



**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA
Tbk KCP PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

MILA ROPAH SIREGAR

NIM. 16 401 00117

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA
Tbk KCP PANYABUNGAN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
MILA ROPAH SIREGAR
NIM : 16 401 00117**

PEMBIMBING I

**Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP.198006052011011003**

PEMBIMBING II

**Ja'far Nasution, M.El.
NIDN.2004088205**

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

2021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan22733
Telepon. (0634) 22080Fax. (0634)24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Mila Ropah Siregar**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 2020
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi **a.n. Mila Ropah Siregar** yang berjudul "**Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 198006052011011003

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.E.I.
NIDN. 2004088205

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Mila Ropah Siregar
NIM : 16 401 00117
Faltas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan**

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

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

Padangsidempuan, 21 Desember 2020

Saya yang Menyatakan,



Mila Ropah Siregar
NIM : 16 401 00117

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

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

Nama : Mila Ropah Siregar
NIM : 16 401 00117
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 21 Desember 2020
Yang menyatakan,



Mila Ropah Siregar
NIM : 16 401 00117



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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : MILA ROPAH SIREGAR
NIM : 16 401 00117
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT.
BANK MUAMALAT INDONESIA TBK KCP
PANYABUNGAN

Ketua

Sekretaris

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.
NIP.19730725 199903 1 002

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

Anggota

Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.
NIP.19730725 199903 1 002

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

Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M.
NIP.197907202011011005

Arti Damisa, S.H.I., M.E.I.
NIDN.2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/11 Februari 2021
Pukul : 13.30s/d 16.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/73 (B)
IPK : 3,53
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan22733
Telp. (0634) 22080Fax. (0634)24022

PENGESAHAN


**JUDUL SKRIPSI :PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk KCP
PANYABUNGAN**

NAMA : MILA ROPAH SIREGAR
NIM : 16 401 00117

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

Padangsidempuan, 26 Februari 2021
Dekan,




Dardarwis Harahap, S.H.I, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : MILA ROPAH SIREGAR
Nim : 16 401 00117
Judul Skripsi : Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

customer service Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan itu dalam melayani nasabah sangat lambat dan proses kerjanya juga memakan waktu yang lama hingga membuat nasabah menunggu lama, maka dari itulah nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Rumusan masalah yaitu bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. *Customer service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Seorang *customer service* harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang dilaksanakan dengan metode kualitatif. Alat pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini langsung terjun ke lapangan wawancara langsung pada pihak PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan dan nasabahnya.

Dari segi pelayanan peran *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan itu sangat penting karena nasabah sangat mengharapkan informasi-informasi yang jelas, *customer service* harus bisa mengetahui produk-produk yang ada di bank tersebut. *customer service* harus mempunyai bahasa yang komunikatif dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Dalam hal kepribadian seorang *customer service* sangat penting mempunyai sikap sopan, ramah, baik, dan sabar dalam melayani nasabah. Nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* jika *customer service* melayaninya dengan baik.

Kata Kunci: *Customer Service*, Loyalitas Nasabah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan tujuan dan waktu yang diharapkan dengan judul **“Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan”** penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 dalam bidang ilmu Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran pembaca. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan segala bantuan, motivasi, bimbingan dan saran dari awal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkanlah peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang tulus dan penghormatan yang tinggi kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor IAIN Padangsidempuan. Kepada Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan, dan Bapak Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, MA Selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
3. Ibu Nofinawati, S.EI.MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si Selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan serta bimbingannya kepada peneliti.
5. Bapak Muhammad Isa, ST., MM selaku Pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution, Lc.,M.EI selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Aswan Siregar dan Ibunda Siti Supriani Harahap) yang telah menjadi motivasi untuk peneliti. Terima kasih doa dari Abang (Rilo Sahat Matua Siregar) serta Adek-adek saya (Ari Wirjawan Siregar, Sri Widiani Siregar, dan Vippi Mei Sari Siregar) yang selalu berdoa tiada henti-hentinya. Keluarga merupakan motivasi bagi peneliti dalam segala hal juga banyak memberikan dukungan bagi peneliti, baik itu berupa moral dan materi demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi dari tingkat dasar sampai ke jenjang perguruan tinggi.
8. Buat sahabat-sahabat Nirwana Harahap, Nasnuni Ariska, Rosdiyah, Renita dan Rita Sari Siregar serta keluarga besar Perbankan Syariah 4 angkatan 2016. Terimakasih atas dukungan, saran dan semangat yang kalian berikan kepada peneliti, mudah-mudahan Allah mempermudah semua urusan kita.
9. Bapak Amir Hamja Siregar selaku pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan telah membantu peneliti ketika membutuhkan data tentang penulisan ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini. dan terima kasih juga untuk persahabatan dan diskusinya selama ini serta pihak-pihak yang tidak dapat saya tulis satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan Rahmat dan Karunia dari Allah SWT. Akhir kata, peneliti berharap semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padangsidempuan, Desember 2020

Peneliti,

Mila Ropah Siregar

NIM. 16 401 00117

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem 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 transliterasinya dengan huruf lain.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	tsa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	Es
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	ﺀ	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	Ha

ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

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

- a. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
...يْ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
...وْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...َ	Fathah dan alif atau ya	A	A
...ى...ِ	Kasrah dan ya	I	I
...و...ُ	Dommah dan wau	U	U

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua yaitu:

- Ta marbutah* hidup yaitu ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah* mati yaitu ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf yang samadengan huruf yang diberi tanda *syaddah*.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ٓ, namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf / ʾ / diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

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

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

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak 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

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Sistematika Pembahasan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	11
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	11
2. Fungsi <i>Customer Service</i>	12
3. Tugas dan Tanggungjawab <i>Customer Service</i>	15
4. Sikap Melayani Nasabah.....	16
5. Syarat-Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	17
6. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	18
7. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	19
8. Standar Sikap Dan Penampilan <i>Customer Service</i>	19

9. Loyalitas.....	21
10. Nasabah.....	29
B. Penelitian Terdahulu	32
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	37
B. Jenis Penelitian.....	37
C. Unit Analisis/Subjek Penelitian.....	38
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	43
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
a. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.....	43
b. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.....	45
c. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.....	47
d. Bagian Tugas Dan Tanggung Jawab	47
e. Produk-Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.....	51
2. Pembahasan Hasil Penelitian	53
a. Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.....	53
1) Dari Segi Pelayanan	53
2) Dari Segi Kepribadian	58
B. Analisis Penelitian.....	59
C. Keterbatasan Penelitian	62
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Deskripsi Hasil Survei Pendahuluan pada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan	5
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan	47
--	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).¹

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), pembiayaan, serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah.²

Untuk menangani citra perbankan maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah

¹Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta; Prenadamedia Group, 2016), hal. 33

²Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 298

kita sebut *Customer Service* (CS), atau ada juga yang menyebutnya dengan *Service Asisten* (SA).³

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau berhubungan dengan pelanggan atau nasabah melalui saluran lain, misalnya jaringan telepon atau internet.

Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura jengkel atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya akan kecewa. Beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah yaitu, beri kesempatan nasabah berbicara, dengankan baik-baik, jangan menyela pembicaraan, jangan mendebat nasabah, dan sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang.⁴

Customer Service memegang peran sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk para calon nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer*

³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2004), hal. 216

⁴Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), hal. 69-72

service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁵ Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Seorang *customer service* itu harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan jelas. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Farida menjelaskan bahwa *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan itu dalam melayani nasabah sangat lambat, dan proses kerjanya juga memakan waktu yang lama hingga membuat nasabah menunggu lama. Maka dari itulah Ibu Farida merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*.⁶

Penjelasan selanjutnya ditambahi oleh Ibu Misbah dan Ibu Resi menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan kurang memuaskan, karena dalam melayani nasabah *customer service* membutuhkan waktu yang agak lama, dan Ibu Resi Juga menjelaskan *customer service* kurang memahami

⁵Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 180

⁶Wawancara dengan Ibu Farida sebagai nasabah, Tanggal 13 Maret 2020, jam 14.00 WIB.

produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.⁷ Maka dari penejelasan nasabah tersebut menunjukkan rasa ketidak puasan dari pelayanan yang diberikan *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Sehingga Ibu Farida, Ibu Misbah, dan Ibu Resi menjadi nasabah tidak loyal.

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Dengan demikian loyalitas pelanggan dapat diartikan bahwa konsumen melakukan pengulangan pembelian kembali untuk (produk) atau pengulangan kunjungan untuk (jasa layanan) yang didasari pada perasaan puas pada pengalaman pada pengalaman sebelumnya setelah mengkonsumsi dan merasakan produk atau jasa tersebut.⁸

Akan tetapi dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 20 nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. 13 orang dari 20 nasabah PT. Bank Muamlat Indonesia Tbk KCP Panyabungan memiliki rekening tabungan pada bank lain, dan lebih sering melakukan transaksi pada bank tersebut. Sedangkan 7 orang nasabah lagi menyatakan lebih nyaman

⁷Wawancara dengan Ibu Misbah dan Ibu Resi sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 11. 25 WIB.

⁸Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019). hal. 26.

melakukan transaksi di PT. Bank Muamlat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Dari hasil wawancara nasabah tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa kebanyakan nasabah tidak loyal pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel I.1
Deskripsi Hasil Penelitian Survei Pendahuluan Pada Nasabah PT.
Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

No	Nama	Alamat	Tabungan		Sering bertransaksi di	
			BMI	Bank Lain	BMI	Bank Lain
1	Winni Saputri	Kota Siantar	✓	✓	-	✓
2	Rizkiyah	Panyabungan Selatan	✓	✓	-	✓
3	Lusi	Sigalappang Julu	✓	✓	-	✓
4	Indah Sari	Sipolu-Polu	✓	-	✓	-
5	Ernawati	Jl. William Iskandar	✓	-	✓	-
6	Ningsih	Pidoli Lombang	✓	✓	-	✓
7	Siti Aban	Kota Siantar	✓	✓	-	✓
8	Afriani	Sigalappang	✓	✓	-	✓
9	Risma	Panyabungan, Madina Market	✓	-	✓	-
10	Sri Melinda	Sipolu-Polu	✓	-	✓	-
11	Ainun Jariyah	Jl. Peteran Pasar Julu, Panyabungan	✓	✓	-	✓
12	Khalimat us Sakdiah	Aek Lapan, Sipoli-Poli	✓	✓	-	✓
13	Yumita	Pidoli	✓	✓	-	✓
14	Alimah	Sigalappang Julu	✓	-	✓	-
15	Kayla	Kampung Lidang	✓	-	✓	-
16	Khoirun	Sipolu-Polu	✓	✓	-	✓

	nisa					
17	Hanni	Kota Siantar	✓	-	✓	-
18	Lestari	Kota Siantar	✓	✓	-	✓
19	Nurhabib ah	Kota Siantar	✓	✓	-	✓
20	Efrina	Pambangunan	✓	✓	-	✓
	Total		20	13	7	13

Untuk meningkatkan loyalitas, maka seluruh bagian perbankan syariah harus mengambil peran aktifnya. Salah satunya adalah bagian *customer service*. *customer service* merupakan bagian yang paling sering berhubungan langsung dengan nasabah. Mereka berfungsi juga sebagai sumber informasi dalam hal produk dan jasa perbankan. *Customer service* jugalah yang akan menerima pengaduan, complain dan keluhan nasabah tentang pelayanan yang dirasakannya. Baik buruknya pelayanan yang diberikan *customer service* akan berpengaruh kepada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan”**.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu hanya membahas mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjelasan judul ini sebagai berikut :

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) peran adalah pemain sandiwara, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Peran adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Peran memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga peran dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.⁹

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) arti meningkatkan mempunyai dua arti yaitu menaikkan (derajat, taraf) mempertinggi, memperhebat (produksi). Meningkatkan berasal dari kata dasar tingkat. Meningkatkan adalah sebuah homonim karena artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda.¹⁰

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *customer service* memegang peranan yang sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat.

⁹<http://kbbi.web.id/peran>, diakses 16 Juli 2020 Pukul 21. 20 WIB.

¹⁰<http://typoonline.com/kbbi/Meningkatkan>, diakses 18 Maret 2020 Pukul 21. 20 WIB.

Loyalitas nasabah atau pelanggan adalah komitmen pelanggan secara mendalam untuk berlangganan kembali untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹¹

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka disusunlah rumusan masalah yang menjadi pokok penelitian yaitu, Bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah :

Untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti yaitu dapat menambah wawasan mengenai Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.
2. Bagi peneliti lanjutan yaitu sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam melaksanakan penelitian dengan topik yang sama.
3. Bagi pihak perbankan atau lembaga keuangan yaitu membantu untuk lebih meningkatkan pelayanan agar nasabah loyal dalam bank tersebut.

¹¹Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.129

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini, peneliti membagi pembahasan menjadi lima bab dalam tiap-tiap bab tersebut terdiri dari beberapa sub bagian. Sistematika pembahasan dibuat dengan tujuan untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh peneliti.

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan. Dalam latar belakang yang berisi tentang uraian-uraian masalah sampai mengantarkan kepada masalah dan menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian. batasan masalah ialah berisi tentang uraian ruang lingkup masalah yang akan diteliti. Batasan istilah ialah berisi tentang penjabaran maksud istilah dalam judul penelitian. Rumusan masalah ialah penjabaran tentang hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian.

BAB II Landasan Teori, yang terdiri dari kerangka teori yang menjelaskan segala sesuatu yang akan dibahas dan diuraikan tentang objek penelitian sesuai dengan teori tau konsep yang dijadikan referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu berguna untuk menguatkan penelitian yang dilakukan.

Bab III Metodologi Penelitian, yang digunakan dalam penelitian ini tentang tempat dan waktu penelitian yang di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP panyabung. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif

dengan metode deskriptif, subjek penelitian ialah *customer service*, RM *Funding*, dan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Kemudian metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, yang terdiri dari sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, serta hasil dari penelitian.

BAB V Penutup, berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan beserta saran-saran yang merupakan akhir dari keseluruhan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian *Customer Service*

Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*customer*” yang berarti pelanggan, dan “*service*” yang mengandung arti pelayanan. *Customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayan pelanggan.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat melakukan “*one stop service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *customer service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah

yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *cross selling*. Pekerjaan *customer service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk atau aktivitas tertentu bank.¹

2. Fungsi *Customer Service*

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank, *customer service* harus mengetahui fungsi, tanggungjawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Pengetahuan tentang fungsi, tugas dan tanggung jawab sangat penting untuk memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah ditangani oleh pihak yang kompeten dan dapat dipercaya, sehingga nasabah memperoleh layanan terbaik.

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

¹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 64-65

a. *Front line officer*

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

b. *Liasson officer*

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

c. Pusat informasi

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

d. *Sales* (penjual)

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

berbagai jenis tabungan, giro, deposito, pembiayaan, serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

e. *Servicing* (pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan penyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah transaksinya dapat dirampungkan.

f. *Financial advisor*/konsultan

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

g. *Maintenance customer* (pembinaan nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (sosialisasi) Seorang petugas *customer service* adalah *account assistant* atau Pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan perkembangan fungsi kedua yaitu *liasson officer*.²

h. Penanganan masalah

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena tidak dapat ketidak cocokan atau kesepakatan, *complain* dan lain-lain sebagainya, maka adalah

² *Ibid.* hal. 65-67

tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik.

3. Tugas dan Tanggungjawab *Customer Service*

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* yang berada di garis depan bank juga memiliki tugas. Tugas ini pada hakikatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas dan tugas ini nantinya yang dapat dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *customer service*. Berikut ini menjelaskan detail rincian tugas yang harus dilakukan oleh *customer service* :

- a. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening.
- b. Pelayanan informasi.
- c. Pelayanan keluhan.
- d. Pelayanan administrasi.
- e. Pekerjaan administrasi.
- f. Pelayanan solusi.

Tanggungjawab *customer service*, dalam menjalankan tugasnya seorang *customer service* bertanggungjawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut ini secara rinci tanggungjawab petugas *customer service* sebuah bank :

- a. Pengenalan nasabah.
- b. Pelayanan nasabah.
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah.
- d. Keamanan alat-alat identitas *customer service*, yaitu *user-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- e. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
- f. Kepatuhan terhadap perusahaan.³

4. Sikap Melayani Nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah :

- a. Berikan kesempatan nasabah berbicara.
- b. Dengarkan baik-baik. Jangan menyela-nyela pembicaraan.
- c. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
- d. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
- e. Jangan mendebat nasabah.
- f. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.
- g. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya.
- h. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.⁴

³ *Ibid.* hal. 67-69

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank, Op.Cit .*, hal. 184-186

5. Syarat-Syarat Seorang *Customer Service*

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

a. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Disamping itu, *customer service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan, dan pakaian rapih dan bersih serta mempunyai badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

b. Persyaratan mental

Customer service harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab. *Customer service* juga harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah atau emosi dan cepat putus asa.

c. Persyaratan kepribadian

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

ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran, dan rasa tidak puas.

d. Persyaratan sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, pandai bergaul, pandai berbicara, memiliki budi pekerti yang luhur, dan fleksibel. *Customer service* harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.⁵

6. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Adapun dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service* itu adalah:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan.
- e. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

⁵*Ibid*, hal. 188

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan.
- g. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- h. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- i. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan melayani.⁶

7. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank, sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- b. Tersedia karyawan yang baik.
- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

8. Standar Sikap dan Penampilan *Customer Service*

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan

⁶*Ibid*, hal. 182-183

membuat nasabah puas. Standar penampilan *customer service* meliputi standar berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan.

Berikut ini adalah penampilan petugas *customer service* yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank :

- a. Penampilan diri.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayai nasabah.
- c. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- d. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah.
- g. Hindari menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.
- j. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.⁷

⁷*Op, Cit.*, hal. 70-75

9. Loyalitas

a. Pengertian loyalitas

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah mengutip dari buku Morais tentang loyalitas bahwa:

“Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten”.⁸

Loyalitas pelanggan berkaitan dengan hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Loyalitas pelanggan termasuk sikap di mana penilaian pelanggan dan perasaan tentang suatu produk, layanan, hubungan, merek, atau perusahaan yang terkait pembelian berulang loyalitas pelanggan termasuk perilaku (retensi pelanggan) di mana pelanggan melakukan pembelian ulang suatu barang merek tertentu saat ini, daripada memilih merek pesaing sebagai gantinya atau mempergunakan jasa merek saat ini daripada memilih jasa yang lainnya.

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. Konsumen akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap suatu produk jika produk tersebut mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen. Sebaliknya, produk yang tidak mampu memberikan kepuasan yang tinggi sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan

⁸Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), hal. 104

loyalitas yang rendah dan cenderung untuk beralih ke merek yang lain.⁹

Perlu kita ketahui di sini bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan mempunyai hubungan saling terkait akan tetapi tidak selalu mendorong yang lain. Contohnya pelanggan mungkin tidak puas, tetapi loyal. Pelanggan ini disebut *captives*, hal ini juga memungkinkan bagi pelanggan yang sangat puas, tetapi tidak loyal situasi ini terjadi di pasar yang sangat *commoditized* yang dimana hanya ada sedikit atau tidak ada diferensiasi produk atau jasa.¹⁰

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.¹¹

Sebagaimana bagi umat Islam yang beriman, mereka mengakui hakikat iman dan hakikat agama tanpa ada dusta. Keimanan inilah yang dimaksud dengan loyalitas hamba kepada rabb-Nya. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an, Surah Al-Hujurat (49) Ayat 15.

⁹Nurul Izzah, "Analisi Loyalitas Konsumen Tupperware" dalam *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* volume 4 Nomor1 Ed. Januari-Juni 2018: hal. 13-25

¹⁰Didin Fatihudin, M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan Dan loyalitas Nasabah*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hal. 214

¹¹Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), hal. 93

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ ءَامَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ
 يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ
 أُولَٰئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ

Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, Kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar. (QS. Al-Hujurat:15).¹²

Ayat tersebut dapat dikaitkan dengan loyalitas nasabah karena jika nasabah sudah percaya dan setia (loyal) pada suatu perusahaan atau merek, maka ia akan menjadi loyal dan tidak peduli dengan harga produk tersebut.

b. Karakteristik loyalitas konsumen

Konsumen yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya.

“Etta Mamang Sangadji dan Sopiah mengutip dari buku Griffin tentang karakteristik loyalitas konsumen” bahwa:

Menyatakan bahwa konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembelian secara teratur.
- 2) Melakukan pembelian disemua lini produk atau jasa.
- 3) Merekomendasi produk lain.

¹²M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm.625.

4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

c. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa untuk mewujudkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dibutuhkan langkah kunci yang saling terikat, yaitu:

- 1) Komitmen dan keterlibatan manajemen puncak.
- 2) Tolak ukur internal.
- 3) Identifikasi kebutuhan pelanggan.
- 4) Penilaian kapabilitas persaingan.
- 5) Pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan.¹³

d. Strategi membangun loyalitas pelanggan

Membangun loyalitas pelanggan merupakan hal yang sulit, walaupun perusahaan sudah banyak mengeluarkan banyak biaya untuk membangun loyalitas dengan pelanggan mereka sering gagal membangun hubungan dengan pelanggan yang sesungguhnya. Adapun strategi yang dapat digunakan untuk membangun kelayaitasan yang disebut dengan roda loyalitas, yang terdiri dari tiga langkah yaitu:

- 1) *Build a foundation for loyalty*. Perusahaan perlu membangun fondasi yang solid untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang memasukkan portofolio yang benar dalam mengidentifikasi

¹³Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Op.Cit., hal. 105-110

segmen pelanggan, menarik pelanggan yang benar, meningkatkan pelayanan dan mengantarkan nilai kepuasan yang tinggi.

- 2) *Create loyalty bonds.* untuk membangun loyalitas yang sesungguhnya, suatu perusahaan perlu mengembangkan ikatan yang erat dengan pelanggannya, serta memperdalam hubungan tersebut dengan melakukan penjualan silang dan *bunding* atau menambah nilai melalui *loyalty rewards* dan level ikatan yang lebih tinggi.
- 3) *Reduce churn drivers.* Perusahaan perlu mengidentifikasi dan mengeliminasi faktor-faktor yang dihasilkan dari *churn* yang membuat kehilangan pelanggan dan menggantikannya dengan pelanggan baru.

e. Strategi mengurangi pelanggan yang hilang

Selain melakukan strategi untuk mempertahankan pelanggan, juga perlu dilakukan strategi untuk mengurangi berpindahnya pelanggan. Muhammad Adam mengutip dari Lovelock, jadi Lovelock mengemukakan tentang strategi mengurangi pelanggan yang hilang yaitu:

- 1) *Analyze customer defections and monitor declining account.*
- 2) *Address key churn drivers.*
- 3) *Implement effective complaint handling and service recovery procedures.*

4) *Increase switching cost.*¹⁴

f. Terbentuknya loyalitas nasabah

Upaya untuk mempertahankan nasabah saat ini sangat penting untuk eksistensi masa depan bank. Kepuasan nasabah dan citra bank adalah dua aspek yang teruji mempertahankan nasabah. Dari sudut pandang manajerial, memahami faktor pendorong terbentuknya loyalitas nasabah secara keseluruhan dapat dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Kualitas dirasakan memiliki pengaruh positif *value*, *value* memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan produk merupakan fungsi langsung dari kinerja atribut produk.
- 2) Persepsi kualitas memiliki efek lebih kuat daripada *value* kepuasan nasabah untuk nasabah dengan tingkat keahlian pelayanan yang tinggi.
- 3) Citra bank memiliki pengaruh terhadap persepsi kualitas, kepuasan dan loyalitas nasabah, tetapi tidak memiliki efek signifikan terhadap *value*, meskipun citra perusahaan tidak memiliki efek langsung pada *value*, tetapi *value* citra memiliki efek melalui persepsi kualitas.

¹⁴Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal, 66-67

4) Citra bank memiliki efek lebih kuat terhadap loyalitas nasabah dibanding kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah tidak memiliki efek pada loyalitas.¹⁵

g. Tipe-tipe pelanggan menurut tangga loyalitas

Mengklasifikasikan dan mengkategorikan pelanggan menurut tangga loyalitasnya sangat penting untuk mengetahui berapa jumlah pelanggan yang benar-benar setia dan perubahan angka dan jangka waktu tertentu. Tindakan yang selanjutnya yang diperlukan untuk mengantisipasi, mempertahankan dan pemberian *treatment* terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan dalam mendukung perusahaan yaitu sebagai berikut:

1) Prospek (*prospect*)

Orang-orang yang mengenal bisnis (barang dan jasa) suatu perusahaan, akan tetapi belum pernah masuk toko atau perusahaan, belum pernah membeli barang atau jasa perusahaan tersebut. Mereka mengenal bisnis perusahaan seperti dari iklan, promosi dan reklame. Prospek telah memenuhi segmen pasar dari jenis demografi, geografis, ekonomi namun belum ada ketertarikan yang tinggi untuk mengunjungi atau menelpon perusahaan.

2) Pembelanja (*shopper*)

Prospek yang telah yakin untuk mengunjungi atau menghubungi toko atau perusahaan, paling tidak satu kali, akan

¹⁵Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010). hal. 104

tetapi pembelanjaan masih belum membuat keputusan membeli dan menggunakan jasa perusahaan. Oleh karena itu petugas layanan harus pintar memanfaatkan waktu dan peluang untuk mempengaruhi dan membujuk dengan memberikan informasi, menjelaskan manfaat penggunaan produk, dan kelebihan produk.

3) Pelanggan (*customer*)

Orang yang sudah pernah atau telah membeli barang atau menggunakan jasa perusahaan, namun belum rutin. Pelanggan masih bersifat gamang dapat dipengaruhi oleh para pesaing lainnya serta banyak ditawarkan oleh berbagai perusahaan lainnya dan dapat berpindah ke lain hati atau membelok ke pesaing yang lebih unggul dalam pelayanan dan kualitas produk.

4) Klien (*client*)

Orang yang sudah percaya, yakin dan sudah sesuai serta cukup memenuhi kebutuhan sehingga secara rutin ia membeli barang atau jasa perusahaan. Klien sudah mencapai taraf pelanggan yang setia dan loyal karena sudah melakukan pengulangan atau *repetition*.

5) Penganjur (*advocates*)

Pelanggan yang sedemikian puasnyanya dengan barang atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja

tentang betapa memuaskanya perusahaan. Dia menjadi pelanggan yang sangat dan paling setia atau loyal.¹⁶

10. Nasabah

a. Pengertian nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.¹⁷

b. Sifat-sifat Nasabah

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

1) Nasabah adalah raja.

Petugas CS harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas

¹⁶Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 31-32

¹⁷Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 189

etika dan moral sengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

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

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4) Nasabah mau diperhatikan.

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

5) Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan

nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

c. Sebab-sebab nasabah meninggalkan bank

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

- 1) Pelayanan yang tidak memuaskan.
- 2) Produk yang tidak baik.
- 3) Ingkar janji, tidak tepat waktu.
- 4) Biaya yang relatif mahal.

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

- 1) Petugas CS yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- 2) Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- 3) Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, susunan tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.

- 4) Brosur yang lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memastikan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian yang lain. Maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi yang berhubungan dengan meningkatkan loyalitas nasabah yaitu:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Penelitian (Tahun)	Hasil penelitian
1.	Pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta.	Danar Fergiawan (2016) Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.	Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, bahwa nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.
2.	Peranan <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT BPRS Safir Bengkulu.	Yulia Ellawati (2017) Skripsi, Program Studi Perbankan Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Bengkulu.	Peran <i>Customer Service</i> secara umum ada 2: mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.
3.	Peranan <i>Customer Service</i> dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang	Amilatus Sa'adah (2016) Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Program Studi Muamalah	Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember,

	Jember.	IAIN Jember Fakultas Syariah.	bahwasanya peranan <i>customer service</i> terhadap nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember itu sangatlah penting, pelayan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan didunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan sekaligus <i>customer service</i> merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.
4.	Strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun.	Yusron Musthafa Kamal (2016) Skripsi, Konsentrasi Lembaga Keuangan Islam, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi, (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta.	Strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli pada lingkungan, perubahan. Serta upaya yang dilakukan oleh <i>customer service</i> dalam meningkatkan

			jumlah nasabah adalah pertama tujuh rekening baru dalam satu hari, kedua <i>cross selling</i> (penjualan silang), ketiga <i>roll play</i> dan terakhir <i>shopper</i> .
5.	Pengaruh <i>Service excellence</i> terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi kasus: BNI Syariah KC Semarang).	Retno Sri Rahayu (2018), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Salatiga.	Dengan menggunakan path hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>attitude, attention, action, ability, appereance, accountability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian terdahulu memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun beberapa hal yang membedakan antara judul penelitian terdahulu antara lain adalah:

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Danar Fergiawan yang berjudul pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Surakarta. Sementara peneliti membahas tentang peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Dimana Danar Fergiawan membahas mengenai pengaruh nasabah terhadap loyalitas nasabah sedang kan peneliti membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah. Jadi letak persamaannya penelitian Danar Fergiawan dan peneliti ialah sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah, sedangkan letak perbedaannya peneliti membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Yulia Ellawati dengan judul peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. BPRS SAFIR BENGKULU. Sedangkan peneliti membahas tentang Peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Jadi letak persamaan penelitian Yulia Ellawati dan peneliti sama-sama membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Amilatus Sa'adah dengan judul Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. Sedangkan peneliti membahas tentang peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Jadi letak persamannya penelitian Amilatus Sa'adah dan peneliti sama-sama membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah sedangkan perbedaan penelitian Amilatus Sa'adah dan peneliti ialah yang dimana Amilatus Sa'adah membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan peneliti membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Yusron Musthafa dengan judul Strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun. Sedangkan peneliti membahas tentang Peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Jadi letak perbedaan penelitian Yusron Musthafa dan peneliti ialah yang dimana Yusron Musthafa

membahas tentang meningkatkan jumlah nasabah sedangkan sipeneliti membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Retno Sri Rahayu dengan judul Pengaruh *service excellence* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi kasus: BNI Syariah KC Semarang). Sedangkan peneliti membahas tentang Peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Jadi letak perbedaan penelitian Retno Sri Rahayu dan peneliti ialah yang dimana Retno Sri Rahayu membahas tentang Pengaruh *service excellence* terhadap loyalitas nasabah sedangkan peneliti membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan yang beralamat di jalan Willem Iskandar, Sipolu-Polu, Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22976. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari 2020 sampai dengan Desember 2020, yang dimulai dari penyusunan usulan penelitian hingga kegiatan akhir yaitu penyelesaian laporan penelitian.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Dimana hasil penelitian berdasarkan hasil dari lapangan.¹ Penelitian lapangan pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari.²

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang hanya menggambarkan keadaan dari objek yang akan diteliti sehubungan permasalahan objek yang akan dibahas. Adapun metode deskriptif adalah penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di masyarakat serta situasi-situasi termasuk tentang

¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012), Hal. 49.

²Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*, (Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2010), Hal. 6.

hubungan-hubungan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh suatu fenomena.

C. Unit Analisis/ Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan yaitu sebanyak 1 orang, RM *Funding* 1 orang, dan nasabah berjumlah 13 orang. Dengan menggunakan metode *snowball sampling*. *Snowball sampling*³ yaitu sebuah prosedur pengambilan sampel di mana responden pertama dipilih dengan metode probabilitas, dan kemudian responden selanjutnya diperoleh dari informasi yang diberikan oleh responden yang pertama.

D. Sumber Data

Berdasarkan metodologi penelitian di atas, maka sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Mudrajad Kuncoro, "data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan dengan original. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan pihak yang bersangkutan, dokumentasi serta arsip perusahaan yang berkaitan dengan Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

³Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2017), Hal.141.

2. Data Sekunder

Mudrajad Kuncoro juga menyatakan, “Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa data pendukung yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, brosur dan sumber lain yang relevan dengan pokok masalah dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Burhan Bungin, Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*).⁴

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁵ Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung pada objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung tentang peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hal.

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 203

3. Dokumentasi

Yaitu metode yang dipakai dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa transkrip, surat kabar, dan lain-lain. Pada penelitian ini berupa data sejarah berdirinya, visi dan misi. Struktur organisasi, *Job Description* dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCp Panyabungan.⁶

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pada jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpul sudah dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Pada saat menganalisis data, peneliti dapat kembali ke lapangan untuk mencari tambahan data dan diolah kembali. Pengelolaan data pada penelitian terdiri dari:⁷

- a. Reduksi data, data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Maka apabila semakin lama peneliti meneliti di lapangan jumlah data akan semakin banyak, untuk itu perlu segera dilakukan analisis. Mereduksi data sama halnya seperti merangkum, memilih hal-hal yang pokok.
- b. Penyajian data, setelah data direduksi maka dilakukan penyajian data. Penyajian data biasanya berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan demikian maka akan memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami.

⁶ Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 175

⁷ Sugiono, Op. Cit., hal. 431

- c. Penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang bersifat sementara, dan akan dirubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan temuan tersebut berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, data yang telah berhasil digali, dikumpulkan dan dicatat dalam kegiatan penelitian harus diusahakan kemantapan dan kebenarannya. Cara pengumpulan data yang beragam tekniknya harus sesuai dan tepat untuk menggali data yang benar-benar diperlukan bagi penelitian. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, yang akan digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan teknik sebagai berikut: ⁷

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Lebih spesifik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber.

Triangulasi sumber, yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang

⁷Sulistiyono, *Studi Kualitatif Deskriptif Perilaku Konsumen Rilis Fisik Vynil Di Yogyakarta*, (Skripsi-Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), Hal. 48.

berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai salah satunya dengan cara membandingkan hasil wawancara narasumber atau informan satu dengan narasumber/informan penelitian yang lain.

b. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi⁸ di sini adalah adanya bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah kita temukan. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman/transkrip wawancara, foto-foto atau dokumen autentik untuk mendukung kredibilitas data. Selain itu hasil penelitian diperkuat dengan membandingkan hasil penelitian terdahulu.

⁸Sulistiyono, *Studi Kualitatif Deskriptif Perilaku Konsumen Rilis Fisik Vynil Di Yogyakarta*, (Skripsi-Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), Hal. 49.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah Pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau *Rabi’us Tsani* 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagasi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.¹

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasi bank

¹<https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses 22 Agustus 2020 pukul 12.12 WIB.

yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “Bank dengan sistem bagi hasil”; tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan.² Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama dan menjadi *pioneer* bagi bank syariah lainnya.³

Sedangkan pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan berawal pada saat masyarakat di Panyabungan mengusulkan pembangunan bank yang berbasis Islami. Hal ini dikarenakan masyarakat Panyabungan ialah mayoritas beragama Islam. Dengan kepercayaan masyarakat mengusulkan agar bank berbasis Islam didirikan di daerah mereka.

Berselang beberapa tahun, tepat pada tanggal 22 Desember 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk resmi membuka kantornya di Kabupaten Mandailing Natal, yaitu di kota Panyabungan. Pendirian bank ini diresmikan oleh Bapak Ir. Fauzi selaku *branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan.

Pada awal pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ini merupakan Kantor Kas yang diketahui oleh Bapak Ir. Fauzi yang setiap minggunya kantor kas ini didatangi pengawas

²Muhammad Syafii Antonia, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal. 26

³Nofinawati “Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia” dalam Jurnal JURIS Volume 14, Nomor2 (Juli-Desember 2015)

dari kantor cabang Padangsidimpuan. Kantor Kas Panyabungan berubah menjadi KCP Panyabungan pada tahun itu juga yaitu pada tahun 2004 yang pada saat itu dipimpin oleh Ibu Retha Anhar dan kemudian digantikan oleh Bapak Amin Lubis, dan pada tahun 2017 digantikan oleh Bapak Amir Hamja Siregar sampai sekarang menjabat sebagai *Sub Branch Manager*.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan sama halnya dengan bank syariah lainnya, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana kemudian menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan dana serta memberikan pelayanan jasa lainnya.⁴

b. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah sebagai berikut:

1) Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

“The Best Islamic Banking and Top 10 Bank Indonesia with Strong Regional Presence”

2) Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

⁴Ahmad Attamimi, “Strategi Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018.

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

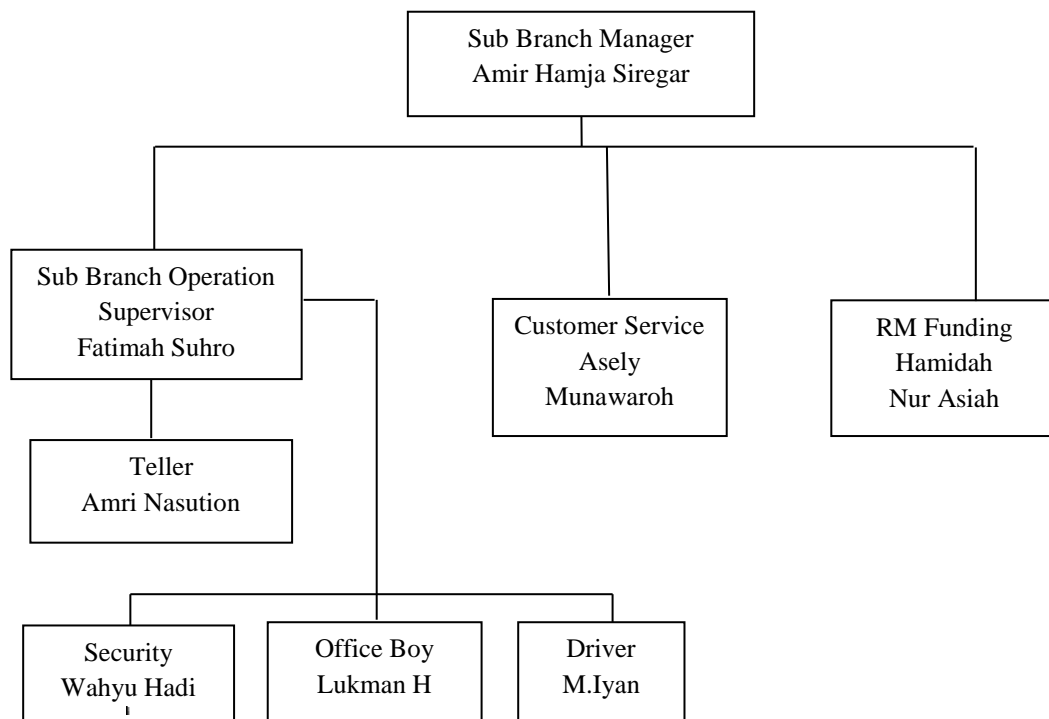
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai visi dan misi tersebut yaitu:

- a. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara selektif dan *pruden* dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengembangan usaha kecil.
- b. Meningkatkan kualitas profesionalisme Sumber Daya Insani.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangan produk-produk andalan.
- d. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan. Mengembangkan teknologi pelayanan dan teknologi informasi.

c. **Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan**

Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan dapat dilihat seperti gambar di bawah ini:

Gambar IV. 1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



d. **Bagian Tugas dan Tanggung Jawab**

Adapun tugas dan tanggungjawab karyawan PT. Bank Muamlat Indonesia Tbk KCP Panyabungan:

1) Pimpinan Cabang Pembantu (*Sub Branch Manager*)

Pimpinan Cabang Pembantu ialah seorang pemimpin dan pengawasan kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk sehari-

sehari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Cabang Pembantu:

- a) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang pembantu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Panyabungan.
- b) Sebagai koordinator seluruh *crew* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Panyabungan.
- c) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang.
- d) Mempunyai wewenang tertinggi di cabang.

2) *Sub Branch Operasional Supervisor*

Fungsi *sub branch operasional supervisor* sebagai pejabat manajemen yang ditugaskan untuk membantu pimpinan cabang pembantu cabang dalam melakukan tugas-tugas di bidang operasional bank. Fungsi tersebut meliputi aspek-aspek kuantitatif dan kualitatif secara efektif dan efisien dalam rangka pelaksanaan dan pengaman jasa-jasa perbankan berdasarkan sistem dan prosedur operasional perusahaan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan kebijakan manajemen serta peraturan Bank Indonesia. Disamping itu juga melaksanakan supervisi dan pekerjaan lainnya yang sesuai dengan *policy* manajemen.

Tugas-tugas pokok *Sub Branch Operasional Supervisor*:

- a) Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari cabang dengan melaksanakan *supervisor* terhadap setiap pelayanan jasa-jasa perbankan dari setiap unit/bagian di bawah tanggung jawab.
- b) Sebagai koordinator *crew* operasional sebagai *checker* harian operasional cabang yang melakukan monitoring, evaluasi, *review*, dan kondisi terhadap pelaksana tugas-tugas pelayanan di cabang operasional.
- c) Sebagai koordinator bagian layanan yang turut membantu pelayanan secara aktif atas tugas-tugas harian setiap unit/bagian yang berada di bawah tanggung jawabnya.
- d) Turut memelihara dan membina hubungan baik intern antar unit/bagian maupun bidang lingkungan perusahaan dalam rangka menjaga mutu pelayanan kepada nasabah sehingga berada ketingkat yang memuaskan serta terciptanya suasana kerja yang sehat dilingkungan perusahaan, dan
- e) Sebagai *checker* harian operasional cabang yang berkewajiban meningkatkan mutu pengetahuan dan keterampilan baik pribadi maupun bawahannya untuk pelancaran pelaksanaan tugasnya.

3) *Customer Service*

Customer Service bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang ke *counter* Muamalat.

Tugas –tugas pokok *Customer Service*:

- a) Media menyampaikan informasi dan penjualan produk DPK.
- b) Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutup rekening.
- c) Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah, dan
- d) Menginput data nasabah *funding*.

4) *Relationship manager funding*

Fungsi *relationship manager funding* adalah bertugas dalam pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada seperti, tabungan deposito, dan giro. Untuk mencapai hasil yang optimum maka sebelum penghimpun dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.

5) *Teller*

Teller melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang.

Tugas dan Tanggung Jawab *Teller*:

- a) Melayani nasabah dalam bertransaksi setoran, penarikan, pemindah buku, transfer antar bank baik secara tunai, maupun non tunai.

b) Melakukan *cast mangement* terhadap ketersediaan uang tunai di *vault* dan ATM.

e. **Produk-Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan**

1) Produk penghimpun dana (*funding*)

Untuk meningkatkan prestasi keuangan Bank Muamalat KCP Panyabungan menawarkan berbagai macam produk, baik itu dalam bentuk tabungan, giro dan deposito. Berikut merupakan bentuk tabungan:

Produk tabungan dan deposito perorangan

a) Tabungan

- 1) Tabungan iB Muamalat prima
- 2) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- 3) Tabungan iB Muamalat
- 4) Tabunganku iB Muamalat Dollar
- 5) Tabunganku
- 6) Tabungan iB Muamalat Rencana
- 7) Tabungan Prima Berhadiah
- 8) Tabungan Rencana Berhadiah

b) Deposito

- 1) *Deposito Mudharabah*
- 2) *Deposito Fulinves*

c) Giro

1) *Giro ultima*2) *Giro atijar'i*

2) Fasilitas Bank

Adapun fasilitas yang disediakan oleh PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan adalah sebagai berikut:

a) Transfer

Transfer antar rekening dapat dilakukan antar rekening BMI seluruh Indonesia dengan bank-bank lain yang terdaftar di ATM Bersama.

b) Kas Kilat

c) Kas kilat adalah layanan pengiriman uang yang cepat, mudah, murah dan aman dari Malaysia ke keluarga di tanah air melalui rekening Shar-E.

d) *Letter of Credit (L/C)*

e) *Letter of credit* adalah pengambilalihan tanggung jawab pembayaran oleh pihak lain (dalam hal ini diambil alih oleh bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan berdasarkan syarat dan kondisi yang ditentukan dan disepakati.

f) Layanan 24 jam

1) *SMS Banking,*2) *Phone Banking*

3) *Mobile Banking*

4) *Internet Banking*⁵

2. Hasil Penelitian

a. Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

Customer Service memegang peran sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Seorang *customer service* itu harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan jelas. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari segi:

1) Dari segi pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui

⁵Wawancara dengan Ibu Hamidah sebagai RM *Funding*, Tanggal 17 September 2020, Jam 17.00 WIB.

cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau berhubungan dengan pelanggan atau nasabah. Seorang *customer service* itu harus bisa melayani nasabah dengan baik, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan jelas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Asely Munaworoh selaku *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah itu harus sesuai dengan standar operasional prosedur PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, 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 penyampaian informasi di sini *customer service* menjelaskan produk-produk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.⁶

Pelayanan yang baik dari *customer service* akan memberikan dampak positif bagi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan dan hal tersebut berguna untuk membuat nasabah merasa puas dan loyal kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

⁶Wawancara dengan Ibu Asely Munaworoh selaku *Customer Service*, Tanggal 17 September 2020, Jam 17.00 WIB.

KCP Panyabungan sebagaimana yang dirasakan oleh Ibu Masrawati salah seorang nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dan akan terus menggunakan jasa dari PT. Bank Muamalat Indonesia.⁷ Sama halnya dengan Ibu Eka Hamdani yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* dikarenakan setiap bertanya nasabah dapat memahami dengan jelas, jawaban yang diberikan *customer service*.⁸ Bukan hanya Ibu Masrawati dan Ibu Eka Hamdani saja yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* tetapi Ibu Dina juga merasakan puas dengan pelayanan *customer service*. karena dalam penyampaian informasi kepada nasabah, *customer service* dapat menjelaskan produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk dengan jelas, sehingga nasabah dapat dengan mudah memahaminya.⁹

Pendapat sebelumnya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*, namun tidak dengan Ibu Mila dan Ibu Sahada yang merasa kurang puas dengan pelayanan *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan dalam penyampaian informasi masih kurang jelas, hal tersebut

⁷Wawancara dengan Ibu Masrawati Sebagai nasabah, Tanggal 16 September 2020, Jam 11.35 WIB.

⁸Wawancara dengan Ibu Eka Hamdani sebagai nasabah, Tanggal 15 September 2020, Jam 11.00 WIB.

⁹Wawancara dengan Ibu Dina sebagai nasabah, Tanggal 16 September 2020, Jam 10. 35 WIB.

disebabkan saat Ibu Mila bertanya mengenai biaya potongan transfer beda bank *customer service* tidak bisa menjawab. Seharusnya *customer service* mengetahui berapa biaya potongan transfer beda bank, agar ketika ada nasabah bertanya mengenai biaya potongan transfer beda bank *customer service* sudah bisa menjawab dengan jelas agar nasabah dapat mengetahuinya.¹⁰ Sedangkan menurut Ibu Rina dan Ibu Desi menjelaskan bahwa *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan kurang memahami produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah, karena ketika ada nasabah bertanya, *customer service* mengalami kesulitan dalam menjawabnya. Seharusnya *customer service* itu harus bisa memahami produk-produk yang ada di bank tersebut, karena ketika ada nasabah kurang mengerti produk-produk tersebut *customer service* bisa menjawabnya.¹¹

Lain halnya dengan Ibu Ade Melina yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu

¹⁰Wawancara dengan Ibu Mila Dan Ibu Sahada sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 11. 00 WIB.

¹¹Wawancara dengan Ibu Rina dan Ibu Desi sebagai nasabah, Tanggal 19 November2020, Jam 10.35 WIB.

lama.¹² Begitu juga dengan pelayanan yang Ibu Roslaini dan Ibu Latifa rasakan, hal tersebut dikarena pelayanan yang diberikan *customer service* kepada juga memakan waktu yang lama selain itu Ibu Roslaini dan Ibu Latifa merasa bahwa *customer service* masih kurang ramah dalam melayani nasabah, sehingga nasabah merasa tidak nyaman saat melakukan transaksi.¹³

Maka dari itu bahwa sebagian nasabah merasa puas dan loyal, karena *customer service* 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* disebabkan penyampaian informasi kepada nasabah kurang jelas, dan juga *customer service* dalam melayani nasabah keramahannya masih kurang.

Dari hasil pemaparan di atas diketahui bahwa peran *customer service* sangat penting terutama dalam hal penyampaian informasi tentang produk-produk bank kepada nasabah. *Customer service* dituntut untuk memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk perbankan dan mampu menyampaikan informasi tersebut dengan

¹²Wawancara dengan Ibu Ade Melina sebagai nasabah, Tanggal 15 September 2020, Jam 11.30 WIB.

¹³Wawancara dengan Ibu Roslaini dan Ibu Latifa sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 10.15 WIB.

jelas, lengkap kepada nasabah. Nasabah juga akan memiliki kesan yang baik dan merasa puas apabila dilayani dengan ramah tamah.

2) Dari segi kepribadian

Seorang *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik misalnya murah senyum, sopan, lemah, lembut simpatik, lincah, menyenangkan, memiliki rasa humor. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Asely Munawaroh selaku *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Ibu Asely menjelaskan bahwa dalam melayani nasabah harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan bersikap sopan, ramah, sabar, lemah lembut dan telaten dalam melayani nasabah. *Customer service* juga selalu berusaha memahami dan memberikan solusi tentang semua keluhan yang nasabah sampaikan diwaktu nasabah mempertanyakan apa yang tidak dimengerti nasabah. Untuk melihat kepribadian *customer service* dalam melayani nasabah di sini peneliti mewawancarai nasabah, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Zainab, Rahmadani, dan Ibu Fitri bahwasanya *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan dalam melayani nasabah selalu bersikap sopan, ramah, sabar, dan teliti

dalam mendengarkan keluhan nasabah. *customer service* juga bisa menangani permasalahan yang nasabah keluhkan dan selalu cepat tanggap dengan kemampuannya dalam melayani nasabah.¹⁴

Dari pemaparan nasabah di atas dapat disimpulkan bahwa *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan memiliki kepribadian yang baik. Di mana dalam melayani nasabah selalu bersikap baik, sopan, ramah, sabar, serta berusaha memahami dan memberikan solusi mengenai keluhan nasabah.

Nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka rasakan sehingga mereka menjadi loyal jika sikap *customer service* menyenangkan dan bersahabat. Oleh karena itu seorang *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik, sopan, sabar, dan ramah. Nasabah sangat berharap mereka dapat dilayani dengan segera, tanpa antrian, dan memperoleh informasi yang jelas. *Customer service* dengan kepribadian yang baik memiliki peran yang sangat vital dalam menciptakan loyalitas nasabah.

B. Analisis Penelitian

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service memegang peran sangat penting. Dalam dunia perbankan

¹⁴Wawancara dengan Ibu Zainab, Rahmadani, dan Ibu Fitri sebagai nasabah, Tanggal 15 September, Jam 12.00 WIB.

tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk para calon nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara.¹⁵

Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Peranan *customer service* merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal.

Seorang *customer service* itu harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, dan juga seorang *customer service* itu harus memiliki kepribadian yang baik, seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, dan menyenangkan dalam melayani nasabah. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan *customer service* PT. bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Maka peneliti mewawancarai nasabah, karena yang paling tau pelayanan yang diberikan tidak lain dari nasabah itu sendiri. Sebagaimana hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah, sebagian nasabah merasa puas dan loyal, karena *customer service* dalam melayani nasabah sangat baik serta penyampaian informasi kepada nasabah sangat jelas sehingga nasabah dapat dengan mudah memahami apa yang disampaikan.

¹⁵Kasmir, *Op. Cit.*, hal. 180

Sedangkan sebagian nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* disebabkan penyampaian informasi kepada nasabah kurang jelas, dan juga *customer service* dalam melayani nasabah keramahannya masih kurang. Jadi di sini *customer service* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan itu harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. *Customer service* juga harus bersikap sopan dalam melayani nasabah, ramah, lemah lembut, sabar dan telaten dalam melayani nasabah. Dalam penyampaian informasi juga *customer service* harus menyampaikannya dengan jelas agar nasabah mudah untuk memahami apa yang telah disampaikan.

Jika dilihat dari keribadian *customer service* dalam melayani nasabah, *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan selalu bersikap baik, sopan, ramah, dan sabar, serta berusaha memahami dan memberikan solusi mengenai keluhan nasabah. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yulia Ellawati dengan judul penelitian Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu yang di mana pada PT. BPRS Safir Bengkulu, *customer service* dalam menjalankan perannya mempunyai standar pelayanan khusus dari kantornya yaitu SOP (Standar Operasional Prosedur), seperti jika menerima nasabah berdiri, mengucapkan Assalamualaikum, mempersilahkan nasabah duduk, dan menanyakan keperluan nasabah. akan

tetapi dalam PT. BPRS Safir Bengkulu Mempunyai aturan khusus dalam melayani nasabah yang *Job description* karyawan, yang di mana *customer service* dalam melayani nasabah tidak boleh bermain *handphone*, jika ingin menerima telepon saat ada nasabah, maka harus meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah, serta melayani nasabah dengan sabar.

C. Keterbatasan Penelitian

Seluruh hasil kegiatan penelitian dalam penilaian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian, hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang telah diperoleh.

Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang, Keterbatasan waktu serta dana peneliti yang tidak mencukupi untuk penilaian lebih lanjut, dan keterbatasan di mana nasabah yang diwawancarai banyak yang menolak untuk diwawancarai karena tidak memiliki waktu luang. Dalam melakukan wawancara penulis tidak mengetahui tentang kejujuran responden dalam memberikan jawaban setiap pertanyaan yang diberikan. Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini akhirnya dan segala upaya kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi dapat diselesaikan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan peneliti maka dapat diambil kesimpulan mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Yang di mana dari segi pelayanan peran *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan itu sangat penting karena nasabah sangat mengharapkan informasi-informasi yang jelas, *customer service* harus bisa mengetahui produk-produk yang ada di bank tersebut. *Customer service* juga harus bisa menangani keluhan nasabah dengan cepat, mengetahui biaya-biaya potongan dan menjelaskannya dengan jelas kepada nasabah, dan *customer service* harus mempunyai bahasa yang komunikatif dalam menyampaikan informasi kepada nasabah.

Dalam hal kepribadian seorang *customer service* sangat penting mempunyai sikap sopan, ramah, baik, dan sabar dalam melayani nasabah. Nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* jika *customer service* melayaninya dengan baik. Nasabah juga berharap *customer service* melayani mereka dengan cepat tanpa harus menunggu lama.

B. Saran

1. Saran Untuk *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan di sini peneliti memberikan

masukannya yang bertujuan untuk kebaikan kepada Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan adalah agar Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, tetap menjalin hubungan baik dengan nasabah, dan pada bagian *customer service* harus selalu bersikap sopan, ramah, lemah lembut dan sabar dalam melayani nasabah, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank syariah di Indonesia dan merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Sampai saat ini sudah memiliki beberapa cabang dan cabang pembantu salah satunya di Panyabungan. Bank Muamalat Indonesia memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian, membantu masyarakat dengan memberikan produk-produk yang membanggakan, dan bagi hasil yang menguntungkan. Karena dengan itu Bank Muamalat Indonesia tetap bisa eksis sampai sekarang dan banyak sekali peluang yang bisa diteliti ataupun dipelajari. Untuk kelemahan dan keterbatasan penelitian ini yaitu hanya pada peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Jadi untuk peneliti selanjutnya bisa mengadakan penelitian yang lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Muamalah*, Ponorogo: STAIN Ponorogo Press, 2010.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Didin Fatihudin, & M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan Dan loyalitas Nasabah*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Etta Mamang Sangadji, & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013.
- Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif & Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta; Prenadamedia Group, 2016.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
-, *Kewirausahaan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
-, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2004.
-, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000.
- Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2017.

- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Muhammad Syafii Antonia, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Sumber Lainnya

- Ahmad Attamimi, "Strategi Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis", Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018.
- <http://kbbi.Web.id/peran>, diakses 16 Juli 2020 pukul 21. 20 WIB.
- [http:// typhoonline.com/kbbi/Meningkatkan](http://typhoonline.com/kbbi/Meningkatkan), diakses 18 Maret 2020 pukul 21. 20 WIB.
- <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> diakses 22 Agustus 2020 pukul 12. 12 WIB.
- Nurul Izzah, "Analisi Loyalitas Konsumen Tupperware" dalam *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* volume 4 Nomor1 Ed. Januari-Juni 2018: hal. 13-25
- Nofinawati "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia" dalam *Jurnal JURIS* Volume 14, Nomor2 (Juli-Desember 2015)
- Sulistiyono, *Studi Kualitatif Deskriptif Perilaku Konsumen Rilis Fisik Vynil Di Yogyakarta*, Skripsi-Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Wawancara dengan Ibu Farida sebagai nasabah, Tanggal 13 Maret 2020, jam 14. 00 WIB.
- Wawancara dengan Ibu Misbah sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 11. 25 WIB.
- Wawancara dengan Ibu Resi sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 11. 15 WIB.

Wawancara dengan Ibu Hamidah sebagai RM *Funding*, Tanggal 17 September 2020, Jam 17. 00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Eka Hamdani sebagai nasabah, Tanggal 15 September 2020, Jam 11. 00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Ade Melina sebagai nasabah, Tanggal 15 September 2020, Jam 11. 30 WIB.

Wawancara dengan Ibu Roslaini sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 10. 15 WIB.

Wawancara dengan Ibu Latifa sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 10. 25 WIB.

Wawancara dengan Ibu Zainab sebagai nasabah, Tanggal 15 September, Jam 12. 00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Rina sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 10. 35 WIB.

Wawancara dengan Ibu Desi sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 10. 45 WIB.

Wawancara dengan Ibu Rahmadani sebagai nasabah, Tanggal 16 September 2020, Jam 10. 00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Dina sebagai nasabah, Tanggal 16 September 2020, Jam 10. 35 WIB.

Wawancara dengan Ibu Mila Dan sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 11. 00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Sahada sebagai nasabah, Tanggal 19 November 2020, Jam 11. 10 WIB.

Wawancara dengan Ibu Fitri sebagai nasabah, Tanggal 16 September 2020, Jam 11. 00 WIB.

Wawancara dengan Ibu Masrawati Sebagai nasabah, Tanggal 16 September 2020, Jam 11. 35 WIB.

Wawancara dengan Ibu Asely Munawaroh selaku *Customer Service*, Tanggal 17 September 2020, Jam 17. 00 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Mila Ropah Siregar
Nim : 16 401 00117
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Nagasaribu, 01 Januari 1999
Agama : Islam
Anak ke : 2 (Dua) dari 5 bersaudara
Alamat Lengkap : Nagasaribu, Kecamatan Padang Bolak Tenggara,
Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera
Utara
Telepon/No.HP : 0852-7708-1841

ORANG TUA

Nama Orang Tua :
Ayah : Aswan Siregar
Ibu : Siti Supriani Harahap
Alamat : Nagasaribu, Kecamatan Padang Bolak Tenggara,
Kabupaten Padang Lawas Utara, Provinsi Sumatera
Utara

Pekerjaan Orang Tua

Ayah : Wiraswasta
Ibu : Wiraswasta

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD Negeri 057203 Ara Condong
Tahun 2010-2013 : MTs Al Washliyah Stabat
Tahun 2013-2016 : SMK TIK Negeri Al Washliyah Stabat

PEDOMAN WAWANCARA NASABAH

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

1. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Winni Saputri

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Punya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di BRI

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BRI?

Responden : Karena di bank BRI pelayanannya sangat baik.

2. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Rizkiyah

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungna di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di BRI

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BRI?

Responden : Karena ATM BRI mudah di dapatkan, dan juga.
karayawannya ramah-ramah terutama bagian *Customer service*.

3. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Lusi

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP
Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening
tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan
transaksi di bank mana?

Responden : Di BNI

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di
bank BNI?

Responden : Karena pelayanan bank BNI baik terutama bagian
customer service dalam melayani nasabahnya selalu
bersikap sopan , ramah, dan sabar dalam melayani
nasabah maka dari itu saya nyaman melakukan transaksi
di bank BNI.

4. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Indah Sari

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP
Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening
tabungan di bank lain?

Responden : Tidak

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan
transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank Muamalat.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat?

Responden : Karena karyawan bank muamalat dalam melayani nasabah sangat baik, dan membuat saya nyaman dalam melakukan transaksi.

5. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Ernawati

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Tidak

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank Muamalat.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat?

Responden : Karena *customer service* bank muamalat dalam memberikan informasi kepada nasabah sangat jelas dan mudah dipahami oleh nasabah.

6. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Ningsih

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank BNI

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BNI?

Responden : Karena pelayanan di bank BNI sangat baik, dan karyawan-karyawannya juga ramah-ramah kepada nasabah, serta ATM BNI mudah untuk di dapatkan di manapun kita berada.

7. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Siti Aban

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank BRI.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BRI?

Responden : Karena pelayanan di bank BRI sangat baik. Terutama bagian Customer sevice selalu sabar dalam melayani nasabah, ramah, lemah lembut, dan selalu mendengarkan dengan baik keluhan-keluhan nasabah.

8. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Afriani

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank BRI.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BRI?

Responden : Karena ATM bank BRI mudah untuk dijumpai ketika kita dalam perjalanan tidak membawa uang di saku, tidak perlu repot-repot ke banknya langsung karena ATM bank BRI Mudah didapatkan.

9. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Risma

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Tidak

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank Muamalat.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat?

Responden : Karena pelayanan bank muamalat kepada nasabah sangat baik, ramah, selalu sabar dalam melayani nasabah, dan cara berpakaian karyawan bank muamlat lebih sopan terutama bagi karyawan-karyawan perempuan.

10. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Sri Melinda

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Tidak

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank Muamalat.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat?

Responden : Karena pelayanan karyawan bank muamalat sangat baik, ramah, terutama bagai customer service, dan saya lebih nyaman melakukan transaksi di bank muamlat dari pada bank lain.

11. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Ainun Jariyah

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank BRI

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank BRI?

Responden : Karena ATM BRI mudah di dapatkan, dan juga. karayawannya ramah-ramah terutama bagian *Customer service*.

12. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Khalimatus Sakdiah

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?
Responden : Di Bank BRI
Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BRI?
Responden : Karena pelayanan di bank BRI sangat baik, dan karyawan-karyawannya juga ramah-ramah kepada nasabah, serta ATM BRI mudah untuk di dapatkan di manapun kita berada.

13. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Yumita

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?
Responden : Iya
Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?
Responden : Di Bank BRI
Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BRI?
Responden : Karena ATM BRI mudah di dapatkan, dan juga. karayawannya ramah-ramah terutama bagian *Customer service*.

14. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Alimah

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?
Responden : Tidak

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank Muamalat.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat?

Responden : Karena karyawan bank muamalat dalam melayani nasabah sangat baik, dan membuat saya nyaman dalam melakukan transaksi.

15. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Kayla

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Tidak

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank Muamalat.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat?

Responden : Karena *customer service* bank muamalat dalam memberikan informasi kepada nasabah sangat jelas dan mudah dipahami oleh nasabah.

16. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Khoirunnisa

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungna di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?
Responden : Di Bank BNI
Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BNI?
Responden : Karena pelayanan di bank BNI sangat baik, dan karyawan-karyawannya juga ramah-ramah kepada nasabah, serta ATM BNI mudah untuk di dapatkan di manapun kita berada.

17. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Hanni

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Tidak

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank Muamalat.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat?

Responden : Karena pelayanan bank muamalat kepada nasabah sangat baik, ramah, selalu sabar dalam melayani nasabah, dan cara berpakaian karyawan bank muamlat lebih sopan terutama bagi karyawan-karyawan perempuan.

18. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Lestari

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya
Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?
Responden : Di Bank BRI
Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank BRI?
Responden : Karena ATM BRI mudah di dapatkan, dan juga. karayawannya ramah-ramah terutama bagian *Customer service*.

19. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Nurhabibah

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank BRI.

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank BRI?

Responden : Karena ATM bank BRI mudah untuk dijumpai ketika kita dalam perjalanan tidak membawa uang di saku, tidak perlu repot-repot ke banknya langsung karena ATM bank BRI Mudah didapatkan.

20. Identitas Subjek Penelitian

Nama : Eka

a. Hasil wawancara :

Peneliti : Selain PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan, Apakah Bapak/Ibu mempunyai rekening tabungan di bank lain?

Responden : Iya

Peneliti : kalo boleh tahu Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di bank mana?

Responden : Di Bank BRI

Peneliti : Kenapa Bapak/Ibu lebih sering melakukan transaksi di Bank BRI?

Responden : Karena ATM BRI mudah di dapatkan, dan juga. karayawannya ramah-ramah terutama bagian *Customer service*.

LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA KEPADA KARYAWAN PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk KCP PANYABUNGAN

1. Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu berikan kepada nasabah?
2. Apakah Bapak/Ibu sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah?
3. Bagaimana cara penyampaian informasi yang Bapak/Ibu berikan kepada nasabah?
4. Apakah Bapak/Ibu sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi?
5. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
6. Bagaimana cara Bapak/Ibu mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
7. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
8. Apa Visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Payabungan?
9. Apa saja jenis produk-produk yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

**PEDOMAN WAWANCARA NASABAH PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA Tbk KCP PANYABUNGAN**

1. Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
2. Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?
3. Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?
5. Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?
6. Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN *CUSTOMER SERVICE*

1. Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu berikan kepada nasabah? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Asely Munawaroh selaku *customer service*, yaitu:

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar operasional prosedur Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ketika nasabah datang *customer service* berdiri mengucapkan salam, mempersilakan nasabah duduk, meminta nomor antrian nasabah, memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah, dan menanyakan keperluan nasabah, jadi kita harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita.

2. Apakah Bapak/Ibu sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Asely Munawaroh selaku *customer service*, yaitu:

Sudah, karena kewajiban seorang *customer service* dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu kami memberikan pelayanan yang baik, dengan bersikap sopan, ramah, sabar dan telaten dalam menghadapi nasabah yang datang ke bank.

3. Bagaimana cara penyampaian informasi yang Bapak/Ibu berikan kepada nasabah? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Asely Munawaroh selaku *customer service*, yaitu:

Dengan menyampaikan produk-produk yang ada di Bank Muamalat Tbk KCP Panyabungan.

4. Apakah Bapak/Ibu sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Asely Munawaroh selaku *customer service*, yaitu:

Sudah, Alhamdulillah samapai saat ini masih bisa melayani nasabah dan menyelesaikan kesulitan-kesulitan yang dialami oleh nasabah. Jadi disaat nasabah mengalami kesulitan informasi *customer service* selalu

memberikan solusi yang terbaik untuk nasabah agar kita tidak mengecewakan nasabah.

5. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Asely Munawaroh selaku *customer service*, yaitu:

kendala-kendala dalam menghadapi nasabah ialah susah nya menawarkan aplikasi mobile banking karena nasabah masih banyak yang belum paham teknologi dan masih banyak nasabah yang belum memiliki android.

6. Bagaimana cara Bapak/Ibu mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan? Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Asely Munawaroh selaku *customer service*, yaitu:

cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ialah dengan cara tetap menjalin hubungan baik dengan nasabah, memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain, selalu menanyakan kabar nasabah, sering berkomunikasi dan selalu mengingat hari-hari penting nasabah contohnya seperti hari ulang tahun nasabah, dan hari-hari pernikahan nasabah.

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN RM *FUNDING*

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
Kalau sejarah adek bisa lihat skripsi yang penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.
2. Apa Visi dan misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Payabungan?
Di annual Report Bank Muamalat ada dek
3. Apa saja jenis produk-produk yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
Saya kasih sales kit aja ya dek. Nanti adek bisa baca produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

PEDOMAN WAWAN CARA DENGAN NASABAH

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Eka Hamdani

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Reponden : Selama saya menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* setiap saya bertanya, saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer servicenya*.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Sudah, karena jika ada nasabah yang mengadu kepada *customer service* tentang permasalahan dan keluhan, *customer service* selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Iya,

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* kepada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami.

- Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?
- Responden : Iya, karena disaat saya pernah mengalami kesulitan dalam bertransaksi *customer service* membantu saya sampai selesai.
- Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Responden : Iya. Kerena saya sudah sering melakukan transaksi di sini.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Ade Melina

Hasil wawancara:

- Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Reponden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.
- Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?
- Responden : Belum kompeten dibidangnya, karena proses kerja *customer service* sangat lambat

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Belum

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* masih kurang jelas, karena disaat ada nasabah bertanya mengenai produk-produk *customer service* selalu ragu-ragu dengan jawabnya.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : tidak, karena saya pernah mengalami kesulitan informasi dalam pembukaan rekening *customer service* tidak menjelaskan secara jelas tahap-tahap dalam pembukaan rekening.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : tidak, jarang melakukan transaksi ketika ada keperluan baru saya melakukan transaksi.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Roslaini

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Reponden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT

Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Belum kompeten dibidangnya, karena proses kerja *customer service* sangat lambat

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Belum

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* masih kurang jelas, karena disaat ada nasabah bertanya mengenai produk-produk *customer service* selalu ragu-ragu dengan jawabnya.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : tidak, karena saya pernah mengalami kesulitan informasi dalam pembukaan rekening *customer service* tidak menjelaskan secara jelas tahap-tahap dalam pembukaan rekening.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : tidak.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Latifa

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Belum kompeten dibidangnya, karena proses kerja *customer service* sangat lambat

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Belum

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* masih kurang jelas, karena disaat ada nasabah bertanya mengenai produk-produk *customer service* selalu ragu-ragu dengan jawabnya.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : tidak, karena saya pernah mengalami kesulitan informasi dalam pembukaan rekening *customer service* tidak menjelaskan secara jelas tahap-tahap dalam pembukaan rekening.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : tidak, jarang melakukan transaksi ketika ada keperluan baru saya melakukan transaksi.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Zainab

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Reponden : Selama saya menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* setiap saya bertanya, saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer servicenya*.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Sudah, karena jika ada nasabah yang mengadu kepada *customer service* tentang permasalahan dan keluhan, *customer service* selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Penelit : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Iya,

- Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?
- Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* kepada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami.
- Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?
- Responden : Iya, karena disaat saya pernah mengalami kesulitan dalam bertransaksi *customer service* membantu saya sampai selesai.
- Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Responden : kalo masalah loyal belum, karena saya jarang melakukan transaksi.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Rina

Hasil wawancara:

- Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Reponden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan

rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Belum kompeten dibidangnya, karena *customer service* kurang memahami produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga ketika ada nasabah bertanya mengenai produk-peoduk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan *customer service* kesulitan dalam menjawabnya.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Belum

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* masih kurang jelas, karena disaat ada nasabah bertanya mengenai produk-produk *customer service* selalu ragu-ragu dengan jawabnya.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : tidak, karena saya pernah mengalami kesulitan informasi dalam pembukaan rekening *customer service* tidak menjelaskan secara jelas tahap-tahap dalam pembukaan rekening.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : tidak

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Rahmadani

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Reponden : Selama saya menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* setiap saya bertanya, saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer servicenya*.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Sudah, karena jika ada nasabah yang mengadu kepada *customer service* tentang permasalahan dan keluhan, *customer service* selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : sudah

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* kepada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami.

- Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?
- Responden : Iya, karena disaat saya pernah mengalami kesulitan dalam bertransaksi *customer service* membantu saya sampai selesai.
- Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Responden : Iya. Kerena saya sudah sering melakukan transaksi di sini.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Desi

Hasil wawancara:

- Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Reponden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.
- Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?
- Responden : Belum kompeten dibidangnya, karena *customer service* kurang memahami produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga ketika ada nasabah

bertanya mengenai produk-peoduk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan *customer service* kesulitan dalam menjawabnya.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Belum

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* masih kurang jelas, karena disaat ada nasabah bertanya mengenai produk-produk *customer service* selalu ragu-ragu dengan jawabnya.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : tidak, karena saya pernah mengalami kesulitan informasi dalam pembukaan rekening *customer service* tidak menjelaskan secara jelas tahap-tahap dalam pembukaan rekening.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : tidak

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Dina

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : Selama saya menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* setiap saya bertanya, saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer servicenya*.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Sudah, karena jika ada nasabah yang mengadu kepada *customer service* tentang permasalahan dan keluhan, *customer service* selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Iya,

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* kepada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

- Responden : Iya, karena disaat saya pernah mengalami kesulitan dalam bertransaksi *customer service* membantu saya sampai selesai.
- Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Responden : Iya. Kerena saya sudah sering melakukan transaksi di sini.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Mila

Hasil wawancara :

- Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?
- Reponden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.
- Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?
- Responden : Belum kompeten dibidangnya, karena *customer service* kurang memahami produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga ketika ada nasabah bertanya mengenai produk-peoduk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan *customer service* kesulitan dalam menjawabnya.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Belum

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* masih kurang jelas, karena disaat ada nasabah bertanya mengenai berapa biaya potongan transfer beda bank, *customer service* menjawab kurang mengetahuinya.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : tidak, karena saya pernah mengalami kesulitan informasi dalam pembukaan rekening *customer service* tidak menjelaskan secara jelas tahap-tahap dalam pembukaan rekening.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : tidak

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Fitri

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Reponden : Selama saya menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ini saya merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* setiap saya bertanya, saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer servicenya*.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Sudah, karena jika ada nasabah yang mengadu kepada *customer service* tentang permasalahan dan keluhan, *customer service* selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Iya,

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* kepada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : Iya, karena disaat saya pernah mengalami kesulitan dalam bertransaksi *customer service* membantu saya sampai selesai, dan *customer service* juga bersikap baik, sopan, ramah, sabar dalam melayani nasabah hingga kesulitan yang saya alami dialami ditangani sampai tuntas.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : Iya. Kerena saya sudah sering melakukan transaksi di sini.

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Sahada

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Reponden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dimana beliau merasa bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan masih terbilang lambat. Hal tersebut dapat dilihat dari cara bekerja *customer service* dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Belum kompeten dibidangnya, karena *customer service* kurang memahami produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga ketika ada nasabah bertnya mengenai produk-peoduk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan *customer service* kesulitan dalam menjawabnya.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Belum

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* masih kurang jelas, karena disaat ada nasabah bertanya mengenai berapa biaya potongan transfer beda bank, *customer service* menjawab kurang mengetahuinya.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : tidak, karena saya pernah mengalami kesulitan informasi dalam pembukaan rekening *customer service* tidak menjelaskan secara jelas tahap-tahap dalam pembukaan rekening.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden : tidak

Identitas Subjek Penelitian

Nama : Masrawati

Hasil wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Reponden : Selama saya menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* setiap saya bertanya, saya

dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer servicenya*.

Peneliti : Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Responden : Sudah, karena jika ada nasabah yang mengadu kepada *customer service* tentang permasalahan dan keluhan, *customer service* selalu memberikan solusi untuk nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Peneliti : Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?

Responden : Iya,

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

Responden : penyampaian informasi yang dilakukan *customer service* kepada nasabah sangat jelas dan mudah untuk dipahami.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi?

Responden : Iya, karena disaat saya pernah mengalami kesulitan dalam bertransaksi *customer service* membantu saya sampai selesai, dan *customer service* juga bersikap baik, sopan, ramah, sabar dalam melayani nasabah hingga kesulitan yang saya alami dialami ditangani sampai tuntas.

Peneliti : Apakah Bapak/Ibu sudah loyal menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan?

Responden :Sudah, karena sejak adanya Bank Muamalat di Panyabungan saya sudah sering melakukan transaksi menabung dan menyimpan uang saya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

DAFTAR INFORMAN

A. KARYAWAN BANK

1. Nama : Asely Munawaroh
Umur : 32 Tahun
Pekerjaan : *Customer service*
Alamat : Dalan Lidang
2. Nama : Hamidah
Umur : 34 Tahun
Pekerjaan : Rm *Funding*
Alamat : Kota Siantar

B. NASABAH

1. Nama : Masrawati
Umur : 44 Thun
Pekerjaan : Pegawai/Karyawan
Alamat : Cemara, Batang Natal
2. Nama : Eka Hamdani
Umur : 31 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Perbangunan
3. Nama : Dina
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Pegawai/Karyawan
Alamat : Kampung Ladang
4. Nama : Mila
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Panyabungan Selatan

5. Nama : Sahada
Umur : 23 Tahun
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Lintas Timur

6. Nama : Rina
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Sipolu-Polu

7. Nama : Desi
Umur : 24 Tahun
Pekerjaan : Pegawai/Karyawan
Alamat : Panyabungan II

8. Nama : Ade Melina
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Pegawai/Karyawan
Alamat : Manambin

9. Nama : Roslaini
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Rahmad Panyabungan II

10. Nama : Latifa
Umur : 26 Tahun
Pekerjaan : Pegawai/Karyawan
Alamat : Pidoli Lombang

11. Nama : Zainab
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan : Pegawai/Karyawan
Alamat : Purba Lama

12. Nama : Rahmadani
Umur : 25 Tahun
Pekerjaan :Pegawai/Karyawan
Alamat : Sipolu-Polu

13. Nama : Fitri
Umur : 28 Tahun
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Sipolu-Polu

LAMPIRAN

1. Wawancara dengan Ibu Asely Munawaroh Sebagai *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



2. Wawancara dengan Ibu Hamidah Sebagai RM Funding PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



3. Wawancara dengan Ibu Eka Hamdani sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



4. Wawancara dengan Ibu Ade Melina sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



5. Wawancara dengan Ibu Desi sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



6. Wawancara dengan Ibu Dina sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



7. Wawancara dengan Ibu Rahmadani sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCpP Panyabungan



8. Wawancara dengan Ibu Sahada sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCpP Panyabungan



9. Wawancara dengan Ibu Roslaini sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan



10. Wawancara dengan Ibu Fitri sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan





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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1579 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/08/2020

Lampiran : -

22 Agustus 2020

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu:

1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Ja'far Nasution : Pembimbing II

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

Nama : Mila Ropah Siregar
NIM : 1640100117
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


// Abdul Nasser Hasibuan ←

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1642/In.14/G.1/G.4b/TL.00/08/2020
Hal : **Mohon Izin Riset**

27 Agustus 2020

Yth; Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Mila Ropah Siregar
NIM : 1640100117
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: " Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan ".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



No.006 /BMI /PYB /XI/ 2020

Panyabungan, 04 Rabiul Tsani 1442 H
20 November 2020 M

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Di
Tempat

Perihal : Surat Keterangan Riset

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam takzim dari kami keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta menjalankan aktivitas sehari – hari. Aamiin

Menindaklanjuti surat yang kami terima Nomor: 1642/In.14/G.1/G4b/TL.00/08/2020 Tanggal 27 Agustus 2020 Perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Mila Ropah Siregar
Nim : 1640100117
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “ **Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk KCP Panyabungan**”

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan riset/ penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan sejak tanggal 1 Oktober 2020 sd selesai, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN

Amir Hamja S.
Sub Branch Manager