



**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN *MABRUR* DI PT BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK KANTOR CABANG
PEMBANTU GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SARWINA DANAYANTI HARAHAP
NIM. 18 401 00283**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2022



**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN *MABRUR* DI PT BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK KANTOR CABANG
PEMBANTU GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SARWINA DANAYANTI HARAHAP
NIM. 18 401 00283**

PEMBIMBING I

**Muhammad Isa, ST., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003**

PEMBIMBING II

**Arti Damisa, M.E.I.
NIDN. 2020128902**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2022



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

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **SARWINA DANAYANTI HARAHAP**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 31 Agustus 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UIN SYAHADA Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **SARWINA DANAYANTI HARAHAP** yang berjudul "**Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang perbankan syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : SARWINA DANAYANTI HARAHAP
NIM : 18 401 00283
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan 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 UIN SYAHADA Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 31 Agustus 2022
Saya yang Menyatakan,



SARWINA DANAYANTI HARAHAP
NIM. 18 401 00283

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SARWINA DANAYANTI HARAHAAP
NIM : 18 401 00283
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan
Pada tanggal : 31 Agustus 2022
Yang menyatakan,




SARWINA DANAYANTI HARAHAAP
NIM. 18 401 00283



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

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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Sarwina Danayanti Harahap
NIM : 18 401 00283
Judul Skripsi : Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Ketua,

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

Sekretaris,

Irdi Aini, M.E.
NIP. 19891225 201903 2 010

Anggota

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

Irdi Aini, M.E.
NIP. 19891225 201903 2 010

Damri Batubara, M.A.
NIDN. 2019108602

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

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa, 06 Desember 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d 13.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/71, 25 (B)



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

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022
Website:uinsyahada.ac.id

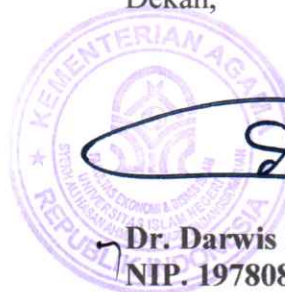
PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN *MABRUR* DI PT BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK KANTOR CABANG PEMBANTU
GUNUNG TUA**

NAMA : SARWINA DANAYANTI HARAHAP
NIM : 18 401 00283
TGL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023
IPK : 3.43
PREDIKAT : SANGAT MEMUASKAN

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi
Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 28 Januari 2023
Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : SARWINA DANAYANTI HARAHAHAP

NIM : 18 40100 283

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Jumlah nasabah tabungan *mabrur* cenderung menurun dari tahun 2020-2021. Adapun penyebabnya yaitu pandemi Covid-19 ini mengakibatkan permasalahan yang cukup serius, terdapat dua faktor menurunnya pendaftaran haji selain Covid-19 yaitu pembatasan jama'ah haji dan masalah perekonomian, maka nasabah tabungan *mabrur* menurun. PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah akan tetapi jumlah nasabah tabungan *mabrur* belum mencapai target yang diharapkan. Rumusan masalahnya yaitu bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang berkaitan dengan ilmu perbankan syariah yaitu: *customer service*, pelayanan, strategi dan tabungan *mabrur*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diolah adalah simpulan dari hasil wawancara di lapangan dengan *customer service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Analisis data yang digunakan adalah dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian strategi *customer service* dalam memberikan pelayanan yaitu bersikap ramah, komunikatif, *responiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), menawarkan produk lain, *contribution* (kontribusi), *service excellent* (pelayanan prima), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), berpenampilan menarik serta disiplin dalam menjalankan tugas adalah kunci keberhasilan pelayanan.

Kata kunci: *Customer Service*, Pelayanan, Strategi, Tabungan *Mabrur*

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur kita sampaikan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan *Mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua”**, ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada program studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Armyn Hasibuan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, ST., M.M. selaku pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, M.E.I. selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kedua beliau.

5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Bapak Catur Wiyono selaku pimpinan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua serta Ibu Siti Azizah Resni Manurung selaku *customer service* dan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku BOSM yang telah berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Nurainun Siregar dan Ayah tercinta Wirhan Harahap yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya, dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi do'a yang tiada lelahnya serta berjuang demi anak-anaknya, serta Adikku tersayang Siti Asrina Harahap, Andi Maraudin Harahap dan Luthfi Heriansyah Harahap yang selalu memberikan semangat dan dorongan pada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada Mulia Rahman Nasution yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Terimakasih kepada Teman seperjuangan saya Annisa Fauziah Nasution, Siti Aisyah Rangkuti, Annisa Panggabean, Deni Sahara, Winda Andari, Destinar Hasibuan, Yusni Sri Handayani, yang sudah menyemangati peneliti dan tiada hentinya memberi dukungan kepada peneliti.
11. Terimakasih kepada teman-teman Perbankan Syariah 7 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.
12. 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.

Ungkapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdoa semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, diterima disisi-Nya dan dijadikan-Nya amal saleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengamalan peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran bersifat memperbaiki.

Padangsidempuan,
Peneliti,

Agustus 2022

SARWINA DANAYANTI HARAHAP
NIM. 18 401 002 83

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. 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 latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	s (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي.....	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fatḥah dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي.....	Kasrah dan ya	ī	I dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

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

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

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

F. Hamzah

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

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

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

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

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

BERITA ACARA UJIAN MUNAQSAH

**HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM**

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN vi

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah 6

C. Batasan Istilah..... 6

D. Rumusan Masalah..... 8

E. Tujuan Penelitian 8

F. Kegunaan Penelitian..... 8

G. Sistematika Pembahasan..... 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori..... 12

1. Kajian Teori 12

a. Konsep Strategi 12

1) Pengertian Strategi 12

2) Jenis-Jenis Strategi 14

3) Proses Strategi 16

4) Tingkatan Strategi 16

b. Konsep Pelayanan 19

1) Pengertian Pelayanan 19

2) Tujuan Pelayanan	21
3) Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan	21
c. Konsep Strategi Pelayanan	22
1) Pengertian Strategi Pelayanan	22
2) Strategi Pelayanan <i>Costumer Service</i> Yang Akan Dilakukan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah	23
c. Konsep <i>Customer Service</i>	25
1) Pengertian <i>Customer Service</i>	25
2) Fungsi Dan Tugas <i>Customer Service</i>	26
3) Etika Dan Etiket <i>Customer Service</i>	28
4) Peranan <i>Customer Service</i>	30
d. Konsep Tabungan	31
1) Pengertian Tabungan	31
2) Tujuan Tabungan <i>Mabrur</i>	32
3) Mekanisme Tabungan <i>Mabrur</i>	32
4) Akad Dalam Tabungan <i>Mabrur</i>	33
2. Penelitian Terdahulu	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis Penelitian	41
C. Subjek Penelitian	41
D. Sumber Data	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Observasi	42
2. Wawancara	43
3. Dokumentasi	43
F. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	43
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	49
1. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	49

2. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	51
3. Produk-Produk Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	52
4. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	56
5. Tugas Dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bidang	57
B. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Dalam Produk Tabungan <i>Mabrur</i> .	64
C. Tabungan <i>Mabrur</i> Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua	72
D. Analisis Hasil Penelitian.....	74
E. Keterbatasan Penelitian	77
BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jumlah Nasabah Tabungan <i>Mabrur</i> di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	5
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel IV. 1 Produk-Produk Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.....	57
---	----

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak menggunakan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang di bayarkan pada nasabahnya tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana dalam *Syariat* Islam.¹

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan Lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagi macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Di sisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat dapat secara langsung mendapatkan pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank.²

Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana (*surplus unit*), dan menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*deficit unit*), untuk

¹ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah* (Surabaya: Qiara Media, 2019), hlm. 26.

² Ismail, *Perbankan Syariah* (Surabaya: Kencana, 2015), hlm. 30.

memenuhi kebutuhannya, sehingga bank disebut dengan *financial depository insttution*.³

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan bank dan menjadi pelanggan bank.⁴ Nasabah sangat penting bagi lembaga keuangan, nasabah sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu Lembaga keuangan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah, nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah atau unit usaha syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah dan atau unit syariah dan nasabah yang bersangkutan.⁵ Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang sering disebut *customer service (CS)* atau *services asistensi (SA)*.⁶

³ *Ibid.* hlm. 30.

⁴ M. Nur Rinato Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 189.

⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuanga Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 137.

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 179.

Customer service adalah orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*. *Customer service* harus melayani nasabah dengan prima karena layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas tersebut meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.⁷

Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui perusahaan.⁸

Setiap bank memiliki masing-masing strategi dalam hal pelayanan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya menjadi nasabah tetap di bank tersebut. Tabungan haji merupakan suatu program tabungan yang ditujukan kepada nasabah bank yang memiliki cita-cita untuk berangkat ke tanah suci. Dalam program tabungan haji para

18. ⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.

⁸ Dewi Pertiwi, *Pemasaran*, (Sleman: Deepublish, 2021), hlm. 68.

jama'ah haji selain mendapatkan tabungan, calon jama'ah haji juga akan mendapatkan asuransi yang akan mengcover mereka hingga tabungan tersebut cukup untuk dipakai menunaikan ibadah ketanah suci.

Salah satu bank syariah yang ada di Kabupaten Padang Lawas Utara adalah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Gunung Tua. PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua merupakan salah satu bank Syariah yang menjalankan akad dan operasionalnya sesuai dengan Syariah. PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua menyediakan berbagai macam produk seperti tabungan *easy*, tabunganku, tabungan giro, tabungan pensiun dan tabungan *mabrur*, bank ini juga menyediakan produk pembiayaan dan produk jasa yang sangat mendukung kemaslahatan hidup masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu produk yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua adalah tabungan *mabrur*, produk tabungan *mabrur* itu sendiri bermanfaat bagi seseorang yang ingin ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji dengan cara menabung.

Berikut data transaksi tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk di Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua periode 2017-2022 sebanyak 1862 nasabah. Jumlah nasabah yang paling banyak membuka rekening tabungan *mabrur* adalah pada tahun ke Tiga yaitu tahun 2019 dan yang paling sedikit yaitu tahun 2021. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada tabel data pembukaan tabungan *mabrur* di PT Bank

Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Data Pembukaan tabungan *mabrur* dan penurunan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dapat dilihat pada tabel berikut.⁹

Tabel I. 1
Jumlah Nasabah Perkembangan Tabungan *Mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

NO	Tahun	Jumlah nasabah
1	2017	287
2	2018	296
3	2019	417
4	2020	361
5	2021	244
6	2022	257

Sumber: PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan adanya kecenderungan penurunan jumlah nasabah tabungan *mabrur* dari tahun 2020 hingga tahun 2021. Dikarenakan pandemi Covid-19 ini mengakibatkan permasalahan yang cukup serius, yang menjadi faktor utama dalam menurunnya pendaftaran haji selain Covid-19 yaitu pembatasan jama'ah haji dan masalah perekonomian, maka nasabah tabungan *mabrur* menurun. Pada tahun 2022 jumlah nasabah tabungan *mabrur* mengalami peningkatan. PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua mempunyai strategi tersendiri dalam melayani nasabahnya. Strategi tersebut yaitu salah satunya strategi pelayanan, dimana pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah

⁹ Wawancara Dengan Ibu Siti Azizah Resni *Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Pada Tanggal 11 Maret 2022 Jam 16.00 WIB.

tabungan *mabrur*. Keputusan nasabah untuk menabung salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah. PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua sudah memberikan pelayanan yang baik pada nasabah akan tetapi jumlah nasabah tabungan *mabrur* belum mencapai target yang diharapkan. Berdasarkan fenomena tersebut untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service* peneliti tertarik untuk meneliti, **“Strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.”**

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar mendapatkan hasil yang baik, maka perlu di batasi, agar pembahas lebih fokus dan penyampaiannya tidak meluas, yang terkait pada: “Strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.”

C. Batasan Istilah

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

1. Strategi merupakan suatu rangkaian aktivitas terhadap pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan *komprehensif*, dan disertai dengan penetapan cara aplikasinya yang dibuat oleh pimpinan dan juga

dilaksanakan oleh seluruh pihak-pihak yang terlibat di dalam suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan.¹⁰

2. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan Pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.¹¹
3. Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan yang terbaik demi kepuasan pelanggan yang didasari dengan konsep yang mudah dimengerti untuk seluruh individu pada suatu perusahaan.¹²
4. *Customer service* ialah setiap aktivitas yang diperuntukkan atau di tunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peran yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* ialah untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.¹³
5. Tabungan *mabrur* adalah Tabungan haji dengan akad *muḍharabah mutlaqah* yang tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya

¹⁰ Eddy Yunus, *Manajemen Strategi* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), hlm. 6.

¹¹ Meki Pemekas, *Pelayanan Prima* (Jawa Tengah: Lakeisha, 2021), hlm. 1.

¹² Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian* (Malang: Media Nusa Creative), hlm. 35.

¹³ Syafrida, dkk, *Keterampilan Manajerial Efektif* (Medan: Yayasan kita menulis, 2020), hlm. 94.

penyelenggaraan ibadah haji/umrah.¹⁴ Produk ini merupakan tabungan haji yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Indonesia.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka dapat di ambil suatu rumusan masalah, mengenai permasalahan yang ingin peneliti teliti, yaitu: Bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan latar belakang yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi perbankan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak atau manajemen bank dalam pengambilan strategi yang efektif dalam meningkatkan sistem operasional dan pelayanan kepada masyarakat

2. Bagi peneliti

¹⁴ Abdul Karim & Fifi Hanafia, *Menjaga Konsep Ekonomi Syariah* (Bogor: IPB Press, 2021), hlm. 67.

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang perbankan syariah terutama yang berkaitan dengan penelitian terhadap strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

3. Bagi nasabah/ masyarakat

Hasil penelitian ini nantinya bermanfaat, menambah pengetahuan dan wawasan nasabah. Diharapkan penelitian ini nantinya dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang keberadaan dan produk PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

4. Bagi kampus Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, penelitian terdahulu dan serta sebagai karya ilmiah yang dapat dimanfaatkan. Terkhusus bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memahami sistematika pembahasan dan penulisan penelitian ini maka dapat dijelaskan sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dengan memulai penelitian berawal dari pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Berisi tentang Landasan teori yaitu menjelaskan mengenai strategi, pelayanan, *customer service*, tugas dan fungsi *customer service*, etika seorang *customer service* dalam melayani nasabah dan tabungan *mabrur*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bagian ini dijelaskan Lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, sumber data yang didapatkan oleh peneliti yaitu data primer yang terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, pengolahan data dan teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi sejarah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, kemudian menjelaskan tugas tugas karyawan yang ada di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, serta peneliti menjelaskan bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam

meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

BAB V: PENUTUP

Merupakan bab penutup, yang mana peneliti mengemukakan kesimpulan dan kemudian peneliti mengemukakan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kajian Teori

a. Konsep Strategi

1) Pengertian Strategi

Strategi atau “*strategos*” atau *strategia* berasal dari kata Yunani (*greek*) yang berarti “*general or generalship*” atau diartikan juga sebagai sesuatu yang berkaitan dengan top manajemen suatu organisasi.¹ Strategi merupakan proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai dengan penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.²

Strategi sebagai analisis, keputusan, aksi yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Definisi ini menggambarkan dua elemen utama strategi. Elemen pertama, strategi dalam sebuah perusahaan berkaitan dengan proses berjalan analisis, keputusan dan Tindakan manajemen strategi menganalisis sasaran strategi (visi,

¹ Rahayu Puji Suci, *Esiensi Manajemen Strategi* (Malang: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 1.

² Eddy Yunus, *Op. Cit.* hlm, 8.

misi, tujuan) serta kondisi internal dan eksternal yang dihadapi perusahaan. Elemen kedua, tentang mengapa sebuah perusahaan mampu mengalahkan perusahaan lainnya. Manajer perlu menentukan bagaimana perusahaan bisa menciptakan keunggulan kompetitif yang tidak hanya unik dan berharga, tetapi juga sulit ditiru atau dicari substitusinya sehingga mampu bertahan lama.³ Mengenai definisi strategi berikut ini akan disebutkan beberapa definisi:

a) Menurut Ahmad

Strategi adalah sebagai perencanaan yang berisi tentang rangkaian kegiatan yang didesain untuk mencapai tujuan Pendidikan tertentu. Strategi dapat diartikan pula sebagai suatu garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam rangka mencapai sasaran yang telah ditentukan.⁴

b) Menurut Astiko

Strategi adalah rencana yang terpadu dan menyeluruh yang dirancang untuk menjamin tercapainya tujuan perusahaan sedangkan taktik merupakan tindakan tertentu yang dilaksanakan dalam rangka menjalankan strategi.⁵

c) Menurut Catharina Vista Okta Frida

Strategi adalah keputusan dan Tindakan manajerial terkait dengan kinerja jangka Panjang organisasi. Manajemen

³ Zuriani Ritonga, *Manajemen Strategi* (Yogyakarta: Deepulish, 2020), hlm. 4.

⁴ Ahmad, *Manajemen Strategi* (Makasar: CV. Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 2.

⁵ Astiko, *Manajemen Strategi* (Malang: Bayu Media Publishing, 2014), hlm. 9.

strategi mencakup semua fungsi dasar manajemen, yaitu mulai dari merencanakan, mengorganisir, melaksanakan dan mengendalikan strategi.⁶

Strategi dasar setiap usaha meliputi empat masalah masing-masing yaitu sebagai berikut:⁷

- a) Pengidentifikasian dan penetapan spesifikasi dan kualifikasi hasil yang harus dicapai dan menjadi sasaran usaha tersebut dengan mempertimbangkan aspirasi masyarakat yang memerlukannya.
- b) Pertimbangan dan pemilihan pendekatan utama yang ampuh untuk mencapai sasaran.
- c) Pertimbangan dan penetapan langkah-langkah yang ditempuh sejak awal sampai akhir.
- d) Pertimbangan dan penetapan tolak ukur dan ukuran baku yang akan digunakan untuk menilai keberhasilan usaha yang dilakukan.

2) Jenis-Jenis Strategi

Ada beberapa Jenis-jenis strategi dalam pembahasan tentang strategi berikut ini:⁸

- a) Strategi Pemimpin Pasar (*Market Leader*)

⁶ Catharina Vista Okta Frida, *Manajemen Strategi* (Garudhawaca, 2020), hlm. 2.

⁷ Ahmad, *Manajemen Strategi* (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020), hlm. 2.

⁸ Sri Hastutik, dkk, *Strategi Akutansi Manajemen* (Jawa Tengah: Tahta Media Group, 2021), hlm. 245.

Pemimpin pasar biasanya memimpin perusahaan-perusahaan lain dalam hal perubahan harga, introduksi produk baru, *distribution coverage*, dan pengeluaran promosi. Secara garis besar, strategi pemimpin pasar meliputi tiga bentuk:

- (1) Memperluas pasar keseluruhan
- (2) Melindungi pangsa pasar
- (3) Meningkatkan pangsa pasar

b) Strategi Penantang Pasar (*Market Challenger*)

Strategi penantang pasar merupakan strategi penantang pasar yang menerapkan strategi bersaing dengan menyerang pemimpin pasar dan pesaing lainnya dalam rangka merebut pangsa pasar lebih besar atau dengan mengikuti pesaing dan mempertahankan pengikut pasar. Tujuan strategi penantang pasar adalah meningkatkan pangsa pasar. Penantang pasar harus menentukan sasaran yang harus diserang seperti menyerang pemimpin pasar, menyerang perusahaan seukuran yang tidak bekerja dengan baik atau kekurangan dana, dan menyerang perusahaan kecil lokal dan regional dalam rangka merebut pangsa pasar lebih besar (penantang pasar) atau dengan mengikuti pesaing dan mempertahankan *status quo* (pengikut pasar).

c) Strategi Pengikut Pasar (*Market Follower*)

Pengikut pasar harus menentukan jalur pertumbuhannya secermat mungkin guna menghindari retalitas kompetitif dari para pesaing yang lebih besar.

3) Proses Strategi

Menurut Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, proses manajemen strategi dapat dibagi dua secara garis besar, yaitu perencanaan strategi (*strategic planning*) dan implementasi strategi (*strategic implementation*)⁹. Proses strategi terdiri dari tiga yaitu:

a) Perumusan Strategi

Perumusan strategi yaitu mengembangkan visi dan misi perusahaan, menentukan kekuatan dan kelemahan internal perusahaan,

b) Pelaksanaan Strategi

Pelaksanaan strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategi dapat dilaksanakan.

4) Tingkatan Strategi

Ada beberapa tingkatan strategi organisasi yaitu:

a) Strategi Korporasi (*Corporate Strategy*)

⁹ Sukanto Reksohadiprodjo, "Menurut Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah" *Manajemen Strategi Edisi 6* (Yogyakarta: BPFE, 2010), hlm. 130-131.

Corporate strategy merupakan tingkatan pertama dalam dunia bisnis, pada tingkatan ini, semua ruang lingkup dalam perusahaan ditangani oleh manajemen puncak, namun yang diutamakan tetap strategi sasaran dan tujuan perusahaan. Strategi ini lebih dominan digunakan untuk menentukan bisnisnya yang akan dijalani dari mulai menentukan produk yang akan dibuat hingga sasaran tempat produk tersebut akan dipasarkan.¹⁰

Secara umum, strategi tingkat perusahaan ini lebih membuat tujuan jangka Panjang pada perusahaan, dengan strategi ini juga pihak manajemen dapat menentukan peran dari setiap unit bisnis dalam perusahaan untuk mencapai tujuan utamanya. Langkah pertama dalam strategi korporasi ini yaitu menentukan visi dan misi perusahaan serta menentukan tujuan perusahaan secara objektif yang dilanjutkan dengan pelaksanaan visi dan misi tersebut serta dievaluasi tiap tahunnya.¹¹

b) Strategi Tingkat Bisnis (*Business Strategy*)

Strategi tingkat bisnis merupakan strategi yang digunakan pada tingkat produk atau unit bisnis dan merupakan strategi yang menekankan pada perbankan posisi bersaing produk atau jasa pada spesifikasi atau

¹⁰ Yuan Badrianto, dkk, *Manajemen Strategi* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 2.

¹¹ *Ibid*, hlm. 2.

segmen pasar tertentu. Terdapat tiga macam strategi yang bisa digunakan pada strategi tingkat bisnis ini, yaitu:

- (1) Strategi kepemimpinan biaya
- (2) Strategi diferensiasi
- (3) Strategi fokus

Strategi pada tingkatan ini dirumuskan dan ditetapkan oleh para manajer yang disertai tugas dan tanggung jawab oleh manajemen puncak atau mengelola bisnis bersangkutan.¹²

c) Strategi Tingkat Fungsional (*Functional Strategy*)

Strategi tingkat fungsional lebih terfokus pada objek tertentu, dalam perumusan ini utamakan pada area fungsional seperti fungsi departemen kualitas, produksi, keuangan, pengembangan IT serta sumber daya manusia. Strategi fungsional pada umumnya mempunyai jangka waktu yang lebih singkat dari strategi lainnya namun lebih terperinci. Dalam proses evaluasinya dilakukan langsung oleh kepala departemen masing-masing bagian, maka dalam pelaksanaan strategi ini dibutuhkan koordinasi yang baik agar tidak terjadi kesalahpahaman dan menciptakan pencapaian yang kondusif.¹³

¹² Zuriani Ritonga, *Manajemen Strategi* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hlm. 47.

¹³ Yuan Badrianto, dkk, *Op. Cit.*, hlm. 3.

b. Konsep Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁴

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi kehidupan seluruh orang dalam masyarakat.¹⁵

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetisi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau langganan. Secara sederhana istilah pelayanan (*service*) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah dimana nasabah

¹⁴ Tengku Darmansah, *Manajemen Perkantoran* (Medan: LPPPI, 2019), hlm. 132.

¹⁵ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: Tahta Media Group, 2021), hlm. 6.

bisa merasa betah dan nyaman selama berinvestasi menabung di bank tersebut.

Kualitas layanan dapat menjadi ukuran seberapa baik tingkat jasa diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Persepsi konsumen menjadi pengukur dari baik tidaknya layanan yang diberikan, jika harapan tidak terpenuhi maka tingkat kepuasan akan berkurang begitu pula sebaliknya. Sebuah pelayanan berkualitas yang disajikan oleh penyedia layanan akan memberikan kesan baik dari pengguna, sehingga semakin baik kualitas layanan akan menjadi sebab pengguna menggunakan jasa maupun produk yang ditawarkan.¹⁶

Menurut Zeithaml et.al ada 5 unsur yang menjadi indikator pelayanan, yaitu:¹⁷

- a) Berwujud (*Tangibles*): pelayanan yang berupa sarana fisik seperti perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) Keandalan (*Reliability*): kesanggupan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c) Ketanggapan (*Responsiveness*): kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang terbaik sesuai permintaan konsumen.

¹⁶ Lisa annisa, dkk, "Analisis Faktor Pendorong Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 6 No.2, October 2021, hlm. 129.

¹⁷ *Ibid*, hlm.129.

- d) Jaminan (*Asurance*): kesanggupan dalam pengetahuan serta kesopanan para pegawai perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan.
- e) Empati (*Emphaty*): Tindakan penuh perhatian dan tegas pegawai kepada konsumen.

2) Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.¹⁸ Tujuan pelayanan merupakan upaya untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang telah di tawarkan.

3) Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Ada beberapa faktor-faktor penentu kualitas pelayanan yaitu:¹⁹

- a) Faktor kesadaran, yang merupakan suatu kesiapan dimana ada pihak yang berperan tanpa suatu paksaan atau pamrih dalam melaksanakan tugasnya
- b) Faktor utama, yaitu terdapat peraturan yang memadai sehingga yang bersangkutan akan memiliki sikap kewenangan,

¹⁸ Nurlia, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent, Meraja Jurnal*, Vol. 1, No. 2, Juni 2018.

¹⁹ Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (Pemekasan: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 12-13.

pengetahuan dan pengalaman serta pemahaman pelaksana dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

- c) Faktor kemampuan dan keretampilan, merupakan faktor kemampuan dan keterampilan yang dimiliki sehingga dapat mendukung dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
- d) Faktor sarana, merupakan faktor yang berhubungan dengan sarana kerja dan fasilitas pendukung.
- e) Faktor organisasi, terkait dengan segala prosedur, metode, untuk menciptakan mekanisme kerja dengan segala bentuk dan jenis kegiatan.

c. Konsep Strategi Pelayanan

1) Pengertian Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Pelayanan juga dapat diartikan dengan suatu tindakan membantu atau memudahkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran dan

berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.²⁰

2) Strategi Pelayanan *Costumer Service* Yang Akan Dilakukan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah

Pengertian strategi pelayanan ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam bukunya. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengertian strategi pelayanan, peneliti mengedepankan pengertian strategi yang dikemukakan oleh beberapa pakar diantaranya:

- a) Menurut Dr. Sastra Mico, Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan.²¹
- b) Menurut Arista Atmadjati dalam buku pelayanan prima, Pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan harus menjadi bagian dari strategi pelayanan secara keseluruhan dari sebuah perusahaan. Tidak cukup hanya dengan pelayanan *customer* ramah dan menguasai *product knowledge*, perusahaan mengharapkan loyalitas pelanggan dalam jangka Panjang. Maka ada strategi *generic* untuk mencapai

²⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 211.

²¹ Sastra Mico, *Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi* (Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka, 2019), hlm. 37.

keunggulan bersaing, yaitu: *operational excellent* dimana perusahaan harus mampu dan unggul dalam membuat produk atau jasa dibandingkan perusahaan sejenisnya, *customer intimacy* dimana perusahaan harus mampu membina hubungan yang intim dengan pelanggan, produk *leadership* dimana perusahaan harus mampu menjadi pemimpin produk di antara produk lain.²²

- c) Menurut Sopiah dalam buku *salesmanship*, Strategi pelayanan merupakan suatu cara yang ditentukan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan sehingga visi atau tujuan dapat terwujud. Strategi pelayanan yang akan diterapkan harus memperhatikan, yaitu perilaku pelanggan, harapan pelanggan, gambaran pelanggan, loyalitas pelanggan, dan alternatif-alternatif pelanggan.²³
- d) Menurut Mu'ah, Strategi pelayanan merupakan suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.²⁴

Untuk menjaga kualitas pelayanan serta efektivitas pelaksanaan pelayanan, maka dalam pelayanan publik memuat hal-hal sebagai berikut:²⁵

- a) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat

²² Arista Atmadjati, *Layanan Prima* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 143.

²³ Sopiah, *Salesmanship* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hlm. 195.

²⁴ Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit* (Sidoarjo: Zifatama, 2014), hlm. 32.

²⁵ Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (pemekasan: Duta media Publishing, 2020), hlm. 22.

- b) Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan
- c) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha
- d) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa yang ditawarkan
- e) Memenangkan persaingan pasar
- f) Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan (menjadi pelanggan yang loyal)
- g) Memberikan keuntungan kepada perusahaan

c. Konsep *Customer Service*

1) Pengertian *Customer Service*

Customer service adalah orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*. *Customer service* harus melayani nasabah dengan prima karena layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.²⁶

Ciri khas tersebut meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.²⁷

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina

16. ²⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu 2010), hlm.

²⁷ *Ibid*, hlm.16.

hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank syariah dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara membujuk para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara yang wajar.

Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Tugas-tugas yang dilakukan oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan seorang *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamu atau para nasabahnya. Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Tidak sembarangan orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan oleh sebuah Bank.

2) Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Setiap *customer service* tentu telah diterapkan fungsi dan tugasnya yang harus benar-benar dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Tugas dan fungsi *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya

secara prima. Tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya sebagai berikut:

a) Sebagai *Resepsionis*

Customer service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan. Tamu di sini bisa siapa aja, contohnya pelanggan, calon pelanggan, *supplier* atau pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. *Customer service* dalam menerima tamu harus bersiap sopan, ramah dan menyenangkan.²⁸

b) Sebagai *Deksman*

Sebagai *dexsman* maksudnya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya.²⁹

c) Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman* artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan. Diperlukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah untuk setia

²⁸ I Ketut Widana, *Technopreneurship* (Bandung: PT. Panca Terra Firma 2020), hlm. 59.

²⁹ *Ibid*, hlm. 59.

menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah baru.³⁰

d) Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer service berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.³¹

e) Sebagai komunikator

Sebagai komunikator yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabahnya.³²

3) Etika dan Etiket *Customer Service*

a) Etika *Customer Service*

Etika berasal dari kata “*Ethos*” (Bahasa Yunani) yang berarti karakter, watak kesusilaan atau adat. Sebagai suatu subjek, etika akan berkaitan dengan konsep yang dimiliki oleh individu ataupun kelompok untuk menilai apakah tindakan-tindakan yang telah dikerjakan itu salah atau benar, buruk atau baik.³³ Etika dasar *customer service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

(1) Mengenal Nasabah

³⁰ Pepen Pendi, *Sukses Menjadi Pramugari* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hlm. 311.

³¹ Hery, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Grasindo 2021), hlm. 125.

³² *Ibid*, hlm.125.

³³ Muhammad Ridha Albaar, *Etika Propesi Informatika* (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2021), hlm.1.

Agar *customer service* dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik mereka dengan baik, karakteristik yang berbeda membuat penanganannya juga berbeda.

(2) Mengetahui Kemauan Nasabah

Customer service harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal, tunjukan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling ke bank lain.

(3) Menginformasikan Produk-Produk Bank

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi produk terbaru. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik di media massa berupa cetak maupun elektronik, maupun spanduk atau baliho. Mereka bukannya tidak percaya, namun mereka ingin merasa lebih yakin.

(4) Melayani Dengan Ceria dan Senyum

Customer service harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum manis kepada nasabah. Senyum menghiasi wajah yang ceria akan memberikan

dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

b) Etiket *Customer Service*

Etiket diartikan sebagai aturan sopan santun dalam pergaulan hidup manusia dan dalam bidang kehidupan manusia dimana manusia itu melakukan interaksi dengan manusia lainnya. Aturan sopan santun, walaupun tidak tertulis, dimaksudkan agar seseorang bertindak semestinya terhadap orang lain.³⁴ Etiket *customer service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:

(1) Sikap dan Perilaku

Sikap dan perilaku yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan setiap hari harus dijaga dengan baik dan peduli terhadap nasabah tersebut.

(2) Penampilan

Cara berpakaian, cara berbicara, perilaku dan sikap seseorang *customer service* dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan harus selalu terlihat gembira dan senang pada saat berhubungan dengan nasabah.

4) Peranan *Customer Service*

Customer service memegang peranan penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang

³⁴ Harbani, *Etika Propesi* (Yogyakarta: PT. Nas Media Pustaka, 2021), hlm. 10.

customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Peranan *customer service* di bank adalah:³⁵

- a) Mempertahankan nasabah lama agar setia menjadi nasabah bank kita, melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk.

d. Konsep Tabungan

1) Pengertian Tabungan

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan, tabungan adalah simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro.

Tabungan *mabrur* merupakan jenis produk pendanaan di bank, melalui tabungan *mabrur* nasabah bisa mendapatkan dana talangan haji. Tabungan *mabrur* merupakan simpanan dalam mata

³⁵ Adiwarmarman Karim, *Bank Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 60.

uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji/umrah.³⁶

2) Tujuan Tabungan *Mabrur*

Tabungan *mabrur* adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Produk tabungan *mabrur* sangat membantu bagi nasabah yang memiliki keinginan untuk melaksanakan ibadah haji/umrah namun masih memiliki hambatan dalam hal keuangan. Produk tabungan *mabrur* sangat diminati masyarakat yang masih muda dan memiliki penghasilan yang tetap. Ini dianggap mempersiapkan diri sekaligus mempersiapkan modal ibadah.

3) Mekanisme Tabungan *Mabrur*

Mekanisme tabungan *mabrur* di PT. Bank Syariah Indonesia diawali dengan membuka rekening tabungan *mabrur*, kemudian berlanjut dengan setoran tunai maupun non tunai hingga tabungan *mabrur* telah mencapai jumlah sesuai ketentuan Kementerian Agama RI, (sebesar Rp. 25.500.000, -) untuk pendaftaran haji.

Setelah saldo pada buku tabungan nasabah telah mencukupi, Calon Jama'ah Haji (CJH) mendatangi Bank Syariah Indonesia dengan melengkapi persyaratan haji sehingga calon Jama'ah Haji mendapatkan No. validasi dan menerima cetak bukti

³⁶ Aji prasetyo, *Akutansi Keuangan Syariah*, (Surabaya: CV. ANDI OFFSET, 2016), hlm. 262.

setoran awal Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Kemudian calon haji segera mendaftarkan diri ke Kemenag. Namun jika di dapati nasabah meninggal dunia atau mengundurkan diri dapat dilakukan pembatalan haji beserta pengembalian setoran awal hingga pelunasannya.

4) Akad Dalam Tabungan *Mabrur*

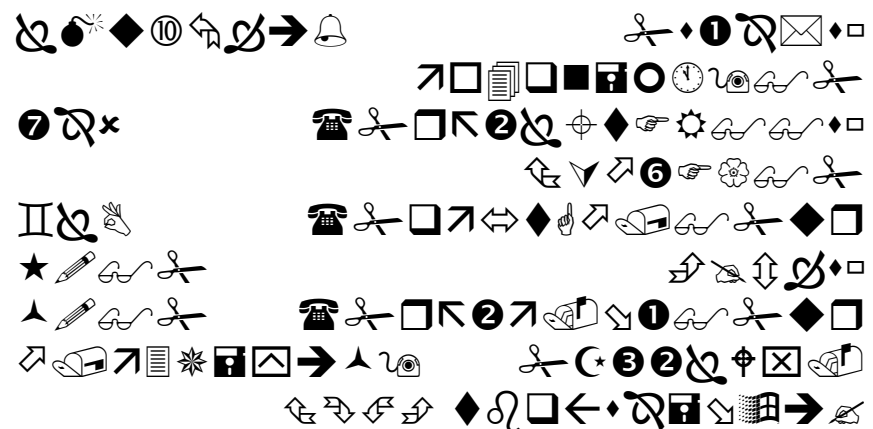
Tabungan Haji/*Mabrur* adalah tabungan dengan akad *mudharabah mutlaqah* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah haji (reguler atau khusus) dan merencanakan ibadah haji sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang rupiah dan USD. Tabungan haji/*mabrur* adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah, yang dibuat berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 *mudharabah mutlaqah* merupakan akad yang dipergunakan oleh Bank Syariah, UUS dan BPRS tidak hanya untuk kegiatan menghimpun data dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan dan bentuk lain yang dipersamakan dengan itu, tetapi juga untuk kegiatan menyalurkan pembiayaan bagi hasil, proses membeli dan menjual atau menjamin atas resiko sendiri surat

berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata.³⁷

Mudharabah mutlaqah merupakan akad bagi hasil Ketika pemilik dana atau modal (*shahibul maal*) menyediakan modal kepada pengusaha sebagai pengelola (*mudharib*) untuk melakukan aktivitas produktif, dan pengelolaan dana memiliki sifat dana bebas yang tidak memiliki batas dalam menentukan usaha pelaksanaannya, dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi antara mereka menurut kesepakatan yang ditentukan sebelumnya dalam akad.³⁸

Dasar atau landasan kebolehan *mudharabah* terdapat pada firman Allah SWT. Dalam surah Al-Jumu'ah ayat 10, yaitu:



Artinya: “Apabila salat (Jumat) telah dilaksanakan, bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung.” (QS. Al-Jumu’ah: 10).

³⁷ Atang Abd Hakim, *Fiqh Perbankan Syariah Transformasi Fiqih Muamalah Ke Dalam Peraturan Perundang-Undangan* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2011), hlm. 212.

³⁸ Hayatul Millah dan Uswatun Hasanah, “Implementasi Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan *Mabrur* Melalui Akad *Mudharabah Mutlaqah* Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi kasus Bank Syariah Mandiri KC Lumajang,” *Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis Islam*, Vol.7 No.1 2021, hlm. 97.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Swt. telah menurunkan karunianya di muka bumi agar kita mau mencari karunia yang telah diturunkannya. Kita tidak boleh menganggap bahwa pekerjaan yang halal sangat sulit didapat. Artinya, di muka bumi ini banyak sekali pekerjaan yang halal seperti berdagang, bercocok tanam, beternak, membuat kerajinan tangan, dan mengajar anak-anak yang belum bisa membaca dan, berhitung, dan sebagainya.³⁹ Sebagai manusia yang hidup, maka kiranya senantiasa mencari rezeki (karunia Allah) dengan bermuamalah, salah satunya yaitu dengan Kerjasama antara manusia.

2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian serta menunjukan orisinalitas dari peneliti. Manfaat digunakannya penelitian terdahulu dalam penelitian adalah untuk menggambarkan secara jelas perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian lain yang telah ada sebelumnya, sehingga terhindar dari *plagiarism* atau penjiplakan.

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Dyah Eka putri (2017)	Strategi dan peran <i>customer service</i> dalam	Strategi pelayanan <i>customer service</i> di bank syariah mandiri kantor cabang ajibarang

³⁹ Habib Syarief Muhammad Alaydrus, *Agar Hidup Selalu Berkah* (Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2010), hlm. 168

		upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan <i>mabrur</i> di bank syariah mandiri kantor cabang ajibarang bayumas, (Skripsi IAIN Purwokerto)	bayumas, di bagaian promosi yaitu kita membuat brosur-brosur yang dibuat semenarik mungkin, agamis, singkat dan jelas, serta tidak bertele-tele yang membuat nasabah tidak tertarik untuk membacanya. CS mempunyai <i>good looking</i> , ramah kepada setiap nasabah maupun karyawan, selalu disiplin dalam hal waktu, berpenampilan dan berpakaian yang selalu rapi.
2	Gadis Angraini (2018)	Strategi pelayanan <i>customer service</i> pada Bank BRI Syariah KC Medan S. parman, (Skripsi UINSU)	Strategi pelayanan yang dilakukan oleh <i>customer service</i> pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman yaitu diantaranya: Bersikap ramah terhadap nasabah, <i>customer service</i> juga harus memiliki keahlian dibidang komunikasi, <i>name tag</i> yang selalu diperlihatkan agar nasabah mengenali keryawan tersebut, jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif maka nasabah bisa melaporkan karyawan <i>customer service</i> tersebut untuk mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri.
3	Intannia Cahyasari (2019)	Strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam maningkatkan kepuasan jumlah nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) tbk	Strategi <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas dibagian <i>customer service</i> harus bersikap ramah, komunikatif, <i>name tag</i> yang selalu diperlihatkan. Sedangkan

		kantor cabang pekan baru (Skripsi UIN Suska Riau)	strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi. Peran <i>customer service</i> merupakan salah satu hal yang penting terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya <i>customer service</i> , nasabah akan mendapatkan segala informasi.
4	Mauludiana h, Moh. Mukhsinin Syu'aibi, Sukamto (2019)	Analisis strategi Pemasaran tabungan <i>mabrur</i> di Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan (Jurnal Ekonomi islam, Volume 10, No. 2, Juni 2019)	Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan khususnya dalam memasarkan produk tabungan <i>mabrur</i> , Bank mengembangkan <i>marketing mix</i> (bauran pemasaran) yang terdiri dari empat unsur yakni, strategi produk, strategi harga, strategi tempat dan strategi promosi. Hal ini bertujuan untuk memperkenalkan produk kepada masyarakat dan menarik minat masyarakat pada produk tabungan <i>mabrur</i> .
5	Rinda Gusneli (2020)	Strategi pengolahan tabungan <i>mabrur</i> di bank syariah mandiri kantor cabang batu sangkar (Skripsi IAIN Batu Sangkar)	Strategi pengolahan tabungan <i>mabrur</i> di bank syariah mandiri kantor cabang batu sangkar dari segi wilayah meliputi kota batu sangkar dan sekitarnya. target pasar produk tabungan haji dari umrah dilihat dari pekerjaan mulai dari pegawai negeri, swasta, wiraswasta, dan dari semua jenis pekerjaan. strategi yang dilakukan yaitu: strategi produk, harga, tempat dan distribusi, promosi.
6	Nasmila (2021)	Strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di PT.	Pelayanan <i>customer service</i> pada PT. Bank Muamalat Tbk. KCP Parepare merupakan aspek yang penting dalam menjalankan bisnis

		Bank Muamalat Tbk. KCP parepare (Skripsi IAIN Parepare)	adalah sebuah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standarnisasi yang telah ditentukan, salah satunya dengan bersikap ramah ketika melayani nasabah merupakan bentuk pelayanan yang baik kepada nasabah ataupun calon nasabah.
7	Lin Arshy Cahaya dan Nurul Jannah (2022)	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukaramai (Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah Volume 04, No. 01, Mei 2022)	Strategi yang digunakan ialah <i>customer service</i> bersikap ramah kepada nasabah, komunikatif dan <i>name tag</i> yang selalu diperlihatkan. Faktor yang mempengaruhi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan ialah faktor Sumber Daya Manusia, serta faktor kualitas produk.

Perbedaan dan persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Dyah Eka Putri adalah memiliki produk penelitian yang sama yaitu tabungan *mabrur*. Sedangkan perbedaannya adalah tempat yang di teliti yang dimana peneliti terdahulu pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang Banyumas.
- b. Pesamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Gadis Angraini adalah memiliki variabel (X) yang sama yaitu strategi pelayanan *costumer service*. Sedangkan perbedaannya adalah tempat yang diteliti

yang mana penelitian terdahulu pada Bank BRI Syariah KC Medan S. Parman.

- c. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Intannia Cahyasari adalah memiliki variabel (X) yang sama yaitu strategi pelayanan *customer service*. Sedangkan perbedaannya adalah produk yang diteliti dan tempat yang diteliti yang mana penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Pekan Baru.
- d. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan Mauludianah, Moh. Mukhsinin Syu'aibi, Sukamto Gusneli adalah memiliki produk yang yang sama yaitu tabungan *mabrur*. Sedangkan perbedaannya adalah variabel (X) yang berbeda yaitu Analisis strategi Pemasaran tabungan *mabrur* dan tempat yang di teliti yang dimana peneliti terdahulu pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan.
- e. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan Rinda Gusneli adalah memiliki produk yang yang sama yaitu tabungan *mabrur*. Sedangkan perbedaannya adalah variabel (X) yang berbeda yaitu strategi pengolahan tabungan *mabrur* dan tempat yang di teliti yang dimana peneliti terdahulu pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batu Sangkar.
- f. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Nasmila adalah memiliki variabel (X) yang sama yaitu strategi pelayanan *customer service*. Sedangkan perbedaannya adalah tempat yang diteliti yang mana peneliti pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Parepare.

g. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan Lin Arshy Cahaya dan Nurul Jannah adalah memiliki variabel (X) yang sama yaitu strategi pelayanan *customer service*. Sedangkan perbedaannya adalah produk yang diteliti dan tempat yang diteliti pada Bank Muamalat KCP Sukaramai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja No. 234, Kelurahan Pasar Baru-Gunung Tua, Kecamatan Padang Bolak, Kabupaten Padang Lawas Utara, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Maret 2022 sampai dengan Agustus 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis proses dan makna ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.

C. Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dengan Ibu Siti Azizah Resni dengan jabatan *Customer Service*, Bapak Husni Ardiansyah Tanjung dengan jabatan *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) dan nasabah berjumlah tujuh orang.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer diperoleh dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan. Sumber data yang akan didapatkan melalui dokumen yang ada dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada *customer service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Sumber data primer ini juga diperoleh dengan wawancara kepada nasabah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang sudah diolah yang didapat peneliti secara tidak langsung. Data sekunder dapat diperoleh melalui buku-buku, internet, arsip, laporan, publikasi, jurnal, serta sumber-sumber yang berkaitan dengan skripsi ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.¹ Peneliti

¹ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (Jawa Barat: Grasindo, 2010), hlm. 112.

melakukan penelitian dengan mengamati langsung segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur. Wawancara yang dilakukan peneliti sesuai dengan subjek penelitian yaitu karyawan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dan Nasabah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data melalui teks-teks tertulis maupun *soft-copy edition*, seperti buku, *ebook*, artikel-artikel dalam majalah, bahan Pustaka yang berupa *soft-copy edition* dapat di peroleh dari sumber-sumber internet yang dapat di akses secara *online*. Metode dokumentasi adalah Informasi berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan.² Dokumentasi pada penelitian ini berupa pengumpulan data sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi dari PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

F. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif data dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini untuk menjamin keabsahan data, maka peneliti akan melakukan triangulasi.

² Nurhadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm.133.

Salah satu cara untuk mendapatkan data yang valid adalah dengan Triangulasi. Demi terjaminnya keabsahan keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data melalui triangulasi sumber data yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data.

Dalam teknik triangulasi informasi mestilah dikumpulkan atau dicari dari sumber-sumber yang berbeda. Dimana dalam penelitian ini informasi didapat dari dokumen-dokumen, foto serta wawancara dengan pihak PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Triangulasi dilakukan untuk memperkuat data yang diperoleh dari informasi-informasi berbeda dan membuat peneliti yakin terhadap kebenaran dan kelengkapan data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh informan berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif yang sering disebut kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai

dengan apa adanya dan sering disebut dengan penelitian yang tidak menggunakan Angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Maka proses atau teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dalam bentuk deskriptif. Karena pada penelitian ini, peneliti tidak melakukan manipulasi data penelitian dan tujuan utama penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tetap.

2. Analisis Data

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

Adapun proses analisis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Analisis sebelum di lapangan

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

Pada penelitian ini analisis sebelum dilapangan dimuat pada latar belakang masalah yaitu mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan

mabrur di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

b. Analisis selama di lapangan Model Miles *and* Huberman

Miles *and* Huberman menyatakan bentuk data tampilan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dengan penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersipat naratif. Model Miles *and* Huberman terdapat 3 tahap yaitu:³

1) Tahap reduksi data, sejumlah langkah analisis selama pengumpulan data menurut Miles *and* Huberman:

- a) Meringkas data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian. Pada Langkah pertama ini termasuk pula memilih dan meringkas dokumen yang relevan.
- b) Pengkodean, pengkodean hendaknya memperhatikan digunakan simbol atau ringkasan, kode dibangun dalam suatu struktur tertentu, kode dibangun dalam dengan tingkat rinci tertentu, keseluruhannya dibangun dalam suatu sistem yang integratif.
- c) Dalam analisis selama pengumpulan data adalah pembuatan catatan objektif. Peneliti perlu mencatat sekaligus mengklasifikasikan jawaban atau situasi sebagaimana adanya, faktual atau objektif diskriptif.

³ Mahrus Ali, *Agribisnis dalam Kewirausahaan dan Pemasaran Masyarakat Madura* (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019) hlm.16.

- d) Membuat catatan reflektif, menuliskan apa yang terpikir oleh peneliti dalam sangkut paut dengan catatan objektif tersebut diatas. Harus dipisahkan antara catatan objektif dan catatan reflektif.
 - e) Membuat catatan marginal, memisahkan komentar peneliti mengenai substansi dan metodologinya.
 - f) Penyimpanan data, untuk menyimpan data ada beberapa hal yang perlu di perhatikan yaitu: pemberian label, mempunyai format yang *uniform* dan normalisasi tertentu, menggunakan angka indeks dengan sistem ter-organisasi baik.
 - g) Analisis selama pengumpulan data merupakan pembuatan memo. Memo yang dimaksud adalah ide atau konseptualisasi ide.
 - h) Analisis antarlokasi ada kemungkinan bahwa studi yang dilakukan pada lebih dari satu lokasi atau dilakukan oleh satu staf peneliti.
 - i) Pembuatan ringkasan sementara antarlokasi. Isinya lebih bersifat matriks tentang ada tidaknya data yang dicari.
- 2) Tahap penyajian data/analisis data setelah pengumpulan data, Penyajian data diarahkan agar hasil reduksi ter-organisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga mudah dipahami dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.

- 3) Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi, Langkah selanjutnya tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.⁴

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

⁴ *Ibid*, hlm. 16.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442. H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.¹

Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan

¹ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html/ Di Akses Pada Tanggal 02 Juni, Pukul 20:43 WIB.

yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.²

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai *fasilitator* pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

² *Ibid*, Di Akses Pada Tanggal 02 Juni, Pukul 20:43 WIB.

Setelah beberapa uraian mengenai PT. Bank Syariah Indonesia secara umum. Maka PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua berdiri dan beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021, kantor PT Bank Syariah Indonesia, Tbk di Kabupaten Padang Lawas Utara. Kantor ini melayani nasabah Bank Syariah Indonesia untuk membuka rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan/kredit dan layanan, ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia lainnya.³

2. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

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

a. Visi

- 1) Top 10 Global *Islamic* Bank
- 2) Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.

³ Wawancara Dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung dengan jabatan *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Pada Tanggal 07 Juni 2022 Jam 16.30 WIB.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PBV >2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Produk-Produk Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Tabel IV. 1
Produk-Produk pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

NO	JENIS PRODUK	NAMA	AKAD
1	Penghimpunan Dana	a. BSI Tabungan Bisnis	<i>Mudharabah Muthlaqah</i>
		b. BSI Tabungan <i>Classic</i>	Kafalah <i>Qardh Ijarah</i>
		c. BSI Tabungan <i>Easy Mudharabah</i>	<i>Mudharabah</i>
		d. BSI Tabungan <i>Easy Wadiah</i>	Wadiah <i>Yad Dhamanah</i>
		e. BSI Tabungan Efek Syariah	<i>Mudharabah Muthlaqah</i>
		f. BSI Tabungan Junior	<i>Mudharabah</i>
		g. BSI Tabungan Mahasiswa	Wadiah <i>Yad Dhamanah</i>
		h. BSI Tabungan <i>Payroll</i>	<i>Mudharabah Muthlaqah</i>
		i. BSI Tabungan Pendidikan	Wadiah <i>Yad Dhamanah</i>

		j. BSI Tabungan Pensiun	Wadiah <i>Yad Dhamanah</i>
		k. BSI Tabungan Prima	<i>Mudharabah Muthlaqah</i>
		l. BSI Tabungan Rencana	<i>Mudharabah Muthlaqah</i>
		m. BSI Tabungan Simpanan Pelajar	Wadiah <i>Yad Dhamanah</i>
		n. BSI Tabungan Valas	Wadiah <i>Yad Dhamanah</i>
		o. BSI Tabungan <i>Smart</i>	Wadiah <i>Yad Dhamanah</i>
		p. BSI Tabunganku	Wadiah
		q. BSI Tapenas Kolektif	<i>Mudharabah</i>
2	Penyaluran Dana	a. Pembiayaan <i>Rahn</i> Emas	Qard, rahn dan <i>ijārah</i>
		b. Pembiayaan Cicil Emas	<i>Murābahah</i>
		c. Pembiayaan Usaha Mikro	<i>Murābahah</i>
		d. Pembiayaan Kepada Pensiunan	<i>Murābahah</i> atau <i>Ijārah</i>
		e. Pembiayaan <i>Griya</i> BSI	<i>Murābahah</i>
3	Jasa-jasa Lain	a. BSI <i>Smart Agen</i>	Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusi

		b. <i>BSI Mobile</i>	Untuk kemudahan dalam bertransaksi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi
		c. <i>BSI Aisyah</i>	Asisten interaktif BSI yang akan membantu memberikan informasi mengenai produk, layanan dari bank syariah Indonesia
		d. <i>Solusi Emas</i>	Untuk memudahkan nasabah menyimpan emas dan menggadai emas
		e. <i>BSI Jadi Berkah.id</i>	Lebih mudah salurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui <i>platform</i> jadiberkah.id
		f. <i>BSI ATM CRM</i>	Setor tunai sekarang tidak ribet
		g. <i>BSI Merchant Business</i>	Untuk memberikan kemudahan bertransaksi

	h. BSI API Platform	Untuk memudahkan proses integrasi antara layanan BSI dengan aplikasi
	i. BSI Cardless Withdrawal	Kemudahan Tarik tunai tanpa kartu
	j. BSI Payment Point	Menghadirkan Bank Syariah Indonesia dekat dengan anda
	k. BSI QRIS	Solusi pembayaran digital yang mudah dan aman
	l. Buka Rekening Online	Buka rekening kapan saja dan dimana saja
	m. BSI Net	Sekali klik untuk semua pembayaran dan transaksi bisnis anda
	n. Mitra Guna Online	Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu ke bank
	o. BSI Debit Card	Kemudahan bertransaksi di ATM dan EDC manapun
	p. BSI Debit OTP	Aman, mudah, cepat
	q. Deposito Mobile	Mempermudah investasi
	r. Griya Hasanah Online	Mewujudkan rumah impian

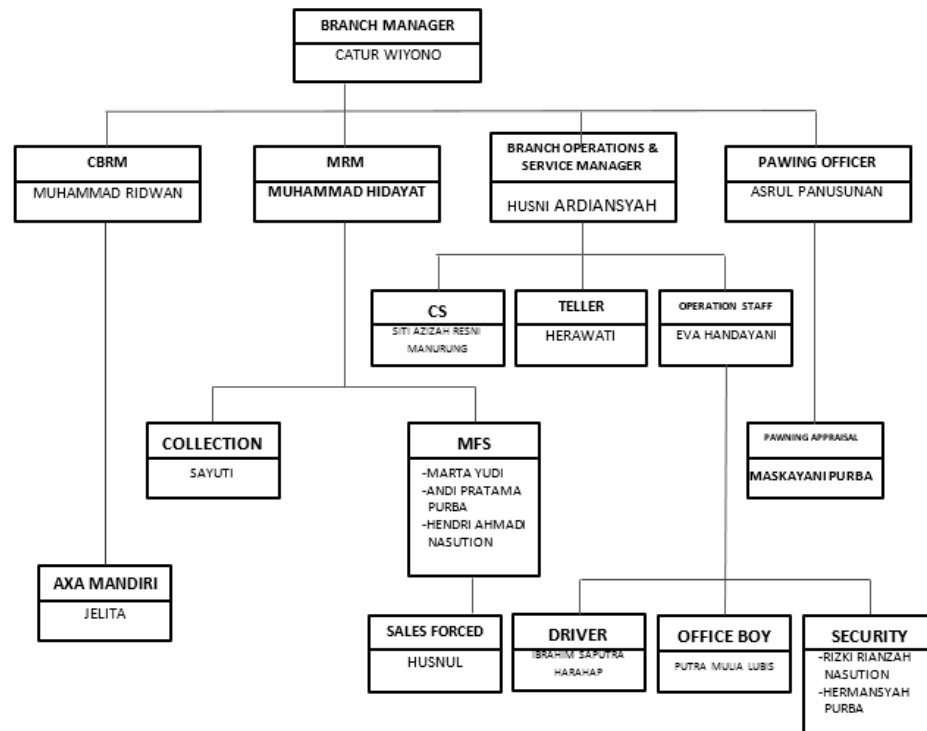
Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

telah menjalankan fungsinya sebagai sebuah bank, yang terdiri dari kegiatan penghimpun dana dari masyarakat yang *surplus* dan menyalurkan dana melalui pembiayaan kepada masyarakat yang *defisit* serta menyediakan jasa-jasa lain, sedangkan yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah dalam strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* yang menggunakan akad *muḏhrabah mutlhlaqah*.

4. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua memiliki staf dan karyawan yang membantu dalam kegiatan operasional. Struktur organisasi merupakan susunan dari sebuah organisasi dan berperan untuk mengetahui tingkat atau kedudukan masing-masing karyawan. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dapat dilihat dalam bagan dibawah ini:

Gambar IV. I
Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Cabang Pembantu Gunung Tua



5. Tugas Dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bidang

a. Branch Manager

- 1) Mengarahkan serta mengawasi langsung para pekerja dengan tugas masing-masing
- 2) Menyiapkan rencana bisnis untuk kantor cabang pembantu
- 3) Menyusun kebijakan sesuai dengan petunjuk kantor pusat
- 4) Menghimpun dana melalui produk tabungan, deposito berjangka, giro, dan kredit lainnya sesuai dengan target yang telah ditetapkan berdasarkan ketetapan direksi yang berlaku
- 5) Memotivasi bawahan dan rekan kerja

- 6) Menyusun kebijakan cabang pembantu sesuai dengan petunjuk kantor pusat.

b. *Branch Operation & Service Manager*

- 1) Mengesahkan penutup serta pembukaan rekening
- 2) Memastikan persediaan likuiditas
- 3) Melaksanakan permintaan kartu ATM secara regular dan cepat
- 4) Memastikan operasional biaya terkendali secara cepat
- 5) Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi, dokumentasi dan kewajiban pelaporan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal/eksternal)

c. *Back Office*

- 1) Melayani dan menyelesaikan klaim debitur
- 2) Melayani administrasi pelunasan kredit dan penyerahan dokumen pokok
- 3) Memproses permohonan kredit
- 4) Melaksanakan transaksi transfer, kliring, inkaso, keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku
- 5) Memutakhirkan data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan
- 6) Memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati

- 7) Memelihara dokumen pencairan dan dokumen legal dan pembiayaan dengan tertib dan aman
- 8) Menjaga kerahasiaan *password* yang menjadi wewenanganya

d. *Customer Service*

- 1) Memberikan informasi tentang produk Bank Syariah Indonesia kepada nasabah/masyarakat umum
- 2) Memberikan informasi tentang rekening (saldo, transaksi, dan lain-lain) kepada pemilik rekening
- 3) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah
- 4) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya
- 5) Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah
- 6) Membuat laporan pembukuan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM

e. *Teller*

- 1) Melayani dan memproses transaksi nasabah
- 2) Memasukkan data transaksi pada sistem
- 3) Melakukan pemeriksaan kas
- 4) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *speciment* tanda tangan
- 5) Menyediakan laporan transaksi harian
- 6) Melakukan *cash count* akhir hari

f. *Micro Financing Sales*

- 1) Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk warung mikro kepada calon nasabah mikro
- 2) Mengoptimalkan hubungan antara bank dan nasabah
- 3) Memastikan hasil penagihan terhadap nasabah yang jatuh tempo pembiayaan angsuran dan tergolong *collection* satu dan dua
- 4) Memastikan adanya *filtering* atau *scoring* terhadap data dan informasi yang diperoleh dari nasabah
- 5) Memastikan surat peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan
- 6) Memastikan adanya pengajuan BI *cheking* untuk verifikasi profil calon nasabah
- 7) Memastikan adanya Surat Penolakan Permohonan Pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan

g. *Pawning officer*

- 1) Memastikan pencapaian target bisnis gadai emas yang telah ditetapkan meliputi, pembiayaan gadai dan *feebased income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan
- 2) Memastikan ketetapan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (intern dan ekstern)
- 3) Memastikan tidak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang di ajukan di atas limit kewenangannya

- 4) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah

h. *Pawning Appraisal*

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai
- 2) Memastikan kualitas (kadar) barang jaminan yang dijaminkan
- 3) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku
- 4) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai
- 5) Melakukan BI cheking

i. *Sales Force*

- 1) Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi yang diinginkan bank
- 2) Melakukan proses penjualan sesuai target
- 3) Melakukan proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negoisasi sampai dengan pembuatan kontrak dengan nasabah

j. *Consumer Banking Retail Manager (CBRM)*

- 1) Memastikan kelengkapan pelaksanaan penanda tangan akad dan pencairan pembiayaan nasabah
- 2) Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern maupun ekstern

- 3) Menyusun laporan *portofolio* dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang pembantu
- 4) Memelihara data profil nasabah pendanaan

k. *Micro Relationship Manager (MRM)*

- 1) Menjalankan kegiatan pemasaran produk bisnis
- 2) Menjalankan proses akuisisi terhadap calon nasabah
- 3) Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan mikro oleh calon nasabah
- 4) Mengulas profil, usaha, dan agunan calon nasabah pembiayaan mikro
- 5) Menyusun proposal usulan pembiayaan permohonan calon nasabah secara akurat dan benar sesuai ketentuan
- 6) Menjalankan seluruh proses pembiayaan mikro sesuai dengan SLA dan ketentuan yang berlaku

l. Axa Mandiri

- 1) Melayani masyarakat dengan menyediakan beragam solusi produk inovatif
- 2) Memberikan perlindungan terhadap resiko jiwa
- 3) Memberikan tambahan manfaat investasi

m. *Collection*

- 1) Pengecekan *invoice*
- 2) Menyiapkan data piutang klien yang telah dibayar

- 3) Melakukan penagihan kepada klien yang telah menunggak
- 4) Membuat laporan secara berkala kepada manajemen

n. *Office boy*

- 1) Memastikan seluruh peralatan yang ada di bank, rapi, bersih, berjalan sesuai standar dan fungsinya
- 2) Melaporkan setiap perlengkapan maupun peralatan yang rusak untuk diperbaiki

o. *Security*

- 1) Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan atau Kawasan kerja khususnya pengamanan fisik
- 2) Untuk melindungi dan mengamankan dari segala gangguan atau ancaman baik yang berasal dari luar atau dalam perusahaan
- 3) Mengadakan pengaturan dengan maksud menegakkan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerjanya, khususnya yang menyangkut keamanan dan ketertiban atau tugas lain yang diberikan pimpinan instansi yang bersangkutan.
- 4) Mengadministrasikan penggunaan kendaraan kantor dan surat izin karyawan yang bertugas keluar kantor
- 5) Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional

p. *Driver*

- 1) Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor

- 2) Merawat dan mengurus mobil agar tetap bersih dan siap pakai
- 3) Bersama petugas kantor dan satpam membawa uang setoran dari kantor cabang pembantu ke kantor cabang utama dan sebaliknya

B. Strategi Pelayanan *Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Dalam Produk Tabungan *Mabrur*.

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

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* yaitu bersikap ramah (senyum, salam, dan sapa), memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, salah satu bentuk inovasi yang di terapkan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua adalah dengan memberi *gift* atau hadiah seperti mukena, sajadah, dan beberapa hadiah lainnya kepada nasabah yang mengambil tabungan *mabrur*. Hal ini bertujuan sebagai *service innovation* yang nantinya akan memberikan rasa nyaman serta meningkatkan jumlah nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.⁴

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan *customer service* harus sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* yaitu:

1. Bersikap Ramah

⁴ Wawancara Dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung dengan jabatan *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Pada Tanggal 07 Juni 2022 Jam 16.40 WIB.

Setiap karyawan *customer service* harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan, seperti pembukaan rekening baru, konsultasi mengenai produk, keluhan yang dirasakan nasabah serta mengawali komunikasi yang hangat kepada nasabah.

2. Komunikatif

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

3. *Responiveness* (Cepat Tanggap)

Customer service harus cepat tanggap untuk membantu nasabah dan menyampaikan informasi mengenai produk tabungan khususnya tabungan *mabrur* dan mengatasi keluhan nasabah, tanggap merupakan sebuah langkah yang tepat dalam memberikan informasi yang jelas kepada nasabah agar terhindar dari berita negatif dan tidak benar.

4. *Competence* (Kompetensi):

Kompetensi yaitu dengan memberikan perhatian kepada nasabah merupakan bentuk kompetensi yang dimiliki oleh *customer service* karena berhubungan dengan kebutuhan nasabah. Salah satu keterampilan yang juga diperlukan *customer service* adalah kemampuan menangani komplain yaitu keterampilan dalam mengendalikan diri dalam menghadapi nasabah yang tidak sabar.

5. Menawarkan Produk Lain

Customer service PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua harus mampu mengembangkan produknya ke nasabahnya, kemudian memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan produk yang diharapkan oleh nasabah. Sehingga nasabah nantinya tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh *customer service* dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

6. *Contribution* (Kontribusi)

Customer service memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, sebab kontribusi yang positif akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

7. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Customer service memberikan pelayan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah.

8. *Trusted & Trust* (Percaya dan Dipercaya)

Mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus *up to date* sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi pembukaan tabungan *mabrur*.

Selain mewawancarai *customer service* peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua. Adapun jumlah nasabah yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan sebanyak Tujuh orang.

Menurut Ibu Nurhayani tentang pelayanan yang diberikan *customer service*, beliau mengatakan bahwa selama menjadi nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*, *customer service* melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran dan telaten. Ketika Ibu Nurhayani mengalami masalah

maka untuk penanganannya cepat ditanggapi, sehingga Ibu Nurhayani merasa puas dengan pelayan yang diberikan *customer service*.⁵

Menurut Bapak Partahian yang menabung di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, menurut beliau pelayanan yang diberikan *customer service* cukup baik, hal ini ditunjukkan Ketika Bapak Partahian ingin menabung beliau tidak mengantri terlalu lama, dan pelayanan *customer service* cepat, sopan dan mudah dipahami, sehingga beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁶ Dari pemaparan Bapak Partahian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* sudah cukup baik dan berkompeten.

Menurut Ibu Timam Suri Siregar Merasakan puas dengan pelayanan *customer service*. Karena dalam penyampaian informasi kepada nasabah, *customer service* dapat menjelaskan produk-produk PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua dengan jelas, sehingga nasabah dapat dengan mudah memahaminya.⁷

Sedangkan menurut Ibu Rahmadiyah yang menabung di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, dalam menyampaikan informasi kepada nasabah, *customer service* dapat

⁵ Wawancara Dengan Ibu Nurhayani Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 07 Juli 2022 Jam 09.00 WIB.

⁶ Wawancara Dengan Bapak Partahian Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 07 Juli 2022 Jam 12.00 WIB.

⁷ Wawancara Dengan Ibu Timam Suri Siregar Selaku Nasabah PT. Bank Syariah, Tbk Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 08 Juli 2022 Jam 09.00 WIB.

menjelaskan produk-produk dengan jelas, akan tetapi beliau memakan waktu yang lama dalam pembukaan rekening nasabah, sehingga membuat nasabah menunggu lama.⁸

Sementara menurut Ibu Siti Nurilan Siregar yang menabung di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, menurut beliau pelayanan yang diberikan *customer service* sudah baik, hal ini dilihat dari setiap ada nasabah yang datang selalu dilayani dengan baik dan sopan, Ketika ada nasabah yang ingin menabung *customer service* menjelaskan bagaimana Langkah-langkahnya, apa saja keuntungannya, sehingga hal ini membuat nasabah percaya dan tertarik untuk menabung.⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurilan Siregar dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Menurut Ibu Fitriani Soleh Harahap selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua bahwa beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikan *customer service* dengan sikap yang baik seperti ramah, sopan, dan santun. Sejak munculnya pandemi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang

⁸ Wawancara Dengan Ibu Rahmadiyah Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 08 Juli 2022 Jam 13.00 WIB.

⁹ Wawancara Dengan Ibu Siti Nurilan Siregar Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 08 Juli 2022 Jam 16.00 WIB.

Pembantu Gunung Tua mengambil Langkah untuk melindungi nasabah dengan menerapkan protokol Kesehatan.¹⁰

Menurut Bapak Ahmad Idris Selama beliau menjadi nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service* setiap saya bertanya, saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer service*.¹¹

Maka dari itu bahwa sebagian nasabah merasa puas, 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 dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.

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 jelas, lengkap kepada

¹⁰ Wawancara Dengan Ibu Fitriani Soleh Harahap Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 Juli 2022 Jam 10.00 WIB.

¹¹ Wawancara Dengan Bapak Ahmad Idris Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 Juli 2022 Jam 16.00 WIB.

nasabah. Nasabah juga akan memiliki kesan yang baik dan merasa puas apabila dilayani dengan ramah.

C. Tabungan *Mabrur* Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

1. Mekanisme Tabungan *Mabrur*

Tabungan *mabrur* adalah tabungan dalam mata uang rupiah, untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah, berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Tabungan *mabrur* merupakan salah satu produk pendanaan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

2. Persyaratan pembukaan Tabungan *Mabrur* Bank Syariah Indonesia

- a. Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah
- b. Kartu identitas diri (KTP)
- c. NPWP (Nasabah yang tidak menyampaikan NPWP wajib mengisi surat pernyataan (terlampir)
- d. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening secara lengkap dan benar
- e. Setoran awal minimal Rp.100.000,
- f. Setoran selanjutnya minimal Rp.100.000,
- g. Biaya penutupan rekening apabila batal Rp.25.000,
- h. Saldo minimal buat ke SISKOHAT sebesar Rp.25.100.000, atau sesuai dengan Kementrian Agama
- i. Saldo tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi BPIH

- j. Data nasabah tidak dapat diganti oleh orang lain
 - k. Bagi nasabah yang batal karena meninggal dunia maka pewaris hak atas tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau pihak lain yang ditujuk sesuai hukum.
 - l. Jika buku tabungan hilang, nasabah wajib melaporkan secara tertulis kepada bank dengan melampirkan surat keterangan dari kepolisian dan identitas yang berlaku, selanjutnya bank syariah akan mengeluarkan buku tabungan baru.
 - m. Untuk nasabah yang rekeningnya telah terdaftar pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dan buku tabungannya hilang maka akan di ganti dengan buku tabungan baru dengan nomor rekening yang terdaftar di sistem informasi dan haji terpadu (SISKOHAT).
3. Ketentuan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)
- a. Nasabah dapat didaftarkan setoran awal biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) apabila saldo memenuhi ketentuan pendaftaran haji.
 - b. Bagi nasabah yang batal atas permintaan sendiri setelah terdaftar pada sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKHAT) maka diatur sesuai ketentuan tentang pendaftaran haji.

Setelah tabungan *mabrur* telah mencapai nominal yang dipersyaratkan oleh Kementrian Agama RI untuk mendaftarkan haji. Dengan persetujuan nasabah, maka nasabah penabung akan

mendaftarkan pada SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) agar mendapatkan nomor porsi haji.

4. Penutupan Rekening Tabungan *Mabrur*

Penutupan rekening dapat dilakukan atas perintah nasabah atas kondisi:

- a. Untuk nasabah yang telah memiliki nomor porsi, maka rekening tidak boleh ditutup, kecuali nasabah melakukan pembatalan porsinya.
- b. Untuk nasabah yang telah melaksanakan ibadah haji, maka tabungan dapat ditutup paling lambat 6 (enam) bulan setelah tanggal kedatangan kelompok terbang terakhir jama'ah haji di Indonesia.

D. Analisis Hasil Penelitian

Customer service adalah orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*. *Customer service* harus melayani nasabah dengan prima karena layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik, seperti murah senyum, sopan, lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Penelitian terdahulu Lin Arshy Cahaya dan Nurul

Jannah dalam jurnalnya yang berjudul Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Sukaramai, menyatakan bahwa strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu bersikap ramah kepada nasabah, komunikatif dan *name tag* yang selalu diperlihatkan dan ada tujuh strategi utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yaitu: *competence* (kompetensi), *trust & trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan), *innovation* (perubahan).

Penelitian terdahulu Nasmila dalam skripsinya yang berjudul strategi pelayanan *costumer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Parepare, menyatakan bahwa strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu: *responiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *innovation* (perubahan)

Berdasarkan data-data yang didapatkan peneliti ini, maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

adalah Bersikap ramah, komunikatif, *responiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), menawarkan produk lain, *contribution* (kontribusi), *service excellent* (pelayanan prima), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya). Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan *customer service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, maka peneliti mewawancarai nasabah, karena yang paling tahu pelayanan yang diberikan tidak lain dari nasabah itu sendiri. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah, Sebagian nasabah merasa puas, karena *customer service* memberikan informasi kepada nasabah sangat jelas dan dapat dipahami, sedangkan Sebagian nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service* disebabkan dalam pembukaan rekening nasabah yang memakan waktu yang lama, sehingga membuat nasabah menunggu lama.

Setelah dibandingkan dengan Bank Muamalat KCP Sukaramai, PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Parepare, dan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, hampir memiliki kesamaan dalam hal strategi pelayanan, antara lain: *contribusi* (kontribusi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), dan *service excellent* (pelayanan prima). Sedangkan perbedaannya, bank Muamalat KCP Sukaramai memiliki strategi *social & environment* (sosial dan peduli pada lingkungan), dan PT.

Bank Muamalat, Tbk KCP Parepare strategi *innovation* (perubahan). Sedangkan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua memiliki strategi *responsiveness* (cepat tanggap) dan strategi yang menawarkan produk lain.

Berdasarkan strategi pelayanan Bank Muamalat KCP Sukaramai, PT. Bank Muamalat, Tbk KCP Parepare dan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua memiliki strategi pelayanan yang relatif sama, akan tetapi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua memiliki keunggulan strategi pelayanan yaitu *responsiveness* (cepat tanggap) dan menawarkan produk lain.

E. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian kegiatan dalam penelitian 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, untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan. Adapun keterbatasan yang dihadapi selama penelitian dan penyusunan skripsi ini dalam proses pengambilan data, keterbatasan melakukan penelitian di beberapa waktu dikarenakan *social distancing* yang diakibatkan oleh wabah *corona virus* (Covid-19),

Walaupun dengan keterbatasan yang ada, peneliti mengupayakan agar penelitian ini tidak terhalangi oleh keterbatasan dan tidak mengurangi hasil dari penelitian.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Strategi *customer service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, dalam memberikan pelayanan diantaranya harus bersikap ramah: *customer service* harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas, komunikatif: *customer service* harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, *responiveness* (cepat tanggap): *customer service* harus cepat tanggap untuk membantu nasabah dan menyampaikan informasi mengenai produk tabungan khususnya tabungan *mabrur*, *competence* (kompetensi): yaitu dengan memberikan perhatian kepada nasabah merupakan bentuk kompetensi yang dimiliki oleh *customer service* karena berhubungan dengan kebutuhan nasabah, menawarkan produk lain: *customer service* harus mampu mengembangkan produknya ke nasabahnya, kemudian memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan produk yang

diharapkan oleh nasabah, *contribution* (kontribusi): *customer service* memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan Tindakan, *service excellent* (pelayanan prima) memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah, *trusted & trust* (percaya dan dipercaya) mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, yakni:

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang ramai.
2. Bank Syariah Indonesia lebih mempromosikan lagi produk tabungan *mabrur* agar masyarakat yang belum atau kurang mengetahui tentang tabungan *mabrur* dapat memahami produk tabungan *mabrur*, sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk beribadah haji dan menjadi nasabah tabungan *mabrur*.
3. Bank Syariah Indonesia lebih memaksimalkan kerja sama dengan instansi yang terkait dengan ibadah haji agar kepercayaan yang sudah terjalin dapat terus berlangsung dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdul Karim & Fifi Hanavia, *Menjaga Konsep Ekonomi Syariah*, Bogor: IPB Press, 2021.
- Ahmad, *Manajemen Strategi*, Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020.
- Alaydrus, H. S, *Agar Hidup Selalu Berkah*, Bandung: PT. Mizan Pustaka, 2010.
- Albaar, Muhammad Ridha, *Etika Propesi Informatika*, Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2021.
- Ali, Mahrus, *Agribisnis dalam Kewirausahaan dan Pemasaran Masyarakat Madura*, Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019.
- Andrianto, *Manajemen Bank Syariah*, Surabaya: Qiara Media, 2019.
- Arif, M. Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Arif, M. Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Astiko, *Manajemen Strategi*, Malang: Bayu Media Publishing, 2014.
- Atmadjati, Arista, *Layanan Prima*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Darmansah, Tengku, *Manajemen Perkantoran*, Medan: LPPPI, 2019.
- Frida, Catharina Vista Okta, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: Garudhawaca, 2020.
- Hakim, Atang Abd, *Fiqih Perbankan Syariah Transformasi Fiqih Muamalah ke dalam Peraturan Perundang-undangan*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2011.
- Harbani, *Etika Propesi*, Yogyakarta: PT. Nas Media Pustaka, 2021.
- Hery, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Grasindo, 2021.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Surabaya: Kencana, 2015.
- Karim, Adiwarman, *Bank Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2018.

- Kurniawan, Muhammad, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Indayamayu: CV. Adanu Abimata, 2021.
- Mico, Sastra, *Keputusan Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi*, Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Mu'ah, *Kualitas Layanan Rumah Sakit*, Sidoarjo: Zifatama, 2014.
- Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Pemekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Nurhadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Pemekas, Meki, *Pelayanan Prima*, Jawa Tengah: Lakeisha, 2021.
- Pendi, Pepen, *Sukses Menjadi Pramugari*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- Rachman, Marjoni, *Manajemen Pelayanan Publik*, Samarinda: Tahta Media Group, 2021.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Ritonga, Zuriani, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- Semiawan, Conny R, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jawa Barat: Grasindo, 2010.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Sopiah, *Salesmanship*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- Sri Hastutik, dkk., *Strategi Akutansi Manajemen*, Jawa Tengah: Tahta Media Group, 2021.
- Suci, Rahayu Puji, *Esiensi Manajemen Strategi*, Malang: Zifatama Publisher, 2015.
- Sukarto, Reksohadiprodjo, *Manajemen Strategi Edisi 6*, Yogyakarta: BPFE, 2010.
- Widana, I Ketut, *Technopreneurship*, Bandung: PT. Panca Terra Firma, 2020.
- Yahya Rizal, dkk., *Akutansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Selemba Empat, 2014.
- Yuan Badrianto, dkk., *Manajemen Strategi*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.

Yunus, Eddy, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.

Sumber Jurnal:

Hasanah, H. M, “Implementasi Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan Mabruur Melalui Akad Mudharabah Mutlaqah Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi kasus Bank Syariah Mandiri KC Lumajang”, *Jurnal Ekonomi Islam dan Bisnis Islam*, Tahun 2021.

Lisa Annisa, dkk., “Analisis Faktor Pendorong Minat Nasabah Dalam Memilih Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Oktober 2021.

Nurlia, “Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent”, *Meraja Jurnal*, Tahun 2018.

Sumber Hasil Wawancara:

Wawancara Dengan Ibu Siti Azizah Resni *Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Pada Tanggal 11 Maret 2022 Jam 16.00 WIB.

Wawancara Dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung dengan jabatan *Branch Operation & Service Manager (BOSM)* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Pada Tanggal 07 Juni 2022 Jam 16.30 WIB

Wawancara Dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung dengan jabatan *Branch Operation & Service Manager (BOSM)* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua Pada Tanggal 07 Juni 2022 Jam 16.40 WIB.

Wawancara Dengan Ibu Nurhayani Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 07 Juli 2022 Jam 09.00 WIB.

Wawancara Dengan Bapak Partahian Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 07 Juli 2022 Jam 12.00 WIB.

Wawancara Dengan Ibu Timam Suri Siregar Selaku Nasabah PT. Bank Syariah, Tbk Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 08 Juli 2022 Jam 09.00 WIB

Wawancara Dengan Ibu Rahmadiyah Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 08 Juli 2022 Jam 13.00 WIB.

Wawancara Dengan Ibu Siti Nurilan Siregar Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 08 Juli 2022 Jam 16.00 WIB.

Wawancara Dengan Ibu Fitriani Soleh Harahap Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 Juli 2022 Jam 10.00 WIB

Wawancara Dengan Bapak Ahmad Idris Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua, Pada Tanggal 10 Juli 2022 Jam 16.00 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

Nama : Sarwina Danayanti Harahap
NIM : 18 401 00283
Tempat Tanggal Lahir : Rondaman Dolok, 12 Maret 2000
E-mail/ No. Hp : sarwinadanayanti03@gmail.com/082164966056
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 dari 4 Bersaudara
Alamat : Rondaman Dolok, Kecamatan Portibi, Kabupaten
Padang Lawas Utara.
Agama : Islam

B. Identitas Orangtua

Nama Ayah : Wirhan Harahap
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Nurainun Siregar
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Rondaman Dolok, Kecamatan Portibi, Kabupaten
Padang Lawas Utara.

C. Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 101610 Rondaman Dolok
SMP : SMP Negeri 2 Padang Lawas Utara
SMA : SMA Negeri 1 Padang Lawas Utara.

LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA KEPADA *CUSTOMER SERVICE & BRANCH OPERATIONS SERVICE MANAGER*
PT BANK SYARIAH INDONESIA, TBK KANTOR
CABANG PEMBANTU GUNUNG TUA

1. Apa saja produk-produk yang terdapat di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?
2. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh seorang *customer service* dalam menjual produk-produk bank khususnya dalam produk tabungan *mabrur*?
3. Lalu sebagai *customer service* yang selalu berhadapan dengan nasabah secara langsung adakah hambatan tersendiri dalam melakukan penjualan produk tabungan *mabrur*?
4. Bagaimana prosedur pembukaan rekening pembukaan tabungan *mabrur*?
5. Apakah keunggulan produk tabungan *mabrur* sehingga masyarakat/nasabah memilih untuk membuka tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?
6. Untuk pelayanan *customer service* tersendiri, apakah ada hal-hal khusus? misalnya standar pelayanan bank syariah Indonesia untuk *fronfliner*?
7. Bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan *mabrur* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

**PEDOMAN WAWANCARA NASABAH PT BANK SYARIAH
INDONESIA, TBK KANTOR CABANG PEMBANTU
GUNUNG TUA**

1. Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?
2. Apakah menurut Bapak/Ibu bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?
3. Apakah *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk Bapak/Ibu?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN NASABAH

Identitas Subjek Penelitian:

Nama : Nurhayani

Hasil Wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

Responden : Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*, *customer service* melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran dan telaten.

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.

Identitas Subjek Penelitian:

Nama : Partahian

Hasil Wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

Responden : Cukup baik, tidak mengantri terlalu lama, dan pelayanan *customer service* cepat, sopan.

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

Responden : Sudah cukup baik dan berkompeten

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

Responden : Sudah, karena saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

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

Responden : Mudah dipahami.

Identitas Subjek Penelitian:

Nama : Timam Suri Siregar

Hasil Wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

Responden : Saya merasa puas dengan pelayanan *customer service*. Karena dalam penyampaian informasi kepada nasabah, *customer service* dapat menjelaskan produk-produk dengan jelas.

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

Responden : Sudah cukup baik

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

Responden : Sudah, karena saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

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

Responden : Mudah dipahami.

Identitas Subjek Penelitian:

Nama : Rahmadiyah

Hasil Wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

Responden : Saya merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan *customer service*, karena pada saat saya mendaftar 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.

Identitas Subjek Penelitian:

Nama : Siti Nurilan Siregar

Hasil Wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

Responden : Pelayanan yang diberikan *customer service* sudah baik

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

Responden : Sudah, Ketika ada nasabah yang ingin menabung *customer service* menjelaskan bagaimana Langkah-langkahnya, apa saja keuntungannya

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 : Sangat mudah dipahami.

Identitas Subjek Penelitian:

Nama : Fitriani Soleh Harahap

Hasil Wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

Responden : Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan *customer service* dengan sikap yang baik seperti ramah, sopan, dan santun.

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

Responden : Sudah

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

Responden : Sudah Sejak munculnya pandemi pihak bank mengambil Langkah untuk melindungi nasabah dengan menerapkan protokol Kesehatan

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

Responden : Mudah dipahami.

Identitas Subjek Penelitian:

Nama : Ahmad Idris

Hasil Wawancara :

Peneliti : Bagaimana pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua?

Responden : Selama saya menjadi nasabah di di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua ini saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan,

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

Responden : Sudah

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

Responden : Sudah karena setiap saya bertanya, saya dapat memahami dengan jelas jawaban yang diberikan *customer servicenya*.

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.

DAFTAR INFORMAN

A. KARYAWAN BANK

1. Nama : Siti Azizah Resni
Umur : 35 Tahun
Pekerjaan : *Customer service*
Alamat : Kampung Banjir
2. Nama : Husni Ardiansyah Tanjung
Umur : 50 Tahun
Pekerjaan : *Branch Operations & Service Manager*
Alamat : Gunung Tua

B. NASABAH

1. Nama : Nuhayani
Umur : 41 Tahun
Pekerjaan : Perawat
Alamat : Desa Rondaman Dolok
2. Nama : Partahian
Umur : 43 Tahun
Pekerjaan : TNI
Alamat : Desa Rondaman Dolok
3. Nama : Timam Suri Siregar
Umur : 65 Tahun
Pekerjaan : Petani
Alamat : Pasarmaan

4. Nama : Rahmadiyah Siregar

Umur : 63 Tahun

Pekerjaan : Petanai

Alamat : Sosopan

5. Nama : Siti Nurilan Siregar

Umur : 63 Tahun

Pekerjaan : Petani

Alamat : Hadung-dung

6. Nama : Fitriani Soleh Harahap

Umur : 38 Tahun

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jln. Juhar lingkungan 3 Pasar Gunung Tua

7. Nama : Ahmad Idris

Umur : 43 Tahun

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jln. Juhar lingkungan 3 Pasar Gunung Tua

LAMPIRAN

1. Wawancara Dengan Ibu Siti Azizah Resni *Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



2. Wawancara Dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku *Branch Operations & Service Manager* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



3. Wawancara Dengan Ibu Nurhayani Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



4. Wawancara Dengan Bapak Partahian Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



5. Wawancara Dengan Ibu Timam Suri Siregar Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



6. Wawancara Dengan Ibu Rahmadiyah Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



7. Wawancara Dengan Ibu Siti Nurilan Siregar Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



8. Wawancara Dengan Ibu Fitriani Soleh Harahap Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



9. Wawancara Dengan Bapak Ahmad Idris Selaku Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



08 Agustus 2022
No. 02/192-3/327

Kepada.
Dekan FEBI IAIN Padangsidempuan
Di tempat

Perihal : **SELESAI MELAKSANAKAN RISET**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh *Staff* IAIN Padangsidempuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas bersama ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Sarwina Danayanti Harahap
NIM : 1840100283
Semester : VIII (Delapan)
Program-Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah selesai melaksanakan Riset di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan judul skripsi: **"Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabror di PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua"**

Demikian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana diperlukan oleh yang bersangkutan dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank, atas perhatiannya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA

 **BSI** BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Gunung Tua

Husni Ardiansyah Tanjung
Branch Operation & Service Manager