



**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN *MABRUR* DI PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**LINDA RAMBE
NIM. 1440100142**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2019**



**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN *MABRUR* DI PT. BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**LINDA RAMBE
NIM. 14 401 00142**

Pembimbing I

**Muhammad Isa, S. T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003**

tee
22/
19

Pembimbing II

Zulika Matondang, M.Si

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **LINDA RAMBE**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidempuan, 22 Januari 2019

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **LINDA RAMBE** yang berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan”. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S. T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Zulaiha Matondang, M.Si

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

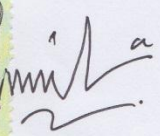
Nama : Linda Rambe
NIM : 14 401 00142
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, ²² Januari 2019
Saya yang Menyatakan,




Linda Rambe
NIM. 14 401 00142

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Linda Rambe
NIM : 14 401 000142
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 22 Januari 2019

Yang menyatakan,



Linda Rambe
NIM. 14 401 00142



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGER PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang,
Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Linda Rambe
NIM : 14 401 00142
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya
Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur*
Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
Padangsidimpuan

Ketua

Dr.H Arbanur Rasyid, MA
NIP. 19730725 199903 1 002

Sekretaris

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Anggota

Dr.H Arbanur Rasyid, MA
NIP. 19730725 199903 1 002

Nofinawati, SEI., MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Delima Sari Lubis, MA
NIP. 19840512 201403 2 002

Windari, SE., MA
NIP. 19830510 201503 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/ 20 Februari 2019
Pukul : 09.00-12.00 WIB
Hasil/Nilai : 71,25/B
Predikat : AMAT BAIK
IPK : 3,37



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634)22080 Fax. (0634)24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya
Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di
PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
Padangsidimpuan**

NAMA : LINDA RAMBE
NIM : 14 401 00142

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 12 Maret 2019
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Dibuat di : Padangsidimpuan
Pada tanggal : 12 Januari 2019
Yang menyahkan,

Linda Rambe
NIM. 14 401 00142

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Syukur *Alhamdulillah* peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, yang senantiasa mencurahkan kelapangan hati dan kejernihan pikiran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam peneliti sanjung tinggikan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan umat manusia di dunia dan akhirat kelak.

Untuk menyelesaikan perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan, maka penyusunan skripsi merupakan salah satu tugas akhir yang harus diselesaikan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, Skripsi ini berjudul: **“Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan”**

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami hambatan dan rintangan. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari dosen pembimbing, keluarga dan rekan seperjuangan, baik yang bersifat material maupun immaterial, akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan. Oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.A Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M. Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Kamaluddin, M. Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid. M.A., selaku wakil dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E,I, M.A., Ketua Prodi Perbankan Syariah dan selaku penasehat akademik yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M., selaku pembimbing I, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

5. Ibu Zulaika Matondang, M.Si., selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
8. Bapak M.Husni Arif selaku Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan serta Ibu Della Silvia selaku *customer service* dan Ibu Ismardiana Hutabarat selaku BOSM yang telah berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada keluarga tercinta yaitu (Ayahanda Sobar Rambe dan Ibunda tercinta Sarni Ritonga) yang telah membimbing dan selalu memanjatkan do'a yang tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan dan peneliti selalu berdoa semoga Ayah dan Ibu tercinta diampunkan segala dosanya, serta untuk Ibu dan Ayah tercinta semoga diberikan umur yang panjang dan diberikan selalu kesehatan oleh Allah SWT.
10. Sahabat-sahabat terbaik peneliti Roslian Siregar, Eva Agustina Pulungan, Listina Sari Siregar, teman-teman perbankan syariah-4, teman-teman KKL

Kelompok. 97 yang selalu memberi semangat, do'a dan dukungan kepada peneliti agar tak berputus asa, dan tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi.

11. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2014, khususnya Perbankan Syariah -4 yang selalu memberi dukungan, semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan Saudara-saudari berikan amat sangat berharga, peneliti mungkin tidak dapat membalasnya dan tanpa kalian semua peneliti bukan siapa-siapa. Semoga Allah SWT dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki peneliti, sehingga peneliti masih perlu mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidempuan, Januari 2019

Peneliti

Linda Rambe
NIM. 14 401 00142

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ص	Syin	Sy	Es
ض	šad	š	es dan ye
ط	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ظ	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	.. ? ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	<i>Fathah</i>	A	A
— /	<i>Kasrah</i>	I	I
— ُ	<i>Dommah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
ُ.....و	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

HarkatdanHuruf	Nama	HurufdanTanda	Nama
ي.....ا.....	<i>fathah dan alifatauya</i>	ā	a dangaris atas
ي.....	<i>Kasrah danya</i>	ī	i dangaris di bawah
و.....	<i>dommah dan wau</i>	ū	u dangaris di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tsaydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. *Hamzah*

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang

ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. *Tajwid*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : LINDA RAMBE

NIM : 14 40100 142

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini menjelaskan tentang strategi pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan guna mengetahui bagaimana pihak *customer service* memberikan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah dalam produk tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan. Fenomena yang dialami yaitu Pada umumnya setiap perusahaan ingin mempertahankan keberadaan nasabahnya agar bertahan dan memperluas pangsa pasar, bank syariah khususnya PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan sudah menyediakan produk bank syariah yang sangat diminati para masyarakat/ nasabah yaitu produk tabungan *mabrur*.

Pembahasan dari penelitian ini terkait dengan ilmu perbankan syariah, yang menjelaskan pengertian dari strategi, pelayanan, *customer service*, dan produk tabungan *mabrur*.

Dalam penulisan ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara terperinci dan kemudian menganalisa hasil data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah khususnya dalam produk tabungan *mabrur*. Serta upaya yang berpengaruh terhadap pelayanan *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, *competence* (kompetensi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan) *innovation* (perubahan). Serta upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* adalah pertama memberikan pelayanan prima kedua *cross selling* (penjualan silang) ketiga *roll play*.

Kata kunci : Strategi, Pelayanan, *Customer Service*, Tabungan *Mabrur* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	
Abstrak.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Pedoman Transliterasi Arab-Latin	vi
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	12
1. Konsep strategi	12
a. Pengertian strategi.....	12
b. Tingkatan strategi organisasi.....	13
c. Macam-macam strategi..	14
d. Strategi pelayanan <i>customer service</i> yang akan dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah..	15
2. Konsep pelayanan	17
a. Pengertian pelayanan.....	17
b. Etika dalam pelayanan..	20
c. Dasar-dasar pelayanan.....	21
d. Ciri-ciri pelayanan yang baik..	23
3. Konsep <i>customer service</i>	25
a. Pengertian <i>customer service</i>	25
b. Fungsi dan tugas <i>customer service</i>	27
4. Konsep tabungan <i>mabrur</i>	30
a. Pengertian tabungan <i>mabrur</i>	30
b. Akad dalam tabungan <i>mabrur</i>	31
B. Penelitian Terdahulu.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
B. Jenis Penelitian	36
C. Subjek penelitian	36
D. Sumber data yang dibutuhkan	37

E. Teknik pengumpulan data	38
F. Teknik pengelolaan dan analisis data	39
G. Teknik pengecekan keabsahan data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum BSM KC Padangsidempuan.....	44
B. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan dalam produk tabungan <i>mabrur</i>	62
C. Upaya Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan <i>Mabrur</i> PT. Bank Kantor Cabang Padangsidempuan..	66
D. Tabungan <i>Mabrur</i> Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.....	67
E. Analisis.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.I Jumlah Nasabah Pembukaan Tabungan <i>Mabrur</i> Di BSM Padangsidempuan.....	6
Tabel II.I Peneliti Terdahulu	30
Tabel IV.I Produk Tabungan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan	45

DAFTAR GAMBAR

- Gambar II . I Skema Tabungan *Mabrur*..... 29
- Gambar IV. I Struktur PT. Bank Syariah Kantor Cabang Padangsidempuan.. 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.

Lampiran 2 Surat Ijin Riset.

Lampiran 3 Surat Persetujuan Riset.

Lampiran 4 Persetujuan Menjadi Responden Ibu Della Silvia.

Lampiran 5 Persetujuan Menjadi Responden Ibu Ismardiana Hutabarat.

Lampiran 5 Pedoman Wawancara Dengan Ibu Della Silvia.

Lampiran 6 Pedoman Wawancara Dengan Ibu Ismardiana Hutabarat.

Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Della Silvia.

Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Ismardiana Hutabarat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Jadi, perbankan merupakan satu lembaga yang melaksanakan tiga kegiatan utama, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lainnya.¹

Bank Syariah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan hadis nabi Muhammad SAW. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip Syariah.² Bank Syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana dengan unit-unit lain yang mengalami kekurangan dana. Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.³

¹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), Hlm.11-13.

²Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm. 2.

³Heri Sudarso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), Hlm. 56.

Salah satu bank syariah di Indonesia adalah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan merupakan salah satu bank Syariah yang menjalankan akad dan operasionalnya sesuai dengan Syariah. Dalam dunia perbankan terdapat manajemen sumber daya manusia yang menjadi sorotan maupun tumpuan bagi sebuah lembaga keuangan untuk dapat bertahan. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam suatu kegiatan organisasi dan sumber yang paling penting untuk memenangkan persaingan, karena merupakan tulang punggung dari seluruh sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan menyediakan berbagai macam produk seperti produk tabungan, produk pembiayaan dan produk jasa yang sangat mendukung kemaslahatan hidup masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu produk bank ini adalah tabungan untuk menunaikan rukun Islam yang terakhir yaitu haji bagi orang yang mampu. Sudah banyak terdapat produk-produk perbankan, yang melayani kebutuhan ini khususnya produk PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan yang telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang benar-benar ingin dan berniat untuk melakukan ibadah haji tersebut melalui produk tabungan haji PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang padangsidimpuan atau lebih dikenal dengan tabungan *mabrur*. Ibadah haji adalah sebuah kewajiban bagi setiap muslim yang sudah memenuhi syarat. Adapun syarat-syarat haji

diantaranya yang pertama *baligh* yakni sudah dewasa, kedua berakal yakni berakal sehat dan tidak gila, ketiga sehat yakni sehat dari segi jasmani dan rohani, dan keempat sanggup yakni memiliki materi untuk melakukan haji.

Dengan semakin canggihnya teknologi dan majunya ilmu pengetahuan khususnya pengetahuan mengenai keagamaan dan tumbuhnya kesadaran keberagaman yang tinggi maka semakin banyak masyarakat yang menunaikan haji dari tahun ke tahun. Jadi tidak mengherankan lagi saat mendaftar haji akan diberi nomor antrian dan jangka waktu tunggu yang sangat lama. Hal itu karena semakin banyaknya masyarakat yang ingin memenuhi rukun Islam yang terakhir.

Produk ini khususnya ditujukan kepada nasabah yang berencana mengumpulkan dana untuk melaksanakan ibadah haji. Tabungan ini berbeda dengan jenis tabungan yang lain, dalam produk ini nasabah tidak bisa sewaktu-waktu menarik dananya kecuali hanya untuk keperluan haji saja. Tabungan *mabrur* merupakan salah satu produk yang cukup diminati masyarakat muslim kota Padangsidempuan dari berbagai kalangan, baik Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Swasta, wirausahawan, pedagang, petani dan sebagainya. Walaupun masyarakat sedang mengalami krisis dalam keuangan yang disebabkan menurunnya harga hasil pertanian dan perkebunan secara umum, namun apresiasi terhadap tabungan *mabrur* sangat tinggi. Hal tersebut disebabkan pengetahuan agama masyarakat

yang tinggi.⁴ Sangat banyak masyarakat yang tertarik terhadap produk tabungan *mabrur*.

Bank Syariah Mandiri berusaha semaksimal mungkin melakukan langkah-langkah meningkatkan daya tarik tersendiri terhadap produk penghimpunan dana (*funding*) agar target mereka mencapai dengan semaksimal. Maka dari itu, dibutuhkan strategi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai bank agar jumlah nasabah mereka terus-menerus meningkat sepanjang tahun. Karena pada kenyataannya, nasabah akan memilih bank yang memberikan keuntungan lebih kepada nasabah.

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah di tentukan oleh baik buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan yang umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.⁵

Customer service merupakan karyawan yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan juga sebagai penghubung antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Oleh karena itu, *customer service* tersebut harus melayani nasabah dengan baik karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas tersebut meliputi

⁴Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan Pada Tanggal 15 Agustus 2018, Jam 15:50.

⁵Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), Hlm. 9.

kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.⁶

Kualitas pemasaran dan pelayanan merupakan suatu bagian yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha khususnya perbankan. Karena baik pemasaran dan pelayanan akan membawa keuntungan untuk pihak bank. Maka dari itu, bank harus memberikan kualitas pelayanan yang baik terutama dari bagian *customer service*, karena akan memberikan kepuasan tersendiri untuk nasabah sehingga akan lebih mudah bagi *customer service* dalam memasarkan produk-produk bank khususnya produk tabungan *mabrur* kepada nasabah yang akan membawa pengaruh dalam peningkatan jumlah nasabah.

Berikut data transaksi tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Padangsidimpuan periode 2013-2017 sebanyak 2958 nasabah. Jumlah nasabah yang paling banyak membuka rekening tabungan *mabrur* adalah pada tahun ke dua yaitu tahun 2014 dan yang paling sedikit yaitu tahun 2017. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada tabel data pembukaan tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan. Data Pembukaan tabungan *mabrur* dan penurunan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan dapat dilihat pada tabel berikut.

⁶Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2010), Hlm. 18.

Tabel I. I

Jumlah nasabah pembukaan tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan

No	Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)	Jumlah Penurunan dan kenaikan Nasabah (Orang)
1	2013	617	-
2	2014	1139	522
3	2015	408	(731)
4	2016	354	(54)
5	2017	278	(76)

Sumber: wawancara dengan ibu Della Silvia *customer service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan

Dari tabel diatas terlihat adanya kecenderungan penurunan jumlah nasabah tabungan *mabrur* dari tahun 2015 hingga tahun 2017. Oleh karena itu bank harus segera membuat terobosan strategi yang tepat untuk meningkatkan kembali jumlah nasabah tabungan *mabrur* ini. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan mempunyai strategi tersendiri dalam melayani nasabahnya. Strategi tersebut yaitu salah satunya strategi pelayanan, dimana pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah tabungan *mabrur*. Keputusan nasabah untuk menabung salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah. PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan sudah memberikan pelayanan yang baik pada nasabah akan tetapi jumlah nasabah tabungan *mabrur* belum mencapai target yang diharapkan. Berdasarkan fenomena

tersebut untuk mengetahui lebih lanjut mengenai strategi pelayanan *customer service*, peneliti tertarik untuk meneliti dan akhirnya memutuskan judul penelitian mengenai "**Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.**

B. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya penelitian dan supaya lebih fokus membahas topik penelitian, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi pada strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

Agar tidak meluasnya pokok masalah yang akan dibahas, maka batasan istilah dalam penelitian ini adalah:

1. Strategi adalah salah satu kegiatan yang bertindak untuk mencapai suatu sasaran yang telah ditentukan. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan yang efektif.⁷
2. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan

⁷Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Kencana, 2008), Hlm. 76.

secara ramah tamah, adil, cepat dan etika yang baik hingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁸

3. Tabungan *mabrur* adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim yang berencana menunaikan ibadah haji.⁹

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah-masalah yang terdapat di dalamnya. Peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu "Bagaimanakah strategi pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan ?"

E. Tujuan Peneliti

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dilihat bahwa tujuan dari peneliti ini yaitu "Untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan."

⁸Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), Hlm. 152.

⁹Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan Pada Tanggal 15 Agustus 2018, Jam 15:50.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan acuan atau sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang kajian yang sama.

2. Bagi perbankan syariah

Bagi pihak perbankan, Sebagai bahan informasi bagi instansi terkait untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan sistem operasional dan pelayanan kepada masyarakat.

3. Bagi nasabah/masyarakat

Sebagai bahan pertimbangan, evaluasi bagi para nasabah dan kontribusi yang positif dalam rangka memberikan informasi mengenai pelayanan di perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan penelitian selanjutnya.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian dalam kajian yang sama dimasa yang akan datang.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini dibuat untuk memudahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini dan agar mudah dipahami oleh pembaca. Maka pembahasan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yang mana setiap babnya terdiri dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah :

BAB I adalah Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang mendasari penelitian mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan, batasan masalah yaitu untuk meneliti bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan, batasan istilah yaitu menjelaskan tentang strategi, pelayanan, tabungan *mabrur*, tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan.

BAB II adalah Landasan teori terdiri dari kerangka teori yaitu menjelaskan mengenai strategi, pelayanan, *customer service*, dan tabungan *mabrur*. penelitian terdahulu,. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan.

BAB III adalah metode penelitian terdiri dari Lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan serta waktu yang digunakan mulai dari bulan Agustus sampai dengan Desember 2018. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif, sumber data yang didapatkan oleh peneliti yaitu data primer yang terdiri dari wawancara serta brosur yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan tersebut. Teknik

pengumpulan data sesuai yang diperoleh oleh peneliti sewaktu melakukan wawancara di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan, dan teknik pengecekan keabsahan data sesuai yang dilakukan oleh peneliti pada saat penelitian.

BAB IV adalah hasil penelitian dan pembahasan meliputi setelah pembahasan yang mendalam di landasan teori yang berkaitan dengan penelitian, maka pada bab ini terlebih dahulu penulis menjelaskan tentang gambaran umum PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan, beserta bagian-bagian dan tugas karyawan yang ada di Bank tersebut, kemudian peneliti menjelaskan bagaimana strategi pelayanan dan upaya pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

BAB V adalah Penutup terdiri dari kesimpulan mengenai hasil penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bab sebelumnya dan saran-saran dan masukan dari peneliti untuk tempat penelitian tersebut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Konsep Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi adalah seperangkat tujuan dan rencana spesifik, yang apabila dicapai akan memberikan keunggulan kompetitif. Strategi merupakan rencana besar dan penting.¹ Secara umum strategi merupakan arahan bagi manajer tingkat atas untuk mencapai tujuan organisasi. Meningkatkan nilai pelanggan dengan tujuan menciptakan keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui pemilihan berbagai strategi yang tepat. Pada intinya, rencana strategi adalah taktik permainan sebuah perusahaan. Suatu perusahaan mesti memiliki rencana strategi dihasilkan dari pilihan manajerial yang sulit atas banyak alternatif yang baik, hal ini menandakan komitmen pada pasar, kebijakan, prosedur, dan operasi tertentu di atas arah tindakan yang lain.²

Menurut Griffin dalam buku pengantar manajemen:

Strategi adalah sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi (*strategi is a comprehensive plan for accomplishing an organization's goals*) tidak hanya sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan

¹Hery, *Pengendalian Akuntansi Dan Manajemen*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2004), hlm. 94.

²Fred R.David, *Strategic Manajemen*, Diterjemahkan Oleh Dono Sunardi "*Manajemen Strategi*", (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 7.

organisasi di lingkungan dimana organisasi bisnis, di maksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan dibandingkan para pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.³

Sedangkan menurut Jhonson dan Schools dalam buku pengantar manajemen mendefinisikan:

Strategi adalah arah atau cakupan organisasi yang secara ideal untuk jangka panjang, yang menyesuaikan sumber dayanya dengan lingkungan yang berubah, dan secara khusus, dengan pasarannya, dengan pelanggan dan kliennya untuk memenuhi harapan stakeholder.⁴

Strategi dapat disimpulkan suatu rencana yang menyeluruh dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Bagi perusahaan, strategi diperlukan tidak hanya memperoleh profit, tetapi mempertahankan hidup.

b. Tingkatan Strategi Organisasi

Ada beberapa tingkatan strategi organisasi yaitu:⁵

a) Strategi tingkat korporasi

Strategi tingkat korporasi adalah strategi organisasi yang berusaha menentukan bisnis apakah yang seharusnya dimasuki atau yang ingin dimasuki perusahaan.

b) Strategi tingkat perusahaan

Strategi tingkat perusahaan adalah strategi perusahaan yang berusaha menentukan cara organisasi bersaing dalam tiap bisnis.

³Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 134.

⁴Triton, PSSS .B, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Tugu Publisher, 2007), hlm. 15.

⁵Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Op.Cit.*, hlm. 134-136.

c) Strategi tingkat fungsional

Strategi tingkat fungsional adalah strategi organisasi yang berusaha menentukan cara mendukung tingkat strategi bisnis (tingkatan perusahaan).

c. Macam-Macam Strategi

Dalam manajemen pemasaran ada beberapa macam-macam strategi yaitu sebagai berikut:⁶

a) Strategi pemimpin pasar (*market leader*)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui oleh industri yang bersangkutan sebagai pemimpin. Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke-3 arah yaitu: memperluas pasar secara keseluruhan, mempertahankan pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

b) Strategi penantang pasar (*market challenger*)

Penantang pasar adalah perusahaan yang secara konstan mencoba memperbesar pangsa pasar mereka. Yang dalam usaha tersebut mereka berhadap secara terbuka dan langsung dengan pemimpin pasar. Strategi yang dilakukannya adalah strategi penyerangan umum dan strategi penyerangan khusus.

⁶Herry Susanto&Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 336-341.

c) Strategi pengikut pasar (*market follower*)

Pengikut pasar adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik pemimpin pasar dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi-kondisi pasar.

d) Strategi pengisi relung/celah pasar (*market nicher*)

Pengisi relung/celah pasar adalah perusahaan yang mengkhususkan diri melayani sebagai pasar yang diabaikan perusahaan besar. Strategi yang dilakukan adalah spesialis pemakai, spesialis level vertikal, spesialisasi produk, spesialisasi saluran distribusi, spesialisasi mutu/harga, dan spesialisasi pelayanan.

d. Strategi Pelayanan *Customer Service* Yang Akan Dilakukan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah.

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para nasabah yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang

diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan di persepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.⁷.

Berdasarkan hasil wawancara yang pernah peneliti lakukan kepada *Branch Operation & Service Manager* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan, strategi pelayanan *Customer Service* yang akan dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur*, yaitu sebagai berikut:⁸

1. Karyawan Bank Syariah Mandiri khususnya pada *costomer service* tetap memberikan pelayanan prima, ramah, mudah dan cepat, hal ini di harapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah Tabungan *Mabrur* untuk kedepannya.
2. Masing-masing karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda, yang salah satu tugasnya untuk melayani nasabah yaitu *customer service*. Setiap karyawan mampu untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, serta memberikan pelayanan dengan tanggap.
Contoh : Jika disaat proses pembukaan rekening, calon nasabah tabungan *mabrur* mengalami kesulitan dalam

⁷Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9.

⁸ Wawancara Dengan Ibu Ismardiana Hutabarat BOSM Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan 01 Maret 2019.

pengisian formulir, pihak Bank Syariah Mandiri akan membantu menuliskan data, agar proses lebih cepat.

3. Setiap karyawan Bank Syariah Mandiri memiliki pengetahuan kompetensi dalam bidangnya masing-masing, hal ini dilakukan agar nasabah mempercayai pihak BSM. Dalam hal ini tentang tabungan *mabrur* di harapkan bahwa karyawan terutama *customer service* benar-benar paham tentang produk tabungan *mabrur* agar dapat menjelaskan kepada nasabah dengan baik dan mudah dimengerti oleh nasabah.
4. Suatu pemahaman atas kebutuhan para pelanggan atau nasabah, komunikasi yang baik dan perhatian pribadi. Kaitannya dengan pelayanan produk tabungan *mabrur* yaitu setelah nasabah memperoleh setoran awal BPIH, nasabah tersebut harus menyerahkan data BPIH tersebut ke Departemen Agama, jika nasabah tersebut usianya sudah cukup tua (lansia) atau dalam kondisi sakit pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan akan membantu mengantarkan ke kantor Departemen Agama .
5. Pada saat proses pembukaan rekening sampai penyerahan setoran awal BPIH sudah selesai, pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan akan memberikan hadiah menarik kepada nasabah. Hal ini

sebagai tanda wujud terima kasih pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan kepada nasabah tabungan *mabrur* atas kepercayaan yang sudah diberikan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima kualitas pelayanan yang di berikan *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* dan produk tabungan *mabrur* lebih menekankan pada proses pembukaan rekening dengan cepat dan mudah serta kesanggupan pihak BSM membantu nasabah yang kesulitan dalam proses pembukaan rekening dan penyerahan data BPIH ke kantor Departemen Agama.

2. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan etika yang baik hingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁹

Menurut Philip Kotler dalam buku Malayu S.P Hasibuan "Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik".

⁹Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan...., Loc. Cit.*

Menurut Kasmir "Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah."¹⁰ Pelayanan memegang peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen/nasabah yang membuatnya akan selalu menginginkan untuk berhubungan dengan suatu bank. Ketika sebuah bank memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah maka sangat mustahil jika nasabah tersebut akan beralih ke bank yang lain.

Pelayanan yang memuaskan akan memberikan kesan yang baik bagi konsumen. Begitu juga sebaliknya, pelayanan yang tidak atau kurang memuaskan maka nasabah akan merasa kecewa dan kemungkinan akan pindah ke produk atau perusahaan lain. Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik.¹¹

Melayani nasabah dalam mencapai keinginannya dan mewujudkan tujuannya. Dalam hal ini diperlukan etika yang kuat. Karyawan yang memberikan pelayanan disini harus dibekali dengan pengetahuan etika dan perilaku konsumen yang tinggi agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan kecil yang sifatnya sangat fatal dan mengancam kehidupan bank/perusahaan.

¹⁰Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), hlm. 15.

¹¹Kasmir, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), hlm. 160.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikanssss, pengalaman, budaya, dan adat istiadat.¹²

Nasabah perlu dilayani dengan baik, karena:

- a. Nasabah dianggap sebagai raja.
- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
- c. Nasabah mau diperhatikan.
- d. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Terdapat beberapa sikap yang harus dimiliki dalam melayani nasabah yaitu memberikan nasabah kesempatan berbicara menyampaikan apa yang diinginkan, mendengarkan pembicaraan nasabah dengan baik-baik dan serius, jangan menyela pembicaraan sebelum si nasabah selesai menceritakan apa yang nasabah maksud, mengajukan pertanyaan ketika nasabah selesai berbicara, tidak boleh marah dan tersinggung, tidak boleh mendebat nasabah meski nasabah tersebut yang salah, selalu berlaku sopan, ramah, dan tenang, jangan mengambil alih yang bukan tugasnya, dan selalu menunjukkan sikap perhatian dan rasa ingin selalu membantu dengan setulus hati.

b. Etika Dalam Pelayanan

Etika merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat

¹²Kasmir, *Etika Customer Service, Op. Cit.*, hlm. 47.

perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati, dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya.¹³

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:¹⁴

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

3. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian necis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

¹³Djaslim Buchori Dan Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hlm. 33.

¹⁴Kasmir, *Etika Customer Servic, Op. Cit.*, hlm. 81-83.

4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen.

Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

5. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki.

c. Dasar-Dasar Pelayanan

Agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti, antara lain:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, dalam melayani nasabah karyawan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh nasabah.
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan senyum, dalam melayani nasabah karyawan tidak ragu-ragu, yakni dan percaya diri yang tinggi. Dalam melayani nasabah karyawan harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama dan senyum serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal, usahakan karyawan menyapa dengan menyebut namanya jika sudah pernah bertemu sebelumnya.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan nasabah. Dalam melayani nasabah sikap sopan, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu tenang dalam menghadapi yang kurang menyenangkan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar merupakan tuntutan untuk mampu berkomunikasi dengan nasabah. Komunikasi dilakukan dapat membuat nasabah tertarik dan terkesan terhadap perusahaan.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya, tunjukkan pelayanan prima seolah-olah karyawan sangat tertarik dengan kemauan dan keinginan nasabah.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan, sebelum nasabah selesai berbicara, karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan.
8. Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, karyawan harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dengan argumen yang masuk akal.

9. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani, pada saat karyawan sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah maka beritahu kepada nasabah kapan dilayani dengan simpatik.

d. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.¹⁵

1. Tersedianya karyawan yang baik, kenyamanan nasabah tergantung dari karyawan yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan dan menarik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana akan membuat nasabah betah untuk berurusan dengan perusahaan.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diinginkan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat, layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur pekerjaan dan jangan membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan.

¹⁵Kasmir, *Etika Customer Service, Op. Cit.*, Hlm. 31-33.

5. Mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas, karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dengan jelas dan mudah dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, menjaga rahasia perusahaan sama halnya dengan menjaga rahasia nasabah.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, karena karyawan selalu berhubungan dengan manusia, nasabah perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan.

3. Konsep *Customer Service*

a. Pengertian *Customer Service*

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *customer service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *service asistensi* (AS).

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan

kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁶

Pelayanan pelanggan atau *customer service* dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual-beli barang atau jasa. Pelayanan pelanggan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut :¹⁷

a. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, memiliki jiwa yang sehat, penampilan yang menarik, pakaian rapi dan bersih serta memiliki badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

b. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah/emosi dan cepat putus-asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri

¹⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op. Cit.*, hlm. 201-202.

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Pustaka Media, 2005), hlm. 212.

(*selfconfidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju.

d. Persyaratan Sosial¹⁸

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

b. Fungsi Dan Tugas *Customer Service*

Dalam praktiknya, fungsi dan tugas *customer service* bank adalah sebagai berikut:¹⁹

1) Sebagai resepsionis

Seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal ini melayani pertanyaan

¹⁸*Ibid*, hlm. 213.

¹⁹Kasmir, *Etika Customer Service, Op. Cit.*, hlm. 182-183.

yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah dan sopan.

2) Sebagai deskman

Seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

3) Sebagai salesman

Customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai menyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

4) Sebagai komunikator

Customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

Secara umum, ada beberapa peran *customer service* bank yaitu:²⁰

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita. Melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

Yaitu meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dalam hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap pelanggan.

²⁰*Ibid*, hlm. 181.

4. Konsep Tabungan *Mabrur*

a. Pengertian Tabungan *Mabrur*

Tabungan *mabrur* adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Produk tabungan *mabrur* sangat membantu bagi nasabah yang memiliki keinginan untuk melaksanakan ibadah haji/umrah namun masih memiliki hambatan dalam hal keuangan. Produk tabungan *mabrur* sangat diminati masyarakat yang masih muda dan memiliki penghasilan yang tetap. Ini dianggap mempersiapkan diri sekaligus mempersiapkan modal ibadah.²¹ Dengan adanya produk ini kini masyarakat yang belum memiliki niat sekalipun sudah mulai menggunakannya, karena selama niat belum timbul dalam diri seseorang sedikit demi sedikit dana untuk melaksanakan ibadah tersebut sudah terkumpul sehingga produk ini sangat cocok untuk masyarakat kalangan menengah ke bawah.

Dengan kata lain tabungan *mabrur* adalah simpanan pihak ketiga (nasabah) yang penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan. Penarikan tersebut tidak bisa dilakukan sewaktu-waktu sehingga produk ini tidak disertakan kartu *automatic teller machine* (ATM).

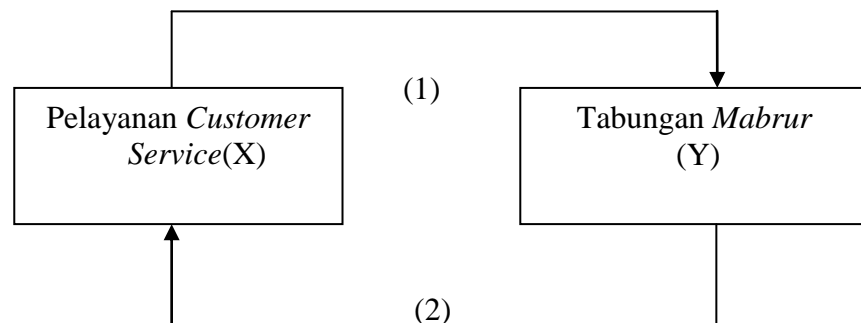
²¹Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di Bank Syariah Mandiri Pada Tanggal 15 Agustus 2018 Jam 15:50.

b. Akad Dalam Tabungan *Mabrur*

Tabungan *mabrur* dikelola dengan menggunakan akad *mudārabah mutlaqah*. *Mudārabah mutlaqah* artinya si pemilik dana (nasabah) tidak menetapkan syarat-syarat maupun ketentuan-ketentuan bagi pengelola dana (bank). Dari hasil pengelola dana *mudārabah mutlaqah*, bank syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.²²

Adapun skema untuk tabungan *mabrur* yaitu sebagai berikut:

Gambar II. I
Skema Tabungan *Mabrur*



Keterangan:

- (1). Nasabah menyetorkan sejumlah dana berupa tabungan kepada Bank Syariah Mandiri Kssantor Cabang Padangsidmpuan, dengan kesepakatan bagi hasil dan kesepakatan bahwa nasabah

²²Adiwarwan A. Akarim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 348.

tidak bisa menarik dananya kecuali hanya untuk keperluan haji.

- (2). Bank memberikan bagi hasil kepada nasabah sesuai kesepakatan di awal akad.

Dasar hukum *mudārabah* terdapat pada firman Allah SWT dalam surah Al-Hadid ayat 11, yakni:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفَهُ لَهُ
وَلَهُ أَجْرٌ كَرِيمٌ ﴿١١﴾

Artinya: Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, Maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan Dia akan memperoleh pahala yang banyak.²³

Melalui ayat tersebut dapat diketahui bahwa *mudārabah mutlaqah* boleh digunakan karena hal ini juga bersifat kebajikan yang tidak akan merugikan salah satu pihak.

B. Peneliti Terdahulu

Untuk memperkuat dan sebagai pembanding penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu, yaitu dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel II. I
Peneliti Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun.	Judul	Hasil
1.	Tiroida harahap,(2014)	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah membuka	Promosi, pelayanan, dan lokasi memiliki pengaruh yang

²³Dartemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahnya, Hlm. 538.

		tabungan <i>mabrur</i> di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sapirok, (Skripsi IAIN Padangsidempuan).	signifikan secara simultan terhadap minat nasabah.
2.	Yusron mustofa kamali, (2016)	strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BSM Kantor Cabang Rawamangan, (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).	Strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, <i>competence</i> (kompetensi), <i>trusted</i> dan <i>trust</i> (percaya dan dipercaya), <i>contribution</i> (kontribusi), <i>honesty</i> (kejujuran), <i>service excellent</i> (pelayanan prima), <i>social</i> dan <i>environmencare</i> (social dan peduli pada lingkungan), <i>innovation</i> (perubahan).
3.	Ratih mara suci , (2016)	Strategi pelayanan produk tabungan <i>mabrur</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT.Bank Syariah Mandiri Kcp Ungaran, (Skripsi IAIN Salatiga).	Terdapat beberapa strategi pelayanan yang dapat membentuk loyalitas nasabah tabungan mabrur, seperti keramahan dan kemudahan dalam pelayanan, proses pembukaan rekening yang mudah dan cpat, adanya hadiah penarikan bagi nasabah yang telah melakukan setoran awal BPIH dan memaksimalkan kerja sama dengan instansi terkait produk.

4.	Dwi potyees meyparta, (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan <i>customer service</i> Unicom care terhadap tingkat kepuasan pelanggan huawei di solo, (Skripsi IAIN Surakarta).	Variabel <i>tangibe, realibility, dan empaty</i> secara silmutan memiliki hungan terhadap tingkat kepuasan pelanggan <i>huawei</i> , dan <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> variabel ini tidak berpengaruh secara simultan.
5.	Faizah, (2013)	Sistem pengelolaan tabungan <i>mabrur</i> di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat, (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).	Sistem pengelolaan tabungan haji Bank Syariah Mandiri memberikan kemudahan pada nasabahnya agar bisa mewujudkan suatu keinginannya mendapatkan nomor porsi dan berlanjut mewujudkan impian para jama'ah haji ketanah suci.

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Tiroida Harahap adalah memiliki variabel (Y) yang sama yaitu, tabungan *mabrur*. Dan perbedaannya adalah penelitian terdahulu memiliki variabel (X) yang berbeda yaitu, faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah.
2. Pesamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Yusron Mustofa adalah memiliki variabel (X) yang sama yaitu strategi pelayanan *customer service* . Sedangkan perbedaannya adalah

produk yang diteliti dan tempat yang diteliti yang mana penelitian terdahulu pada BSM Kantor Cabang Rawamangan.

3. Persamaan peneliti ini dengan yang dilakukan oleh Ratih Mara Suci adalah memiliki produk penelitian yang sama yaitu tabungan *mabrur*. Sedangkan perbedaannya adalah tempat yang diteliti yang dimana penelitian terdahulu pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Ungaran.
4. Persamaan peneliti ini dengan yang dilakukan oleh Dwi Potyees Meyparta adalah memiliki variabel (X) yang sama yaitu pelayanan *customer servive*. Sedangkan perbedaannya adalah tempat peneliti dan produk yang diteliti yang digunakan yaitu huawei di Solo.
5. Persamaan peneliti ini dengan yang dilakukan Faizah adalah memiliki produk yang sama dalam bank syariah mandiri yaitu tabungan *mabrur*. Sedangkan perbedaannya adalah variabel (X) yang berbeda yaitu sistem pengelolaan tabungan *mabrur*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan. Beralamat Jalan Jenderal Sudirman (eks. Jl. Merdeka) No. 130A, Padangsidempuan, Sumatera Utara 22715. Telepon: (0634) 28200. Fax: (0634) 28300 Situs Web: www.syariahamandiri.co.id. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Agustus 2018 sampai dengan Januari 2019.

B. Jenis Penelitian

Sesuai dengan analisis dan pemaparan sebelumnya, maka penelitian ini termasuk pada penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah “penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hasil dari sesuatu yang menjawab terhadap sesuatu hal yang bertanya tentang apa yang sesungguhnya terjadi”.¹ Data yang ada berasal dari hasil kutipan-kutipan dari buku, hasil wawancara, catatan atau memo peneliti. Maka dari itu, peneliti menggunakan penelitian dengan metode penelitian kualitatif.²

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian.³ Dalam menentukan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *sampling*

¹Burhan Bungin, *Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 6.

²Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 6.

³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: PustakaPelajar, 2004), hlm. 34-35.

purposive. Menurut Sugiyono “*sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁴ Dimana peneliti menentukan kelompok peserta yang menjadi *informan* sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Kriteria *informan* dalam penelitian ini adalah:

1. Pegawai tetap PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.
2. Bersedia untuk diwawancara.
3. Pegawai tetap yang berkerja selama \pm 5 tahun.

Adapun subjek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti berjumlah dua orang dari pegawai PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Cabang Padangsidempuan. Pertama, Ibu Della Olivia dengan jabatan *customer service*, kedua Ibu Ismardiana Hutabarat dengan jabatan *branch operation & service manager* (BOSM).

D. Sumber Data Yang Dibutuhkan

1. Data Primer adalah data-data yang diperoleh dari sumber utama. Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya. Dalam penelitian ini yang menjadi data primernya yaitu data yang diperoleh langsung dari Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur*.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur atau bacaan yang relevan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh langsung dari arsip-

⁴Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 187.

arsip, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan, brosur mengenai tabungan *mabrur*, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan tabungan *mabrur*.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi lapangan

Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Pengamatan juga merupakan salah satu metode utama untuk memperoleh data.⁵ Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa. Observasi ini merupakan instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati tingkah laku dari individu atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati dalam keadaan yang sebenarnya.⁶ Adapun hal-hal yang di observasi peneliti meliputi tata letak ruangan, pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.⁷

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang

⁵Amiruddin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), hlm. 82.

⁶Lexy J Moleong, *Op.Cit.*, hlm. 156.

⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 135.

dihasilkan selama penelitian seperti rekaman hasil wawancara mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

3. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu antara dua pihak, yaitu pewawancara sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberi jawaban atas pertanyaan.⁸ Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sesuai dengan subjek penelitian yaitu karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

1. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif yang sering disebut kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan sering disebut dengan penelitian yang tidak menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Maka proses atau teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dalam bentuk deskriptif. Karena pada penelitian ini, peneliti tidak melakukan manipulasi data penelitian. Dan tujuan utama penelitian ini adalah

⁸*Ibid.*, hlm. 135.

menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tetap.⁹

2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari sekelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis.¹⁰

Adapun proses analisis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

b. Analisis sebelum di lapangan

Analisis yang dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data skunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Fokus penelitian ini bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan.¹¹ Analisis sebelum di lapangan dilakukan dengan menganalisis data hasil studi pendahuluan.

Pada penelitian ini analisis sebelum dilapangan dimuat pada latar belakang masalah yaitu mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

⁹Sukardi, *Metodologi Pendekatan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: PT. Bumiaksara, 2003), hlm. 157-158.

¹⁰Saifuddin Azwar, *Op. Cit.*, hlm. 126.

¹¹Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 245.

c. Analisis selama di lapangan Model Miles and Huberman

Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sampai diperoleh data yang dianggap cukup.

Adapun aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1) Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok. Memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya dan membuang yang tidak perlu.

2) Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flow chart* dan sebagainya.

3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Kesimpulan awal dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data,

maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹²

Pada penelitian ini verifikasi dilakukan dengan menarik kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan. Jika kesimpulan yang diambil oleh peneliti belum kuat maka dilakukan verifikasi untuk memperkuat kesimpulan yang telah dibuat.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Adapun hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.¹³ Peneliti memanfaatkan sesuatu yang diluar data yang berkaitan dengan penelitian.

2. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Teknik ini dilakukan dengan diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat. Tujuan teknik ini yaitu untuk membuat peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran.¹⁴ Dalam hal ini peneliti melakukan diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat yang mengerti dan juga paham terhadap jenis penelitian yang dilakukan peneliti.

¹²*Ibid.*, hlm. 252.

¹³Lexy J. Moloeng, *Op., Cit.* hlm. 178.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 179.

3. Kecukupan Referensial

Konsep kecukupan referensial ini digunakan sebagai alat untuk menampung dan menyesuaikan dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi. Bahan-bahan yang tercatat atau terekam dapat digunakan sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.¹⁵ Dimana dalam penelitian ini peneliti menyediakan catatan-catatan atau pun rekaman-rekaman yang digunakan sebagai patokan untuk analisis dan penafsiran data.

4. Pengecekan Anggota

Pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Yang dicek dengan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analitis, penafsiran dan kesimpulan.¹⁶ Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara diskusi dengan sumber data penelitian yang bertujuan agar data yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan penelitian sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data tersebut atau informan.

¹⁵*Ibid*, hlm. 180.

¹⁶*Ibid*, hlm. 181.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Padangsidempuan

1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Padangsidempuan

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998 telah menimbulkan beragam dampak negatif terhadap seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional PT. Bank Susila Bakti (BSB) juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, PT. Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah.¹

¹[Http://Www.Syariahmandiri.Co.Id/Category/Info-Perusahaan/](http://www.Syariahmandiri.Co.Id/Category/Info-Perusahaan/). Diakses Pada Tanggal 10 Juli, Puku 09:45.

PT. Bank Syariah Mandiri merupakan anak perusahaan bank milik pemerintah yang melandaskan operasionalnya pada Al-Quran dan hadis. PT. Bank Syariah Mandiri berasal dari Bank Susila Bakti, sebagai salah satu anak perusahaan di lingkup PT. Bank Mandiri, yang kemudian dikonversikan menjadi bank syariah.

Rencana perubahan PT. Bank Mandiri untuk mengubah Bank Susila Bakti menjadi bank syariah sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri untuk membentuk unit syariah. Sehingga pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Sehingga pada hari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri.²

Setelah beberapa uraian mengenai PT. Bank Syariah Mandiri secara umum. Maka PT. Bank Syariah Mandiri Padangsidimpuan berdiri dan beroperasi pada bulan April 2004 dan diresmikan oleh wakil presiden pada masa itu oleh Bapak Hamzah Haz. PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk Cabang Padangsidimpuan tumbuh menjadi bank yang memadukan dua konsep

²[Http://Danasyariah.Wordpress.Com/2009/07/17/Sejarah-Bank-Syariah-Mandiri/Di](http://Danasyariah.Wordpress.Com/2009/07/17/Sejarah-Bank-Syariah-Mandiri/Di)
Akses Pada Tanggal 10 Juli, Pukul 09:50.

perbankan, yaitu idealisme usaha dan nilai rohani dan perpaduan inilah yang menjadi salah satu nilai lebih dari PT. Bank Syariah Mandiri. PT. Bank Syariah Mandiri hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik.

2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

PT. Bank Syariah Mandiri membuat visi dan misi dalam perusahaan untuk dapat melakukan kegiatan perbankan sesuai dengan target atau tujuan yang akan dicapai. Adapun visi dan misi PT. Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

a. Visi Bank Syariah Mandiri

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri Perbankan Syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, SME, commercial* dan *corporate*.

Bank Syariah Modern: Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi PT. Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Produk-produk pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Padangsidempuan

Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

Tabel IV. I

Produk dan Jasa pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

No.	Jenis Produk	Nama	Akad
1.	Penghimpunan Dana	a. Tabungan BSM	<i>Muḍārabah Muthlaqah</i>
		b. BSM Tabungan Maburr	<i>Muḍārabah Muthlaqah</i>
		c. BSM Tabungan Investa Cendekia	<i>Muḍārabah Muthlaqah</i>
		d. BSM Tabungan Berencana	<i>Muḍārabah Muthlaqah</i>
		e. BSM Tabungan Simpatik	<i>Wadi'ah</i>
		f. TabunganKu	<i>Wadi'ah yad dhamanah</i>
		g. BSM Deposito	<i>Muḍārabah Muthlaqah</i>
		h. BSM Giro	<i>Wadi'ah yad dhamanah</i>
2.	Penyaluran Dana	a. Pembiayaan Rahn Emas BSM	<i>Qard, rahn dan ijārah</i>
		b. Pembiayaan Cicil Emas	<i>Murābahah</i>
		c. Pembiayaan Usaha Mikro Tunas (PUM Tunas)	<i>Murābahah</i>

		d. Pembiayaan Usaha Mikro Madya (PUM-Madya)	<i>Murābahah</i>
		e. Pembiayaan Usaha Mikro Utama (PUM-Utama)	<i>Murābahah</i>
		f. Pembiayaan BSM Alat Kesehatan	<i>Murābahah</i>
		g. Pembiayaan Kepada Pensiunan	<i>Murābahah</i> atau <i>Ijārah</i>
		h. Pembiayaan Griya BSM	<i>Murābahah</i>
		i. BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor	<i>Murābahah</i>
		j. BSM Implan	Untuk karyawan tetap perusahaan
3.	Jasa-jasa Lain	Jasa Layanan:	
		a. BSM Net Banking	Layanan melalui jaringan internet
		b. BSM Mobile Banking	Layanan melalui mobile banking
		c. BSM ATM	Mesin ATM untuk nasabah
		d. BSM Sentra Bayar	Untuk pembayaran tagihan pelanggan
		e. BSM SMS Banking	Layanan berbasis teknologi seluler
		f. BSM Call 14040	Untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan
		g. BSM Card	Sebagai kartu ATM dan kartu debit serta untuk mendapatkan diskon di ratusan merchant
		h. BSM Notifikasi	Untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah melalui sms atau email

	i. BSM Jual Beli Valas	Pertukaran mata uang
	j. BSM Electronic Payroll	Untuk pembayaran gaji
	k. Transfer Uang Tunai	Untuk pengiriman uang tunai
	l. BSM Transfer Lintas Negara Western Union	Untuk pengiriman lintas negara
	Jasa Operasional:	
	a. BSM Kliring	Penagihan warkat dalam satu wilayah kliring
	b. BSM Inkaso	Penagihan warkat dengan berbeda daerah kliring
	c. BSM Intercity Clearing	Penagihan warkat di luar wilayah kliring dengan cepat
	d. BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)	Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara real time
	e. Transfer dalam Kota (LLG)	Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal
	f. BSM Transfer Valas	Transfer valas dari nasabah BSM ke nasabah bank lain baik dalam atau luar negeri
	g. BSM Pajak Online	Bayar pajak melalui bank dan dapat dengan mendebet rekening
	h. BSM Referensi Bank	Surat keterangan yang diterbitkan oleh BSM atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu
	i. BSM Standing Order	Untuk memindahkan dari suatu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang
	j. BSM Payment	Layanan transaksi

		Point	payment point di BSM dapat dilakukan oleh nasabah di setiap outlet atau di ATM
--	--	-------	--

Sumber: www.syariahmandiri.co.id

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan telah menjalankan fungsinya sebagai sebuah bank, yang terdiri dari kegiatan penghimpun dana dari masyarakat yang surplus dan menyalurkan dana melalui pembiayaan kepada masyarakat yang defisit serta menyediakan jasa-jasa lain, sedangkan yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah dalam strategi pelayanan *customer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* yang menggunakan akad *mudārabah Mutlhlaqah*.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Padangsidempuan

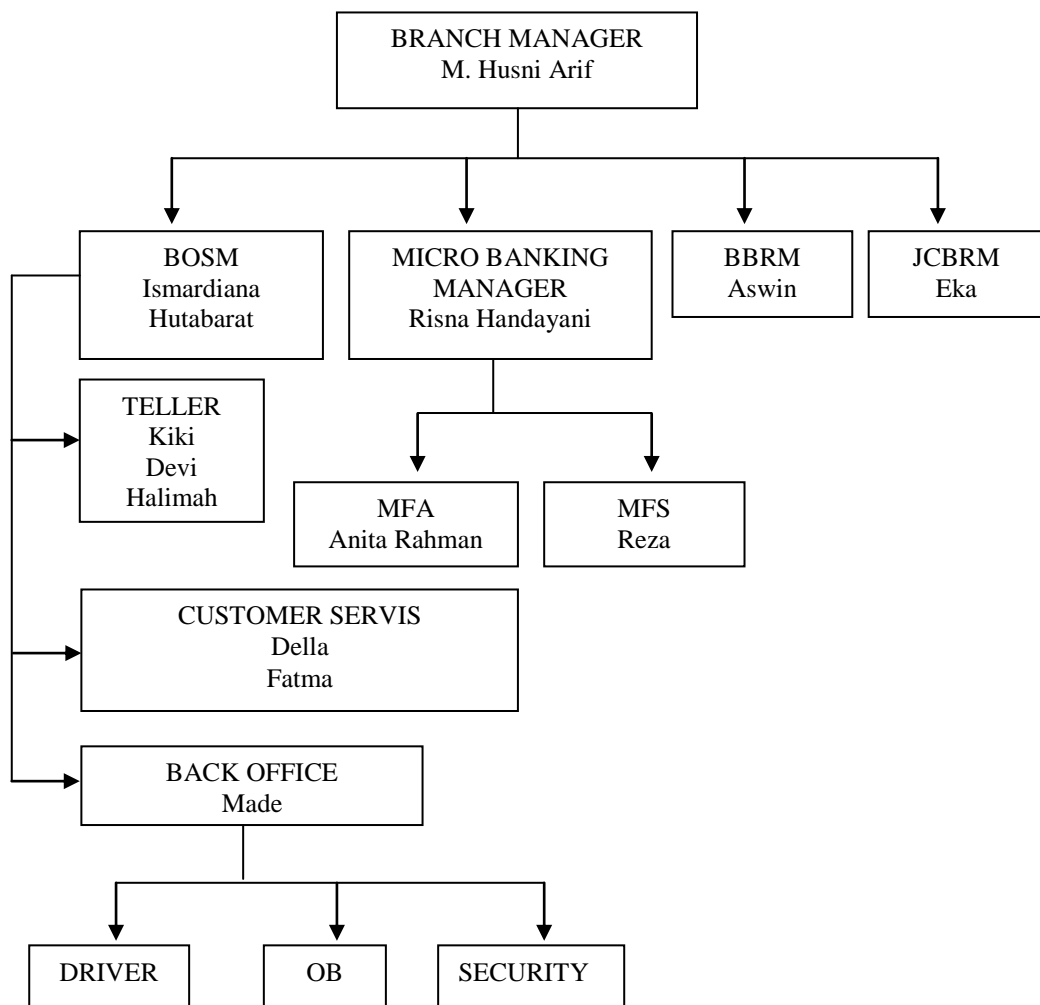
Seperti perusahaan lainnya, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan juga memiliki struktur organisasi yang terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggungjawab.

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggungjawab baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam

mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggung jawab dalam tugas wewenang dalam perusahaan masing-masing bagian. Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

Gambar IV. I



Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri, Kantor Cabang Padangsidempuan

5. Tugas dan tanggung jawab masing-masing bidang

1) Branch Manager

Tugas *Branch Manajer* adalah memimpin, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang Padangsidempuan untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang Padangsidempuan yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Secara garis besar tugas utama *Branch Manager*:

- a. Memastikan tercapainya target bisnis cabang pembantu yang telah ditetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, fee based, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
- b. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan seluruh aktivitas cabang pembantu.
- c. Memasarkan produk *bancassurance* (produk asuransi yang dipasarkan oleh bank), produk investasi dan jasa non-bank lainnya.
- d. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di cabang pembantu.
- e. Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.
- f. Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.

- g. Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Memastikan tindak lanjut hasil audit *intern/ekstern*
- i. Melakukan analisa SWOT secara berkala untuk mengetahui posisi cabang pembantu terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.

2) *Branch Operation & service Manager*

Bertugas memastikan kepatuhan aktivitas operasional cabang terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target bidang operasional cabang sesuai ketetapan cabang induk/kantor pusat.

Adapun tugas utama *Branch Operation & Service Manager*:

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional cabang pembantu dengan efisien dan efektif.
- b. Memastikan dan mengelola transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di kantor cabang pembantu.
- d. Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi, dokumentasi dan kewajiban pelaporan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal/eksternal).
- e. Memastikan ketersediannya dan keamanan dokumen berharga bank, PIN kartu ATM maupun key acces layanan *e-banking* lainnya.
- f. Memastikan dan mengelola fungsi-fungsi administrasi kepegawaian sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu.

g. Memastikan mengelola implementasi KCP dengan baik.

3) *Back Office*

Memenuhi pelayanan operasional, administrasi pembiayaan dan kepegawaian dengan cepat dan benar, serta menyediakan sarana dan prasarana Kantor Cabang Pembantu secara memadai.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Back Office*:

- a. Melaksanakan transaksi transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan Standar Operational Prosedur (SOP) yang berlaku.
- b. Melaksanakan transaksi kliring keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- c. Melaksanakan transaksi inkaso keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan SOP yang berlaku.
- d. Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.
- e. Menjaga kerahasiaan password yang menjadi wewenangnya.
- f. Menggunakan wewenang limit transaksi operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.
- h. Memelihara dokumen pencairan dan dokumen legal dan pembiayaan dengan tertib dan aman.
- i. Memutakhirkan data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan.
- j. Menyediakan informasi data nasabah.

- k. Memenuhi data dan informasi jaminan.
- l. Membebaskan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait.
- m. Menindak lanjuti proses pencairan pembiayaan kepada nasabah.
- n. Melakukan pelaporan kepada BI.
- o. Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan.
- p. Melakukan pengiputan data untuk pelaporan cabang ke kantor pusat.
- q. Menyusun laporan rincian akun-akun tertentu dalam laporan keuangan (*proof sheet*).
- r. Melakukan rekonsiliasi dan penyelesaian posisi open item.
- s. Melakukan administrasi dan pengarsipan terhadap seluruh dokumen terkait pelaporan.

4) *Teller*

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan atau penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan bank.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Teller*:

- a. Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan *standar operational prosedur (SOP)*.
- b. Mengelola saldo kas *teller* sesuai limit yang ditentukan.
- c. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *speciment* tanda tangan.
- d. Melakukan *cash count* akhir hari.

- e. Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- f. Menyediakan laporan transaksi harian.

5) *Customer Service*

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai ketentuan dan standar pelayanan.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Customer Service*:

- a. Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d. Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- e. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
- f. Menginput data *customer* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.
- g. Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Menyampaikan dokumen berharga bank dan kartu ATM kepada nasabah.
- i. Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.
- j. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- k. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa bank di cabang pembantu.

6) *Micro Financing Sales*

Micro Financing Sales mempunyai tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan yaitu:

- a. Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk warung mikro kepada calon nasabah mikro.
- b. Memastikan adanya pengajuan BI Cheking untuk verifikasi profil calon nasabah.
- c. Memastikan adanya *filtering atau scoring* terhadap data dan informasi yang diperoleh dari nasabah.
- d. Memastikan adanya Surat Penegasan Persetujuan Pembiayaan Mikro (SP3M) untuk persetujuan permohonan pembiayaan nasabah.
- e. Memastikan adanya Surat Penolakan Permohonan Pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan.
- f. Memastikan surat peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan.
- g. Memastikan hasil penagihan terhadap nasabah yang jatuh tempo pembiayaan angsuran dan tergolong *collection* satu dan dua.
- h. Mengoptimalkan hubungan antara bank dengan nasabah.

7) JCBRM

Tercapainya pelaksanaan kegiatan administrasi pendanaan dan pembiayaan. Adapun tugas dan tanggung jawab JCBRM:

- a. Memastikan kelengkapan pelaksanaan penanda tangan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.

- b. Mendokumentasikan *current file*.
- c. Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.
- d. Membuat pengajuan Bank *Indonesia/Bank/trade cheking*.
- e. Memantau pemenuhan dokumen TBO.
- f. Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- g. Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern maupun ekstern.
- h. Menyusun laporan portofolio dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang pembantu.
- i. Memelihara data profil nasabah pendanaan.
- j. Menyusun laporan pencapaian target *Branch Manager* cabang pembantu.

8) *Micro Banking Manager*

Merealisasikan target pembiayaan, pendanaan, dan *fee based income* yang di distribusikan oleh *Branch Manager* cabang pembantu.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Micro Banking Manager*:

- a. Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif.
- b. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan mikro.
- c. Menindak lanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk NAP.
- d. Memastikan persetujuan atau penolakan pembiayaan yang diajukan.

- e. Menindak lanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah mikro.
 - f. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan mikro.
 - g. Melaksanakan pengawasan terhadap seluruh nasabah yang di kelola agar kolektibilitas mikro lancar.
 - h. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah.
 - i. Meningkatkan *business relation* antara bank dengan nasabah sesuai dengan target yang ditetapkan.
 - j. Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai kelolaan.
- 9) Adminstrasi Pembiayaan Mikro

Pelaksana administrasi pembiayaan mikro bertanggung jawab atas terselenggaranya administrasi mulai dari permohonan pembiayaan, pencairan pembiayaan, angsuran hingga pelunasan pembiayaan. Disamping itu juga bertanggung jawab terhadap penyimpanan dokumen, serta pembuatan dan penyampaian pelaporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.

Secara garis besar tugas utama Administrasi Pembiayaan:

- a. Proyeksi arus kas masuk dan arus kas keluar untuk mengetahui volume pembiayaan cabang sehingga kita bisa melihat perkembangan target pembiayaan cabang. Arus kas masuk berdasarkan data-data dari nilai pencairan yang diberikan kepada nasabah. Arus kas keluar

berdasarkan proyeksi seberapa besar pembiayaan yang diberikan oleh marketing kepada nasabah setiap bulan.

- b. Input BI-cheking untuk mengetahui nasabah pernah mendapat fasilitas pinjaman di bank lain serta mengetahui fasilitas pinjaman tersebut bermasalah atau tidak.
- c. Report past due melaporkan data-data angsuran nasabah yang menunggak kepihak marketing setiap hari.
- d. Input sistem informasi debitur yang merupakan laporan yang berisi informasi lengkap mengenai keadaan debitur.

10) Security

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar jam operasional.

Adapun tugas dan tanggung jawab *Security*:

- a. Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.
- b. Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
- c. Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional.
- d. Memastikan pertukaran shift juga berjalan dengan lancar.
- e. Mengadministrasikan penggunaan kendaraan kantor dan surat izin karyawan yang bertugas keluar kantor.
- f. Mengadministrasikan seluruh mutasi kegiatan selama penjagaan.

- g. Menjaga, merawat, dan mengoperasikan mesin genset, termasuk memastikan ketersediaannya BBM.
- h. Memastikan penggunaan listrik diluar jam operasional secara efektif dan efisien.
- i. Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman, dan di parkir dengan tertib.

11). *Office Boy*

Adapun tugas utama *Office Boy*:

- a. Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
- b. Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor.
- c. Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik.
- d. Menjawab telepon masuk pada meja operator dengan benar.
- e. Mengoperasikan mesin fotocopy dan membantu mendokumentasikan *file* pembiayaan dengan baik.

12). *Driver*

Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik, adapun tugas dan tanggung jawab driver:

- a. Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, aman, dan layak jalan.
- b. Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar.
- c. Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil.

- d. Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat waktu.
- e. Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapat izin dari pejabat yang berwenang.
- f. Memastikan perjalanan ke luar kota sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.

B. Strategi Pelayanan *Customer Service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan Dalam Produk Tabungan *Mabrur*.

Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang didapatkan. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila perusahaan itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Selain itu perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang menyediakan produk seperti produk tabungan *mabrur* atau jasa serta kualitas pelayanan. Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu bertahan sebagai nasabah dan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru untuk membuka tabungan *mabrur*.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan citra perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus

meningkat. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik. Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar.

Customer service berarti petugas yang siap melayani nasabah berupa keluhan atau masalah yang dihadapi calon nasabah yang datang untuk membuka rekening baru dalam tabungan *mabrur*.

Dalam wawancara yang pernah dilakukan peneliti bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan *customer service* harus sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan.

Strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan oleh *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* yaitu:³

1. Bersikap ramah

Setiap karyawan *customer service* harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain.

³Wawancara Dengan Ibu Ismardiana Hutabarat BOSM Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan Desember 2018.

2. Komunikatif

Customer service harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan pada bidang *customer service* berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman.

3. Name tag yang selalu diperlihatkan

Ada bagian ini merupakan hal yang kecil namun dampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Tujuan seorang *customer service* memperlihatkan kartu identitas berupa tag name agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif, maka nasabah bisa melaporkan karyawan *customer service* tersebut untuk mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri.

Selain ketiga strategi dasar tersebut ada tujuh strategi utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan diantaranya adalah:⁴

⁴Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan Oktober 2018

1. *Competence* (kompetensi): setiap karyawan *customer service* dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker.
2. *Trusted & trust* (percaya dan dipercaya): mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus *up to date* sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi pembukaan tabungan *mabrur*.
3. *Honesty* (kejujuran): perilaku yang harus ditanamkan oleh semua karyawan perusahaan dan diaplikasikan dunia pekerjaan. Pada bank syariah mandiri mengharamkan *FRAUD* atau korupsi yang dilakukan oleh karyawan.
4. *Contribution* (kontribusi): memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal.
5. *Service excellent* (pelayanan prima): memberikan pelayan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah .
6. *Social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan): memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga menimbulkan kemajuan keseluruhan staff dan sosial.

7. *Innovation* (perubahan): mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan dari nasabah.

C. Upaya Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur PT. Bank Kantor Cabang Padangsidimpuan*.

Customer service memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. *Customer service* itu ibarat wajah terdepan atau gerbang awal sebuah bank. Dengan ini *customer service* harus menunjukkan pelayanan yang benar-benar menjadi andalan perusahaan tersebut.

Setiap strategi yang dirumuskan oleh perusahaan tidak akan berjalan jika hanya sebatas sebuah pemikiran dan *planning*, disini peneliti ingin menjabarkan tentang bentuk upaya yang dilakukan oleh karyawan *customer service*.

Wawancara yang pernah peneliti ajukan menghasilkan beberapa point bentuk upaya, diantaranya:⁵

1. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh *customer service*.
2. *Cross selling* (penjualan silang): konsep *cross selling* pada dasarnya merupakan salah satu seni penjualan yang sangat menarik. Sebab dengan teknik ini, memungkinkan terjadinya penjualan kembali setelah sebelumnya sudah terjadi di penjualan yang

⁵Wawancara Dengan Ibu Ismardiana Hutabarat BOSM Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan Desember 2018.

pertama. Karyawan *customer service* haruslah menguasai seluruh produk-produk perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan terkhusus dalam tabungan *mabrur* karena produk tabungan *mabrur* ini sangatlah banyak peminatnya guna menjalankan *cross selling* kepada nasabah yang datang ke meja *customer service*.

3. *Roll play*: bentuk evaluasi yang bertujuan meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah mulai mengucapkan salam, menyapa, berbicara, mengenalkan produk-produk PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan.

D. Tabungan *Mabrur* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan

1. Mekanisme tabungan *mabrur*

Tabungan *mabrur* adalah salah satu produk pendanaan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Dengan setoran awal yang ringan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudārabah mutlaqah*, dimana mekanisme tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan diawali dengan membuka rekening tabungan *mabrur*, kemudian berlanjut dengan setoran tunai ataupun nontunai hingga tabungan *mabrur* telah mencapai jumlah sesuai yang ditetapkan Kementerian Agama RI (sebesar Rp 25.100.000,-) untuk pendaftaran haji. Setelah saldo pada

buku tabungan nasabah telah mencukupi, calon jamaah haji (CJH) mendatangi PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Padangsidempuan dengan melengkapi persyaratan haji sehingga Calon Jamaah Haji mendapat nomor validasi dan menerima cetak bukti setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Kemudian calon haji segera mendaftarkan diri ke Kantor Kementerian Agama. Namun jika didapati nasabah meninggal dunia atau mengundurkan diri dapat dilakukan pembatalan haji beserta pengembalian setoran awal hingga pelunasannya.⁶

1) Pembukaan rekening tabungan *mabrur*

Sebelum *customer service* memandu untuk melakukan pembukaan rekening tabungan *mabrur*, maka *customer service* akan memberikan penjelasan mengenai syarat umum pembukaan tabungan *mabrur*, misalnya untuk setoran awal, saldo minimum, minimum jumlah setoran, ketentuan untuk pendaftaran haji dan lain sebagainya sesuai ketentuan yang berlaku. Proses pembukaan rekening tabungan *mabrur* tidak jauh berbeda dengan pembukaan rekening tabungan lainnya.

2) Pendaftaran haji dan pembayaran setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)

Pendaftaran haji dilakukan di Kantor Kementerian Agama kabupaten/kota domisili calon haji yang sesuai dengan KTP. Pada

⁶Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan Oktober 2018

saat pendaftaran, nasabah yang bersangkutan harus melakukan pendaftarannya sendiri guna pengambilan foto dan sidik jari. Untuk membuka tabungan *mabrur* nasabah melakukan pembukaan rekening dengan setoran awal sebesar Rp 100.000,-. Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-. Saldo minimal untuk didaftarkan ke siskohat adalah Rp 25.100.000,- atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama.

Setelah tabungan *mabrur* telah mencapai nominal yang dipersyaratkan oleh Kementerian Agama RI untuk mendaftarkan haji. Dengan persetujuan nasabah, maka nasabah penabung akan mendaftarkan pada siskohat (Sisitem Komputerisasi Haji Terpadu) agar mendapatkan nomor porsi haji.

3) Biaya Pelunasan Penyelenggaraan Haji (BPIH)

Untuk calon jamaah haji yang sudah terdaftar dalam masa tunggu yang ditujukan oleh Kementerian Agama, mereka dapat melakukan pelunasan BPIH. Besar jumlah setoran pelunasan adalah ketentuan dari kemenag dan dilakukan dengan cara pemindah bukuan atau tidak boleh dilakukan pembayaran secara tunai.

4) Pembatalan Haji

Calon Jamaah haji dinyatakan batal mendaftar ibadah haji apabila dia meninggal ataupun mengundurkan diri dikarenakan alasan kesehatan atau alasan lainnya.

5) Penutupan Rekening Tabungan *Mabrur*

Penutupan rekening tabungan *mabrur* hanya dapat dilakukan untuk keperluan pendaftaran haji dan dapat ditutup rekeningnya setelah nasabah selesai menunaikan ibadah haji. Penutupan tabungan *mabrur* karena meninggal dunia dikenakan biaya penutupan sebesar Rp 25.000. Sedangkan penutupan rekening untuk pelunasan Biaya Pemberangkatan Ibadah Haji (BPIH) tidak dikenakan biaya.

2. Implementasi Akad *Mudārabah Muthlaqah* dalam Tabungan *Mabrur*

Tabungan *mabrur* salah satu produk PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan sebagai penghimpunan dana (*Funding*). Tabungan *mabrur* adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah dengan perjanjian akad berdasarkan prinsip syariah akad *mudārabah muthlaqah*. Adapun ketentuan umum tabungan *mabrur* yaitu:⁷

1. Produk tabungan *mabrur* menggunakan akad *mudārabah mutlaqah*.
2. Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).
3. Untuk membuka tabungan *mabrur* nasabah melakukan pembukaan rekening dengan setoran awal sebesar Rp 100. 000,-
4. Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-
5. Saldo minimal untuk didaftarkan ke siskohat adalah Rp 25.100.000,- atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama.

⁷ Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan Oktober 2018

6. Biaya penutupan rekening karena batal sebesar Rp 25. 000.

E. Analisis

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan, peneliti mencoba membuat analisis mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* yaitu dengan cara melakukan tiga strategi pelayanan yang mendasar yaitu bersikap ramah, komunikatif, *name tag* yang selalu diperlihatkan dan tujuh strategi utama pelayanan *customer service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan yaitu *competence* (kompetensi) yaitu setiap karyawan *customer service* dituntut untuk meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker, *trusted & trust* (percaya dan dipercaya) yaitu mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus *up to date* sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi pembukaan tabungan *mabrur*, *honesty* (kejujuran) yaitu perilaku yang harus ditanamkan oleh semua karyawan perusahaan dan diaplikasikan dunia pekerjaan. Pada bank syariah mandiri mengharamkan *FRAUD* atau korupsi yang dilakukan oleh karyawan, *contribution* (kontribusi) yaitu memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal, *service excellent* (pelayanan prima) yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk

melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah, *social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan) yaitu memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan kerja sehingga menimbulkan kemajuan keseluruhan staff dan social, *Innovation* (perubahan) mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan dari nasabah. Selain strategi ada juga bentuk upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Kantor Cabang Padangsidempuan yaitu melakukan yang pertama yaitu *Cross selling* (penjualan silang): konsep *cross selling* pada dasarnya merupakan salah satu seni berjualan yang sangat menarik. Sebab dengan teknik ini, memungkinkan terjadinya penjualan kembali setelah sebelumnya sudah terjadi di penjualan yang pertama. Karyawan *customer service* haruslah menguasai seluruh produk-produk perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan terkhusus dalam tabungan *mabrur* karena produk tabungan *mabrur* ini sangatlah banyak peminatnya guna menjalankan *cross selling* kepada nasabah yang datang ke meja *customer service*. Kedua *Roll play*: bentuk evaluasi yang bertujuan meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah mulai mengucapkan salam, menyapa, berbicara, mengenalkan produk-produk PT., memberikan pelayanan yang baik pada nasabah, dan melakukan *roll play*, setelah terlaksana dengan baik pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah maka jumlah nasabah dalam

produk tabungan *mabrur* akan meningkat dan mendapat penilaian yang positif dari nasabah. Sehingga nasabah yang sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, maka nasabah tersebut akan memberitahukan kepada masyarakat atau lingkungannya bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Kantor Cabang Padangsidempuan khususnya *customer service*. Maka oleh karena itu masyarakat akan tertarik membuka tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Kantor Cabang Padangsidempuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil pengamatan penelitian, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Namun secara garis besar kesimpulan yang dapat peneliti paparkan, antara lain:

1. Strategi *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas di bagian *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli lingkungan dan yang terakhir inovasi.
2. Adapun bentuk upaya yang dilakukan oleh *customer service* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* adalah pertama memberikan pelayanan yang baik, kedua melakukan *cross selling* kepada nasabah, ketiga evaluasi berupa *roll play* yang dilakukan dengan nasabah percobaan oleh sejumlah karyawan lainnya,

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, yakni:

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang ramai.
2. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Adiwarwan A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Amiruddin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo, 2008.

Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: PT. Kencana, 2008.

Burhan Bungin, *Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*.

Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.

Djaslim Buchori Dan Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.

Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan: Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik*, Penerjemah: Anton Adiwitoyo, Tangerang: Binarupa Askara, 2011.

Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2005.

Fred R. David, *Strategic Manajemen*, Diterjemahkan Oleh Dono Sunardi "Manajemen Strategi", Jakarta: Salemba Empat 2009.

- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Heri Sudarso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Herry Susanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Hery, *Pengendalian Akuntansi Dan Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2004.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo, 2008.
- _____, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- _____, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajagrafindo, 2014.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Pustaka Media, 2005.
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graham Ilmu, 2010.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Sukardi, *Metodologi Pendekatan Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Triton, PSSS .B, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: Tugu Publisher, 2007.

Sumber Lain

<http://danasyariah.wordpress.com/2009/07/17/sejarah-bank-syariah-mandiri/di>
akses pada tanggal 10 Juli, pukul 09:50.

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/>. Diakses pada tanggal
10 Juli, puku 09:45.

Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di PT. Bank Syariah
Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan Pada Tanggal 15 Agustus 2018,
Jam 15:50

Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di PT. Bank Syariah
Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan oktober 2018

Wawancara Dengan Ibu Ismardiana Hutabarat BOSM Di PT. Bank Syariah
Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan Desember 2018.

Daftar Riwayat Hidup

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Linda Rambe
Nama Panggilan : Linda
Nim : 1440100142
Tempat/Tanggal Lahir : Simataniari, 13 Juni 1995
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln Merdeka (Eks Sudirman) Sadabuan
Email : Lindarambe007@Gmail.Com
Nomor *Handphone* : 0822-4347-9495
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia

II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2002-2008 : SD NEGERI 200112 PAYANGGAR
Tahun 2008-2011 : SMP NEGERI 4 PADANGSIDIMPUAN
Tahun 2011-2014 : SMK NEGERI 1 PADANGSIDIMPUAN

III. PRESTASI AKADEMIK

IPK :
Karya Tulis Ilmiah : Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan

IV. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Sobar Rambe
Ibu : Sarni Ritonga
Agama Ayah : Islam
Ibu : Islam
Alamat Ayah : Jln Merdeka (Eks Sudirman) Sadabuan
Ibu : Jln Merdeka (Eks Sudirman) Sadabuan
Pekerjaan Ayah : wiraswasta
Ibu : wiraswasta

24 Mei 2018
No.20/687-3/056

PT. Bank Syariah Mandiri
Cabang Padangsidimpuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No. 130A
Padangsidimpuan 22717
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103
www.syariahamandiri.co.id

Kepada
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl T. Rizal Nurdin Km, 4.5 Sihitang
Padangsidimpuan

Up. Yth. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI.,M.Si / Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET) DI BSM KC PADANGSIDIMPUAN**

Ref : - Surat IAIN Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
No.B-343/In.14/G/TL.00/4/2018 Tanggal 30 April 2018 Perihal Mohon Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran IAIN Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta mendapat taufiq dan hidayah Allah SWT.

Sesuai perihal dan referensi di atas, dengan ini kami menyetujui untuk melaksanakan Penelitian / Riset di BSM Cabang Padangsidimpuan, dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1	Linda Rambe	1440100142	Perbankan Syariah	" Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrud di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan "

Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

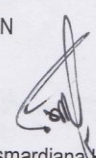
1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip – prinsip kerahasiaan bank
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/menyalinnya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (fotocopy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi
5. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PADANGSIDIMPUAN


Rusni Arief
Branch Manager


Ismardiana Hutabarat
BOSM

27 November 2018
No. 20/3120-3/RO I

Kepada,
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. T. Rizal Nudin Km. 4.5 Sihitang
Padangsidimpuan

mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Region 1 / Sumatera 1
Jl. A. Yani No.100 Lt.IV
Medan-20111
Telp. (061) 4534466 (Hunting)
Fax. (061) 4534456
www.syariahamandiri.co.id

Up. Yth. Bapak Abdul Nasser Hasibuan

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sbb :

No	Nama	Universitas/ Jurusan	NIDN/NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Linda Rambe	Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan	1440100142	Strategi Pelayanan Customer Service dalam upaya meningkatkan Jumlah Nasabah tabungan mabrur di bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan	KC Padangsidimpuan

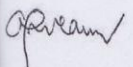
Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

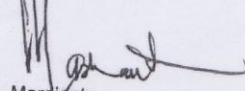
1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi S.1-S.2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (*photocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama ± 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
REGION 1/SUMATERA 1


Ahmad Zailani
Regional Head


Mardianto
RBS Manager

PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang betanda tangan dibawah ini, menyatakan bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

NAMA : LINDA RAMBE

NIM : 1440100142

JUDUL : **Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan**

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berakibatkan negatif terhadap saya, sehingga jawaban yang akan saya berikan adalah sebenarnya dan dirahasiakan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Yang membuat pernyataan,



Della Silvia

(Customer Service) dempuan

PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang betanda tangan dibawah ini, menyatakan bersedia berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

NAMA : LINDA RAMBE

NIM : 1440100142

JUDUL : **Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan**

Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan

Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berakibatkan negatif terhadap saya, sehingga jawaban yang akan saya berikan adalah sebenarnya dan dirahasiakan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Yang membuat pernyataan,



ISMARDIANA HUTABARAT
BOSM

Pedoman Wawancara

1. Apa saja produk-produk yang terdapat di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan?
2. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh seorang *customer service* dalam menjual produk-produk bank khususnya dalam produk tabungan *mabrur* ?
3. Lalu sebagai *customer service* yang selalu berhadapan dengan nasabah secara langsung adakah hambatan tersendiri dalam melakukan penjualan produk tabungan *mabrur* ?
4. Selain dari hal strategi marketing mix, adakah strategi lain seorang *customer service* sebagai upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah?
5. Bagaimana prosedur pembukaan rekening pembukaan tabungan *mabrur* ?
6. Apakah keunggulan produk tabungan *mabrur* mandiri sehingga masyarakat/ nasabah memilih untuk membuka tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan?
7. Untuk pelayanan customer service tersendiri, apakah ada hal-hal khusus ? misalnya standar pelayanan bank syariah mandiri untuk fronfliner ?
8. Bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan ?
9. Untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT. Bank syariah mandiri kantor cabang padangsidempuan, apa saja upaya yang dilakukan ?

Hasil Wawancara

Wawancara dengan : Ibu Della Silvia *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Padangsidempuan

Hari, tanggal : jumat, oktober 2018

Waktu : Pukul 16.30 WIB

➤ Pertanyaan: Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh seorang *customer service* dalam menjual produk-produk bank khususnya dalam produk tabungan *mabrur*?

Jawaban: Strategi pelayanan yang digunakan *customer service* yaitu Bersikap ramah setiap melayani nasabahnya, komunikatif saat menjelaskan produk-produk bank syariah mandiri dan menangani keluhan yang dialami nasabah, name tag yang selalu diperlihatkan mencerminkan suatu kerapihan dalam berpakaian. *customer service* melakukan penjualan masih di dalam kantor karena *customer service* itu bagian dari *frontliner*, begitu juga dengan penjualan produk tabungan *mabrur* sama seperti penjualan produk-produk bank.

➤ Pertanyaan: Lalu sebagai CS yang selalu berhadapan dengan nasabah secara langsung, adakah hambatan tersendiri dalam melakukan penjualan produk tabungan *mabrur*?

Bagaimana cara seorang CS dalam mengatasi hambatan itu?

Jawab: dalam menjual produk tabungan *mabrur customer service*, sejauh ini belum mendapatkan hambatan akan tetapi pada saat kita ditolak dalam mempromosikan produk bank. Lalu kita sebisa mungkin meyakinkan nasabah kalau nasabah memang akan mendapatkan keuntungan dan segala fasilitas yang sudah di tawarkan apabila membuka tabungan *mabrur* contohnya. Petugas *customer service* juga harus mempunyai kesabaran hati dan paham mengenai konsep bank syariah, karena walaupun penduduk Indonesia 85% umat muslim namun belum semuanya memahami konsep operasional bank syariah

➤ Pertanyaan: Selain dari hal strategi marketing mix, adakah strategi lain seorang CS sebagai upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Jawaban: Ya ada pastinya. Pertama dari hal penampilan. Karena seorang CS itu berada di pelayanan maka penampilan adalah hal yang terpenting. *Frontliner* harus rapi, memakai seragam yang telah ditentukan, lalu ber make up namun tidak terlalu mencolok. Dari segi sikap pun juga harus diperhatikan. Kalau pelayanan kita bagus maka nasabah pun akan puas dan akan mempercayakan kita dan apabila nasabah telah puas terhadap pelayanan dan percaya terhadap bank, maka jumlah nasabah akan meningkat.

➤ bagaimana prosedur pembukaan rekening pembukaan tabungan *mabrur* ?

Jawaban : yang pertama harus memenuhi syarat yaitu membawa ktp/ npwp setelah itu akan di mulai dalam pembukaan rekening yang dimana akan mengisi formulir pembukaan rekening. Sama seperti pembukaan tabungan pada umumnya.

➤ Apa keunggulan produk tabungan *mabrur* di PT. bank syariah mandiri sehingga masyarakat/ nasabah memilih untuk membuka tabungan mabrur di bank syariah mandiri?

Jawaban : dalam pembukaan tabungan mabrur akan di mulai dengan setoran awalnya Rp 100.000,- dan apabila tabungan nasabah mencapai Rp 5000 000,- keatas maka nasabah akan mendapatkan bonus Cuma-Cuma yaitu asuransi jiwa dan mendapatkan pasilitas AYO BERHAJI AMAN DAN TERANCANA

Padangsidempuan, oktober 2018


mandiri
syariah
KC Padangsidempuan
DELLA SILVIA
CUSTOMER SERVICE

Lampiran

DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara Dengan Ibu Della Silvia *Customer Service* Di PT. Bank Syariah Mandii





Lampiran II

DOKUMENTASI WAWANCARA

Wawancara Dengan Ibu Ismardiana Hutabarat Bosm Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan.H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-125 /In.14/G.6a./PP.00.9/04/2018
Mempunyai : -
Materi : *Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi*

13 April 2018

Bapak/Ibu:
Muhammad Isa, S.T., M.M
Zulaika Matondang, M.Si

Tempat.

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkaji
Materi Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Linda Rambe
NPM : 14 401 00142
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan
Jumlah Nasabah Tabungan Mabur Di Bank Syariah Mandiri Kantor
Cabang Padangsidimpuan.**

Oleh karena itu, kami akan mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi pembimbing I dan Pembimbing II
dalam penelitian penulisan skripsi mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Mengetahui:

Mengetahui:

H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan,

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing I

Muhammad Isa, S. T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing II

Zulaika Matondang, M.Si