

**PERAN *CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY*
DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI
BANK SUMUT SYARIAH KC PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**SEPHIA FADILIA
NIM : 20 401 00033**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**PERAN *CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY* DALAM
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI BANK
SUMUT SYARIAH KC PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu perbankan Syariah*

Oleh

SEPHIA FADILIA

NIM. 20 401 00033

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**PERAN *CUSTOMER IN SERVICE DELIVERY* DALAM
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH DI BANK
SUMUT SYARIAH KC PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

SEPHIA FADILIA
NIM. 20 401 00033

PEMBIMBING I



Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

PEMBIMBING II



M. Yarham, M.H
NIP. 19921009 202012 1 003

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal : Lampiran Skripsi
An. Sephia Fadilia
Lampiran : Eksemplar

Padangsidempuan, 20 Nov 2024

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan
di-
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Sephia Fadilia yang berjudul “ **Peran Customer In Service Delivery Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan**”, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I,



Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 198303172018012001

PEMBIMBING II,



M. Yayham, M.H
NIP. 199210092020121003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sephia Fadilia

NIM : 20 401 00033

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : **Peran Customer In Service Delivery Dalam Peningkatan**

Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan.

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 UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 20 November 2024

Saya yang Menyatakan,




Sephia Fadilia
NIM. 20 401 00033

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sephia Fadilia
NIM : 20 401 00033
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Peran Customer In Service Delivery Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan**".

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal : 20 November 2024
Saya yang Menyatakan,


Sephia Fadilia
NIM. 20 401 00033



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Sephia Fadilia
NIM : 20 401 00033
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan

Ketua

Dra. Hj. Replita, M.Si.
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Nofinawati, M.A.
NIDN. 2016118202

Anggota

Dra. Hj. Replita, M.Si.
NIDN. 2026056902

Nofinawati, M.A.
NIDN. 2016118202

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIDN. 2017038301

M. Yarham, M.H
NIDN. 2009109202

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 12 Desember 2024
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 80 (A)
Indeks Predikat Kumulatif : 3.51
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan
Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC
Padangsidempuan
Nama : Sephia Fadilia
NIM : 20 401 00033

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

Padangsidempuan, 31 Desember 2024
Dekan,



[Signature]
Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HI., M. Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

NAMA : SEPHIA FADILIA
NIM : 20 401 00033
Judul Skripsi : **Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan**

Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan dalam meningkatkan jumlah nasabah telah menerapkan berbagai strategi, namun masih ada beberapa nasabah yang tanpa disadari merasa kurang puas dengan pelayanan karyawan pada bidang *Customer In Service Delivery* yaitu pada *Customer Service* dan teller, ditambah lagi dengan adanya target penambahan jumlah 1000 nasabah untuk setiap tahunnya, pada tahun 2020-2021 penambahan jumlah nasabah tidak mencapai target dimana hanya mencapai 901 nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Customer In Service Delivery* dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana subjek penelitian terdiri dari satu *customer service*, satu teller, dan lima nasabah. Data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Customer In Service Delivery*, yang terdiri dari *customer service* dan teller, sangat penting dalam peningkatan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat loyalitas. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti waktu antrian yang terlalu lama dan kurangnya keramahan dari karyawan dalam memberikan pelayanan. Perbaikan pada dua aspek ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun pelayanan yang baik telah meningkatkan jumlah nasabah, masih ada ruang untuk perbaikan agar target penambahan nasabah dapat tercapai dengan lebih maksimal.

Kata Kunci: *Customer In Service Delivery*, Nasabah, Peran.

ABSTRACT

Name : SEPHIA FADILIA
Reg. Number : 20 401 00033
Thesis Title : **The Role of *Customer In Service Delivery* In Improvement Number of Customers at Bank Sumut Syariah Branch Office Padangsidimpuan**

Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan branch office in increasing the number of customers has implemented various strategies, but there are still some customers who unconsciously feel dissatisfied with employee services in the field of *Customer In Service Delivery*, namely in *Customer Service* and tellers, coupled with the target of increasing the number of customers by 1000 for each year, in 2020-2021 the increase in the number of customers does not reach the target where it only reached 901 customers. This study aims to analyze the role of *Customer In Service Delivery* in increasing the number of customers at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch Office. The method used is qualitative research with a descriptive approach, where the research subjects consist of one *customer service*, one teller, and five customers. The data used includes primary and secondary data, which are collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that the role of *Customer In Service Delivery*, consisting of *customer service* and teller, is very important in increasing the number of customers at Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan Branch Office. Good service can increase customer satisfaction and strengthen loyalty. However, there are several aspects that need to be improved, such as too long queue times and lack of friendliness from employees in providing services. Improvements in these two aspects are very important to improve overall customer satisfaction. Thus, even though good service has increased the number of customers, there is still room for improvement so that the target of adding customers can be achieved more optimally.

Keywords: *Customer In Service Delivery, Customer, Role.*

ملخص البحث

الاسم	: سيفيا فاضلية
رقم التسجيل	: ٢٠٤٠١٠٠٠٣٣
عنوان البحث	: دور العميل في تقديم الخدمة في زيادة عدد العملاء في المكتب الفرعي لبنك سوموت سياريا بادانجسيديمبوان

قام مكتب فرع بنك سوموت سياريا بادانجسيديمبوان في زيادة عدد العملاء بتنفيذ استراتيجيات مختلفة، ولكن لا يزال هناك بعض العملاء غير الراضين عن غير قصد عن خدمات الموظفين في مجال تقديم خدمة العملاء في تقديم الخدمة، وبالتحديد في خدمة العملاء والصرافين، إلى جانب هدف زيادة عدد ١٠٠٠ عميل لكل عام، في عام ٢٠٢٠-٢٠٢١ لم يصل العدد الإضافي للعملاء إلى الهدف الذي وصل إلى ٩٠١ عميل فقط. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور خدمة العملاء في تقديم الخدمة في زيادة عدد العملاء في مكتب فرع بنك سوموت سياريا بادانجسيديمبوان. المنهج المستخدم هو البحث الكيفي ذو المنهج الوصفي، حيث يتكون موضوع البحث من خدمة عميل واحد وصراف واحد وخمسة عملاء. وتشمل البيانات المستخدمة البيانات الأولية والثانوية التي تم جمعها من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. أظهرت النتائج أن دور العميل في تقديم الخدمة، والذي يتكون من خدمة العملاء والصراف، مهم جداً في زيادة عدد العملاء في مكتب فرع بنك سوموت سياريا بادانجسيديمبوان. يمكن أن تؤدي الخدمة الجيدة إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم. ومع ذلك، هناك العديد من الجوانب التي تحتاج إلى التحسين، مثل أوقات الانتظار الطويلة للغاية وعدم ود الموظفين في تقديم الخدمات. التحسينات في هذين الجانبين مهمة للغاية لزيادة رضا العملاء بشكل عام. وبالتالي، على الرغم من أن الخدمة الجيدة قد زادت من عدد العملاء، إلا أنه لا يزال هناك مجال للتحسين حتى يمكن تحقيق هدف العملاء الإضافيين على النحو الأمثل.

الكلمات المفتاحية دور العميل في تقديم الخدمة، العميل، دور العميل.

KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah*, peneliti panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Rasulullah Muhammad *Shallallahu Alaihi Wassallam* sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: **“Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyangang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
4. Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd. selaku pembimbing I dan Bapak M.Yarham, M.H. selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Instansi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan terima kasih atas telah memberikan izin untuk meneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan

kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak/ Ibu dosen beserta staff lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
8. Penghargaan teristimewa kepada cinta pertama dan sosok yang menginspirasi penulis yaitu Ayahanda Sarjono tercinta. Terima kasih atas setiap tetes keringat yang telah tumpah dalam setiap langkah yang tiada hentinya memberikan motivasi, perhatian, kasih sayang, serta dukungan dari segi finansial sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi hingga akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dan Pintu surgaku sosok yang penulis jadikan panutan yaitu Ibunda Musniati tercinta. Terima kasih atas setiap semangat, ridho, perhatian, kasih sayang dan do'a yang selalu terselip disetiap sholatnya demi keberhasilan penulis dalam mengenyam pendidikan sampai menjadi sarjana.
9. Kepada adik tersayang saya, Syafa Ayu Ananda dan Sidqia Okta Al-Zajira. yang turut menyemangati dan memberikan perhatian serta do'a nya, tanpa kalian juga peneliti tidak mungkin bisa mengerjakan skripsi ini, serta seluruh keluarga besar tercinta, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini, semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Terima kasih kepada teman-teman baik yaitu Nisa Amelita, Fatima Aprilliani, Annisa Afrildayani Nasution, Meilani Putri Ambati, Holila Dimiyanti

Simbolon, Samria Hasibuan, Riska Adelia HRP, Yusniati HSB, Fifi Wahyuni, dan Wita Anggraini. Terima kasih telah menjadi rekan terbaik disaat suka maupun duka, senang maupun sedih, dan kecewa maupun bahagia. Terima kasih atas banyaknya kontribusi yang membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi, senantiasa memberikan semangat, dukungan, arahan, saran, dan motivasi yang selalu menguatkan satu sama lain.

11. Serta Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah khususnya ruangan Perbankan Syariah-2, mahasiswa angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga selesai.
12. Dan yang terakhir kepada perempuan yang sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis skripsi yaitu diri saya sendiri, Sephia Fadilia, seorang anak pertama perempuan usia 22 tahun. Terima kasih telah hadir di dunia dan sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup yang tidak tertebak adanya. Terima kasih telah memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum tercapai, namun terima kasih telah menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih diriku, kamu hebat bisa menyusun skripsi ini dengan baik, berbahagialah selalu dimanapun berada.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 2024

Peneliti

SEPHIA FADILIA
NIM. 20 401 00033

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem 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	Kh dan 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
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	e (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	koma terbalik 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	Haw
ء	Hamza	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

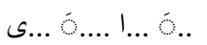
1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan wau	Au	a dan u

3. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di bawah
	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

A. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat 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).

B. Syaddah (Tasydid)

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.

C. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ة. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ di ganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* di transliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

D. Hamzah

Dinyatakan di depan daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

E. 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 bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

F. 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.

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.

G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan 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. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Batasan Istilah.....	10
D. Perumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	14
1. Peran	14
2. <i>Customer In Service Delivery</i>	17
a. Pengertian <i>Customer In Service Delivery</i>	17
b. Fungsi <i>Customer In Service Delivery</i>	18
c. Peran <i>Customer In Service Delivery</i>	19
d. Tugas dan Syarat Menjadi <i>Customer In Service Delivery</i>	20
e. Sikap Melayani Nasabah	22
f. Etika Pelayanan	23

g. Teori Pelayanan Islami	28
3. Nasabah	32
a. Pengertian Nasabah	32
b. Macam-macam Nasabah	34
c. Ciri-ciri Kepuasan Nasabah	35
d. Sebab-sebab Nasabah Kabur	35
B. Kajian/ Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	42
B. Jenis Penelitian	42
C. Unit Analisis/ Subjek Penelitian	42
D. Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	45
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
1. Sejarah Singkat PT Bank Sumut Syariah	49
2. Makna Logo PT Bank Sumut Syariah	53
3. Visi dan Misi PT Bank Sumut Syariah	53
4. Struktur Organisasi PT Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan	54
5. Produk-produk PT Bank Sumut Syariah	55
B. Deskripsi Data Penelitian	57
C. Pembahasan Hasil Penelitian	69
D. Keterbatasan Penelitian	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.I Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	8
Tabel II.I Penelitian Terdahulu	37
Tabel IV.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Logo Bank Sumut Syariah	52
Gambar IV.2 Struktur Organisasi	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan *Customer Service* Bank Sumut Syariah

Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Teller Bank Sumut Syariah

Lampiran 3: Daftar Pertanyaan Nasabah Bank Sumut Syariah

Lampiran 4 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Bank merupakan bidang usaha yang bergerak dalam sektor keuangan yang memberikan peranan penting bagi pengusaha-pengusaha yang membutuhkan dana segar untuk mengembangkan usahanya, bahwa ketentuan pelaksanaan mengenai bank berdasarkan prinsip syariah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.¹Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi. Tugas utama sistem keuangan adalah mengalihkan dana yang tersedia (*loanable funds*) dari penabung kepada pengguna dana untuk kemudian digunakan membeli barang dan jasa-jasa di samping untuk investasi sehingga ekonomi dapat tumbuh dan meningkatkan standar kehidupan.²

Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan berbagai strategi, diantaranya adalah merespon dengan cepat dan tanggap, meminta feedback dari nasabah serta memberikan komitmen kepada nasabah agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan aktifitas perbankan sesuai dengan prinsip syariah lainnya maupun dengan Bank konvensional, menerapkan jaringan online sehingga memudahkan pelayanan kepada pelanggan dan menyediakan kendaraan

¹ Reza Pratama, Mekanisme Produk dan Keuntungan Produk Tabungan Prioritas Yang Ditawarkan PT. Bank Sumut Syariah KCP Kisaran Kepada Nasabah, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), hlm.1.

² Andri Soemitra, “*Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah,*” (Jakarta: Kencana. 2009) Edisi 1, hlm. 17.

operasional melalui mobil *branch* yakni layanan yang menjumpai nasabah secara langsung.³

Dengan semakin berkembangnya perekonomian di bidang keuangan, perbankan di jadikan sebagai salah satu lembaga keuangan yang dapat dipercaya oleh masyarakat sehingga perbankan memegang peranan penting khususnya di Indonesia. Perbankan beraktivitas dalam menerima pembiayaan masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan sebagainya. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Demikian pula halnya dengan nasabah, juga telah pandai memilah-milah produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang memuaskan.⁴

Sebagian perusahaan sengaja memberikan perlakuan khusus kepada nasabahnya melalui pelayanan yang diberikan. Bahkan saat ini nasabah sudah dinilai sebagai raja atau bos yang harus segera dipenuhi kebutuhan dan keinginannya seperti dilayani secara cepat dan akurat. Nasabah dibuat senyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, sekarang

³ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti *Costumer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 06 September 2024. Pukul 16.05 WIB).

⁴ Ismet Susila, "*The Effect Of Employees Service Quality And People ' S*". *Journal of International Conference proceedings*. Vol. 4, no. 2 tahun 2021, hlm. 1.

ini telah dikembangkan berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial.⁵

Pelayanan nasabah bagi dunia perbankan lahir di Amerika Serikat. Konsep ini masuk ke dunia perbankan berkat kepopuleran bank asing di Indonesia karena pelatihan kelompok oleh banknya maupun secara perorangan dan atasannya di tempat kerja. Penyebarannya semakin dipercepat dengan mengetatnya persaingan antar bank di Indonesia, yang dipicu oleh kebijakan-kebijakan diregulasi sejak awal 1980-an. Di samping itu semakin banyak mantan manajer bank asing yang menyebar ke berbagai bank umum.⁶

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya ini disebut *Customer In Service Delivery*. *Customer In Service Delivery* ini terdiri dari dua bagian yaitu *customer service* dan teller.⁷

Perbankan syariah yang bergerak di bidang jasa harus terus berbenah agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Agar perbankan syariah tetap kompetitif dengan perbankan tradisional, perbankan harus menawarkan

⁵ Muchamad Arif Ludfi, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota Bmt Asy-Syifa Weleri Kendal," Semarang Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015, hlm. 112.

⁶ Sri Handayani, "*Customer In Service Delivery* Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol. 1, no. 2 tahun 2019, hlm. 7. 185–98.

⁷ Sela Mei Andeani, "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang PekanBaru," *Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. c53, no. 9 tahun 2020, hlm. 5. 1689–99.

layanan individual dan ahli yang menjamin kesenangan nasabah. Oleh karena itu *customer service* dan teller memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan.

Tugas utama seorang *customer service* dan teller adalah melayani pelanggan, memastikan kepuasan pelanggan, menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan meningkatkan penjualan perusahaan. *Customer service* dan teller bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* dan teller juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.⁸

Adapun Peran *Customer In Service Delivery* Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan sendiri dalam meningkatkan jumlah nasabah menggunakan istilah yang disebut *face off the company*.⁹ Dimana menjadi pusat informasi untuk nasabah, menangani complain/ retur dari nasabah, menjaga hubungan baik dengan nasabah lama dan menjaga kualitas pelayanan untuk nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai pengganti *Customer Service* terkait pelayanan *Customer in service delivery* yang diberikan Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan kepada nasabah, dia mengatakan bahwa:

Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menerapkan berbagai strategi, diantaranya adalah

⁸ Andeani. Hlm. 15.

⁹ Ernawati Eri, “*Urgensi Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)*”, (Uin Raden Intan Lampung, 2022).

merespon dengan cepat dan tanggap, meminta feedback dari nasabah serta memberikan komitmen kepada nasabah agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan aktifitas perbankan sesuai dengan prinsip syariah lainnya maupun dengan Bank konvensional, menerapkan jaringan online sehingga memudahkan pelayanan kepada pelanggan dan menyediakan kendaraan operasional melalui mobil *branch* yakni layanan yang menjumpai nasabah secara langsung.¹⁰

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan beberapa nasabah maupun karyawan Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan pada *customer service in delivery* para karyawan pada bidang *Customer Service* dan Teller sudah melakukan pelayanan secara maksimal meskipun tanpa disadari oleh karyawan itu sendiri sudah bersikap tidak ramah kepada nasabah/calon nasabah, dan kurang memberikan perhatian yang sigap terhadap kebutuhan nasabah. Double job dari *Customer In Service Delivery* yaitu mengelola data atau laporan, menawarkan produk atau layanan tambahan seperti *upselling* atau *cross-selling*, dan membantu menyelesaikan masalah teknis. Berawal dari fenomena tersebut tanpa disadari menjadi awal timbulnya permasalahan yang berkelanjutan dan mempengaruhi kepuasan dan jumlah nasabah yang ada.

Berdasarkan keterangan dari ibu Asma, terkait dengan pelayanan bank sumut syariah nasabah mengeluh tentang proses penyelesaian masalah atau keluhan terkadang memakan waktu yang cukup lama dan kurang responsif.¹¹

¹⁰ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti *Costumer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 06 September 2024. Pukul 16.05 WIB).

¹¹ Asma, Nasabah, Wawancara, (Padangsidempuan, 6 November 2023. Pukul 11.00 WIB).

Sedangkan keterangan dari ibu Nia Ardila, menjelaskan bahwa customer service dan Teller sudah menjalankan perannya dengan baik, melayani dengan ramah dan menyampaikan informasi sesuai kebutuhan nasabah dengan jelas dan mudah dipahami, sehingga nasabah merasa senang dan puas.¹²

Sehubungan dengan peranan itu maka setiap perusahaan memerlukan pelayanan prima yakni suatu sikap atau cara kenyamanan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi, kalau petugas bank lebih mengenal sifat dan karakter nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan teller haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan Bank. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dan teller dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut.

Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front office*, yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.¹³

¹² Nia Ardila, Nasabah, Wawancara, (Padangsidempuan, 10 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

¹³ Joni Hendra, Saparuddin Siregar, and Sugiyanto Sugiyanto, "Kualitas Pelayanan *Customer Service (CS)* Terhadap Nasabah Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pekanbaru," *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)* 1, no. 1 (2020): 568–72.

Pesatnya pertumbuhan perbankan yang saling berkompetisi untuk mencari nasabah ataupun membuat nasabah loyal dengan Bank. Ketertarikan nasabah dan tingkat loyalitas dalam dunia perbankan salah satunya dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan dan kunci dari pelayanan Bank adalah bagaimana *Customer Service* dan teller. Karena seorang *Customer Service* dan teller adalah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank. *Customer service* dan teller hakikatnya mempelajari berbagai teknik yang berkaitan dengan tatacara penanganan nasabah yang baik. Dalam hubungan interaksi bisnis ini, perlakuan kita terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam membangun dan memelihara kelangsungan bisnis yang berkelanjutan.

Termasuk menjamin kepercayaan dan kepuasan nasabah. Terlebih dalam pelayanan, dimana nasabah adalah nasabah prioritas, sehingga perlakuan dan pelayanan terhadap nasabah sangat penting untuk diperhatikan. Bank Sumut Syariah adalah lembaga keuangan atau Layanan perbankan yang menerapkan prinsip syariah dan bagi hasil. Sumut Syariah merupakan bank daerah di Sumatera Utara. Terdapat beberapa cabang di Sumut, salah satunya adalah Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan. Sehingga nantinya Bank dapat mempertahankan popularitas dan hubungan baik dengan para nasabah maupun calon nasabah serta menjadi penggerak dalam

meningkatkan jumlah nasabah dan tingkat pendapatan Bank. Dalam hal ini peneliti merangkup beberapa data terkait perkembangan jumlah nasabah di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2020	26.084 Nasabah
2	2021	26.985 Nasabah
3	2022	28.150 Nasabah
4	2023	29.276 Nasabah

Sumber: Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan.

Berdasarkan tabel. 1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah terus mengalami peningkatan pertumbuhan setiap tahunnya, meskipun peningkatan pertumbuhannya tidak begitu signifikan. Hal ini terlihat pada tabel 1, dimana pada tahun 2020-2021 pertumbuhan nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan tidak mencapai target, pertumbuhan nasabah sekitar 901 nasabah sementara target bank setiap tahunnya 1000 nasabah. Hal ini menjadi dasar untuk menilai bagaimana peran *Customer In Service Delivery* dalam peningkatan jumlah nasabah pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan.

Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan harus tetap memberikan *Customer In Service Delivery* yang tidak menetap di satu fokus saja melainkan harus memberikan *Customer In Service Delivery* yang dapat mengcover seluruhnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah.

Sehingga *Customer In Service Delivery* harus turut berperan aktif dalam meningkatkan jumlah nasabah. Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain.

Kurang meningkatnya jumlah nasabah salah satunya dipengaruhi oleh jumlah *customer service* dimana Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan hanya memiliki satu orang *customer service* saja. Bertambahnya jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan salah satunya dipengaruhi dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dan teller kepada nasabah dan juga cara/praktik ataupun strategi *customer service* dan teller itu sendiri. Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang atau kesempatan bagi *customer service* dan teller. Hal ini menjadi dasar dalam penelitian untuk menilai peran *customer service* dan teller dalam peningkatan jumlah nasabah pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan. Berdasarkan fenomena tersebut untuk mengetahui lebih lanjut, maka peneliti tertarik untuk memberi judul penelitian sebagai berikut **“Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, agar penelitian ini lebih jelas, peneliti membatasi penelitian ini supaya lebih efektif, efisien, terarah dan tidak keluar

dari topik yang akan di teliti maka peneliti membatasi masalah pada penelitian ini yaitu Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan yang dimana penelitian ini akan meneliti pihak bank pada bagian *Customer Service*, Teller dan juga nasabah bank.

C. Batasan Istilah

Untuk tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian, perlu ada penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah yang digunakan diambil dari beberapa pendapat para pakar dalam bidangnya. Namun sebagian ditentukan oleh peneliti dengan maksud untuk kepentingan penelitian ini. Beberapa batasan istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Peran

Peran adalah suatu pemetakan pemikiran atau *mind mapping* yang dikembangkan agar mampu memaksimalkan potensi pikiran manusia dengan menggunakan otak kanan dan otak kirinya secara simultan.¹⁴ Peran yang dimaksud adalah peran *customer service* dan teller dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

2. *Customer In Service Delivery*

Istilah *Customer In Service Delivery* artinya pemberian pelayanan kepada nasabah dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan pelayanan pelanggan. Di dunia perbankan *Customer In Service Delivery* ini terbagi

¹⁴ Tony Suhartatik. Implementasi Peran Supak Gorong dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Alam Manusia. (Malang: CV. Multimedia Edukasi, 2020). Hlm, 11.

menjadi dua bagian yaitu *Customer Service* dan teller. Fungsi *Customer In Service Delivery* yang harus dipahami sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanannya secara prima. Prima yang diartikan sebaik baiknya dan tanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. pelayanan dapat diartikan dengan kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainya.¹⁵

3. Nasabah

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia dalam buku sigit sapto nugroho dengan judul hukum perbankan mengenal *prudent banking principle*, pengertian nasabah adalah pihak atau individu maupun lembaga yang menggunakan jasa-jasa perbankan dalam hal keuangan. Nasabah terbagi dua yaitu nasabah penabung adalah nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau pembiayaan berdasarkan syariah dan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹⁶

¹⁵ Ernawati Eri, “*Urgensi Customer In Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)*”. *Skripsi*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung. 2021). Hlm,7.

¹⁶ Sigit Sapto Nugroho, “*Hukum Perbankan Mengenal prudent Banking Principle*”, (Jawa Tengah: Lakeisha, 2019). Hlm. 56.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka rumusan masalahnya yaitu:
Bagaimana peran *Customer In Service Delivery* dalam peningkatan jumlah nasabah pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk menganalisis peran *Customer In Service Delivery* dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi salah satu tugas akhir bagi peneliti dalam menyelesaikan program studi dan diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh diperkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan yaitu Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan dapat menjadi bahan masukan dan informasi dalam konsep peran *customer service* dan teller dalam peningkatan jumlah nasabah khususnya pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

3. Bagi UIN SYAHADA Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak UIN Syahada Padangsidempuan pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) terutama program studi Perbankan Syariah.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi pihak yang ingin melakukan penelitian dengan objek penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Peran

a. Pengertian Peran

Peran secara etimologi diartikan sebagai sesuatu yang memegang pimpinan utama dalam terjadinya sesuatu atau peristiwa.¹⁷ Peranan berasal dari kata peran yang menurut kamus besar indonesia ialah tindakan yang dilakukan oleh seorang di suatu peristiwa. Peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang memiliki kedudukan dimasyarakat. Peran kepemimpinan dapat diartikan sebagai perangkat perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang sesuai dengan kedudukannya sebagai pemimpin.¹⁸

Adapun pengertian menurut para ahli antara lain sebagai berikut:

- a) Menurut Abu Ahmadi, peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.
- b) Menurut King, peran merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki posisi dalam sistem sosial.

¹⁷ W.J.S. Poerwodarminto, "*Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 4*". (Jakarta: Balai Pustaka, 2020). Hlm, 735.

¹⁸ Veitzhal Rivai, dkk, "*Kepimpinan dan Perilaku Organisasi, edisi ke 3*" (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2020) Hlm, 156.

- c) Menurut Vaughan dan Hogg, menyebutkan bahwa peran adalah sesuatu yang dirancang dengan spesifik untuk membedakan diantara orang-orang dalam grup untuk kebaikan grup itu secara keseluruhan dan membantu untuk menjelaskan tanggung jawab dan kewajiban anggota grup.¹⁹
- d) Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Menurut *James A.F Stoner dan R. Etward Freeman* dalam buku Soekanto peran adalah pola-pola perilaku yang diharapkan dari seseorang individu dalam suatu unit sosial. Mereka menambahkan bahwa pola perilaku yang diharapkan bersifat fungsional.²⁰

Jadi yang dimaksud dengan peran disini adalah suatu institusi yaitu bank yang berusaha memenuhi kewajiban-kewajiannya maupun hak-haknya dalam membantu pembiayaan-pembiayaan kepada usaha- usaha yang produktif serta investasi. Hakikatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Peran merupakan

¹⁹ Sarlito W. Sarwono dkk, "*Psikologi Sosial Edisi 4*", (Jakarta: Salemba Humanika, 2019), Hlm, 171.

²⁰ Soejono Soekanto, "*Sosiologi Suatu Pengantar cetakan ke-4*", (Jakarta: Raja Wali Pers, 2019). Hlm, 211.

tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial, syarat-syarat peran mencakup 3 (tiga) hal, yaitu :

- a) Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b) Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c) Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.²¹

Peranan perbankan syariah dalam perekonomian relatif masih sangat kecil dengan pelaku tunggal. Ada beberapa kendala pengembangan perbankan syariah, yaitu sebagai berikut!:

- a) Peraturan perbankan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional bank syariah.
- b) Pemahaman masyarakat belum tepat terhadap kegiatan operasional bank syariah. Hal ini disebabkan oleh pandangan yang belum tegas mengenai bunga dari para ulama dan kurangnya perhatian ulama atas kegiatan ekonomi.
- c) Sosialisasi belum dilakukan secara optimal.
- d) Jaringan kantor bank syariah masih terbatas.

²¹ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar Cetakan ke-5*”, (Jakarta: Rajawali Press, 2021. Hlm, 212-213.

e) Sumber daya manusia yang memiliki keahlian mengenai bank syariah masih terbatas.²²

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki suatu atau kedudukan tertentu.

2. *Customer in Service Delivery*

a. Pengertian *Customer in Service Delivery*

Sesungguhnya konsep hubungan bank dengan nasabah sudah dimulai sejak tahun 1970-an. Pada dekade 1980-an, didorong oleh persaingan yang menegat, penerapan konsep *customer in service delivery* di pelopori di Amerika oleh bidang bisnis departemen store dan barang-barang elektronik. Penerapan konsep mengutamakan kepentingan pelanggan ini juga diadaptasi oleh sektor yang melayani masyarakat umum.²³

Menurut Waworuntu dalam bukunya Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank, istilah *Customer In Service Delivery* yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yang artinya pemberian pelayanan kepada nasabah. Di mana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan. Kata *Customer In Service Delivery* berasal dari empat kata yaitu “*customer*” sama dengan pelanggan; “*in*” sama dengan kepada; “*service*” sama dengan pelayanan; dan “*delivery*” sama dengan pemberian.

²² Amir machmud dan Rukmana, “*Bank Syariah edisi 3*”, (Jakarta: PT Glora Askara Pratama, 2020). Hlm 7-8.

²³ Muhammad, “*Manajemen Dana Bank Syariah Cetakan ke 3*”, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2019), Hlm. 1.

Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen atau pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang kesemuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.²⁴ Sedangkan Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service*, memberikan pengertian *Customer In Service Delivery* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Fungsi *Customer in Service Delivery*

Fungsi *customer in service delivery* yang harus benar-benar dipahami sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanannya secara prima. Prima dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Menurut Kasmir dalam bukunya *Pemasaran Bank*. Fungsi *Customer In Service Delivery*, ditinjau dari pelayan jasa atau karyawan bank (*people*) adalah sebagai berikut:²⁵

- a) Sebagai *Receptionis* Artinya sebagai penerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

²⁴ Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 11.

²⁵ Kasmir, "*Pemasaran Bank*". PT. Raja Grafindo, Jakarta(2012), hlm. 250.

- b) Sebagai *Deskman* Artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
 - c) Sebagai *Salesman* Artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.
 - d) Sebagai *Customer Service Relation Officer* Artinya sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.
 - e) Sebagai *Comunicator* Artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara bank dengan nasabah.
- c. Peran *Customer in Service Delivery*

Adapun peran *customer in service delivery* adalah sebagai berikut:²⁶

- a) Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank.
- b) Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
- c) Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini customer service menjawab pertanyaan nasabah mengenai

²⁶ James J. Spillane, *Managing Quality Customer Service: Pelayanan yang Berkualitas cetakan ke 3*”, (Yogyakarta: Sanata Dharma University Press, 2021). hlm, 124

pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.

d) Menjamin kelancaran dan keramahtamahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik itu kredit maupun tabungan.

d. Tugas dan Syarat Menjadi *Customer Service*

Adapun penjelasan mengenai tugas dan syarat untuk menjadi *Customer Service* adalah sebagai berikut:²⁷

a) Tugas Seorang *Customer Service*

- (1) Melayani Pelanggan, tugas utama seorang customer service adalah melayani pelanggan dengan baik. Mereka harus siap sedia untuk menjawab pertanyaan pelanggan, membantu memecahkan masalah, dan memberikan saran atau solusi terbaik atas permasalahan atau keluhan yang dirasakan.
- (2) Memastikan Kepuasan Pelanggan, *Customer service* harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan. Sebab itu, dalam menjalankan pekerjaan, *customer service* harus bersikap proaktif untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah terkait produk perusahaan serta memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang diharapkan pelanggan.
- (3) Menjaga Hubungan dengan Pelanggan, Kemampuan ini dibutuhkan agar pelanggan merasa nyaman dan dapat mempercayai perusahaan.

²⁷ James J. Spillane, *Managing Quality Customer Service: Pelayanan yang Berkualitas* cetakan ke 3rd, hlm. 124

Customer service yang baik harus mampu memperkirakan kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pelanggan.

- (4) Meningkatkan Penjualan, *customer service* juga berperan dalam meningkatkan penjualan perusahaan. Pasalnya, sebagai *customer service*, Anda dapat memberikan saran atau rekomendasi produk kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhannya atau melakukan penjualan langsung.

b) Syarat Menjadi *Customer Service*

- (1) Kemampuan komunikasi yang baik, *customer service* harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik secara lisan maupun tulisan. Mereka harus dapat mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.
- (2) Kemampuan Interpersonal yang Baik, Kemampuan interpersonal yang baik sangat penting dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. Sebagai *customer service*, Anda tentu harus dapat merespons setiap pertanyaan, keluhan, hingga kritik dengan cepat dan tetap ramah.
- (3) Memiliki Pengetahuan Tentang Produk atau Layanan Perusahaan, *Customer service* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Sebagai *customer service*, Anda harus dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan seputar produk kepada pelanggan agar dapat

menjualnya atau memberikan solusi atas permasalahan produk dengan tepat.

- (4) Kemampuan Mengatasi Konflik, *Customer service* harus mampu mengatasi konflik dengan baik, terutama dalam situasi yang sulit atau pelanggan yang tidak puas terhadap layanan jasa atau barang yang diterima. Anda harus memiliki kemampuan untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat. Saat mengatasi hal ini, pastikan untuk dapat mengelola emosi sebab mungkin saja pelanggan akan menyampaikan keluhannya dalam keadaan marah.²⁸

e. Sikap Melayani Nasabah

Sikap adalah hal yang berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan *customer service* dan teller. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperlakukan dalam melayani nasabah yaitu:²⁹

- (1) Beri kesempatan nasabah berbicara
- (2) Dengarkan baik-baik ketika nasabah sedang berbicara
- (3) Jangan menyela pembicaraan nasabah
- (4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
- (5) Jangan marah dan mudah tersinggung
- (6) Jangan mendebat nasabah
- (7) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu tenang
- (8) Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaan

²⁸ Kasmir, "*Etika Customer Service*". PT. Raja Grafindo, Jakarta(2004), hlm. 89.

²⁹ Kasmir, "*Manajemen Perbankan*". PT. Raja Grafindo, Jakarta(2012), hlm. 256-257.

(9) Tunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu.

Dalam melayani nasabah seorang *customer service* dan teller harus memiliki sifat dan kepribadian yang baik untuk menarik dan mengambil hati nasabah. Sikap dalam melayani nasabah merupakan hal yang penting untuk seorang *customer service* dan teller, karena sikap yang baik akan berpengaruh baik terhadap hasil pelayanan yang diberikan nasabah. Demikian pula dengan sikap yang tidak baik atau tidak semestinya dilakukan oleh seorang *customer service* dan teller akan berpengaruh kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan.³⁰

f. Etika Pelayanan

Adapun pedoman dasar dalam etika adalah *IMPACT*, yaitu singkatan dari beberapa kata berikut:

- 1) *Integrity*, yaitu bertindak benar, jujur, serta dapat dipercaya.
- 2) *Manners*, yaitu bersikap dan berperilaku sopan, santun, dan disiplin.
- 3) *Personality*, yaitu memiliki kepribadian nilai, sikap, dan pendapat sendiri.
- 4) *Appearance*, yaitu berpenampilan rapi, serasi, dan sebaik mungkin.
- 5) *Consider*, yaitu mempertimbangkan dan memahami sudut pandang orang lain.
- 6) *Tact*, yaitu bijaksana dalam berperilaku dan berpikir sebelum berbicara.

Berdasarkan pedoman diatas sebenarnya inti dari etika perusahaan atau perkantoran adalah bekerja secara efektif yaitu tepat sasaran dan efisien yaitu

³⁰ Lupiyadi Rambat, “*Manajemen Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Selemba Empat, 2018), hlm. 185.

tepat guna serta berperilaku secara etis sesuai dengan ajaran moral yang benar. Terdapat dua jenis prinsip pokok agar etika service work dalam pelayanan kepada pelanggan dapat terwujud, yaitu sebagai berikut:

a) eS ToMaT untuk semua

Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Tolong, Maaf, dan Terima kasih. Seorang penyedia layanan diharapkan selalu tersenyum ramah kemudian menyapa dengan salam secara sopan kepada seluruh pelanggan, meminta tolong apabila membutuhkan sesuatu, meminta maaf apabila pelayanan tidak sesuai harapan, dan mengucapkan terima kasih kepada semua pelanggan baik baru maupun lama.

b) Cepat dan Tepat

Dalam hal pelayanan dan melayani harus memenuhi dua kriteria sekaligus, pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat karena jika tidak sesuai harapan maka pelanggan akan merasa kecewa. Layanan yang tepat tidak boleh lama dan layanan yang cepat tidak boleh salah.

Dalam rangka memberikan pelayanan komunikasi lisan merupakan bagian yang penting untuk diperhatikan, etika dalam berbicara mampu mendukung terwujudnya sebuah pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan menggunakan estetika berbicara maka komunikasi akan berjalan dengan baik, berikut beberapa hal mengenai estetika berbicara menurut Endang dan Mulyani :

1. Pakaian

Pakaian dan penampilan sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan hal pertama yang akan dilihat oleh nasabah jadi harus berpenampilan semenarik mungkin namun tidak boleh berlebihan, pakaian yang bersih, rapi dan serasi akan menumbuhkan rasa percaya diri, harga diri, serta menunjukkan kepribadian seseorang. Peraturan mengenai pakaian biasanya disesuaikan dengan perusahaan tempat bekerja, sebelum melakukan pelayanan kelengkapan dan atribut pakaian hendaknya diteliti terlebih dahulu.

2. Sikap badan

Saat memberikan pelayanan diusahakan menunjukkan sikap badan yang sempurna. Baik dari sikap ketika duduk, ketika berdiri, dan sikap saat melakukan pelayanan agar pelanggan merasa nyaman. cara berjalan, duduk, maupun berdiri harus diatur sebaik dan semenarik mungkin agar terkesan anggun dan berwibawa dimata nasabah.

3. Pandangan mata

Pandangan mata saat melakukan pelayanan harus mencerminkan kewibawaan seorang pemberi layanan, saat memberikan pelayanan diusahakan untuk tidak hanya memandang satu objek saja, sikap menundukkan kepala, membuang muka dan tatapan curiga juga harus dihindari karena tidak sopan dan kurang menghargai pelanggan.

4. Gerak-gerak air muka wajah dan tangan

Perpaduan antara air muka dan gerakan tangan mengikuti isi pembicaraan. Pemberi layanan dituntut untuk memahami situasi yang ada, apabila isi pembicaraan bahagia harus menunjukkan raut wajah yang bahagia dan sebaliknya apabila isi pembicaraan sedih maka raut wajah juga ikut sedih. Penggunaan gerakan tangan sebagai bentuk visualisasi isi pembicaraan tidak boleh berlebihan sewajarnya saja karena mampu mengganggu pemahaman penerima layanan.³¹

Gerak-gerak yang harus diperhatikan dalam sebuah etika adalah sebagai berikut :

a. Raut muka

Raut muka dapat diartikan sebagai ekspresi perasaan dan emosi seseorang. Oleh sebab itu saat melakukan pelayanan setiap pegawai bank harus berusaha menunjukkan raut muka yang selalu ceria, dan tidak boleh menampakan raut muka yang sedih, cemberut ataupun sinis.

b. Mata

Saat memberikan pelayanan tidak diperbolehkan memandang nasabah dengan penuh curiga ataupun memandang remeh. Untuk kontak mata tidak boleh terlalu lama ataupun penuh selidik.

³¹ Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, “*Manajemen Dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*,” (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 57-58.

c. Senyum

Senyum yang indah dan tulus akan menyenangkan hati nasabah, saat memberikan pelayanan kepada nasabah diharuskan senyum dengan tulus dan ikhlas namun tidak dibuat-buat.

d. Gerakan kaki, kepala, dan seluruh tubuh

Gerakan ini tidak boleh terlalu kaku saat melakukan pelayanan. Karena setiap gerakan mengandung arti tersendiri.

e. Cara berjalan, duduk, atau berdiri

Saat berjalan, duduk dan berdiri harus diatur sebaik mungkin dan berusaha untuk terlihat anggun, menyenangkan, dan berwibawa dimata nasabah.³²

5. Suara dan ucapan

Dalam hal menyampaikan dan memberikan pelayanan suara dan ucapan merupakan hal kunci dalam komunikasi. Penyedia layanan diharapkan memiliki suara yang cukup untuk didengar para pelanggan, setiap kata yang disampaikan harus jelas dan tepat, serta mampu menggunakan ekspresi wajah dan tubuh yang sesuai dengan isi pembicaraan.

³² Kasmir, "Pemasaran Bank," (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 176.

6. Ketegasan

Seorang penyedia layanan harus mampu bersikap tegas dan tidak ragu-ragu dalam menyampaikan serta memberikan pelayanan agar lebih dihargai.³³

g. Teori Pelayanan Islam

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:³⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا

الْحَيِّثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Tafsir Lengkap Kemenag / Kementrian Agama RI menjabarkan mengenai kandungan dari surah Al-Baqarah ayat 267 ialah Orang yang benar-benar beriman, niscaya akan menafkahkan sesuatu yang baik, bila dia bermaksud dengan infaknya itu untuk menyucikan diri dan meneguhkan jiwanya. Sesuatu yang diinfakkan,

³³ Wildan Zulkarnain, *Manajemen dan Etika...*, hlm. 65-66.

³⁴ Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahannya*, (Bandung: Syamil Cipta Media, 2019) hlm.20.

diumpamakan dengan sebutir benih yang menghasilkan tujuh ratus butir, atau yang diumpamakan dengan sebidang kebun yang terletak di dataran tinggi, yang memberikan hasil yang baik, tentulah sesuatu yang baik, bukan sesuatu yang buruk yang tidak disukai oleh yang menafkahkan, atau yang dia sendiri tidak akan mau menerimanya, andai kata dia diberi barang semacam itu.

Namun demikian, orang yang bersedekah itu pun tidak boleh dipaksa untuk menyedekahkan yang baik saja dari apa yang dimilikinya, seperti yang tersebut di atas. Rasulullah saw pernah bersabda kepada Mu'adz bin Jabal ketika beliau mengutusnyanya ke Yaman: *Dari Ibnu Abbas r.a. bahwa Nabi saw mengutus Mu'adz ke Yaman" lalu ia menyebutkan hadis" dan padanya: bahwa Allah mewajibkan kepada mereka zakat pada harta mereka yang diambil dari orang-orang kaya lalu diserahkan kepada fakir miskin di antara mereka. (Riwayat Muttafaq 'alaih).*

Dari keterangan di atas dapat dipahami bahwa Allah sangat mencela bila yang disedekahkan itu terdiri dari barang yang buruk-buruk. Ini bukan berarti bahwa barang yang disedekahkan itu harus yang terbaik, melainkan yang wajar, dan orang yang menafkahkan itu sendiri menyukainya andaikata dia yang diberi. Dalam ayat lain Allah berfirman: *Kamu tidak akan memperoleh kebajikan, sebelum kamu menginfakkan sebagian harta yang kamu cintai. (Â'li 'Imran/3:92).*

Pada akhir ayat ini Allah berfirman, yang artinya sebagai berikut *"Ketahuilah, bahwasanya Allah Maha kaya dan Maha Terpuji."* Ini merupakan suatu peringatan, terutama kepada orang yang suka menafkahkan barang yang buruk-buruk, bahwa Allah tidak memerlukan sedekah semacam itu. Dia tidak akan menerimanya sebagai suatu amal kebaikan. Bila seseorang benar-benar ingin

berbuat kebaikan dan mencari keridaan Allah, mengapa dia memberikan barang yang buruk, yang dia sendiri tidak menyukainya? Allah Mahakaya. Maha Terpuji dan pujian yang layak bagi Allah ialah bahwa kita rela menafkahkan sesuatu yang baik dari harta milik kita, yang dikaruniakan Allah kepada kita.³⁵

Ayat tersebut menjelaskan kepada kita bahwa ada kewajiban untuk menafkahkan hasil dari usaha yang kita lakukan yaitu berupa nafkah yang baik lagi bermanfaat yang dihasilkan dari kerja yang halal. Disamping itu, kita harus memilih harta atau hasil usaha yang baik agar barokah dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Jika dikaitkan dengan pelayanan, maka karyawan atau petugas yang bertanggung jawab dalam pelayanan harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal atau berkualitas terhadap nasabah/konsumen.

Dalam ekonomi Islam, pelayanan merupakan sesuatu hal yang wajib dilakukan dalam sebuah perbankan, mengingat suatu usaha yang dibangun dalam bentuk jasa yang ditawarkan kepada siapa saja yang memberikan kontribusi dalam memajukan perbankan tersebut. Begitu halnya dengan pelayanan yang ekstra diberikan kepada para nasabah yang dimilikinya, karena sifatnya pertolongan yang sangat besar diperikan kepada pihak bank, maka sudah sewajarnya pihak bank memberikan balasan yang sebaik mungkin. Sebagaimana diketahui, pihak bank tidak secara khusus membedakan antara satu nasabah dengan nasabah lainnya, karena setiap nasabah itu sama-sama memberikan kontribusinya dalam

³⁵ <https://quranhadits.com/quran/2-al-baqarah/al-baqarah-ayat-267>, (diakses tanggal 9 November 2024, pukul 13.00 WIB).

perkembangan perbankan, hanya saja bagi nasabah yang memiliki nilai kontribusi lebih tinggi, maka akan memberikan keunggulan sebagai tanda membalas atas kontribusinya yang tinggi, dan untuk membalas jasa tersebut di dalam Islam dengan jelas mengungkapkan sebagaimana Rasulullah SAW bersabda: *“Tidak dapat dikatakan mempunyai rasa syukur dengan Allah bagi siapapun apabila bagi siapa yang tidak tahu berterima kasih pada manusia.”* HR. Abu Daud No. 4811 dan Tirmidzi No. 1954.

kualitas pelayanan mempunyai nilai nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Profesional (*Fathanaah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.

2. Jujur (*Siddiq*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji. Dalam Al-Qur'an, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis seperti berdagang, berniaga dan atau jual beli, sudah diterangkan dengan sangat jelas dan tegas.

3. Kesopanan dan keramahan (*Tabligh*)

Tabligh Artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat Tablig akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.

4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melakukan tugas dan kewajiban.

3. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah menurut Komaruddin dkk dalam jurnal Budi Gautama Siregar adalah pihak yang memakai jasa bank. Budi Gautama Siregar menyebutkan bahwa nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).³⁶ Menurut Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal 1, Nasabah adalah pelanggan (*customer*) pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau yang menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa.³⁷

Nasabah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan UUS.³⁸ Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut:³⁹

³⁶ Budi Gautama Siregar, "Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi'ah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan", *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Volume. 02, No. 2, Desember 2016, hlm. 24.

³⁷ Soengong Wahyoedi, "*Loyalitas Nasabah Bank Syariah cetakan ke 1*", (Jawa Barat: CV. Budi Utama, 2019). Hlm. 43.

³⁸ Undang Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, hlm. 142.

³⁹ Apik Anitasari, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pembiayaan Sistem Operasioanal Grameen Bank", (Banyumas: Wawasan Ilmu, 2021). Hlm. 23.

- a) Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan perbankan, dengan tujuan sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah melakukan transaksi.
- b) Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah sudah pernah berhubungan dengan pihak bank, namun tidak rutin, jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi, namun frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.
- c) Nasabah utama (*primer*), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan pihak bank. Nasabah primer selalu menjadikan bank yang bersangkutan nomor satu dalam berhubungan. Nasabah ini sudah tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya.

Secara umum, tipe nasabah terbagi dua yaitu nasabah dengan loyalitas tinggi dan nasabah dengan kontribusi minimalis. Nasabah loyalitas tinggi adalah nasabah yang kontribusinya menggantungkan diri terhadap bank yang dipilih sebagai tempat intermediasi, biasanya nasabah tersebut nasabah dengan tingkat aktivitas perbankan cukup tinggi penyimpanan dan simpanannya di bank tersebut, memanfaatkan segala fasilitas perbankan tambahan bahkan menjadi nasabah pembiayaan di bank tersebut. Sedangkan nasabah dengan kontribusi minimalis merupakan hanya sekedar nasabah biasa di bank tersebut. Jika melihat dua tipe nasabah di atas nasabah dengan loyalitas tinggi akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bank syariah.⁴⁰

⁴⁰ Intan Manggala Wijayanti “Peran Nasabah dalam Perkembangan Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Universitas Islam Bandung. Vol. 3, no. 1 Januari 2019. Hlm. 21.

Prinsip mengenal nasabah merupakan prinsip yang harus diterapkan oleh perbankan yang sekurang-kurangnya mencakup kegiatan penerimaan dan identifikasi nasabah serta pemantauan kegiatan transaksi nasabah, termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Perlindungan nasabah dapat dilakukan dengan adanya mekanisme pengaduan nasabah, meningkatkan transparansi produk dan edukasi terhadap nasabah.

Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam pasal undang-undang perbankan syariah, yaitu Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui Bank Syariah maupun Unit Usaha Syariah.⁴¹

b. Macam-macam Nasabah

Adapun macam-macam nasabah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 adalah sebagai berikut:⁴²

- a) Nasabah Penyimpan, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau UUS dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan.
- b) Nasabah investor, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau UUS dalam bentuk investasi simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan.

⁴¹ Sri Astutik dan Trisdini, *“Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah”*, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2020). Hlm. 46.

⁴²Anit Sholih Harahap, *“Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”*, *Skripsi Febi IAIN Padangsidempuan 2020*. hlm. 31

- c) Nasabah Penerima Fasilitas, yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan prinsip syariah.

c. Ciri-ciri Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:⁴³

- a) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.
- c) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah makin beragam dalam satu bank.
- d) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

d. Sebab-Sebab Nasabah Kabur

Adapun beberapa sebab-sebab nasabah kabur adalah sebagai berikut:⁴⁴

⁴³ Meithiana Indrasari, "*Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*", (Surabaya: Unitomo Press, 2019). Hlm, 87.

⁴⁴ Hery, "*Jurnal Manajemen Perbankan*", (Jakarta: PT Grasindo, 2019). Hlm, 126.

a) Membuat konsumen menunggu

Menurut sejumlah penelitian, para konsumen akan batal membeli sebuah produk jika dia harus menunggu dalam waktu terlalu lama. Artinya, para pelanggan selalu berharap dapat dilayani sesuai harapannya tanpa banyak membuang waktu.

b) Memberikan pesanan konsumen sesuai yang dijanjikan

Berikanlah penawaran-penawaran bonus yang membuat para konsumen tetap bertahan menggunakan produk Anda. Tanpa ada yang spesial, para konsumen akan dengan mudah meninggalkan bisnis Anda.

c) Penjual sulit dihubungi

Waktu adalah uang. Para konsumen tidak suka menunggu para pengusaha untuk menjawab pertanyaannya terkait produk yang dijual. Terlebih lagi, sang pebisnis sulit untuk dihubungi. Hal ini membuat para pelanggan jenuh dan berpaling pada penjual lain. Sebaiknya sediakan fasilitas FAQ (Frequently Asked Questions) pada situs promosi Anda. Sehingga para pelanggan tak perlu repot-repot menunggu jawaban langsung dari Anda.

d) Melakukan penawaran produk secara agresif

Para konsumen sangat membenci promosi berulang yang dilakukan para penjual produk. Tak jarang, email atau telepon berisi iklan produk yang sama berdatangan berulang kali dalam sehari. Hal tersebut sangat mengganggu konsumen dan justru membuatnya enggan membeli produk Anda.

e) Merahasiakan sebagian informasi produk

Kadang memang para pebisnis harus selektif dalam memilih informasi yang disampaikan pada para calon pembeli. Tapi itu bukan berarti Anda merahasiakan informasi yang seharusnya diterima para konsumen. Yang paling penting, Anda terlihat objektif dalam menyampaikan informasi. Artinya tak hanya keunggulan, Anda juga perlu membeberkan kelemahan dari produk tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan Peran *customer in service delivery* dalam peningkatan jumlah nasabah sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Identitas Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurhaedah. Skripsi STIE LPI Makassar 2019.	Analisis <i>Customer in Service Communication</i> Pada Peningkatan Minat Menabung (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI)	Menunjukkan bahwa minat nasabah menabung secara simultan dipengaruhi oleh <i>strategy people, process</i> serta <i>Physical evidence</i> membuktikan adanya keterkaitan antara teori dengan kebijakan manajemen yang terurai pada simpulan. ⁴⁵

⁴⁵ Nurhaedah, Eri Ernawati, "Analisi *Customer in Service Communication* Pada Peningkatan Minat Menabung (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI). *Skripsi*, (Makassar: STIE LPI Makassar, 2019). Hlm, 11.

2.	Miefta Syafira Devi, Skripsi IAIN Purwokerto 2019.	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di Bni Syariah Kc Purwokerto Banyumas)	Menunjukkan <i>customer service</i> memiliki peran penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena <i>customer service</i> menjadi perantara antara Bank dengan nasabah, <i>customer service</i> juga berperan penting dalam menjaga emosi nasabah agar nasabah tersebut tetap menjadi nasabah yang loyal. Selain itu kelebihan dan kekurangan <i>customer service</i> di BNI Syariah KC Purwokerto juga sangat mempengaruhi citra Bank. ⁴⁶
3.	Mei Sela Andeani, Skripsi UIN Syarif Kasim 2020.	Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru	Menunjukkan bahwa peran <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru yaitu dari peranan seorang <i>customer service</i> itu sendiri dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabahnya. ⁴⁷
4.	Eri Ernawati, Skripsi UIN Raden Intan Bandung 2022.	<i>Urgensi Customer In Service Delivery</i> Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)	Menunjukkan bahwa Strategi <i>Customer In service Delivery</i> BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung daalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi bersikap

⁴⁶ Miefta Syafira Devi, "Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di Bni Syariah Kc Purwokerto Banyumas) Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah, (IAIN Purwokerto, 2019). Hlm, 7.

⁴⁷ Mei Sela Andeani, " Peran *Cutomer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. Skripsi, (Riau: UIN Syarif Kasim, 2020). Hlm, 8.

			ramah, komunikatif, <i>name tag</i> , <i>honesty</i> (kejujuran), <i>service excellent</i> (pelayanan prima), sosial & <i>environment care</i> (sosial dan peduli lingkungan), <i>inovaton</i> (perubahan), <i>personal selling</i> (jemput bola). Adapun urgensi <i>customer in service delivery</i> BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah <i>face off the company</i> , menjadi pusat informasi untuk nasabahnya, menangani <i>complain</i> dan retur dari nasabah yang hendak koplain, menjaga kwalitaas pelayanan untuk nasabah. ⁴⁸
5.	Riyan Herdiansyah. Skripsi Universitas Siliwangi 2022.	Peran <i>Customer Service</i> dalam <i>Handling Complaint</i> untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut.	Menunjukkan bahwa setiap nasabah tidak pernah mengajukan keluhan dengan masalah yang sama artinya pelayanan yang diberikan <i>Customer Service</i> memberikan kepuasan kepada nasabah. Setiap keluh kesah yang diajukan nasabah dapat diatasi oleh <i>Customer Service</i> dengan memberikan solusi atau <i>problem solving</i> terbaik. ⁴⁹
6.	Purnama Ramadhani,	Analisis Strategi Pemasaran Priority	Penerapan strategi tabungan prioritas yang

⁴⁸ Eri Ernawati, “Urgensi *Customer In Service Delivery* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung). *Skripsi*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2021). Hlm, 7.

⁴⁹ Riyan Herdiansyah, “Peran *Customer Service* dalam *Handling Complaint* untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut”. *Skripsi*, (Tasikmalaya: Universitas Siliwangi, 2022). Hlm, 3 .

	Skripsi UIN Syahada Padangsidimpuan 2023.	Banking Officer (PBO) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan.	dilakukan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah dengan melaksanakan penerapan strategi marketing mix yaitu melalui promosi yang bekerja sama dengan RAU FM dalam mempromosikan produk tabungan prioritas dan juga melalui layanan menjumpai nasabah. ⁵⁰
7.	Vivi Hanipa Hannum Rambe, Skripsi UIN Syahada Padangsidimpuan 2023	Implementasi Customer Relationship Management(Crm) Dalam mempertahankan dan Meningkatkan jumlah nasabah Bank syariah Indonesia padangsidmpuan.	Implementasi Customer Relationship Management (CRM) sangat berpengaruh dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. ⁵¹

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian

ini adalah sebagai berikut:

1. Persamaan dengan penelitian Nurhaedah (2019) adalah peningkatan nasabah.

Sedangkan perbedaannya yaitu Peran *Customer in Service Delivery* Pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan.

⁵⁰ Purnama Ramadhani, "Analisis Strategi Pemasaran *Priority Banking Officer (PBO)* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah *Priority* Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan.," *Skripsi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.*, 2023.

⁵¹Vivi Hanipa Hannum Rambe, "*Implementasi Customer Relationship Management(CRM)*Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia Padangsidmpuan.," *Skripsi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,* 2023.

2. Persamaan dengan penelitian Miefta Syafira Devi (2019) adalah Peranan *Customer Service*. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian Pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.
3. Persamaan dengan penelitian Mei Sela Andeani (2020) adalah Peran *Customer Service*. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu Peningkatan Jumlah Nasabah pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.
4. Persamaan dengan penelitian Eri Ernawati (2022) adalah *Customer In Service Delivery* dan peningkatan jumlah nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu Peran *Customer In Service Delivery* dalam Peningkatan Jumlah Nasabah pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.
5. Persamaan dengan penelitian Riyan Herdiansyah (2022) adalah Peran *Customer Service* Sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti yaitu Peningkatan jumlah Nasabah pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.
6. Persamaan dengan penelitian Purnama Ramadhani (2023), adalah Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah Padangsidempuan, Perbedaannya yaitu Peran *Customer In Service Delivery* dalam meningkatkan jumlah nasabah.
7. Persamaan dengan penelitian Vivi Hanipa Hannum Rambe (2023) adalah Meningkatkan Jumlah Nasabah. Perbedaannya yaitu Peran *Customer In Service Delivery*, dan lokasi penelitian di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Juli-September 2024. Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, yang beralamat di Jalan Merdeka No. 12 Padangsidempuan, Sumatera Utara.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi subjek yang diteliti dan dokumen resmi lainnya. Adapun jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif prosedur penelitian lapangan yang menghasilkan data deskriptif, yang berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.⁵² Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang yang membagikan reaksi atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Dalam golongan penelitian kualitatif, sebutan responden ataupun subjek penelitian disebut dengan informan, ialah orang yang memberikan data tentang informasi yang dibutuhkan peneliti yang

⁵² Albi Anggito dan Johan Setiawan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Sukabumi: CV. Jejak, 2018). Hlm. 69.

berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.⁵³ Subjek penelitian ini adalah Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai *Customer Service*, Nona Soraya Pasaribu sebagai Teller, dan Ibu Asma, Ibu Astutik, Ibu Nia Ardila, Nisa Amelita dan Pak Agus adalah Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan.

D. Sumber Data

Sumber data adalah situasi yang wajar atau natural setting peneliti sebagai instrumen penelitian. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.⁵⁴

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung yang dilakukan melalui observasi dan wawancara. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*.⁵⁵ Dalam penelitian ini diperoleh data primer dari wawancara dengan *Customer Service*, teller dan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh melalui kajian teori, data-data penelitian yang didapatkan dari sumber kedua seperti buku, jurnal,

⁵³ Muh Fitrah dan Luthfiyah, “*Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindak Kelas & Studi Kasus*”, (Sukabumi: Cv. Jejak, 2018). Hlm. 152.

⁵⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Jakarta: Alfabeta, 2018). Hlm. 67.

⁵⁵ Budi Gutama Siregar & Ali Hardana, “*Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*”, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group Penerbit Nasional, 2021), hlm. 101-102.

skripsi, dan dokumentasi. Sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembandingan.⁵⁶

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ingin ditetapkan.⁵⁷ Tekni pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Menurut Nasution dalam sugiyono observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi lokasi penelitian di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan. Kegiatan yang dilakukan adalah untuk mencari informasi perilaku *customer service* dan teller terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan di bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.⁵⁸

b. Wawancara

Wawancara dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara bertatap muka dengan

⁵⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Pranadamedia Group, 2018). Hlm. 132-133.

⁵⁷ Jogyanto Hartono, “ *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*”, (Yogyakarta: CV. Andi OFFSET, 2018). Hlm, 79.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta,2015).

responden atau informan yang menjadi subjek penelitian. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur, wawancara ini lebih bebas. Jenis wawancara ini berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan yang telah disusun.⁵⁹ Kegiatan wawancara ini dilakukan dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu *Customer Service*, Teller dan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁶⁰ Dalam hal ini peneliti menggunakan alat bantu seperti Hp (*Handphone*), alat perekam suara, perekam video dan mengambil gambar yang dapat digunakan untuk dokumentasi penelitian.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian yang dilakukan merupakan suatu penelitian yang mempunyai sejumlah kekurangan sehingga diperlukan untuk menjamin keabsahan penelitian. Penjamin keabsahan penelitian diperoleh dari triangulasi.⁶¹ Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

⁵⁹ Ismail Suardi Wekke, dkk. *Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: CV. Adi Karya Mandiri, 2019), hlm. 85-86.

⁶⁰ Sugiono, "*Metode Penelitian Kualitatif*", Jakarta (2015), hlm, 329.

⁶¹ V. Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Edisi ke 2*", (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018). Hlm. 169.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dan memeriksa ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda seperti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, yakni membandingkan apa yang dilakukan baik secara umum ataupun secara pribadi apa yang dilihat.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah suatu usaha memeriksa keabsahan data atau memeriksa temuan peneliti yang dilakukan beberapa teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Penelitian yang dilakukan dalam bentuk kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan objek yang sesuai dengan apa adanya atau keadaan yang sebenarnya dan sering disebut dengan penelitian eksprimen.⁶²

Menurut Bogdan dalam buku Sugiono menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan.⁶³ Teknik analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari

⁶² Lexi J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif", (Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya Offest, 2016), hlm 175.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*.

wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. Analisis data kualitatif yang digunakan adalah model dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono yaitu: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data, pengumpulan data dilakukan dengan mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan observasi dan wawancara di lapangan.
2. Reduksi data penelitian ini menggunakan reduksi data untuk melakukan analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data.
3. Penyajian Data, Pengajian data dilakukan setelah peneliti melakukan reduksi data yang digunakan sebagai bahan laporan. Hasil reduksi data sebelumnya telah peneliti kelompokkan selanjutnya diolah dan dianalisis.
4. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi, pengambilan kesimpulan atau verifikasi dilakukan sebagai usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau propis verifikasi dilakukan setelah penyajian data selesai, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah dianalisis dengan teori.

Hasil dari verifikasi digunakan sebagai data penyajian akhir karena telah melalui proses analisis untuk kedua kalinya, sehingga kekurangan data pada analisis tahap pertama dapat dilengkapi dengan tahap analisis tahap kedua agar

diperoleh data penyajian akhir atau kesimpulan yang baik. Ketiga komponen tersebut diatas saling interaktif artinya saling memengaruhi dan terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan

1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda Tk. I Sumatera Utara No. 5 Tahun 1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk. I dan Pemda Tk. II Sumatera Utara.

Salah satunya yang merupakan Bank Umum Milik Daerah seperti Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (BPDSU) yang sekarang dikenal dengan Bank Sumut, yang sigap dalam melihat peluang pasar Perbankan Syariah, yang berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah, maka pada tanggal 4 November 2004 PT Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah yaitu di Medan dan di Padangsidimpuan, yang kemudian berkembang dengan dibukanya Kantor Cabang Syariah tebing Tinggi, Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat dan 76 Unit Layanan Syariah. Diseluruh Kantor Cabang dan Cabang Pembantu Konvensional PT Bank Sumut.

Kebijakan dan gagasan untuk membangun Unit Usaha Syariah dan minat masyarakat di Sumatera Utara untuk mengembangkan layanan berbasis Syariah Bank Sumut, sejak dikeluarkannya UU No. Usaha Syariah, karena akibat krisis moneter yang terjadi pada tahun 1987. Selain Bank Umum yang membuka Divisi Usaha Syariah Bank Konvensional seperti Bank Sumut juga berperan didalamnya untuk membuka Unit/Divisi Usaha Syariah. Dimana pada awal perjalanannya kehadiran Bank Syariah yang belum begitu optimal dalam tatanan sektor Perbankan Syariah, namun Bank Sumut ikut ambil risiko dalam mengembangkan Jasa Perbankan Syariah.

Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasari pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat *religious*, khususnya umat islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran dalam aspek kehidupan tertam dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Usaha Unit Syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan Bunga bank haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan dua kantor cabang syariah, Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidempuan. Kemudian pada tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Stabat pada tanggal 26 Desember 2006.

Strategi yang dilakukan oleh PT Bank Sumut dalam rangka pengembangan Unit Usaha Syariah adalah:

- a. Menetapkan target pasar-pasar yang dijadikan sasaran adalah masyarakat yang usahanya masih mikro yang memiliki kesadaran untuk menggunakan jasa Perbankan dan memiliki kesadaran untuk menerapkan ajaran Islam dengan baik. Selain dari masyarakat, sumber daya juga akan digalang dari organisasi-organisasi dan yayasan islam yang memiliki kegiatan kemasyarakatan dengan perputaran dana yang relatif signifikan. Sebagai Bank milik Pemerintah Daerah , target penghimpunna dana juga dari para karyawan Pemda yang memiliki pendapatan relatif mapan dan memiliki pengaruh yang signifikan di masyarakat.
- b. Melakukan sosialisasi dan promosi oleh karena jasa perbankan syariah merupakan produk yang relatif baru, upaya sosialisasi dan edukasi terhadap nasabah dan masyarakat harus terus diupayakan. Untuk mewujudkan upaya ini, PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, organisasi-organisasi keagamaan, sosialisasi tentang produk-produk Perbankan Syariah ini juga menggunakan media komersial seperti media cetak, televisi, radio dan juga melalui brosur, spanduk, baliho, serta aktif mengikuti pameran dengan membuka standar.
- c. Pengembangan infrastruktur teknologi sistem informasi dan operasi di era sistem komputerisasi saat ini merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan. Oleh karena itu, PT Bank Sumut bekerja sama dengan pihak PT

College Inti Priatama sebagai vendor untuk mengembangkan teknologi informasi yang dapat mendokumentasikan seluruh proses layanan internal produk dan jasa syariah dengan tingkat keamanan dan akurasi yang tinggi.

- d. Pengembangan produk pengembangan lebih fokus kepada produk pembiayaan, produk penggalangan dana dan produk jasa. Pengembangan dari masing-masing produk akan disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan pasar.⁶⁴

Visi dan Misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung Visi dan Misi PT Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan:

- a. Visi unit usaha syariah yaitu meningkatkan keunggulan PT Bank Sumut dengan memberikan pelayanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera.
- b. Misinya adalah meningkatkan posisi PT Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling dapat berperan lebih benar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih menguntungkan dikelola secara profesional. Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT Bank Sumut lanjut mengembangkan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

⁶⁴ <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>, Diakses pada hari rabu, 12 Agustus 2024, dan jam 14.00 wib.

2. Makna Logo Bank Sumut Syariah

Berdasarkan sejarah yang terdapat di Bank Sumut Syariah, dapat diketahui bahwa makna logo tersebut yaitu:

Gambar IV.1 Logo Bank Sumut Syariah



Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan ber-*sinergy* membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut. Warna orange sebagai simbol satu huruf untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank Sumut. Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank Sumut. Jenis huruf “platino bold” sederhana dan mudah dibaca. Penulis Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

3. Visi dan Misi Bank Sumut Syariah

a. Visi Perusahaan

Adapun Visi dari PT Bank Sumut adalah menjadi bank andalan bagi masyarakat, membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan

membangun daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

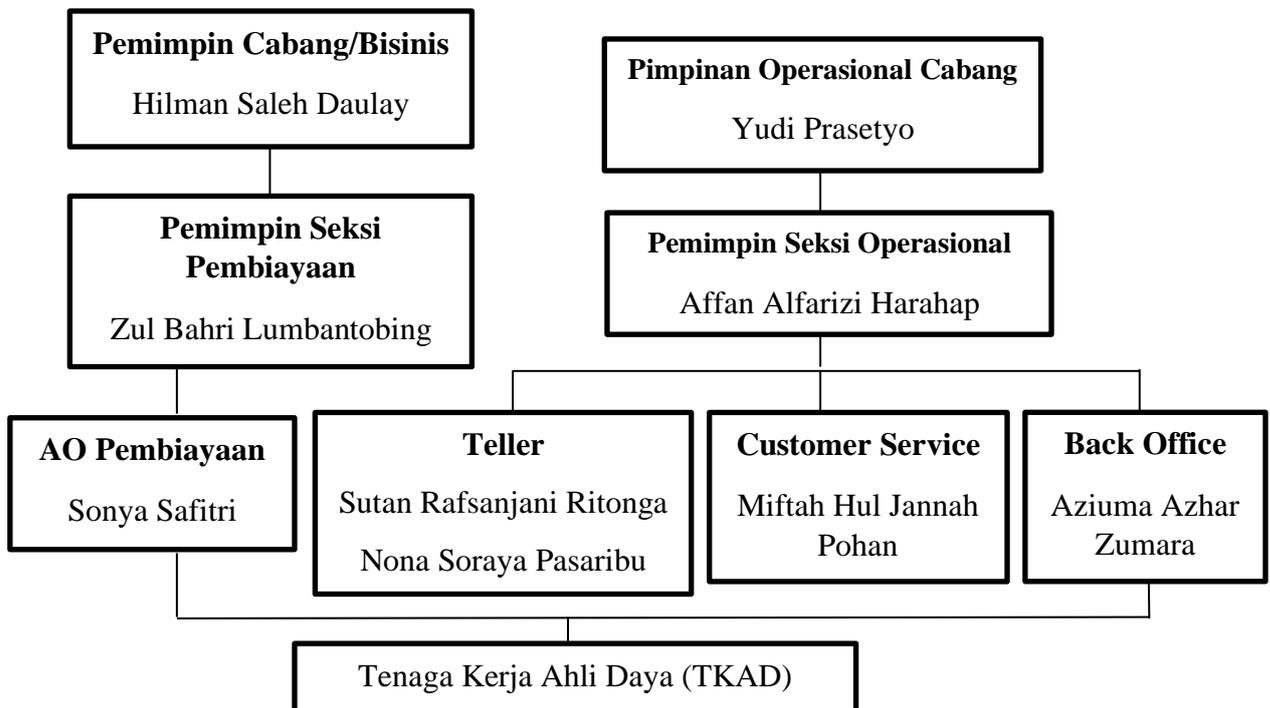
b. Misi Perusahaan

Adapun misi dari PT Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat serta profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip Compliance (Kepatuhan).

4. Struktur Organisasi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, diketahui bahwa struktur organisasi yang terbuat yaitu:

**Gambar IV.2 Struktur Organisasi Kantor
Bank SUMUT Syariah KC Padangsidimpuan**



Sumber: Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan

5. Produk Bank Sumut Syariah

Adapun produk PT Bank Sumut Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah:

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Produk *Wadi'ah*

a) Tabungan iB *Martabe* (Marwah)

Tabungan iB *Martabe* merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *Wadi'ah yad dhamanah*, yang merupakan titipan murni dengan siizin pemilik dana (*shahibul mal*), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk mendukung sektor *rill*, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

b) Simpanan Giro *Wadi'ah*

Simpanan Giro *Wadi'ah* merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *Wadi'ah yad dhamanah* (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan menggunakan dana tersebut dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

c) Produk *Mudharabah*

Produk *Mudharabah* Adapun jenis produk *Mudharabah* yaitu:

- (1) Tabungan iB *Martabe* Bagi Hasil (*Marhamah*) merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan

prinsip *Mudharabah Mutlaqoh*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan bentuk sebagai pihak beban tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

- (2) Deposito iB Ibadah merupakan produk yang sistem pengelolaannya berdasarkan prinsip Mutlaqoh. Prinsip sama dengan tabungan marhamah, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil dan keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.
- (3) Tabungan Makbul merupakan tabungan khusus PT Bank Sumut sebagai sarana BPHI (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

d) Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana adapun produk PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang bersifat menyalurkan dana adalah:

- (1) Pembiayaan dengan Akad Jual Beli (*Murabahah*)
- (2) Pembiayaan dengan sistem Bagi Hasil (*Mudharabah*)
- (3) Pembiayaan *Musyarakah*

(4) Pinjaman (*Qardh*) dengan Gadai Emas iB

B. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi informan yaitu *Customer Service*, Teller dan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan berjumlah 5 orang. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung yang kemudian peneliti analisis. Analisis ini berfokus pada *Customer Service* dan Teller yang berkaitan dengan peningkatan jumlah nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga tentang cara *Customer Service* dapat meningkatkan jumlah nasabah, mengatakan bahwa:

Customer Service Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan dapat meningkatkan jumlah nasabahnya yaitu dengan cara memberikan pelayanan prima, edukasi produk syariah, dan memanfaatkan teknologi digital. Selain itu, program referral, kerja sama dengan komunitas, dan event edukatif dapat menarik calon nasabah baru. Tindak lanjut cepat terhadap keluhan serta pembangunan hubungan jangka panjang akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan.⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nona Soraya tentang cara Teller dapat meningkatkan jumlah nasabah, mengatakan bahwa:

Teller dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan dengan cara memberikan pelayanan cepat, ramah, dan personal. Selain itu, teller perlu mempromosikan produk dan program bank, membantu nasabah mengenal layanan digital, serta menangani keluhan secara efektif. Kerja sama dengan tim lain dan penerapan nilai-

⁶⁵ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti Sementara *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.25 WIB).

nilai syariah akan memperkuat hubungan nasabah dan mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan.⁶⁶

Hasil wawancara dengan ibu Nia Ardila selaku nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, menyatakan bahwa “saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan teller. Setiap saya datang kesini pelayanan yang diberikan selalu ada peningkatan dan tentunya ini seperti harapan saya”.⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat peneliti simpulkan bahwa *Customer service* dan teller berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan. Peningkatan tersebut dapat dicapai melalui berbagai cara seperti pelayanan prima, pemahaman mendalam tentang produk, dan komunikasi yang efektif. Selain itu, pemanfaatan teknologi serta promosi dan edukasi terkait layanan syariah juga menjadi faktor pendukung. Dengan mengutamakan kepuasan dan kepercayaan nasabah, bank dapat menarik dan mempertahankan lebih banyak nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga selaku *Customer Service* tentang penanganan keluhan nasabah di Bank Sumut Syariah yaitu sebagai berikut:

Penanganan keluhan oleh *Customer Service* di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Saya melakukannya dengan cara respon cepat, menyimak dengan cermat dan melihat dari sudut pandang nasabah, komunikasi efektif, serta prosedur penanganan yang jelas membuat nasabah merasa dihargai dan

⁶⁶ Nona Soraya, Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.25 WIB).

⁶⁷ Nia Ardila, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 10 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

dipercaya. *Customer Service* menangani masalah dengan mengidentifikasi keluhan, memberikan solusi tepat, tetapkan batas waktu penyelesaian keluhan yang logis, mengucapkan terima kasih disertai dengan gerakan tubuh dan senyuman yang tulus, jangan terbawa emosi jika menghadapi pelanggan yang agresif, setelah mengucapkan terima kasih, sebaiknya ucapkan maaf agar emosi nasabah mereda. Layanan *Customer Service* yang baik meningkatkan kepuasan, retensi, dan loyalitas nasabah, serta memperkuat reputasi bank. Dengan pelayanan yang optimal, Bank Sumut Syariah dapat mempertahankan hubungan positif dengan nasabah.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nona Soraya selaku Teller tentang penanganan keluhan nasabah di Bank Sumut Syariah yaitu sebagai berikut:

Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan menangani keluhan nasabah dengan cepat dan ramah, mendengarkan masalah yang diceritakan oleh nasabah secara cermat, mencari solusi langsung, dan jika perlu mengarahkan kebagian terkait seperti *Customer Service*, yang paling penting jangan mudah terbawa emosi jika menghadapi nasabah yang bermasalah, mengucapkan terima kasih dan maaf disertai dengan gerakan tubuh dan senyuman yang tulus. Sikap profesional dan empati menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.⁶⁹

Hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, menyatakan bahwa “saya merasa bahwa waktu menunggu dalam antrian terkadang cukup lama. Mungkin ada baiknya bank dapat meningkatkan jumlah staf yang siap membantu nasabah, sehingga proses ini menjadi lebih efisien”.⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa penanganan keluhan dan masalah nasabah yang baik oleh *customer service* dan teller sangat penting dalam

⁶⁸ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti Sementara *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.25 WIB).

⁶⁹ Nona Soraya, Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.25 WIB).

⁷⁰ Agus, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, Wawancara, (Padangsidimpuan, 13 September 2024. Pukul 11.00 WIB).

meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan reputasi bank. Selain menyelesaikan masalah, keduanya harus memastikan nasabah mendapatkan pengalaman positif. Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan disarankan untuk memperbaiki manajemen antrian dan pelayanan guna meningkatkan efisiensi, seperti dengan menambah staf, mengoptimalkan layanan digital, dan menerapkan sistem antrian yang lebih efektif. Hal ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga selaku Customer Service terkait efektivitas layanan di Bank Sumut Syariah Padangsidempuan, mengatakan bahwa:

Sangat efektif, karna kami berperan penting sebagai ujung tombak komunikasi antara bank dan nasabah. Tugas kami tidak hanya melayani kebutuhan transaksi, tetapi juga menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah dengan sikap ramah, responsif, dan informatif, nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Bahkan, banyak nasabah yang merekomendasikan kami ke teman atau keluarga mereka karena pengalaman positif yang mereka dapatkan di sini.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nona Soraya selaku teller terkait efektivitas layanan di Bank Sumut Syariah, mengatakan bahwa:

Sangat efektif. Pelayanan langsung di meja teller memberikan pengalaman personal yang tidak bisa digantikan oleh layanan digital. Banyak nasabah merasa lebih nyaman ketika berinteraksi langsung, apalagi untuk transaksi besar atau ketika mereka butuh penjelasan lebih detail.⁷²

Hasil wawancara dengan Nisa Amelita selaku nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, menyatakan bahwa:

⁷¹ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti Sementara *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.30 WIB).

⁷² Nona Soraya Pasaribu, Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

Customer Service sudah maksimal dalam penyampaian informasi, apa yang disampaikan mudah diterima, dan sudah menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan saya. *Customer Service* juga selalu sabar dalam menjawab berbagai pertanyaan dan selalu dijelaskan sehingga saya benar-benar mengerti. Begitu juga dengan Teller, teller juga sudah melakukan pelayanannya dengan baik, sopan dan ramah kepada saya.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa baik *customer service* maupun teller di Bank Sumut Syariah Padangsidempuan memiliki peran yang efektif dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah yang sudah ada. Keduanya berupaya memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan responsif. *Customer service* fokus pada pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan memberikan informasi dan solusi atas masalah nasabah, sementara teller memberikan pengalaman langsung yang nyaman dan cepat dalam transaksi harian.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga tentang kontribusi seorang *Customer Service* di Bank Sumut Syariah, mengatakan bahwa:

Tentunya kontribusi ini merupakan keharusan yang harus dilakukan oleh *customer service*. Sebab kontribusi yang positif akan menumbuhkan nilai-nilai atau manfaat bagi nasabah maupun perusahaan. Untuk itu *customer service* harus mampu memberikan effort lebih dalam pelayanannya.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nona Soraya tentang kontribusi seorang Teller di Bank Sumut Syariah, mengatakan bahwa:

Sebagai teller, saya berperan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yang datang, baik itu nasabah lama maupun calon nasabah baru. Pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat waktu membantu membangun kepercayaan nasabah, sehingga mereka merasa nyaman dan

⁷³ Nisa Amelita, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 13 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

⁷⁴ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti Sementara *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.30 WIB).

merekomendasikan bank kepada orang lain. Selain itu, saya juga sering memberikan penjelasan tentang produk-produk syariah kepada nasabah yang mungkin belum tahu, sehingga mereka tertarik untuk membuka rekening atau menggunakan produk lain dari bank kami.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa kontribusi *customer service* dan teller sangat penting dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah. *Customer service* harus memberikan upaya lebih dalam pelayanannya, karena kontribusi yang positif tidak hanya bermanfaat bagi nasabah, tetapi juga meningkatkan nilai dan reputasi perusahaan. Di sisi lain, teller berperan penting dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat, sehingga nasabah merasa nyaman dan terdorong untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. Selain itu, teller juga berperan dalam edukasi tentang produk syariah, yang dapat menarik minat nasabah baru dan meningkatkan pemanfaatan produk perbankan syariah. Kedua peran ini bersama-sama memperkuat hubungan dengan nasabah dan berkontribusi pada pertumbuhan bank.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga tentang peran digitalisasi atau sistem di Bank Sumut Syariah, mengatakan bahwa:

Digitalisasi sangat membantu kami dalam memperluas jangkauan dan memudahkan nasabah. Dengan adanya layanan mobile banking dan internet banking, nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja tanpa harus datang ke kantor. Ini membuat layanan kami lebih praktis dan menarik bagi calon nasabah baru yang mengutamakan kenyamanan.⁷⁶

⁷⁵ Nona Soraya Pasaribu, Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

⁷⁶ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nona Soraya tentang digitalisasi atau sistem perbankan di Bank Sumut Syariah, mengatakan bahwa:⁷⁷

Kami menggunakan sistem perbankan yang terintegrasi, sehingga semua data nasabah dapat diakses secara real-time. Dengan sistem ini, proses transaksi seperti setoran, penarikan, atau transfer menjadi lebih cepat dan akurat. Selain itu, penggunaan teknologi juga membantu mengurangi kesalahan manual, sehingga pelayanan kami lebih efisien dan nasabah tidak perlu menunggu lama. Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Kami menggunakan software CRM (*Customer Relationship Management*) yang memudahkan kami melihat riwayat transaksi dan kebutuhan nasabah. Dengan sistem ini, kami bisa memberikan layanan yang lebih personal dan tepat sasaran, serta menyarankan produk yang relevan bagi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Astutik selaku nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, menyatakan bahwa:

Aplikasi perbankan digital Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan mudah diakses dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami. Saya hampir setiap hari menggunakannya untuk keperluan rutin, seperti mengecek saldo, transfer uang, dan membayar tagihan listrik atau pulsa. Layanan ini sangat efisien karena mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor cabang hanya untuk transaksi sederhana. Semua bisa dilakukan dengan cepat dan mudah melalui ponsel, kapan saja dan di mana saja, sehingga membantu menghemat waktu dan mempermudah pengelolaan keuangan sehari-hari.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa sistem terintegrasi dan teknologi di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan layanan. Penggunaan software CRM (*Customer Relationship Management*) memungkinkan layanan lebih personal, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Aplikasi perbankan digital dengan antarmuka sederhana memudahkan transaksi rutin tanpa harus ke

⁷⁷ Nona Soraya Pasaribu, Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

⁷⁸ Astutik, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, Wawancara, (Padangsidimpuan, 10 September 2024. Pukul 15.00 WIB).

kantor cabang. Layanan mobile dan internet banking memungkinkan transaksi kapan saja dan di mana saja, memperluas jangkauan dan memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah, sekaligus menarik pengguna baru.

Tidak hanya itu *Customer Service* dan Teller di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan juga menambahkan beberapa strategi pelayanan yaitu *customer service* atau Teller harus *Competence* dimana *Customer Service* dan Teller harus mempunyai ketrampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik.⁷⁹ Lalu *Customer Service* atau Teller harus dapat dipercaya dimana segala informasi yang diberikan oleh nasabah harus terpercaya agar nasabah percaya untuk melakukan transaksi.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan 7 informan yaitu *Customer Service*, Teller dan Nasabah Bank Sumut Syariah baik yang menabung ataupun yang melakukan pembiayaan pada Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan untuk mendirikan usaha dan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga selaku pengganti sementara *Customer service* di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, menyatakan bahwa:

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah itu harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, ketika ada nasabah datang *customer service* kemudian mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah untuk duduk agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, menanyakan keperluan nasabah, serta melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayan yang diberikan. Dalam hal

⁷⁹ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti Sementara *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.25 WIB).

penyampaian informasi di sini *customer service* menjelaskan produk-produk yang ada di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun.⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Nona Soraya Pasaribu selaku Teller di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun, menyatakan bahwa:

Teller berperan penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), teller memberikan pelayanan langsung kepada nasabah dengan menjaga kecepatan, ketelitian, dan keramahan. Tidak hanya menangani transaksi harian, tetapi juga membantu nasabah dalam menggunakan layanan digital dan bekerja sama dengan *customer service* untuk menangani masalah lebih kompleks.⁸¹

Pelayanan yang baik dari *customer service* dan teller akan memberikan dampak positif bagi Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun dan hal tersebut berguna untuk membuat nasabah merasa puas dan loyal kepada Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun, sebagaimana yang dirasakan oleh Ibu Nia Ardila salah seorang nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* ataupun teller dan akan terus menggunakan jasa dari Bank Sumut Syariah.⁸² Sama halnya dengan Nisa Amelita yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dan teller dikarenakan setiap bertanya nasabah dapat memahami dengan jelas, jawaban yang diberikan *customer service* ataupun teller.⁸³ Bukan hanya Ibu Nia Ardila dan Nisa Amelita saja yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer*

⁸⁰ Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti Sementara *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 15.30 WIB).

⁸¹ Nona Soraya Pasaribu, Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun, Wawancara, (Jum'at, 06 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

⁸² Nia Ardila, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun, Wawancara, (Padangsidimpun, 10 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

⁸³ Nisa Amelita, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpun, Wawancara, (Padangsidimpun, 13 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

service dan teller tetapi Ibu Astutik juga merasakan puas dengan pelayanan *customer service* dan teller. Karena dalam penyampaian informasi kepada nasabah, *customer service* ataupun teller dapat menjelaskan produk-produk Bank Sumut Syariah dengan jelas, sehingga nasabah dapat dengan mudah memahaminya.⁸⁴

Pendapat sebelumnya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dan teller namun tidak dengan Pak Agus yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* maupun teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan memakan waktu yang lama.⁸⁵ Selain itu Ibu Asma merasa bahwa *customer service* dan teller masih kurang ramah dalam melayani nasabah, sehingga nasabah merasa tidak nyaman saat melakukan transaksi.⁸⁶

Maka dari itu bahwa sebagian nasabah merasa puas dan loyal, karena *customer service* dan teller dalam melayani nasabah sangat baik serta penyampaian informasi kepada nasabah sangat jelas sehingga nasabah dapat dengan mudah memahami apa yang disampaikan. Sedangkan sebagian nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dan teller disebabkan pelayanannya yang cenderung memakan waktu yang cukup lama, dan juga dalam melayani nasabah keramahannya masih kurang. Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa peran *customer service* dan teller sangat penting terutama dalam

⁸⁴ Nia Ardila, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 10 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

⁸⁵ Agus, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 13 September 2024. Pukul 11.00 WIB).

⁸⁶ Asma, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 06 November 2023. Pukul 11.00 WIB).

hal pelayanan. Nasabah juga akan memiliki kesan yang baik dan merasa puas apabila dilayani dengan ramah tamah, Jika nasabah merasa puas dan mendapatkan manfaat nyata, nasabah akan dengan senang hati merekomendasikan bank kepada orang-orang di sekitarnya. Program referral yang menarik juga bisa menjadi dorongan tambahan agar nasabah semakin aktif mengajak orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Astutik selaku nasabah baru tahun 2024, beliau berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan *Customer Service* dan Teller sebagai berikut:

Tadinya saya tau Bank Sumut Syariah ini dari teman saya, dia menabung disini katanya gak ada potongan setiap bulannya. Jadi saya pengen tau apakah benar, makanya saya datang kesini untuk menanyakan, kalau bener saya akan buka rekening disini. Ternyata bener kalau disini gak ada potongan, *customer service* nya tadi udah ngejelasin tentang tabungan ini jadi saya sekarang ngerti tentang tabungan easy mudharabah ini. Teller disini baik, cantik dan ramah-ramah saya lihat.⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan *customer service* dan teller di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan memiliki peran penting terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Sebagian besar nasabah seperti Ibu Nia Ardila, Nisa Amelita, dan Ibu Astutik, merasa puas karena pelayanan yang ramah, penyampaian informasi yang jelas, dan kemudahan dalam memahami produk. Pelayanan yang baik ini juga memotivasi nasabah untuk terus menggunakan layanan bank dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Namun, terdapat juga kritik dari beberapa nasabah seperti Pak Agus dan Ibu Asma, yang merasa kurang puas karena pelayanan yang memakan waktu lama dan

⁸⁷ Astutik, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Wawancara, (Padangsidempuan, 10 September 2024. Pukul 15.00 WIB).

keramahan yang dirasa masih kurang. Ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas nasabah memiliki pengalaman positif, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam efisiensi pelayanan dan sikap ramah saat melayani.

Dengan memperbaiki aspek-aspek yang menjadi keluhan, seperti waktu pelayanan yang lama dan sikap keramahan staf, Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan dan memperkuat loyalitas. Peningkatan ini dapat memberikan dampak positif dalam jangka panjang, menciptakan reputasi bank yang lebih kuat dan menarik lebih banyak nasabah baru. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah program referral, di mana nasabah yang sudah puas dengan pelayanan bank dapat merekomendasikannya kepada kerabat dan teman. Strategi ini efektif karena rekomendasi dari nasabah yang puas memiliki kekuatan besar dalam membangun kepercayaan calon nasabah baru, yang pada akhirnya membantu memperluas basis pelanggan bank dan memperkuat posisi Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan di pasar.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga selaku pengganti sementara *Customer Service* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, menyatakan bahwa “*Customer Service* dan Teller jika tidak mencapai target, perusahaan akan berikan evaluasi kinerja, pelatihan ulang atau bimbingan, dan etika pelayanan kepada nasabah karena pengembangan karyawan lebih diutamakan dibandingkan sanksi langsung.” Dengan didukung program evaluasi, pelatihan, dan pembinaan dari perusahaan, *customer service* dan teller dapat terus meningkatkan kompetensi mereka sehingga dapat memberikan

pelayanan yang lebih optimal. Oleh karena itu, peran mereka tidak hanya sebatas pelaksana operasional, tetapi juga sebagai pilar strategis dalam mendorong peningkatan nasabah dan kesuksesan bank. Dengan adanya peningkatan layanan nasabah dan strategi referral yang baik, bank dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan data-data yang didapat melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah penulis jelaskan diatas sebelumnya. Peran merupakan kewajiban yang dimiliki setiap lembaga, orang atau badan usaha dalam menempati posisi atau kedudukan tertentu. Peran yang dimaksud adalah peran *customer in service delivery*, yang dimana *customer in service delivery* ini ialah *Customer Service* dan Teller.

Adapun peran *Customer In Service Delivery* yaitu bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank. *Customer service* dan teller memastikan semua transaksi dan layanan berjalan lancar, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Teller bertugas menangani setoran, penarikan, dan transfer dengan aman, cepat, dan tanpa kesalahan. Pelayanan dilakukan sesuai standar, di mana *customer service* melayani permintaan nasabah seperti pembukaan rekening dan layanan produk bank secara profesional. Keduanya berperan sebagai penghubung antara nasabah dan unit lain di bank, memastikan informasi dan solusi disampaikan dengan jelas. Berdasarkan wawancara penelitian, Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, yang menjabat sebagai pengganti sementara *customer service* di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, menyatakan bahwa pelayanan dilakukan sesuai SOP

dengan komunikasi efektif dan solusi yang tepat untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan membangun hubungan yang positif. Ibu Nona Soraya sebagai teller menekankan bahwa transaksi dilaksanakan dengan cepat, aman, dan teliti. Kerja sama dengan *customer service* mendukung kelancaran layanan dan edukasi layanan digital yang mempermudah transaksi nasabah. Ibu Nia Ardila dan Ibu Astutik sebagai nasabah merasa puas dengan pelayanan yang cepat, informatif, dan kemudahan dalam menggunakan layanan digital.

Beberapa masukan terkait keramahan dan efisiensi juga disampaikan. Mengenai digitalisasi, *customer service* dan teller mengakui bahwa digitalisasi dapat mempercepat transaksi dan meningkatkan efisiensi layanan. Wawancara ini menunjukkan bahwa peran *customer service* dan teller sangat penting dalam memastikan kelancaran dan efisiensi layanan. Dengan menjalankan SOP, memberikan pelayanan profesional, serta menangani transaksi dan keluhan nasabah secara proaktif, Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan berhasil membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan adalah peran *Customer In Service Delivery*, berarti *customer service* dan teller bertanggung jawab menelusuri serta menganalisis keluhan nasabah secara sistematis untuk menemukan akar masalah. Proses ini harus mengikuti prosedur bank agar penyelesaian dilakukan secara cepat dan efektif. Berdasarkan wawancara penelitian di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai pengganti sementara *customer service* menekankan pentingnya respon yang cepat, komunikasi yang efektif, dan empati

dalam menangani keluhan demi menjaga kepuasan nasabah. Ibu Nona Soraya sebagai teller menyatakan bahwa dalam menangani keluhan, teller perlu mendengarkan dengan baik, memberikan solusi langsung, mengarahkan ke unit terkait bila diperlukan, serta bersikap ramah dan tenang. Sementara itu, wawancara dengan Bapak Agus sebagai nasabah mengungkapkan adanya kendala seperti waktu tunggu yang lama, yang menunjukkan perlunya perbaikan manajemen antrian.

Ibu Astutik, sebagai nasabah baru di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan, menyampaikan pengalaman positif tentang penjelasan produk yang diberikan dan pelayanan yang informatif. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan telah berupaya menangani keluhan nasabah sesuai prosedur yang ditetapkan. *Customer service* dan teller berusaha mendengarkan keluhan dengan baik, menyelidiki akar masalah, dan memberikan solusi yang cepat dan tepat. Namun, perbaikan dalam manajemen antrian masih diperlukan agar semua nasabah merasakan pelayanan yang lebih optimal dan profesional.

Menjamin kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank adalah tugas *Customer In Service Delivery*, dalam hal ini *customer service* dan teller menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan. Berdasarkan hasil wawancara penelitian, Ibu Nona Soraya sebagai teller menyatakan bahwa perannya tidak hanya terbatas pada menangani transaksi harian, tetapi juga membantu nasabah memahami produk

dan layanan bank. Teller memberikan penjelasan mengenai produk syariah dan memandu nasabah dalam memahami layanan digital, yang menegaskan perannya dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah. Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga sebagai pengganti sementara *customer service*, menjelaskan bahwa tugasnya meliputi memberikan penjelasan tentang produk-produk bank dan solusi untuk pertanyaan serta masalah nasabah. Layanan ini melibatkan penyampaian informasi secara rinci dan sesuai kebutuhan nasabah, serta memberikan solusi yang cepat dan efektif. Hal ini menunjukkan peran penting *customer service* dalam memastikan komunikasi dan informasi yang lancar kepada nasabah.

Nisa Amelita yaitu nasabah, menyampaikan bahwa pelayanan *customer service* dan teller di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan sangat memuaskan karena informasi disampaikan dengan cara yang mudah dipahami. *Customer service* dan teller dengan sabar menjawab pertanyaan dan memastikan nasabah memahami produk serta layanan yang ditawarkan. Ini membuktikan peran keduanya dalam menjaga pemahaman nasabah tentang layanan bank. Ibu Astutik, yang menjadi nasabah baru di tahun 2024, menyatakan bahwa penjelasan *customer service* mengenai tabungan *easy mudharabah* sangat jelas, sehingga ia dapat memahami manfaat produk tersebut sebelum membuka rekening. Hal ini menunjukkan bahwa *customer service* tidak hanya menjawab pertanyaan, tetapi juga memberikan edukasi terkait produk bank. Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran *Customer In Service Delivery* di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan aktif memastikan kelancaran arus informasi yang tepat,

menjawab pertanyaan tentang produk dan layanan perbankan, serta menangani keluhan nasabah. Peran ini mendukung peningkatan pemahaman nasabah serta membangun kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan bank.

Menjamin kelancaran dan keramahtamahan dalam layanan perbankan adalah tanggung jawab *Customer In Service Delivery*, yang berarti bahwa *customer service* dan teller harus memberikan pelayanan yang efisien dan ramah agar nasabah merasa nyaman dan puas dalam setiap interaksi. Hal ini mencakup kelancaran proses pengajuan pembiayaan, transaksi tabungan, dan layanan kartu sesuai prosedur. Sikap sopan, ramah, dan responsif juga diperlukan untuk menciptakan pengalaman positif dan membangun hubungan baik dengan nasabah. Pelayanan ini berfokus pada memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang sesuai.

Berdasarkan wawancara penelitian, Ibu Nona Soraya sebagai teller menyatakan bahwa tugasnya adalah memberikan pelayanan cepat, ramah, dan tepat waktu kepada nasabah. Ia menekankan pentingnya keramahan dan sikap profesional untuk membangun kepercayaan dan kenyamanan. Hal ini menunjukkan bahwa teller di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan berkomitmen menjaga kelancaran transaksi dan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, sebagai pengganti sementara *customer service*, menjelaskan bahwa peran *Customer Service* di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan adalah sebagai penghubung antara bank dan nasabah. Tugasnya meliputi melayani kebutuhan transaksi, menjawab pertanyaan, dan memberikan solusi secara responsif dan informatif. Layanan ini diberikan dengan perhatian

penuh agar nasabah merasa dihargai dan dipercaya. Penekanan pada komunikasi efektif dan sikap ramah menunjukkan bahwa peran *Customer In Service Delivery* dijalankan secara efisien dan berfokus pada kenyamanan nasabah.

Ibu Astutik sebagai nasabah, menyatakan bahwa ia puas dengan penjelasan yang jelas dari *customer service* dan keramahan teller. Ia menekankan bahwa *customer service* memberikan informasi yang mudah dipahami dan teller bersikap ramah. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *customer service* dan teller menciptakan suasana nyaman dan hubungan positif dengan nasabah. Nisa Amelita sebagai nasabah menyampaikan bahwa pelayanan *customer service* sudah maksimal, sabar dalam menjawab pertanyaan, dan selalu menjelaskan hingga nasabah mengerti, sementara teller melayani dengan sopan dan ramah. Bukti ini menegaskan bahwa *customer service* dan teller berperan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan bersahabat.

Ibu Nia Ardila sebagai nasabah menyatakan bahwa ia merasa puas dengan pelayanan yang terus meningkat dari *customer service* dan teller. Ini menunjukkan bahwa sikap ramah dan pelayanan efisien adalah faktor yang membuat nasabah nyaman dan terus menggunakan layanan bank. Berdasarkan wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa peran *Customer In Service Delivery* di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan dalam menjaga kelancaran dan keramahtamahan pelayanan dijalankan dengan baik, dimana *customer service* dan teller memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan sesuai prosedur, yang mendukung kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa peran *customer In service Delivery* Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan menjalankan perannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, dengan fokus pada komunikasi efektif, empati, dan solusi yang tepat untuk setiap keluhan dan kebutuhan nasabah. Teller dan *customer service* tidak hanya bertugas menangani transaksi, tetapi juga bertindak sebagai edukator yang membantu nasabah memahami layanan digital dan produk perbankan. Hasil ini juga menenjelaskan pentingnya keramahan pelayanan, responsivitas, dan manajemen antrian yang baik untuk meningkatkan kenyamanan nasabah.

Wawancara dan observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa rata-rata seorang *customer service* melayani 10–15 nasabah baru per hari, dengan mayoritas mereka tertarik pada produk tabungan syariah. Sementara itu, teller melayani hingga 100 transaksi harian, yang mencakup setoran, penarikan, dan pembayaran tagihan. Tingginya volume pelayanan ini menunjukkan efisiensi operasional staf frontliner Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, yang secara tidak langsung mendukung peningkatan jumlah nasabah baru. Hal ini sejalan dengan temuan dari wawancara dengan Ibu Nia Ardila sebagai nasabah, yang menyatakan: “Pelayanan yang cepat dan ramah membuat saya tertarik melakukan transaksi di bank ini dan saya dapat rekomendasi ini dari teman saya”.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Customer In Service Delivery* yaitu *customer service* dan teller mampu membangun hubungan positif yang didasari kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank sehingga memiliki peran penting

dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

Tabel 3. Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2020	26.084 Nasabah
2	2021	26.985 Nasabah
3	2022	28.150 Nasabah
4	2023	29.276 Nasabah

Sumber: Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Customer In Service Delivery*, yaitu *customer service* dan teller telah dijalankan dengan baik, yang terbukti dari peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Pelayanan yang ramah, profesional, dan informatif tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga berperan penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah lama dan menarik nasabah baru. Konsistensi dalam pelaksanaan tugas ini mendukung peningkatan kinerja bank dan pertumbuhan jumlah nasabah. Meski demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti pengelolaan antrian agar lebih efisien. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Peran *customer In service Delivery* sangat penting untuk peningkatan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pembahasan dan hasil diatas yang diperoleh oleh peneliti dalam pelaksanaan penelitian ini, maka peneliti telah berusaha dalam melaksanakan penelitian sesuai dengan perencanaan. Namun, dalam prosesnya penelitian ini terdapat keterbatasan dilapangan yaitu sebagai berikut:

1. Dalam menentukan waktu luang dengan para informan kesulitan, dikarenakan kesibukan dalam pekerjaannya.
2. Penelitian ini mengambil informan penelitian sebanyak 7 orang informan berdasarkan teknik *purposive sampling*.
3. Peneliti hanya meneliti *Customer service*, Teller dan juga nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.
4. Keterbatasan ilmu dan pengetahuan serta wawasan peneliti terkait nasabah yang menggunakan Bank Sumut Syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa *Customer In Service Delivery* sangat berperan penting dalam peningkatan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan. *Customer In Service delivery* ini terdiri dari dua bagian, yaitu *customer service* dan teller. Maka dapat disimpulkan bahwa peran *Customer In Service delivery* sangat penting dalam peningkatan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan karena interaksi langsung dan pelayanan yang memuaskan dari kedua bagian ini menciptakan kesan positif, meningkatkan kepuasan nasabah, dan mendorong rekomendasi dari nasabah yang puas. Selain itu, *customer service* dan teller memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk bank, mampu mengatasi masalah nasabah dengan cepat, serta aktif mempromosikan produk dan layanan, yang semuanya berkontribusi pada loyalitas nasabah dan menarik nasabah baru. Namun, terdapat dua nasabah yang merasa kurang puas, satu nasabah mengeluhkan waktu antrian yang terlalu lama, sementara nasabah lainnya merasa karyawan kurang ramah dalam melayani nasabah.

B. Saran

1. Bagi Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan dalam pelayanan harus tetap menjaga serta konsisten dalam pelayanan yang diberikan dan tetap mengadakan evaluasi kinerja *customer service* dan teller agar dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan. Kemudian disarankan juga kedepannya Bank Sumut

Syariah KC Padangsidempuan mampu mempertahankan tingkat keefektifitasannya dalam menerapkan strategi pelayanannya.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai *literature* dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Albi Anggito dan Johan Setiawan, 2018 "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", Sukabumi: CV. Jejak.
- Amir machmud dan Rukmana, 2020 "*Bank Syariah edisi 3*", Jakarta: PT Glora Askara Pratama.
- Andri Soemitra, 2009. "*Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*," Jakarta: Kencana. Edisi 1, 17.
- Apik Anitasari, 2021. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pembiayaan Sistem Operasioanal Grameen Bank*", Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Burhan Bungin, 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Pranadamedia Group.
- Darmadi dan Hamid, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosia*, Jawa Barat: Alfabeta.
- Departemen Agama RI, 2019. *AL-Quran dan Terjemahannya*, Bandung: Syamil Cipta Media. 20.
- Hery, 2019. "*Manajemen Perbankan*", Jakarta: PT Grasindo.
- Ismail Suardi Wekke, dkk, 2019. *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: CV. Adi Karya Mandiri, 85-86.
- James J. Spillane, 2021. *Managing Quality Customer Service: Pelayanan yang Berkualitas cetakan ke 3*", Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Jogiyanto Hartono, 2018 "*Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*", Yogyakarta: CV. Andi OFFSET.
- Kasmir, 2018. "*Pemasaran Bank*", Jakarta: Kencana. 176.
- Kasmir, 2004. "*Etika Customer Service*". PT. Raja Grafindo, Jakarta. 89.
- Lexi J. Moleong, 2016. "*Metode Penelitian Kualitatif*", Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya Offest.
- Lupiyadi Rambat, 2018. "*Manajemen Pemasaran Bank*", Jakarta: Selemba Empat. 185.
- Mardatilla Agniya, 2020. "*Manajemen Strategis dalam meningkatkan Daya Saing Perbankan Syariah*". Bengkulu: CV. Brimedia Global.

- Meithiana Indrasari, 2019 “*Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*”, Surabaya: Unitomo Press.
- Muh Fitrah dan Luthfiyah, 2018. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindak Kelas & Studi Kasus*”, Sukabumi: Cv. Jejak.
- Muhammad, 2019. *Manajemen Dana Bank Syariah Cetakan ke 3*”, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sarlito W. Sarwono dkk, 2019 “*Psikologi Sosial Edisi 4*”, Jakarta: Salemba Humanika.
- Sigit Sapto Nugroho, 2019. “*Hukum Perbankan Mengenal prudent Banking Principle*”, Jawa Tengah: Lakeisha.
- Soengong Wahyoedi, 2019. “*Loyalitas Nasabah Bank Syariah cetakan ke 1*”, Jawa Barat: CV. Budi Utama.
- Soerjono Soekanto, 2019. “*Sosiologi Suatu Pengantar cetakan ke-4*”, (Jakarta: Raja Wali Pers.
- Soerjono Soekanto, 2021. *Sosiologi Suatu Pengantar Cetakan ke-5*”, Jakarta: Rajawali Press.
- Sri Astutik dan Trisdini, 2020. “*Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah*”, Jawa Timur: Unitomo Press.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Tony Suhartatik. 2020. Implementasi Peran Supak Gorong dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Alam Manusia. Malang: CV. Multimedia Edukasi.
- V. Wiratna Sujarweni, 2018 “*Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Edisi ke 2*”, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Veitzhal Rivai, dkk, 2020. “*Kepimpinan dan Perilaku Organisasi, edisi ke 3*” Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, 2018. “*Manajemen Dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima,*”. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 57-58.
- W.J.S. Poerwodarminto, 2020. “*Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 4*”. (Jakarta: Balai Pustaka.

Sumber Jurnal:

Budi Gautama Siregar, 2016. "Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Giro Wadi'ah Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan", *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Volume. 02, No. 2, Desember. 24.

Intan Manggala Wijayanti, 1 Januari 2019 "Peran Nasabah dalam Perkembangan Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Universitas Islam Bandung. Vol. 3.

Ismet Susila, 2021. "*The Effect Of Employees Service Quality And People ' S*". *Journal of International Conference proceedings*. Vol. 4, no. 2.

Joni Hendra, Saparuddin Siregar, and Sugiyanto Sugiyanto, 2020. "*Kualitas Pelayanan Customer Service (CS) Terhadap Nasabah Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pekanbaru*," Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) 1, no. 1 (2020): 568–72.

Sela Mei Andeani, 2020. "*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru*," *Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, no. 9. 1689–99.

Sri Handayani, 2019. "*Customer In Service Delivery Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah*," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*. Vol. 1, no. 2. 185–98, <https://doi.org/10.26618/j-hes.v1i2.2304>.

Syifa S. Mukrimaa et al., 2016" *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* Vol. 6, no 4.

Sumber Skripsi:

Anit Sholih Harahap, 2020. "Strategi Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Prioritas Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan", *Skripsi Febi IAIN Padangsidempuan*. 31.

Eri Ernawati, 2022 "Urgensi *Customer In Service Delivery* terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung). *Skripsi*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung).

Mei Sela Andeani, 2020. " Peran *Cutomer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru. *Skripsi*, Riau: UIN Syarif Kasim.

Miefta Syafira Devi, 2019. "*Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di Bni Syariah Kc Purwokerto Banyumas)*. *Skripsi Program Diploma Iii Manajemen Perbankan Syariah*.

Muchamad Arif Ludfi, 2015. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Anggota Bmt Asy-Syifa Weleri Kendal, *Skripsi*. "Semarang Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Nurhaedah, Eri Ernawati, 2019. "Analisi *Customer in Service Communication* Pada Peningkatan Minat Menabung (Studi Kasus pada Nasabah Bank BNI). *Skripsi*, Makassar: STIE LPI Makassar.

Purnama Ramadhani, 2023. "Analisis Strategi Pemasaran *Priority Banking Officer* (PBO) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Priority Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan. *Skripsi Perbankan Syariah, FEBI UIN Syahada Padangsidempuan*.

Riyan Herdiansyah, 2022. "Peran *Customer Service* dalam *Handling Complaint* untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut". *Skripsi*, Tasikmalaya: Universitas Siliwangi.

Vivi Hanipa Hannum Rambe, 2023. "Implementasi *Customer Relationship Management(Crm)* Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia Padangsidempuan". *Skripsi Perbankan Syariah, FEBI UIN Syahada Padangsidempuan*.

Sumber Lainnya:

Agus, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan. *Wawancara*, (Padangsidempuan, 13 September 2024. Pukul 11.00 WIB).

Astutik, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan, 10 September 2024. Pukul 15.00 WIB).

Asma, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan, 6 November 2023. Pukul 11.00 WIB).

Nia Ardila, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan, 10 September 2024. Pukul 16.00 WIB).

Nisa Amelita, Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan, 13 September 2024. Pukul 15.00 WIB).

Nona Soraya, Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan, 06 September 2024. Pukul 15.25 WIB).

Sutan Rafsanjani Ritonga, Pengganti *Customer Service* di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan, 06 September 2024. Pukul 15.25 WIB).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Sephia Fadilia
Tempat,Tanggal Lahir : Ujung Batu I, 26 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tinggi Badan : 162 Cm
Berat Badan : 55 Kg
Alamat : Jambi
Handphone : 0822-7767-6248
Status : Mahasiswa
Email : seviafadilah6@gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Sarjono
Pekerjaan : Buruh
Telepon / HP : 0821-8442-7588
Nama Ibu : Musniati
Pekerjaan : IRT
Telepon / HP : 0822-1314-8997

DATA PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 0707 Hutaraja Tinggi
SMP : SMPN 1 Hutaraja Tinggi
SMA : MA.Darul Ikhlas Mandailing Natal
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar wawancara dengan Customer Service Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama : Sephia Fadilia

Nim : 2040100033

Judul : “Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan”

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana cara Customer Service dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
2. Bagaimana Customer Service menangani keluhan dan masalah nasabah yang ada, dan bagaimana hal ini mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
3. Seberapa efektif Customer Service dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah yang sudah ada di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
4. Seberapa besar peran digitalisasi dan teknologi dalam membantu Customer Service meningkatkan jumlah nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
5. Bagaimana Customer Service berkontribusi dalam meningkatkan jumlah nasabah terhadap Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?

Lampiran 2. Daftar wawancara dengan Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama : Sephia Fadilia

Nim : 2040100033

Judul : “Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan”

Daftar Pertanyaan:

1. Bagaimana cara Teller dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
2. Bagaimana Teller menangani keluhan atau pertanyaan dari nasabah yang bisa berpengaruh pada kepuasan nasabah?
3. Seberapa penting peran Teller dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah dan bagaimana hal ini mempengaruhi loyalitas nasabah? Jelaskan!
4. Bagaimana Teller berkontribusi dalam meningkatkan jumlah nasabah terhadap Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
5. Bagaimana Teller menggunakan teknologi atau sistem perbankan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada nasabah?

Lampiran 3. Daftar wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama : Sephia Fadilia

Nim : 2040100033

Judul : “Peran *Customer In Service Delivery* Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan”

Daftar Pertanyaan:

1. Apakah staf di bank ini ramah dan membantu dalam setiap interaksi Anda?
2. Seberapa jelas dan mudah dipahami informasi yang diberikan oleh staf bank mengenai produk dan layanan?
3. Seberapa cepat bank menanggapi keluhan atau pertanyaan yang Anda ajukan?
4. Bagaimana pengalaman Anda dengan pelayanan di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
5. Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan yang diberikan oleh bank ini?
6. Seberapa mudah Anda mengakses layanan perbankan digital dari Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan?
7. Apakah Anda merasa bahwa Bank Sumut Syariah menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan Anda?

LAMPIRAN 4. Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara dengan Teller Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan.



Gambar 2. Wawancara dengan Customer Service Bank Sumut Syariah KC Padangsidimpuan



Gambar 3. Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan



Gambar 4. Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan



Gambar 5. Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan



Gambar 6. Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan



Gambar 7. Wawancara dengan Nasabah Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 5716 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023 20 Oktober 2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth;

1. Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd : Pembimbing I
2. M. Yarham, M.H : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi tersebut di bawah ini :

Nama : Sephia Fadilia
NIM : 2040100033
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Peran *Customer in Service Delivery* dalam Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan.**

diharap kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : III /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/07/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

07 Juli 2024

Yth; Pimpinan PT. Bank Sumut Syariah KC. Padangsidempuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Sephia Fadilia
NIM : 2040100033
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Peran Customer In service Delivery Dalam Peningkatan Jumlah Nasabah di Bank Sumut Syariah KC Padangsidempuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



an: Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP.19790625200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KANTOR CABANG SYARIAH :

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652

Nomor : 147 /KCSy02-Ops/L/2024
Lampiran : -

Padangsidimpuan, 23 Juli 2024

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidimpuan
di -
Padangsidimpuan

H a l : Izin Riset

Assalamualaikum wr. wb.

Sehubungan dengan surat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan No. 1111/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/07/2024 tanggal 01 Juli 2024 perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan riset mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan dengan data dibawah ini :
Nama : Sephia Fadilia
NIM : 2040100033
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Terhadap nama yang tersebut diatas, disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang dilaksanakan maksimal 1 (satu) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.
2. Selama pelaksanaan riset, mahasiswa/i tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dan wajib menjaga rahasia bank serta diharapkan agar mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan di lingkungannya.
3. Setelah selesai dalam penulisan skripsi, kepada mahasiswa/i tersebut diwajibkan untuk menyerahkan 1 (satu) eksemplar skripsi kepada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Demikian disampaikan agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum wr. wb.
Cabang Syariah Padangsidimpuan



YUDI PRASETYO
Pemimpin Operasional