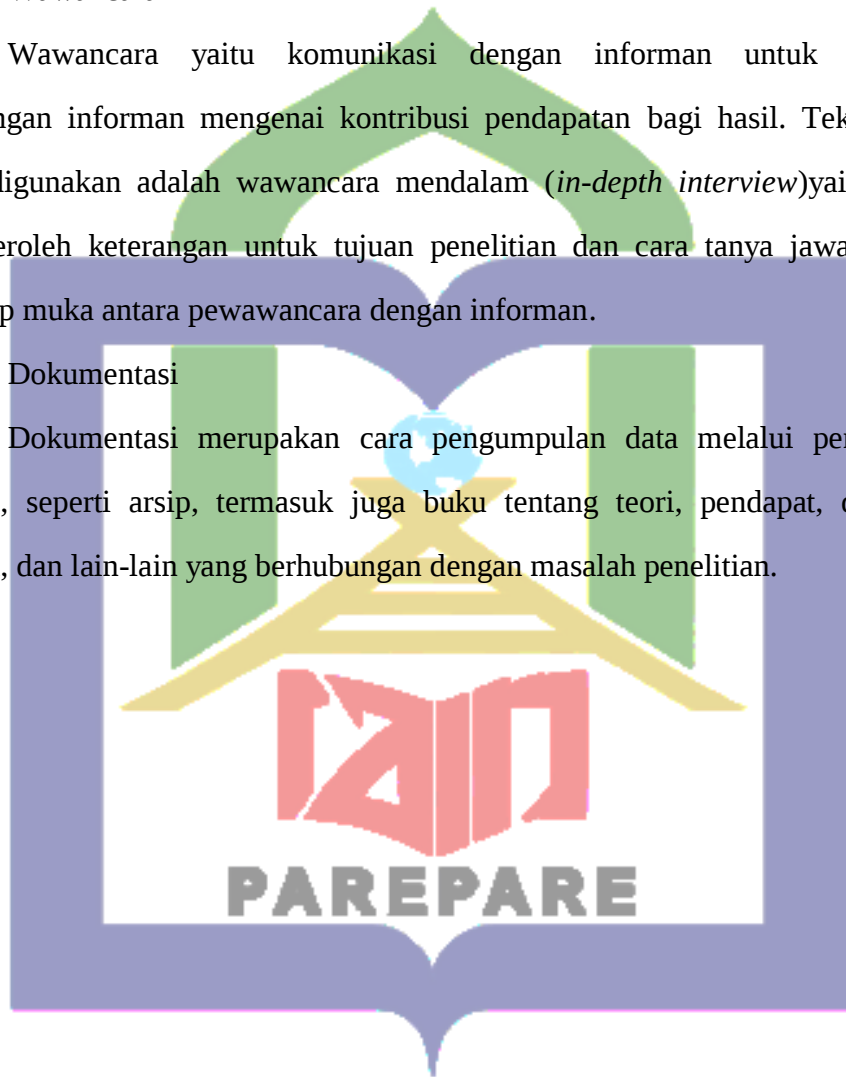
peristiwa pada lokasi penelitian, observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis pelaku dan kejadian, menjawab pertanyaan, maupun membantu mengerti perilaku manusia.

3.5.2 Wawancara

Wawancara yaitu komunikasi dengan informan untuk menggali keterangan informan mengenai kontribusi pendapatan bagi hasil. Teknik yang akan digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.



3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan dimana suatu data dirangkum kemudian dipilih sesuai dengan topik penelitian. Disusun secara sistematis agar dapat memberikan suatu gambaran yang jelas tentang hasil penelitian, tujuan pokok dari reduksi data ini yaitu untuk menyederhanakan data dan untuk memastikan bahwa data yang diolah sesuai dengan scope penelitian.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan jadi penyajian data harus tertata secara rapi serta dalam penyajian data tersebut diusahakan secara sederhana karena tujuan penyajian data untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan.

3.6.3 Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data dimana kesimpulan yang akan diperoleh berasal dari tema dan data yang akan menjawab tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Standar kinerja customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Bank BRI berusaha memberikan Standar Operasional yang terbaik supaya nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP yang berlaku, serta produk yang ada di Bank BRI, Sehingga nasabah tersebut mau menjadi nasabah tetap di Bank BRI karena merasa puas, khususnya pada bagian frontliner yang berhadapan langsung dengan nasabah.

Frontliner adalah Petugas atau karyawan bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah, sehingga peran frontliner disini sangat dibutuhkan untuk meningkat kepuasan nasabah.⁴⁷

Standar penampilan sesuai dengan SOP yang berlaku, yaitu :

No	Standar Penampilan	Keterangan
	Penampilan Wanita	a. Mengenakan seragam dinas Bank BRI sesuai ketentuan yang berlaku. b. Tidak menggunakan rias wajah yang berlebihan, minimal bedak dan lipstick. c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan dan mencolok. d. Menggunakan sepatu hitam pantofel tertutup dengan tinggi tumit 3-7 cm. e. Menggunakan ID card dijepit sebelah baju kiri. f. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan dan kerapian kuku).

⁴⁷Puput Purnamasari Naufal, customer service, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 17 Desember 2019

	Penampilan Pria	a. Mengenakan seragam dinas Bank BRI sesuai ketentuan yang berlaku. b. Dilarang melipat / menggulung lengan baju selama jam kerja. c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan. d. Menggunakan sepatu hitam bertutup, kaos kaki hitam. e. Tidak berkumis dan berjenggot. f. Menggunakan ID card dijepit sebelah baju kiri. g. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan dan kerapian kuku)
--	-----------------	--

Gambar 4.1

Standar Penampilan

Customer Service: Karyawan bank yang berhadapan langsung dengan nasabah yang bertugas melakukan pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito dan media informasi lain nya.

Fungsi dan Tugas Customer Service

1. Sebagai Resepsionis dengan tugas : Menerima nasabah yang datang ke Bank Sumut Syariah dengan sikap ramah, sopan dan menyenangkan, membantu nasabah yang ingin bertemu atau memiliki urusan dengan unit lain.
2. Sebagai Deskman dengan tugas : Melayani pertanyaan nasabah dan memberikan informasi tentang produk atau jasa Bank BRI selengkap mungkin, menjelaskan keunggulan produk Bank BRI dibandingkan produk Bank pesaing, mempersiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah, membantu dan memberi arahan atau petunjuk tentang cara-cara pengisian aplikasi maupun prosedur transaksi.

3. Sebagai Salesman dengan tugas : Melakukan morning call yaitu menyapa nasabah yang kurang aktif bertransaksi serta menawarkan produk dan jasa Bank, melakukan cross selling terhadap penjualan yang dilakukan, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.
4. Sebagai Customer Relation Officer dengan tugas : Membina hubungan baik dengan nasabah dan menjaga image Bank BRI, membujuk dan meyakinkan agar apabila menghadapi masalah nasabah tetap bertahan dan tidak beralih dari Bank BRI, melakukan komunikasi dengan nasabah melalui telepon atau berhadapan langsung.
5. Sebagai Komunikator dengan tugas : Menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara Bank BRI dan nasabah, menangani keluhan, keberatan dan permasalahan nasabah.

Untuk mencapai tujuan yang di butuhkan nasabah maka harus lah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, yaitu⁴⁸ :

No	Standar Layanan	Pelayanan
1.	Berdiri dan senyum	a. Berdiri ketika menyambut nasabah b. Senyum dengan tulus c. Tatap mata
2.	Salam	a. Ucapkan salam dengan nada sopan dan jelas : “Assalamualaikum, Selamat Pagi/Siang/Sore Pak/Buk...” (sebut nama bila kenal) b. Salam dan bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah

⁴⁸Puput Purnamasari Naufal, customer service, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 17 Desember 2019

3.	Mempersilahkan duduk	a. Segera memperpersilahkan Nasabah untuk duduk dengan sopan dan artikulasi yang jelas. b. Jika belum mengetahui nama dan agama nasabah, ucapkan :“Silahkan duduk Pak/Ibu” c. Jika telah mengetahui nama/marga dan agama nasabah,ucapkan, ucapkan :“Silahkan duduk, Pak/Ibu....” (diikuti nama/marga nasabah). d. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
4.	Menawarkan bantuan	a. Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga“Ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu....(diikuti nama/marga nasabah) ?“ b. Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan. c. Tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah. d. Harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani nasabah. e. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah. f. Tidak berbicara dengan Pegawai lain ketika sedang melayani nasabah. g. Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah. h. Menyediakan Alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi.
5.	Gali kebutuhan	a. Dengarkan nasabah dengan seksama. b. Uraikan kembali kebutuhan nasabah; c. Pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pertanyaan efektif. d. Arahkan kebutuhan nasabah agar lebih fokus. e. Penuhi kebutuhan Nasabah dengan proses yang cepat dan akurat. f. Tawarkan produk Bank BRI yang sesuai dan berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang sedang diproses.
6.	Menjelaskan ketentuan secara menyeluruh	a. Gunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan. b. Gunakan alat bantu seperti pena atau pensil untuk menunjukkan poin-poin yang penting. c. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas dan sistematis serta dengan keramahan yang terjaga. d. Proses transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.
7.	Konfirmasi	a. Tindak lanjuti kebutuhan, keluhan dan saran nasabah dalam waktu yang cepat. b. Tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa

		dibantu.
8.	Ucapkan Terima Kasih	a. Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas. b. Ketika nasabah hendak pergi melanjutkan transaksi ke unit lain, ucapkan :“Terima kasih Pak/Ibu (diikuti nama/marga nasabah), silahkan menuju (nama unit yang dituju)” c. Ketika Transaksi selesai, ucapkan :Terima kasih Bapak/Ibu... (diikuti nama/marga nasabah), SelamatPagi/Siang/Sore (sesuai konteks waktu).

Gambar 4.2

Standar Operasional Prosedur PT Bank Rakyat

Indonesia Cabang Pangkajene

Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene, berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa customer service berperan dengan aktif ketika berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugasnya, baik dari segi pelayanan maupun penampilan, petugas frontliner seperti customer service memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya agar merasa puas dan menjadi nasabah tetap di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene.

4.2 Peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah

Peran customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.⁴⁹

Seringkali customer service pada PT Bank BRI Cabang Pangkajene diumpamakan sebagai pintu utama Bank, oleh karena itu fungsi dan tugas utama dari bagian customer service itu sendiri yaitu menjembatani berbagai kepentingan nasabah serta posisinya sebagai unit kerja pertama yang harus didatangi dan

⁴⁹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, edisi ke-1(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 62

dihubungi oleh calon nasabah pada saat yang bersangkutan memutuskan untuk memulai hubungan dengan bank.

Sesuai dengan fungsi dan tugas utamanya, *customer service* diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola layanan “*One Stop Service*” yang mempunyai arti bahwa nasabah atau calon nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank, yaitu untuk mendapatkan informasi maupun layanan jasa produk bank.

Dalam aspek-aspek peran pristilahan dalam teori peran dalam empat golongan, yaitu:

4.2.1 Orang yang berperan

Berbagai istilah tentang orang-orang dalam teori peran. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial dapat dibagi dalam dua golongan sebagai berikut :

1. Aktor atau pelaku, yaitu orang yang sedang berperilaku menurut suatu peran tertentu.

Puput Purnamasari Naufal sebagai *customer service* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene merupakan penghubung antara perusahaan dengan pelanggan. Oleh karena itu, *customer service* sering disebut-sebut sebagai ujung tombak perusahaan karena *customer service* mempresentasikan bagaimana perusahaan menempatkan pelanggan dalam aktivitas bisnisnya. Kesan yang ditangkap oleh pelanggan/nasabah melalui *customer service* dapat mempengaruhi penjualan dan citra perusahaan dimata pelanggan. Maka, sekali saja pelayanan *customer service* mengecewakan pelanggan, di sinilah pentingnya seorang *customer service* harus benar-benar memperhatikan bagaimana mereka melayani pelanggan.

Customer service juga bertanggung jawab untuk melayani permintaan pelanggan dan memastikan bahwa masalah yang dialami oleh pelanggan telah diselesaikan. Customer service juga berinteraksi dengan pelanggan melalui media komunikasi seperti melalui telepon ataupun bertatap muka langsung, customer service biasanya lebih sering menangani permasalahan yang dikeluhkan pelanggan.

2. Target (sasaran) atau orang lain, yaitu orang yang mempunyai hubungan dengan aktor dan perilakunya.

PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene memiliki target dimana target tersebut mengarah ke nasabah. Tanpa nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene tidak akan maju dan berkembang. Maka PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene perlu memiliki penghubung antara nasabah dengan bank yaitu customer service. Dimana customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini adalah unit pertama yang didatangi dan dihubungi oleh calon nasabah pada saat yang bersangkutan memutuskan untuk memulai hubungan dengan bank.

“ Saya memilih di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene karena dari pelayanannya bagus dan saya merasa aman dan nyaman melakukan transaksi di bank ini dan produk yang saya gunakan sesuai dengan kebutuhan saya .”⁵⁰

Bahwa keinginan nasabah ini kebanyakan produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memilih di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini karena pelayanan yang di berikan oleh pegawai bagus dan nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi sehingga nasabah tetap loyal.

Nama	Status	Puas (pelayanan)	Tidak puas (pelayanan)

⁵⁰Nurhana, nasabah, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 19 Desember 2019

Andi Rahmat	Nasabah	100%	0%
H. Tahang Handawe	Nasabah	100%	0%
Nurhana	Nasabah	100%	0%
Hj. Asmiati	Nasabah	100%	0%
Hasnawati	Nasabah	100%	0%

Gambar 4.3

Data Wawancara pada Responden/Nasabah atas Pelayanan Customer

Service Terhadap Kepuasan Nasabah

Bank BRI Cabang Pangkajene

Dari gambar diatas merupakan tabel pendukung yang menyatakan kepuasan mencapai titik presentase 100% responden wawancara dengan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Respon yang menyatakan kepuasan nasabah bukan hanya pada layanannya saja melainkan terhadap penjelasan dan komunikasi customer service yang mudah dimengerti.

4.2.2 Perilaku dalam peran

Bila yang diartikan dengan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari yang melakukan peran tersebut. Dalam praktiknya, sikap dan perilaku yang harus dilakukan oleh customer service setiap harinya merupakan tuntutan urgen. Untuk itu, customer service pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene diwajibkan berperilaku sebagai berikut:

1. Jujur dalam bertindak dan bersikap

Kejujuran dalam bertindak dan bersikap merupakan harga mati di Bank BRI Cabang Pangkajene. Pasalnya, jujur akan melahirkan kedamaian dan kearifan local. Dengan demikian jujur dapat membawa berkah seperti

loyalitas nasabah, kepercayaan nasabah serta balasan kebaikan dari nasabah.

2. Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas

Tuntutan agar selalu cekatan dalam bekerja, tidak mengenal putus asa dan pantang menyerah adalah makanan yang harus dilahap setiap hari kerja aktif customer service. Selain itu, kerja aktif customer service akan muncul dalam benak internal bank atau eksternal bank dengan dilakukannya unsure rajin, tepat waktu dan tidak pemalas.

3. Selalu murah senyum

Senyuman adalah tindakan wajib saat bertemu nasabah atau tamu. Tindakan seperti ini sangat sederhana namun Bank BRI Cabang Pangkajene tidak pernah meremehkan ihwal sepele dalam rangka memuaskan pelanggan.

4. Lemah lembut dan ramah tamah

Lemah lembut dan ramah maksudnya dalam hal ini berbicara dan melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dalam volume suara maupun kata-kata. Pada dasarnya, PT Bank BRI menekankan bahwasanya pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari dan diperlakukan secara tidak ramah.

5. Sopan santun tutur kata dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus selalu bersikap sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Akhirnya, nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut karena merasa segan dan senang.

6. Periang, selalu ceria dan pandai bergaul

Bergaya periang dan akrab adalah penting. Karenanya dapat menciptakan suasana yang damai di antara keduanya. Bahkan ada kesan seperti teman lama yang sudah tidak berjumpa.

7. Simpatik

Customer service dalam melayani nasabah harus menunjukkan sifat simpatik. Maksudnya, dalam memberikan pelayanan harus menyenangkan dan tidak membuat bosan.

8. Fleksibel

Dalam perjalanan pelayanannya, customer service harus fleksibel. Artinya customer service dituntut untuk selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluarnya dengan cara yang fleksibel.

9. Serius

Disini customer service harus sungguh-sungguh mengerjakan tugasnya. Melayani sepenuh hati, kerja keras dan cerdas dalam dunia pelayanan. Namun, dalam hal berbicara customer service tidak dituntut selalu serius yang akan menimbulkan kesan sangat formal dan menyeramkan.

10. Memiliki rasa tanggung jawab

Customer service harus melakukan tugasnya dengan rapid an tuntas. Pekerjaan terkait ini harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

11. Rasa memiliki perusahaan

Selanjutnya, customer service harus mempunyai rasa memiliki perusahaan sehingga memotivasi untuk melayani nasabah juga tinggi. Jika seluruh karyawan mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi akan merasa bahwa apa yang dikerjakan hasilnya akan dia peroleh untuknya juga.

Artinya jika perusahaan untung maka karyawan juga dapat nilai positif yang tinggi.

12. Suka menolong nasabah

Suka menolong nasabah maksudnya adalah karyawan suka membantu nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai nasabah menemui jalan keluarnya. Jiwa suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan bank, bukan hanya pada customer service.

Seperti apa yang dikatakan oleh Puput purnamasari selaku customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene tentang perilaku customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

“Kewajiban seorang customer service adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu kami memberikan pelayanan dengan baik, dengan bersikap sopan, ramah dan telaten dalam menghadapi nasabah yang datang ke bank.”⁵¹

Seorang customer service harus sudah memberikan pelayanan yang maksimal karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal nasabah bisa tetap menggunakan jasa-jasa dari bank tersebut dan nasabah merasa nyaman. Dengan sikap yang sopan, ramah, telaten nasabah pasti tidak akan beralih ke bank lain karena bank memberikan apa yang nasabah butuhkan.

4.2.3 Kedudukan dan perilaku orang dalam peran

Tidak ada peran tanpa kedudukan dan tidak ada kedudukan tanpa peran. Setiap orang mempunyai peran tertentu sesuai dengan status sosial yang disandangnya. Karena peran sosial merupakan dinamika dari status sosial. Peran sosial berisi tentang hak dan kewajiban dari status sosial.

⁵¹Puput Purnamasari Naufal, customer service, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 17 Desember 2019

Untuk menduduki jabatan customer service ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi antar lain, memiliki pengetahuan luas tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah perbankan, harus aktif mengetahui semua informasi yang sedang terjadi di luar perusahaan, harus memiliki sifat bijaksana, tanggap, setia, dan ramah pada setiap nasabah.

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan nasabah. Maka, secara otomatis akan membuat nasabah merasa loyal dan mampu menarik nasabah baru sehingga dapat menjadikan suatu keuntungan besar bagi perusahaan.

“Ya, jika saya mengalami kesulitan saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene. Para karyawan salah satunya customer service menurut saya penuh tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.”⁵²

Dalam melayani nasabah yang mengalami kesulitan, customer service membantu menyelesaikan masalah serta keluhan nasabah dengan sabar dari awal sampai akhir. Salah satu ciri dari pelayanan seorang customer service yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Dan juga para customer service yang kompeten, pintar dan memiliki pengetahuan yang luas yang bisa membuat para nasabah merasa dianggap sebagai raja.

4.2.4 Kaitan orang dan perilaku

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan.

⁵²Hasnawati, nasabah, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 19 Desember 2019

Customer service memiliki keterkaitan antara nasabah, ketika nasabah memiliki permasalahan ataupun keluhan terhadap layanan jasa yang diberikan. Ketika seorang pelanggan merasa tidak puas atau memiliki masalah yang berkaitan dengan perusahaan, maka pelanggan tersebut biasanya akan menyampaikan masalah ataupun keluhannya ke bagian customer service perusahaan.

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan nasabah. Maka, secara otomatis akan membuat nasabah merasa loyal dan mampu menarik nasabah baru sehingga dapat menjadikan suatu keuntungan besar bagi perusahaan

“ Pelayanan yang diberikan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya selalu menangkap jawabannya dengan jelas, jadi saya merasa nyaman menjadi nasabah disini”⁵³

Dalam pelayanan yang diberikan customer service nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, *customer service* melayani dengan penuh kesabaran dan ketelatenan, jika ada nasabah ada yang bertanya di dengarkan baik-baik dan dijawab baik-baik. Itu sudah mencerminkan pelayanan yang baik yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene terhadap nasabahnya.

4.3 Analisis manajemen syariah pada customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank BRI Cabang Pangkajene.

Dalam pandangan ajaran islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran islam. Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara-cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai Allah

⁵³Andi Rahmat, nasabah, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 19 Desember 2019

swt. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyaratkan dalam ajaran islam. Adapun menurut Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien.

Manajemen syariah adalah seni dalam mengelola semua sumber daya yang dimiliki dengan tambahan sumber daya dan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci atau yang telah di ajarkan oleh Nabi Muhammad saw. Konsep syariah yang diambil dari hokum Al-qur'an sebagai dasar pengelolaan unsure-unsur manajemen agar dapat menggapai target yang dituju yang membedakan manajemen syariah dengan manajemen umum adalah konsep illahiyah dalam implementasi sangat berperan.

Manajemen dalam islam dikembangkan berdasarkan tema tadbir, ditinjau dari bentuk lafadz-nya, bersifat mutlaq yakni lafadz yang belum ada kaitannya atau batasan dengan lafadz lain yang mengurangi keseluruhan jangkauannya. Kemudian tema tadbir menjadi muqayyad berarti suatu lafadz yang terbatas atau terikat oleh lafadz lain yang mengurangi keseluruhan jangkauannya. Maksudnya, luas jangkauan telah dibatasi sedikit dari waktu masih mutlaq-nya.

Dengan kata lain lafadz muqayyad pada dasarnya adalah lafadz mutlaq yang diberi kaitan oleh lafadz lain sehingga arti lebih tegas dan terbatas daripada waktu masih mutlaq-nya. Walaupun demikian keterbatasan lafadz muqayyad seperti lafadz pada ayat-ayat diatas tidak menghilangkan jangkauannya kepada sifat-sifat lain, artinya sifat-sifat lain masih ada padanya.

Menurut manna' Khalil Al-Qattan, Lafadz mutlaq adalah lafadz yang menunjukkan suatu hakekat tanpa sesuatu qayid (pembatas). Jadi, ia menunjukkan suatu hal yang tidak tertentu dari hakikat tersebut. Lafadz mutlaq umumnya,

berbentuk lafadz nakirah dalam konteks kalimat positif. Sedangkan muqayyad adalah lafadz yang menunjukkan suatu hakikat dengan qayid (batasan).

Dengan demikian mutlaq dan muqayyad-nya lafadz yang dimaksud oleh muchtar dan manna' khalil Al-qur'an tidak ada perubahan yang mendasar. Dari pengertian-pengertian di atas, secara garis besar adalah lafadz mutlaq dapat dimaknai sebagai lafadz yang masih bersifat khusus. Maka jamil meringkasnya menjadi prinsip manajemen islam

4.3.1 Keadilan

Semua perbuatan harus dilakukan dengan adil. Adil dalam menimbang, adil dalam bertindak, dan adil dalam menghukum. Adil dilakukan di manapun dan dalam keadaan apapun, baik di waktu senang maupun susah. Sewaktu sebagai orang kecil harus berbuat adil, sewaktu sebagai orang yang berkuasa pun harus adil. Tiap muslim harus adil kepada dirinya dan adil pula terhadap orang lain. Meski benar bahwa keadilan dan ketidakadilan telah terlihat jelas semenjaka manusia eksis dimuka bumi, manusia masih kabur dalam menggambarkan tapal batasnya. Arti keadilan tidak pernah dipahami secara lengkap.

Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideology islam. Penegelolaan islam seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu pada status sosial, asset financial, kelas dan keyakinan religious seseorang. Al-qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegangan pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. Maka keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia. Adapun ayat tentang keadilan dalam QS. Al-Maidah: 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ

عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahnya:

“Wahai orang-orang yang beriman, Jadilah kamu para penegak keadilan karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu golongan mendorongmu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena keadilan itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”

Memahami sebuah konsep dalam al-Qur'an tidaklah utuh jika penelusuran makna hanya dilakukan pada tema pokok dan tema yang semakna. Agaknya diperlukan untuk menelusuri kontra (lawan kata) dari tema pokok tersebut. Sampai di sini memahami kontra 'adl menjadi satu kemestian. Didalam al-Qur'an kata 'adl selalu dihadapkan dengan kata zalm. Seringkali ketika Allah memerintahkan berbuat adil pada saat yang sama Allah melarang untuk bersikap zalim. Kata al-zulm bermakna meletakkan sesuatu pada tempatnya yang semestinya, baik dengan cara melebihkan atau mengurangi maupun menyimpang dari waktu dan tempatnya. Melalui pendekatan tafsir maudhu'i (tematik) ditemukan bahwa konsep keadilan dalam al-Qur'an mengandung makna yang serba melingkupi. Pengertian keadilan itu berkisar pada makna perimbangan atau keadaan seimbang atau tidak ekstrim, persamaan atau tidak adanya diskriminasi dalam bentuk apapun, dan penunaian hak kepada siapa saja yang berhak atau penempatan sesuatu pada tempat yang semestinya.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber Ibu Puput, Dia mengatakan bahwa :

“Dengan cara selalu memberikan service yang terbaik sehingga nasabah selalu merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain jika service kami berikan tidak membuat nasabah kecewa.”⁵⁴

⁵⁴Puput Purnamasari Naufal, customer service, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 17 Desember 2019

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan pelayanan yang terbaik tanpa memandang status dan memberikan pelayanan yang sama untuk semua nasabah yang datang, dengan service yang maksimal maka nasabah akan selalu nyaman bertransaksi atau menggunakan jasa bank BRI dan tidak akan beralih ke bank lain.

4.3.2 Amanah dan pertanggung jawaban

Dalam hal amanah dan pertanggungjawaban, Islam menggariskan dalam firman Nya, yang artinya :

وَلْتَسْأَلْنَ عَمَّا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahnya :

“Dan sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang kamu kerjakan” (QS. An-Nahl, (16) : 93)

Amanat yang menjadi pembahasan pada klausa ini merupakan bentuk masdar dan kata kerja amina, ya ‘manu, amn(an), amanat(an), aman(an), imn(an), amanat(an) secara leksikal bermakna segala yang dipenintah Allah kepada hambaNya. Ibn Katsir mengemukakan bahwa ayat ini menyatakan sifat-sifat Utusan Tuhan, yaitu: menyampaikan seruan Tuhan, memberi nasehat dan kepercayaan. Al-Maraghi mengklasifikasikan amanat terbagi atas tanggung jawab manusia kepada sesamanya, tanggungjawab manusia kepada Tuhan, tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri .

Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antar manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila ada kelalaian terhadap kewajiban tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri. Persoalan lebih lanjut berkenaan dengan kewajiban-kewajiban yang menjadi tanggung jawab dan sumber tanggung jawab tersebut. Persoalan ini terkait dengan amanat yang telah

dikemukakan, yaitu amanat dan Tuhan berupa tugas-tugas berupa kewajiban yang dibebankan oleh agama, dan amanat dan sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasional.

Pada konteks inilah, sipenerima anwnat dituntut untuk profesional, sesuai dengan hadist Rasulullah SAW. berikut: “Jika amanat telah disia-siakan, tunggulah kehancuran “, lalu sahabat bertanya: “Ya Rasulullah, bagaimana menyia-nyiakannya ? “ Rasulullah SAW menjawab: “jika urusan diserahkan orang yang bukan ahlinya” (H.R. Muslim) Selanjutnya, amanat-amanat yang dibebankan tersebut, akan dimintai pertanggungjawabannya, seperti hadist Rasulullah s .a.w. berikut: “Setiap hamba itu adalah pengembala (pemelihara) atas harta tuannya, dan dia bertanggung jawab atas harta yang dikelolanya”. Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber oleh Ibu Puput , Dia mengatakan bahwa :

“Harus selalu sampai tuntas agar tidak mengecewakan nasabah, saat nasabah mengalami kesulitan informasi customer service selalu memberikan yang terbaik dan solusi terbaik kepada nasabah.”⁵⁵

Dalam meberikan pelayanan harus selalu sampai tuntas melayani nasabah karena itu sudah menjadi tugas customer service agar nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service . memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Rasulullah dalam sabdanya mengatakan bahwa sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi sesamanya. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik dan solusi terbaik bagi nasabah.

4.3.3 Komunikatif

⁵⁵Puput Purnamasari Naufal, customer service, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 17 Desember 2019

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Ketika pejabat mengatakan ‘No Comment’ misalnya, sebetulnya ia telah menyampaikan komentar. Begitu akrabnya komunikasi dengan kehidupan manusia, sehingga manusia perlu berkomunikasi untuk menghindari komunikasi. Dalam manajemen, komunikasi menjadi faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat.

Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif. Berkaitan dengan komunikasi yang komunikatif inii, AI-Qur’an memberikan penjelasan dalam beberapa ayatnya dengan petunjuk lafadz qawlan yang berbentuk kata kerja perintah (amr). Seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber Ibu Puput, Dia mengatakan bahwa :

“Ketika saya bepergian keluar kota saya mendapati nasabah saya mendekati nasabah dan mempromosikan produk-produk di bank dengan cara menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini dan tentu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.”⁵⁶

Customer service harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan nasabah, baik didalam bank maupun diluar bank pada saat mempromosikan/memperkenalkan produk-produk bank. Tentu pada saat mempromosikan pada calon nasabah agar mau menggunakan produk-produk di bank BRI Cabang Pangkajene yaitu dengan menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

⁵⁶Puput Purnamasari Naufal, customer service, wawancara dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene pada tanggal 17 Desember 2019

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Standar kinerja customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah menunjukkan bahwa Customer service sudah sesuai dengan standar pelayanan yang di tentukan, hal ini dilihat dari banyaknya nasabah yang datang dan nasabah yang loyal karna sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan bukan hanya pelanyanannya saja tetapi produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing.
2. Peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene, sudah melakukan perannya sebagai customer service dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diterima.
3. Analisis manajemen syariah pada customer service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene semua yang telah menggunakan jasa pelayanan customer service sudah diberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan pelayanan yang adil kepada nasabahnya, dan memberikan pelayanan selalu sampai tuntas dalam melayani nasabah dengan penuh tanggung jawab, dan memiliki kemampuan berkomunikasi, dan yang paling utama adalah memuaskan nasabah, dengan adanya peran customer service ini sudah sesuai dengan Analisis Manajemen Syariah dilihat dari respon masyarakat sudah baik dan tidak ada unsur kebohongan dan unsur kecurangan didalamnya.

5.2 Saran

Untuk PT Bank Rakyat Indonesia agar tetap memberikan pelayanan yang baik, lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang, pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh customer service yang meliputi keramahan, komunikatif, dan kerapian dalam berpakaian.



DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an dan Terjemahnya,

Arifin Johan, *Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Bagi pelaku Lembaga Keuangan Syariah di Kota Semarang*, Jurnal at-Taquaddum, Volume 8, Nomor 2, November 2016

Arifin Zainal, 2009, *Dasar-dasar Manajemen Syariah* (Cet 7; Jakarta, Azkia Publisher)

Ellawati Yulia, "Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu (skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2017)

Fahmi Irham, 2014, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta)

Hafidhuiddin Didin dan Tanjung Hendri, 2003, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press)

Harahap Sunarji, *Implementasi Manajemen Syariah dalam Fungsi-fungsi Manajemen*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, jurnal At-Tawassuth, Vol. 2, No. 1, 2017: 211-234)

Hurriyati Ratih, 2018, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung, Alfabetha)

Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (PT Gramedia Pustaka Utama)

Ismail, 2010, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Prenadamedia Group)

Ismanto Kuat, 2006, *Manajemen Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar)

Kartika sari Ayu, *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)*, (D-III Fakultas Ekonomi, Medan, 2009)

- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada)
- Kasmir, 2010, *Manajemen Perbankan* (Jakarta, Rajawali Pers)
- Kasmir, 2008, *Pemasaran Bank*, edisi revisi (Cet. III: Jakarta, Kencana)
- Krisni Dina Novita “peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung (Skripsi Sarjana : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2014)
- Nurlatifah Nova Rina, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan pada Plaza Telkom Kandatel Yogyakarta*”. (Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Yogyakarta, 2010)
- Nurjannah, “*Peran Pemerintah terhadap Sektor Pariwisata dalam Meningkatkan Usaha Mikro Menengah Kota Parepare (Tinjauan Ekonomi Islam)*”, (Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Pare-pare, 2018)
- Nofianti Hikma, “*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Semarang*”. (Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2016)
- Muhammad, 2015, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta; Rajawali Pers)
- Rangkuti Freddy, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Jasa Raharja*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016)
- Saparso Soegeng Wahyoedi, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2019)
- Sinn Ahmad Ibrahim Abu, *Manajemen Syariah*
- Sugiarto Eko, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Suaka Media, 2015)

Sutari Tatay, *Service is Nothing it's About friendship*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016)

Tarsani, *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi*, (Jurnal Bricolage Vol. 2 No. 1: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis (STIEB) Perdana Mandiri Purwakarta)

Usman Husaini dan Akbar Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Social* (Cet I: Jakarta, PT Bumi Aksara, 2008)

Bersumber dari internet

BRI, "PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, "Situs Resmi BRI. <http://bri.co.id/home> (09 November 2019)

<http://ciputrauceo.net/blog/2015/11/19/pengertian-loyalitas-dan-serba-serbi-pengertian-loyalitas-karyawan> (diakses pada tanggal 13 Januari 2020)

<https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/> (diakses pada tanggal 13 Januari 2020)

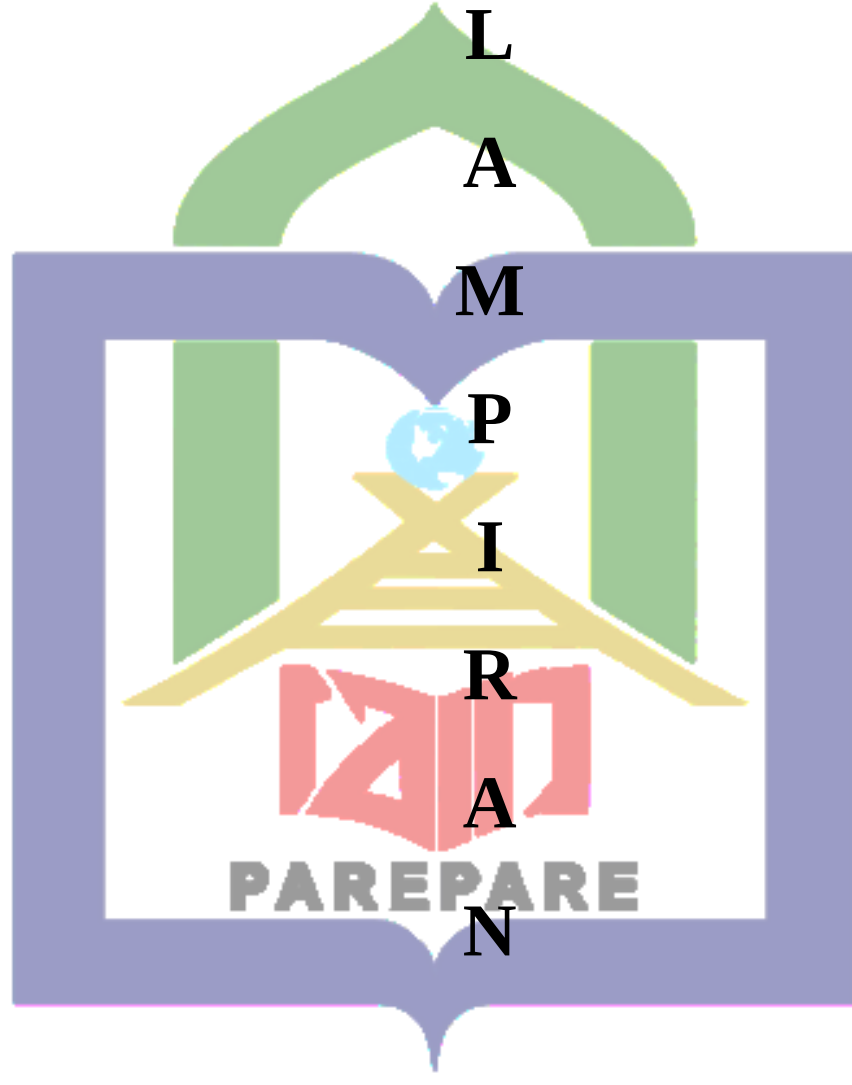
<https://rinawahyu42.wordpress.com/2011/06/07/teori-peran-rhole-theory/> (diakses 10 November 2019)

<https://www.psychologymania.com/2013/08/karakteristik-loyalitas-pelanggan.html> (Diakses pada tanggal 14 Agustus 2019)

<http://umum-pengertian.blogspot.com/2016/06/pengertian-peran-secara-umum.html> (Diakses pada tanggal 14 Agustus 2014)

Rahmanto Arif, "Organisasi Profesi Bank BRI". Arifmancunian.blogspot.co.id/2013/11/organisasi-profesi-bank-bri-tambun.html?m=1 (diakses tanggal 10 November 2019)

Xerma.blogspot.com/2014/04/pengertian-loyalitas-nasabah-menurut.html?m=1 (diakses tanggal 14 Agustus 2019)



 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 9110. website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-...1.25.../In.39.8/PP.00.9/11/2019
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI SIDENRENG RAPPANG
 Cc. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kab. SIDENRENG RAPPANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ISMAWATI
 Tempat/Tgl. Lahir : BELAWA WAJO, 17 Juli 1996
 NIM : 15.2300.171
 Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
 Semester : IX (Sembilan)
 Alamat : DUSUN LONRA, DESA SAPPI, KECAMATAN BELAWA, KABUPATEN WAJO

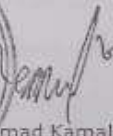
Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Kab. SIDENRENG RAPPANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, CABANG PANGKAJENE (ANALISA MANAJEMEN SYARIAH)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Nopember sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.


 Nopember 2019

 Muhammad Kamal Zubair



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B. 1773 /In.39.8/PP.00.9/12/2019
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. PIMPINAN KANTOR CABANG KC BRI SIDRAP
Di
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	ISMAWATI
Tempat/ Tgl. Lahir	BELAWA WAJO, 17 JULI 1996
NIM	15.2300.171
Fakultas/ Program Studi	Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Semester	IX (Sembilan)
Alamat	DUSUN LONRA, DESA SAPPA, KECAMATAN BELAWA, KABUPATEN WAJO

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN SIDRAP dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PERAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PANGKAJENE (ANALISIS
MANAJEMEN SYARIAH)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Desember sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkensen dan kerjasama diucapkan
terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

2 Desember 2019



Muhammad Kamal Zubair



PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 JL. HARAPAN BARU KOMPLEKS SKPD BLOK A NO. 5 KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
 PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Telepon (0421) - 3590005 Email : ptsp_sidrap@yahoo.co.id Kode Pos : 91611

IZIN PENELITIAN

Nomor : 742/IP/DPMPTSP/12/2019

DASAR

1. Peraturan Bupati Sidenreng Rappang No. 1 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang
2. Surat Permohonan **ISMAWATI** Tanggal 09-12-2019
3. Berita Acara Telaah Administrasi / Telaah Lapangan dari Tim Teknis
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
 Nomor 800/837/KesbangPol/2019 Tanggal 09-12-2019

MENGIZINKAN

KEPADA

NAMA : ISMAWATI

ALAMAT : DUSUN LONRA, DESA SAPPA, KEC. BELAWA

UNTUK : melaksanakan Penelitian dalam Kabupaten Sidenreng Rappang dengan keterangan sebagai berikut :

NAMA LEMBAGA / UNIVERSITAS : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE

JUDUL PENELITIAN : " PERAN COSTUMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PANGKAJENE (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH) "

LOKASI PENELITIAN : PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PANGKAJENE KECAMATAN MARITENGGAE

JENIS PENELITIAN : KUALITATIF

LAMA PENELITIAN : 11 Desember 2019 s.d 03 Januari 2020

Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung

Dikeluarkan di : Pangkajene Sidenreng
 Pada Tanggal : 09-12-2019



Biaya : Rp. 0,00

Tembusan :

- PIMPINAN PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PANGKAJENE
- DEKAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
- PERTINGGAL



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Alamat : Jl. Harapan Baru (Kompleks SKPD) Arawa Kode Pos 91661

REKOMENDASI

No. 800/ 217 /KesbangPol/2019

- a. Dasar:
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010, Nomor 316), sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan menteri dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 158).
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- b. Menimbang
- Surat Dekan Institut Agama Islam Negeri ParePare, Nomor: B 1705/In 39 S/PP 00 9/11/2019, Tanggal 20 November 2019, Perihal Permohonan Pengambilan Data Awal

Setelah Membaca Maksud Dan Tujuan Kegiatan Yang Tercantum Dalam Proyek Proposal, Maka Pada Prinsipnya Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang Tidak Keberatan Memberikan Perihal Permohonan Pengambilan Data Awal Kepada :

Nama Penelit	ISMAWATI
Pekerjaan	Mahasiswa (i)
Alamat	Belawa, Kabupaten Wajo
Untuk	1. Melakukan Pengambilan data awal dengan judul "Peran Costumer Server Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)".
	2. Tempat : BRI Cabang Pangkajene
	3. Lama Penelitian : ± 1 (Satu) Bulan
	4. Bidang Penelitian : Ekonomi
	5. Status/Metode : Kualitatif

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya

Pangkajene Sidenreng , 9 Desember 2019

An. Kepala Badan Kesbang dan Politik
Kabid. Hub. Antar Lembaga,



H. ALMAN, S.Sos

Pangkat : Pembina

Nip. 19621231 198903 1 116

Tembusan Kepada Yth:

1. Bupati Sidenreng Rappang (sebagai laporan) di Pangkajene Sidenreng
2. Ka. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Sidrap di Pangkajene Sidenreng
3. Pimpinan BRI Cabang Pangkajene
4. Dekan IAIN Parepare
5. Mahasiswa yang bersangkutan
6. Peringgal.-



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG SIDRAP
Jl. Jend. Sudirman No. 188 Sidenreng Rappang (SIDRAP) 91611
Telepon (0421) 90305 – 91400 – 91650– 91489 - 91490
Facsimile 90437

Nomor : B. 386 KC/XIII/SDM/02/2020
Lamp. :
Perihal : Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Sidrap, 03 Februari 2020

Kepada Yth :
Institut Agama Islam Negeri Pare-pare
Di-
Sidrap

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan :

Nama : Ismawati
NIM : 15 2300 171
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Pare-pare
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan penelitian di PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)Tbk Cabang Sidrap, mulai tanggal 11 Desember 2019 s/d 20 Januari 2020 dengan judul skripsi "*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk Cabang Sidrap (Analisis Manajemen Syariah)*".

Demikian surat ini kami berikan untuk dapat di gunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANCA BRI SIDRAP


Sulfiana Kadri
Pemimpin Cabang




Lilis Suryani
Pjs. SPO

Tindakan :
-Arsip

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : H. TAHANG HANDAWE

Alamat : PALU

Jabatan : VIRASWASTA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Ismawati yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi. Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah).

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidrap, 19 Desember 2019

Tahang

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *HASNAWATI*

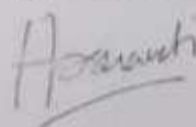
Alamat : *Jl. KAPITANG, WATANG PULU*

Jabatan : *PNS*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Ismawati yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul skripsi Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah).

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidrap, 19 Desember 2019



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *NURHANA*

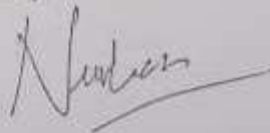
Alamat : *DESA CARAWAH, WATANG PULU*

Jabatan : *JRT*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan wawancara kepada saudari Ismawati yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul *Strategi Pemasaran Customer Service dalam Meningkatkan Layanan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)*.

Demikian surat, keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidrap, 19 Desember 2019



PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman wawancara customer service

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah ?
- b. Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah ?
- c. Apakah sudah melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan informasi ?
- d. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam melayani nasabah yang datang?
- e. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
- f. Apakah nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini sudah bisa dikatakan loyal ?
- g. Bagaimana cara anda mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
- h. Apakah sudah memberikan pelayanan maksimal untuk nasabah ?
- i. Bagaimana cara merayu calon nasabah untuk menggunakan produk yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?

2. Pedoman wawancara Nasabah

- a. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
- b. Apakah sudah dilayani sampai tuntas oleh customer service disaat mengalami kesulitan informasi ?
- c. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan customer service ?
- d. Apakah puas dengan pelayanan customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene dan tetap loyal menjadi nasabah ?

- e. Mengapa anda memilih di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
- f. Apakah menurut anda bagian customer service sudah kompeten dibidangnya ?
- g. Apakah bagian customer service sudah memberikan pelayanan maksimal ?



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Puput Purnamasari Naufal

Jabatan : *Customer Service*

Instansi : Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah ?
2. Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah ?
3. Apakah sudah melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan informasi ?
4. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam melayani nasabah yang datang ?
5. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
6. Apakah nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini sudah bisa dikatakan loyal ?
7. Bagaimana cara anda mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
8. Apakah sudah memberikan pelayanan maksimal untuk nasabah ?
9. Bagaimana cara merayu calon nasabah untuk menggunakan produk yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?

Jawaban :

1. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan 3S (senyum, salam, sapa) jadi sebagai pegawai Bank BRI, kita harus melayani nasabah semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman selama berada di bank kita.
2. Informasi yang kami diberikan kepada nasabah tentang produk-produk apa yang di inginkan oleh nasabah dan sudah barang tentu kami yang

menjelaskan produk apa yang di inginkan nasabah kemudian nasabah yang melihat..

3. Harus selalu sampai tuntas agar tidak mengecewakan nasabah, saat nasabah mengalami kesulitan informasi customer service selalu memberikan yang terbaik dan solusi terbaik kepada nasabah.
4. Kendala yang biasa kami hadapi saat melayani nasabah itu dari impra struktur seperti kaya jaringan biasa kalau tiba-tiba tidak bagus jaringan tentu terhambat pelayanan tapi kami berusaha semaksimal mungkin untuk tidak mengecewakan nasabah.
5. Kalau misalkan dikatakan setia persepsinya yang pertama kalau misalkan sudah datang satu kali kemudian datang lagi itu yang dikatakan setia, kalau misalkan terjadi sesuatu pasti kembali mengurus apa yang menjadi masalah itu sudah bisa dikatakan loyal.
6. Pengguna jasa pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini sudah termasuk loyal, dapat dilihat semakin tahun semakin banyak jumlah nasabah di Bank kita.
7. Dengan cara selalu meberikan service yang terbaik sehingga nasabah selalu merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain jika service kami berikan tidak membuat nasabah kecewa.
8. Harus sudah, karena kewajiban seorang customer service adalah memberikan pelyanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu kami memberikan pelayanan dengan baik, dengan bersikap sopan, ramah dan telaten dalam menghadapi nasabah yang datang ke bank.
9. Ketika saya bepergian keluar kota saya mendapati nasabah saya mendekati nasabah dan mempromosikan produk-produk di bank dengan cara menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada di Bank Rakyat

Indonesia Cabang Pangkajene ini dan tentu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Nama : Nurhana

Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene?
2. Apakah sudah dilayani sampai tuntas oleh customer service disaat mengalami kesulitan informasi ?
3. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan customer service ?
4. Apakah puas dengan pelayanan customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene dan tetap loyal menjadi nasabah ?
5. Mengapa anda memilih di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
6. Apakah menurut anda bagian customer service sudah kompeten dibidangnya ?
7. Apakah bagian customer service sudah memberikan pelayanan maksimal ?

Jawaban :

1. Pelayanan yang diberikan customer service saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, setiap saya bertanya saya selalu menangkap jawabannya dengan jelas, jadi saya merasa nyaman menjadi nasabah disini.

2. Ya, jika saya mengalami kesulitan saya dibantu oleh customer service dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene. Menurut saya customer service penuh tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.
3. Menurut saya penyampaian informasi yang selama ini sering menjadi masalah pada bank-bank tapi menurut saya di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene dilakukan dengan cepat dan tepat serta penyampaian informasinya sangat mudah dipahami.
4. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini saya akan tetap loyal karena pelayanannya cepat dan tidak mengecewakan saya.
5. Saya memilih di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene karena dari pelayanannya bagus dan saya merasa aman dan nyaman melakukan transaksi di bank ini.
6. Iya, menurut saya sudah
7. Sudah, menurut saya bagian customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani nasabahnya.

Nama : Hasnawati

Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene?
2. Apakah sudah dilayani sampai tuntas oleh customer service disaat mengalami kesulitan informasi ?
3. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan customer service ?
4. Apakah puas dengan pelayanan customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene dan tetap loyal menjadi nasabah ?
5. Mengapa anda memilih di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
6. Apakah menurut anda bagian customer service sudah kompeten dibidangnya ?
7. Apakah bagian customer service sudah memberikan pelayanan maksimal ?

Jawaban :

1. Menurut saya pelayanannya bagus.
2. Ya, jika saya mengalami kesulitan saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene. Para karyawan salah satunya customer service menurut saya penuh tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.
3. Menurut saya dalam penyampaian informasinya sudah bagus dan dilakukan dengan cepat dan tepat serta penyampaian informasinya sangat mudah dipahami.
4. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini saya akan tetap loyal.

5. Saya memilih di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene karena dari pelayanannya bagus dan saya merasa aman dan nyaman melakukan transaksi di bank ini.
6. Iya, jika saya memiliki masalah bagian customer service membantu saya menyelesaikan masalah saya .
7. Sudah, menurut saya customer service sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya terutama juga saya karena customer service memahami apa yang saya keluhkan diwaktu saya bertanya tentang apa yang tidak saya mengerti, dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani nasabahnya.

Nama : Hj. Asmiati

Jabatan : Nasabah

Instansi : Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene?
2. Apakah sudah dilayani sampai tuntas oleh customer service disaat mengalami kesulitan informasi ?
3. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan customer service ?
4. Apakah puas dengan pelayanan customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene dan tetap loyal menjadi nasabah ?
5. Mengapa anda memilih di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene?
6. Apakah menurut anda bagian customer service sudah kompeten dibidangnya ?

7. Apakah bagian customer service sudah memberikan pelayanan maksimal ?

Jawaban :

1. Pelayanan yang diberikan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Ya, jika saya mengalami kesulitan saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi. Bagian customer service menurut saya penuh tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.
3. Menurut saya penyampaian informasi yang diberikan customer service mudah diterima dan sudah menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan saya.
4. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini saya akan tetap loyal.
5. Saya memilih di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene karena dari pelayanannya bagus dan saya merasa aman dan nyaman melakukan transaksi di bank ini.
6. Iya, menurut saya customer service sudah kompeten di bidangnya.
7. Sudah, menurut saya customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya, dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani nasabahnya.

Nama : H. Tahang Handawe

Jabatan : Nasabah

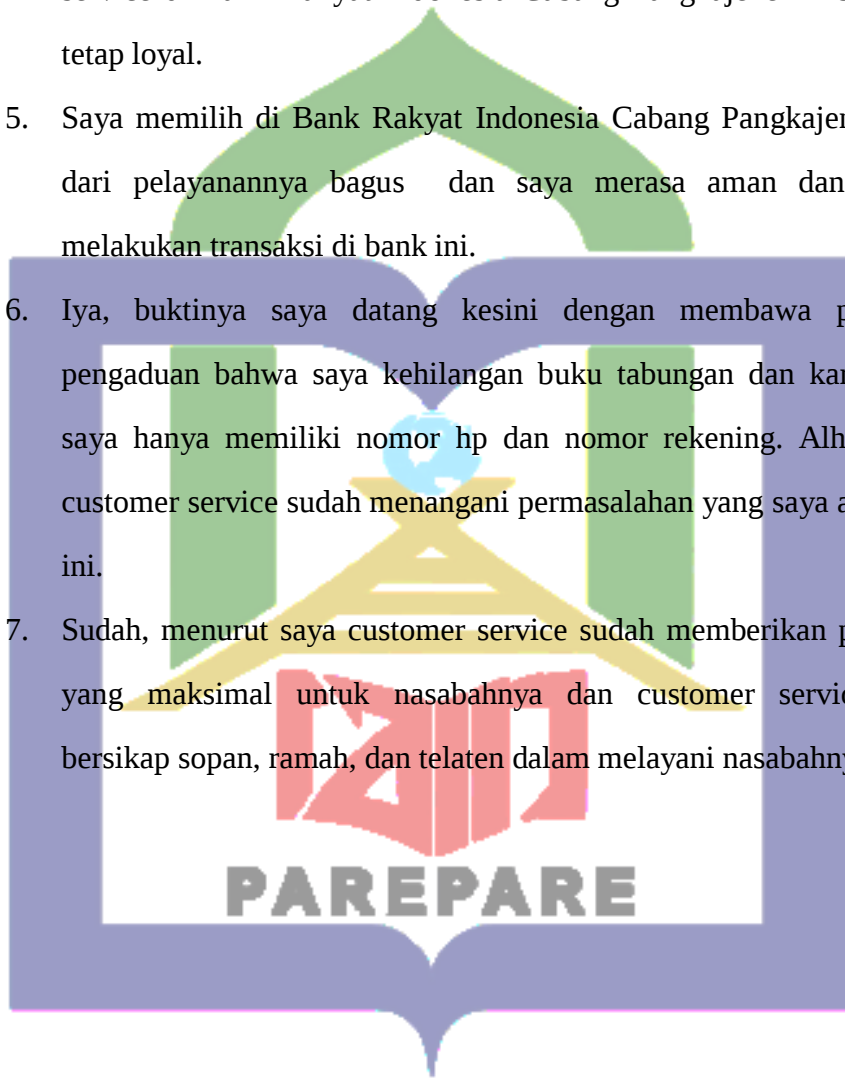
Instansi : Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene?
2. Apakah sudah dilayani sampai tuntas oleh customer service disaat mengalami kesulitan informasi ?
3. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan customer service ?
4. Apakah puas dengan pelayanan customer service di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene dan tetap loyal menjadi nasabah ?
5. Mengapa anda memilih di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ?
6. Apakah menurut anda bagian customer service sudah kompeten dibidangnya ?
7. Apakah bagian customer service sudah memberikan pelayanan maksimal ?
8. Apakah anda sudah loyal menjadi nasabah ?

Jawaban :

1. Pelayanan yang diberikan sudah bagus dan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya selalu menangkap jawabannya dengan jelas, jadi saya merasa nyaman menjadi nasabah disini.
2. Ya, jika saya mengalami kesulitan saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene. Para karyawan salah satunya customer service menurut saya penuh tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.

3. Menurut saya penyampaian informasi yang diberikan selama sangat mudah dipahami.
4. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene ini saya akan tetap loyal.
5. Saya memilih di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene karena dari pelayanannya bagus dan saya merasa aman dan nyaman melakukan transaksi di bank ini.
6. Iya, buktinya saya datang kesini dengan membawa pengajuan pengaduan bahwa saya kehilangan buku tabungan dan kartu ATM, saya hanya memiliki nomor hp dan nomor rekening. Alhamdulillah customer service sudah menangani permasalahan yang saya alami saat ini.
7. Sudah, menurut saya customer service sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani nasabahnya.









RIWAYAT HIDUP

ISMAWATI, Lahir di BelawaWajo pada tanggal 17 Juli 1996. Anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan bapak Abd. Hakim dan Ibu Hj. Marwah. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Riwayat pendidikan penulis melalui pendidikan di TK As'adiayah 18 Lonra pada tahun 2001 dan tamat 2003. Kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah No. 252 pada tahun 2003 dan tamat 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di tingkat Madrasah Tsanawiyah No. 45 Lonra pada tahun 2009 sampai 2019, selanjutnya di SMA Negeri 1 Belawa pada tahun 2012 dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan di STAIN Parepare yang kini berubah menjadi IAIN Parepare dan tamat pada 2020.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), Penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Analisis Manajemen Syariah)