PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN PEMAHAMAN KEPADA CALON NASABAH
(Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

WINDA SARI
NIM.1416142316

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2018 M / 1439 H

SURAT PERNYATAAN

Nama	:Winda Sari
Nim	: 1416142316
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: Peran Customer Service Dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu).

Telah dilakukan plagiasi melalui http://smallseotools.com/plagiarismchecker/ skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan memiliki indikasi plagiasi .

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam erifikasi ini, maka akan dilakukan tinjauaan ulang kembali.

Bengkulu, 2018M
1439H

Mengetahui Tim Verifikasi

Andang Sunarto, Ph.D
NIP.197611124200600410002

Yang Membuat Pernyataan

Winda Sari
NIM. 1416142316

PERNYATAAN KEASLIAN

Karya tulis skripsi ini dengan judul: **"Peran *Customer Service* dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)"**

1. Adalah asli dan belum perna diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun dipergurusan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan yang tidak sah dari orang lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Karya tulis/skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan, kecuali dikutip secara tertulis dengan jjelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebut nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat peyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Bengkulu, 2018 M 1439 H
Mahasiswa yang Menyatakan

WINDA SARI
Nim. 1416142316

KEMENTRIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh: **Winda Sari, NIM. 1416142316** dengan judul: **"(Peran *Customer Service* dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)"**, program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan di perbaiki sesuai dengan saran pembimbing 1 dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk di ujikan dalam siding munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Bengkulu, April 2018
Rajab 1439 H

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Nurul Hak. MA	**Badaruddin Nurhab, M.M**
NIP.196606161995031002	NIP.19850807201503100 5

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Peran Customer Service dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)**, oleh **Winda Sari. NIM. 1416142316,** Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 Juli 2018 M/ 08 Dzulhijjah 1439 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat di terima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Bengkulu, 24 Juli 2018 M
12 Dzulhijjah 1439 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua	**Sekretaris**
Dr. Nurul Hak MA	**Badaruddin Nurhab., MM**
NIP. 196606161619950310002	NIP. 198508072015031005
Penguji I	**Penguji II**
Dr.H. Zaini Da'un,M.M	**Desi Isnaini,MA**
NIP. 195405231976121001	NIP. 197412022006042001

Mengetahui,
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197312041998032003

MOTTO

Disaat Kamu Punya Seribu Alasan Untuk Menyerah ,

Maka Yakinlah TUHAN Akan Memberimu Satu Keyakinan untuk bertahan

Winda Sari

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang tiada terhingga, shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi besar baginda rasulullah SAW atas risalah yang dibawanya. Subuah karya yang terahir diantar usaha dan doa orang-orang yang saya cintai, karya tulis ini saya persembahkan untuk:

- Kedua orang tua ku tersayang, tercinta dan terhebat yang selalu mendukung dan mendoakan ku, ayahhanda Sahbuddin yang telah bekerja banting tulang mengeluarkan seluruh peluhnya dan ibundaku Salbia yang tiada henti memberikan kasih sayang, nasehat dan perhatiaannya, mendoakan untuk kesuksesan dan keberhasilanku hingga saat ini yang tak mungkin terbalaskan.
- Adinda-adindaku tercinta, Adi Adriadi, Bobi Hertanto,S.Th.I, Serin Taria,S.pd.i, dan Dela Puspita yang selalu menunggu kesuksesanku dan tak henti mendukung dan memberiku semangat.
- Sepupu-sepupuku, Bella Indah Saputri S.sos, Wiwik Anjelina, Nora Citra,Iman fauzi yang selalu menyemangati dan mendukung keberhasilanku.
- Seluruh keluargaku yang selalu memberi semangat, dukungan dan nasehat sehingga tercapai cita-citaku.
- Sahabat-sahhabatku Deanty Nurfadillah, yolanda, Nezi jumiarti , Rizki Ade Kurniasih, Yulia, Serla Septriana, Bella Ardalefa, Hendra Stiawan yang selalu bersama selama 4 tahun ini.
- Teman-teman seperjuanganku sekaligus keluarga baru ku di KKN Yuni Kurnia Sari, Putri Rahayu, Husnul Hotimah, Melani Koes

Haryono, , Kimhana Wiwiwn Yuliana, Dhelmi Osnafita Dan seluruh KKN kelompok 31,32 dan 33.

- Teman-temann seperjuangan, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terutama Perbankan Syariah C terimakasih dukungan dan semangatnya selama ini.
- Pembimbing J dan Pembimbing JJ (Dr.Nurul Hak.MA d an Badaruddin Nurhab,M.M) serta dosen-dosen JAJN bengkulu yang tak henti membimbing dan, mengajar, memotivasi dan menasehatiku. Terimakasih banyak.
- Almamater, Agama, Bangsa, dan Negara Yang ku banggakan.

ABSTRAK

Peran *Customer Service* dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu).
Oleh Winda Sari, NIM 1416142316

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana *customer service* bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu menjalankan perannya dan untuk mengetahui bagaimana *customer service* bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu memberikan pemahaman kepada calon nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field researth*) dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari *customer service head* dan *customer service* pada BNI Syariah cabang kota Bengkulu dan para calon nasabah. Hasil penelitian menunjukan bahwa :*customer service* bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu selalu menjalankan perannya sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku, bekerja ikhlas niatkan karena ibadah dan menghindari *fraud*. Tugas seorang *customer service* adalah sebagai *resepsionis*, *deskman, salesman, customer relation opfficer,* dan sebagai *komunikator*. Dalam hal pemberian pemahaman, *customer service* BNI Syariah memberikan pemahaman dengan kata-kata yang dimengerti oleh nasabah, memberikan informasi seputar produk, nada bicara yang ramah, sopan , memberikan perhatian terhadap nasabah dan fokus mengerjakan transaksi, *edukasi* nasabah terkait keamanan dan resiko dari produk, melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah min 2 produk sesuai dengan *customer intimacy* di awal, membujuk dan mendorong nasabah dengan produk yang di *cross selling*, memberikan brosur untuk dibawa nasabah. Jika ada nasabah atau non nasabah yang belum mengerti dengan apa yang disampaikanmaka *customer service* akan memberikan pemahaman kembali dengan cara *mengedukasi* kembali terkait *fitur* dan *benefit* produk yang belum dipahami nasabah.

Kata kunci: peran, pemahaman, *customer service*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada ilahi yang telah melimpahkan rahmat serta taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul: "**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN PEMAHAMAN KEPADA CALON NASABAH (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu) "**. Adapun maksud dan tujuan penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai tahap awal syarat untuk melanjutkan penulisan skripsi, dalam bidang keilmuan perbankan syariah di IAIN Bengkulu.

Dan tak lupa pula shalawat beriring salam yang selalu tercurahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Yullah yaitu Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam terang benderang. Dalam penulisan skripsiini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat atas segala sumbangsihnya. .

Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M. Ag. M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Yosy Arisandy, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
5. Dr. Nurul Hak. MA, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran.

6. Badaruddin Nurhab. M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tuaku Sahbuddin dan Salbia yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Akhir kata peneliti berdoa semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT, dilimpahi nikmat dan karunia darinya, kemudian, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekeliruan. Untuk itu saran dan kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan, demi kesempurnaan pada tahap selanjutnya.

Bengkulu 30 Juni 2018 M
1439H

WINDA SARI
NIM 1416142316

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME ii
PERNYATAAN KEASLIAN iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iv
PENGESAHAN v
MOTTO vi
PERSEMBAHAN..... vii
ABSTRAK viii
KATA PENGANTAR..... ix
DAFTAR ISI..... x
BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang 1
B. Rumusan masalah 8
C. Batasan Masalah..... 8
D. Tujuan penelitian 8
E. Kegunaan Penelitian..... 8
F. Penelitian Terdahulu..... 9
G. Metode Penelitian..... 11
H. SistematikaPenulisan 17

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pengertian Peran 19
Pengertian Pemahaman 21
B. Coustemer service..... 21
1. Fungsi dan tugas utama customer service 22
2. Dasar-dasar pelayanan..... 23
3. Sikap melayani nasabah..... 26
4. Syarat seorang *customer service*..... 28
5. Ciri-ciri pelayanan yang baik yang dijalankan customer Service 28
C. Bank Syariah 30

1. Pengertian bank syariah 30
2. Prinsip perbankan syariah..... 32
3. Produk bank syariah 35
D. Nasabah 38
1. Pengertian nasabah 38
2. Sifat-sifat nasabah..... 38

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat BNI Syariah 40
B. Visi dan Misi Bank BNI Syariah 41
C. Produk dan Operasional Bank BNI Syariah 42
D. Struktur Organisasi dan Manajemen. 57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. *Customer service* bankBNI Syariah cabangkota Bengkulu dalam menjalankan perannya 61
2. *Customer service* bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah 68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 81
B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemunduran ekonomi kapitalis yang menerapkan asas pasar bebas dan ekonomi sosialis dengan kontrol negara dalam perekonomian secara terpusat, merupakan titik pijak bagi perkembangan ekonomi syariah. Asas yang didepankan dalam ekonomi syariah adalah keadilan atau kesetaraan hak dan kewajiban, peniadaan segala bentuk penindasan atau penggerogotan terhadap pihak lain. Pilar utama dari perekonomian syariah adalaah perbankan syariah. Dan salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya didunia ekonomi dewasa ini adalah kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan. Secara umum perbankan adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu penghimpunan dana, penyediaan dana, dan memberikan jasa bagi kelancaran bagi lalu lintas dan peredaran uang. Akan tetapi perbankan yang banyak kita kenal sekarang adalah perbankan konvensional, yang mana dalam sitem operasinya menggunakan sistem bunga atau riba. yang mana riba diharamkan dalam islam Allah Subhanahu Wa Ta'ala mengingatkan dalam firman-Nya.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُواْ ٱلرِّبَوٰٓاْ أَضۡعَٰفٗا مُّضَٰعَفَةٗۖ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُفۡلِحُونَ ١٣٠

Artinya:*Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan (QS. Al-Imran: 130)*

Oleh karena itu perlulah kita kenalkan perbankan yang operasinya sesuai dengan prinsip syariah, karena kebanyakan masyarakat indonesia beragama islam. Didalam sejarah perekonomian umat islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai dengan prinsip syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat islam sejak zaman Rasulullah SAW. Praktek-praktek seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta pengiriman uang telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Dengan demikian fungsi-fungsi utama perbankan modern yaitu menerima deposit, menyalurkan dana,dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat islam bahkan sejak zaman Rasulullah SAW. [1]

Pada era globalisasi ini, keberadaan bank syariah sudah bisa kita temui di daerah-daerah kota dan dapat secara mudah untuk mengaksesnya. Disadari atau tidak perbankan syariah ini mempunyai manfaat penting bagi kehidupan kita, karena setiap kegiatan yang dilakukan dalam bank syariah semuanya dilakukan berdasarkan prinsip syariah yang mana bank dengan prinsip syariah adalah sebagai lembagaintermediasi yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan.[2]

Oleh karena itu sangat cocok bagi kita yang menganut agama islam. Karena sesuai dengan pengertian bank islam itu sendiri bahwa bank islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam yang

[1]Wery Gusmansyah, *Hukum Perbankan* Syariah. (Bengkulu,2016).h. 1-2
[2]Dr. Asnaini dkk, *Manajemen Keuangan*,(Yogyakarta: Teras, 2012). h. 24

tata cara operasionalnya mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan AL Hadist. Ada beberapa prinsip dalam bank syariah yaitu prinsip titipan atau simpanan (Al-Wadiah), prinsip bagi hasil (*Profit Sharing*), prinsip jual beli (At-Tijarah), prinsip sewa (Al-Ijarah), prinsip jasa (*fee-Based Service*).

Seiring dengan semakin berkembangnya kehidupan dunia, terutama dalam bidang ekonomi yang dimana juga tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun sarana membantu dalam usaha baik usaha kecil maupun menengah keatas. Maraknya bank-bank yang hadir diindonesia dengan berbagai layanan serta promosi yang bertujuan untuk menarik perhatian nasabah. Nasabah merupakan nafas kehidupan bagi bank agar mampu menjalankan setiap kegiatannya. Setiap bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan berbagai layanan yang menarik dari bank, maka masyarakat akan lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang menurut mereka adalah terbaik. Peran karyawan atau seorang pelayan dalam dunia perbankan sangat penting seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis dibidang jasa. Perbankan berlomba-lombamenunjukan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Dengan memberikaan pelayanan yang terbaik, maka pastinya maka akan lebih banyak nasabah yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service, teller* atau *kasir* maupun *publik relation*. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada

bagian yang khusus melayani melayani nasabah dengan nama *customer service*.

Disamping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller*, beda antara keduanya adalah *customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

Seperti kita ketahui bahwa sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjam uang serta jasa-jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk pelayanan dan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yaang sedang dan akan dibangun tidak akan terjaga.

Untuk meningkatkan citranya, bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service* (cs).

Untuk menjadi seorang *customer service* bank diperlukan beberapa persyaratan khusus. Artinya rektrumen dan seleksi karyawanpun jelas berbeda dengan bagian lainnya. Sebelum bekerja *customer service* juga perlu diberikan

pelatihan khusus untuk bekal sebelum menjalankan tugasnya. Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Oleh karena itu tidak semua orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan perusahaan.

Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service*melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya. Karena dalam dunia perbankan *customer service* mempunyai peranan yang sangat penting, karena tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Secara umum peranan *customer service* bank adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabahh dan berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita serta mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. Sebagi seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Dari *survei* awal penulis pada BANK BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, dengan wawancara kepada ibu Rahma Hasanuddin selaku *customer service head* tersebut ia menyatakan:

> "*customer service*juga sering mengalami kesulitan menghadapi berbagai macam watak dan karakter nasabah maupun calon nasabah yang berbeda-beda. Ada yang mudah memahami apa yang disampaikan dan ada juga yang sulit memahami apa yang disampaikan oleh *customer service*, apalagi menghadapai nasabah maupun non nasabah yang belum familiar dengan dunia perbankan.[3]

Di sinilah peran seorang *customer service* sangat dibutuhkan dalam hal memberikan pemahaman kepada nasabah maupun calon nasabah. Karena *Customer Service* mempunyai peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Dalam dunia bisnis tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Kinerja karyawan dianggap penting bagi suatu perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi karyawan itu sendiri. Kinerja merupakan prilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.[4]

Peran adalah aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Artinya seseorang telah menjalakan hak dan kewajiban nya sesuai dengan kedudukan nya, maka orang tersebut telah melaksanakan sesuatu peran. keduanya tak dapat dipisahkan karena satu dengan yang lain saling berkaitan sebagai mana kedudukanya, maka setiap orang pun dapat mempunyai macam-macam peran

[3]Wawancara, Rahma Hasanuddin *customer service head* Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu. Tgl 21 desember 2017

[4]Anwar Prabu Mangkunnegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosda Karya,2011. h. 67

yang berasal dari pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut berarti pula bahwa peran tersebut menentukan apa yang di perbuatnya bagi masyarakat kepadanya. peran sangat penting karena dapat mengatur perilaku seseorang, di samping itu peran menyebabkan seseorang dapat meramalkan perbuatan orang lain pada batas-batas tertentu,sehingga seseorang dapat menyesuaikan perilakunya dengan perilaku orang-orang sekelompoknya.[5]

Sesuai dengan peran *customer service* yaitu memberikan pelayanan serta pemahaman kepada nasabah maupun calon nasabah. *Customer service* dalam perbankan mempunyai peran yang penting dimana setiap kegitan dalam perbankan itu selalu berhubungan dengan *customer service*. Untuk itu latar belakang pendidikan dan kemampuan sangat diperlukan.

Customer service dalam perbankan syariah dan *customer service* dibank konvensional mempunyai perbedaan prinsip dalam menjalankan tugasnya, dimana *customer service* di bank syariah menjalan tugasnya berdasarkan pada prinsip syariah dan hukum. sedangkan *customer service* di bank konvensional mereka menjalankan tugasnya berdasarkan hukum saja dan tidak terlalu mengedepankan prinsip syariah.[6]

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka peneliti ingin mengadakan penelitian tentang **"PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN PEMAHAMAN KEPADA CALON NASABAH (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)"**

---

[5]J.Dwi Narwoko , *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*,(Jakarta: Kencana,2011), h. 158-159

[6]Kasmir, *Etika Customer Service*,(jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.179-182

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas,maka penelitian ini dirumuskan pada:

1. Bagaimana *Customer Service* Bank BNI Syariah menjalankan perannya?
2. Bagaimana *Customer Service* Bank BNI syariah memberikan pemahaman kepada calon nasabah?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, penulis membatasi masalah penelitian ini hanya pada Peran *Customer Service* dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu).

D. Tujuan Peneliti

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana customer service Bank BNI Syariah menjalankan perannya.
2. Untuk mengetahui bagaimana Customer Service Bank BNI Syariah memberikan pemahaman kepada calon nasabah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis
   a) Untuk memberikan wawasan bagi pembaca dalam menganalisis atau melihat sistem kerja perbankan syariah.
   b) Untuk menjadi referensi dan rujukan bagi masyarakat yang ingin mengetahui perbankan syariah.

2. Kegunaan secara praktis

   a) Bagi masyarakat penelitian bermanfaat untuk mengetahui apa itu bank syariah,prinsip dari bank syariah dan apa saja produk dari perbankan syariah, sehingga mayarakat dapat mengetahui apa itu bank syariah.

   b) Bagi penulis, penellitian ini bermanfaat untuk menambah khanza ilmu pengethuan dan untuk memenuhi syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE).

F. Penelitian Terdahulu

Melalui penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini perlu menjadi landasan sebagai pembeda dengan hasil penelitian dari penelitian yang sebelumnya.

1. Skripsi yang pertama oleh Yusron Musthafa Kamal dengan judul " Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan jumlah Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawa Mangun" tahun 2016. Masalah yaitu bagaimana strategi *customer service* di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawa Mangun dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah, serta upaya yang berpengaruh terhadap pelayanan *customer service*.

   Metode penelitian yaitu *deskriptif kualitatif*. Hasil penelitian menunjukan bahwa, strategi pelayanan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu kompeten(kompetensi), *trusted* dan *trust* (percaya dan dipercaya), *contribution (*kontribusi) ,*honesty* (kejujuran), *service exellen* (pelayanan prima).

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu masalah yang diteliti dimana penulis lebih berfokus kepada bagaimana peranan *customer service* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah, sedangkan penelitian terdahulu meneliti ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. [7]

2. Jurnal Nasional yang ditulis oleh Dina Novita Krisni dengan judul "Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Layanan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalt Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung". Masalah dalam penulisan ini adalah bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung dan bagaimanakah loyalitas nasabah nya. Metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Hasil penelittian menunjukan bahwa peranan *customer service* Tulung Agung ini sangatlah penting dan sebagian besar kepuasan mereka dapat membuat mereka loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia Tulung Agung. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah masalah yang diteliti dimana penulis lsbih berfokus pada peran customer serice dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang bagaimana cara meningkatkan loyalitas nasabahnya.[8]

---

[7]Yusron Musthafa Kamal, *strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan jumlah Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawa Mangun*. Diakses pada hariminggu, tanggal 31 Desember 2017.

[8] oleh Dina Novita Krisni, *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Layanan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalt Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung.*IAIN Tulung Agung, 2014.

3. Jurnal Internasional yang ditulis oleh Tarsani dengan judul "Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Melalui *Interpersonal Communication Approach".* Jurnal ini membahas tentang bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah dengan menggunakan metode pendekatan komunikasi antar pribadi. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriftif kualitatif.* Hasil penelitian menunjukan bahwa dengan menggunakan metode pendekatan komunikasi antar pribadi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun perbedaannya peneltian Tarsani dengan penelitian ini adalah, penelitian yang dilakukan oleh Tarsani mengkaji tentang bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah dengan menggunakan metode pendekatan komunikasi antar pribadi, sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana *customer service* memberikan pemahaman kepada calon nasabah.[9]

G. Metode Penelitian

Adapun komponen yang akan digunakan dalam kualitatif ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis dan pendekatanPenelitian

   Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan (*field research),* yaitu penelitian yang dilakukan dilingkungan masyarakat tertentu, baik dilembaga organisasi masyarakat maupun lembaga sosial pemerintah.[10] Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *deskriptif kualitatif,* yaitu berusaha menggambarkan dan memberikan informasi

[9] Tarsani*, Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Melalu*i *Interpersonal Communication Approach*.STIEP, Perdana Manditi Purwakarta.

[10] Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial, (*yogyakarta: YUGM Pers, 1991),h. 3

mengenai Peran *Customer Service* Dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu).[11]

2. Waktu dan lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dimulai dari tanggal 22 Maret sampai dengan 20 April 2018. Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu. Mengapa penulis tertarik melakukan penelitian disini, hal ini karena penulis menganggap bahwa Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu dinilai lebih berkompeten dan memiliki kapasitas mengenai masalah yang akan diteliti oleh penulis.

3. Subjek/Informan penelitian

Dalam penelitian kualitatif, istilah subjek penelitian sering disebut sebagai informan, yaitu pelaku memahami objek penelitian jadi informan yang dimaksud disini adalah orang yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Informan penelitian ini adalah *customer service hea,customer service* bank BNI Syariah Cabang Bengkulu dan calon nasabah.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu :

[11] Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung:Alfabeta,2014)h. 35*

a. Sumber Penelitian

1) Data primer

Data primer atau sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data.[12]

Data primer atau data tangan pertama dapat juga diartikan sebagai data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran dan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.[13] Data primer yang dimaksud disini yaitu data yag di peroleh secara langsung dilapangan. Dimana data primer dari penelitian ini bersumber dari karyawan bank BNI Syariah baik yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan alat lainya, sesuai dengan penelitian kualitatif.

2) Data sekunder

Data sekunder yang biasanya diperoleh dari pihak kedua atau pihak yang berwenang, Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dengan teknik dokumentasi, deskripsi objek penelitian, deskripsi lokasi penelitian dan dokumen-dokumen lain yang diperlukan dalam penelitian. Data sekunder pada penelitian ini yaitu data yang didapat dari pendukung penelitian ini yaitu dokumen-dokumen penting yang dapat mendukung data dalam penelitian ini.

---

[12]Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007)
[13]Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Belajar, 1998), h.91

b. Teknik pengumpulan data

Dalam pengumpulan data terhadap penelitian ini , penulis menggunakan teknik dan metode sebagai berikut :

1) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan yang dilakukan menggunakan panca indra mata.[14] Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsung pristiwa sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki,ini disebut observasi langsung. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu pristiwa yang akan diselidiki, observasi pristiwa tersebut diamati melalui film,rangkaian slide atau rangkaian foto.[15]

Jadi observasi dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu.

2) Wawancara

Wawancara*(interview*) adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka

[14]Zulkifli, *Metodelogi Penelitian Suatu Pengantar*, (Bangka Belitung: shidiq press.2007).h.68

[15]Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 158-159

langsung antara pewawancara(peneliti) dengan responden(informan) sebagai yang diwawancarai. Wawancara merupakan bentuk komunikasi verbal dalam rangka memperoleh data dan informasi.

Ada jenis wawancara berstruktur dan wawancara tidak berstruktur. Wawancara berstruktur dilakukan terlebih dahulu mempersiapkan pedoman wawancara (*interview guide*) tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada sebjek penelitian. Pedoman tersebut berisi sejumlah daftar pertanyaan yang tersusun sedemikian rupa. Sedangkan wawancara tidak berstruktur dilakukan oleh peneliti tanpa menggunakan pedoman wawancara sehingga peneliti lebih bebas dalam mengemukakan pertanyaan-pertanyaan.[16] Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam, yaitu tentang sebuah isu yang diangkat dalam penelitian atau merupakan proses emperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan terlihat dalam kehidupan sosial yang lama di Bank BNI Syariahh Cabang kota Bengkulu. Wawancra ini dilakukan untuk menggali data tentang hal-hal yang berkaitan dengan peran *customer service* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah.

[16]Zulkifli, *Metodelogi Penelitian Suatu Pengantar*...,6-7

3) Dokumentasi

Dokumentasi (*documentary study*) ialah cara pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yang berbentuk surat, catatan harian, memolar, laporan atau lainnya. Istilah dokumen juga merujuk kepada sumber berbentuk tulisan yang tersimpan sebagai dukumen tetapi juga digunakan secara luas. Dalam pengertian luas, yakni yang berupa keb udayaan material seperti monumen, artifak ,foto , tipe mikri film,disc dan lain-lainnya.

Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkenaan dengan informan atau subjek penelitian, dalam penelitian ini berupa foto-foto pada saat peneliti mewawancarai informan, dan data-data yang berkaitan dengan peran *customer service* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah.

5. Teknik analisis data

Untuk mempermudah menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskripti kualitatif. Analisis data dalam penellitian kualitatif bukan merupakan tahap tersendiri setelah data selesai dikumpulkan. Proses analisis data terus dengan menelaah seluruh data dari berbagai sumber yang sudah tertulis dalam catatan lapangan, dokumen, foto dan lain-lain. Bahan mentah tersebut harus direduksi dan disusun

secara sistematis dengan jalan membuat abstraksi dan kemudian menyusunya dalam satuan-satuan untuk dikategorisasikan.[17]

a. Reduksi data(*data reduction*)

Reduksi data adalah proses berupa membuat singkatan,dan memusatkan tema.reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, dan membuat fokus sehingga kesimpulan ahir dapat dilakukan.

b. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data display adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dengan melihat penyajian data display peneliti akan mengerti apa yang terjadi dalam bentuk yang utuh.

c. Penarikan kesimpulan (*conclusi data*)

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik kesimpulan.

H. SISTEMATIKA PENULISAN

Sebagai upaya untuk memperoleh pembahasan yang sistematis sehingga dapat dipahami secara teratur maka penulis menggunakan sistematika yang diharapkan dapat menjawab pokok permasalahan yang dirumuskan sejak awal.

[17]Zulkifli, *Metodelogi Penelitian Suatu Pengantar*...,h.93

Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut:

Bab I, adalah pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitain Terdahulu, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan..

Karena pada Bab 1 ini yang menghantarkan pada pembahasan, penelitian ini mulai dari latar belakang sampai sistematika pembahasan dapat mengantarkan dan mempermudah dalam mengadakan penelitian ini dan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Bab II, membahas tentang wacana seputar Pengertian Peran, Pemahamn, *Customer Service,*Bank Syariah dan Nasabah.

Bab III, Mendeskripsikan tentang gambaran umum Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu yang meliputi sejarah singkat Bank BNI Syariah, visi dan misi BNI Syariah, produk dan operasional BNI Syariah, struktur organisasi dan manajemen.

Gambaran tersebut digynakan untuk memperjelas obyek penelitian sehingga pembahasan penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan.

Bab IV, pada bab ini meliputi hasil penelitian, bab ini membahas peran *customer service* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah (studi Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu).

Bab V, adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil pengolahan data pada penelitian, sehingga dapat diketahui bagaimana peran *customerservice* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah (studi Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu).

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Peran

1. Pengertian peran

Menurut kamus ilmiah peranan adalah suatu fungsi, kedudukan atau bagian dari kedudukan.[18] Pengertian Peran menurut definisi para ahli menyatakan bahwa peran adalah aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Artinya seseorang telah menjalakan hak dan kewajiban nya sesuai dengan kedudukan nya, maka orang tersebut telah melaksanakan sesuatu peran. keduanya tak dapat dipisahkan karena satu dengan yang lain saling berkaitan sebagai mana kedudukanya, maka setiap orang pun dapat mempunyai macam-macam peran yang berasal dari pola pergaulan hidupnya.

Hal tersebut berarti pula bahwa peran tersebut menentukan apa yang di perbuatnya bagi masyarakat kepadanya. peran sangat penting karena dapat mengatur perilaku seseorang, di samping itu peran menyebabkan seseorang dapat meramalkan perbuatan orang lain pada batas-batas tertentu, sehingga seseorang dapat menyesuaikan perilakunya dengan perilaku orang-orang sekelompoknya.[19]

Secara *etimologi* peranan diartikan sebagai sesuatu yang memegang pimpinan utama dalam terjadinya sesuatu atau perestiwa,

[18] Susilo Riwayadi, Suci Nur Anisya. *Kamus Populer Imiah Lengkap*,(Surabaya: Sinar Terang), h.373

[19]J.Dwi Narwoko Dkk, *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*,(Jakarta: Kencana,2011), h. 15.

sedangkan secara *terminology*, peranan diartikan sebagai aspek yang dinamis dari kedudukan atau status. Apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajiban, maka ia menjalankan perannya. Pengertian peranan di atas merupakan pengertian menurut bahasa dan istilah.[20]

Menurut James A.F Stoner dan R. Etward Freement dalam bukunya soekanto:

> peran adalah pola-pola pilaku yang diharapkan dari seseorang individu dalam suatu unit sosial. Mereka menambahkan bahwa pola prilaku yang diharapkan bersifat fungsional. Jadi peranan adalah dimana seseorang atau institusi melakukan suatu kewajiban-kewajiban tertentu ataupun hak-haknya dan juga melakukan hal-hal yang sifatnya fungsional.[21]

Dalam melaksanakan suatu peranan tertentu kita harapkan oleh masyarakat agar menggunakan cara-cara yang sesuai dengan yang mereka harapkan keadaan semacam ini disebut sebagai *prescribed role* (peranan yang dianjurkan). Tetapi adakalanya orang-orang yang di harapkan ini tidak berperilaku menurut cara-cara yang konsisten dengan harapan-harapan orang lain mereka masih bisa di anggap menjalankan peranan yang diberikan oleh masyarakat walaupun tidak konsisten dengan harapan-harapan si pemberi peran. Keadaan seperti ini disebut sebagai *enacted role* (peran nyata) yaitu keadaan sesugguhnya dari seseorang dalam menjalankan peranan tertentu. Peran nyata ialah pola-pola perilaku yang betul-betul di laksanakan oleh para individu dalam menjalankan peran mereka.

---

[20]Soejono Soekanto,*Sosiologi Suatu Pengantar,* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2009) ,h. 213.
[21]Soejono Soekanto,*Sosiologi Suatu Pengantar,* ...H.213

B. Pengertian Pemahaman

Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memehami sesuatu. Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dalam berbagai segi, seseorang dikatakan memahami suatu hal apabila ia dapat memberikan penjelasan dan meniru hal tersebut dan menggunakan kata-katanya sendiri.

Pemahaman dalam pembelajaran adalah tingkat kemampuan yang mengharapkan seseorang mampu memahami arti atau konseb, situasi serta fakta yang diketahuinya.[22]

C. *Customer Service*

Customer service adalah setiap kegiatan yang ditunjukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer service* memegang peranan sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Dalam dunia bisnis tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Customer service perusahaan dalam melayani para pelanggannya selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon pelanggan yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga pelanggan lama agar tetap menjadi pelanggan perusahaan. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia bisnis.

---

[22]Informasi Media, www.Rijal09.com/2016/04. *Pengertian Pemahaman-Konseb*.html.diakses pada 16 oktober 2017.

a. Fungsi dan tugas utama *customer Service*

Dalam menjalankan fungsidan tugasnya, seorang *customer service* harus benar-benar memahaminya sehingga dapat menjalankan tugas nya secara prima. Fungsi dan tugas *customer service* ini sama saja, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai *resepsionis*

   Customer Service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang keperusahaan. Tamu disini bisa saja entah pelanggan, calon pelanggan,supplier, atau pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai *delman*

   Sebagai deskman tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk perusahaan, menjelaskan manfaatn dan ciri-ciri produk, menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan, seperti mengisi formulir.

3. Sebagai *salesman*

   Sebagai salesman tugas *Customer Service* adalah menjual produk, melakukan *cross seling*. Mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru, berusaha membujuk pelanggan yang baru dan berusaha mempertahankan pelanggan yang lama serta mengatasi setiap

permasalahan yang di hadapi pelanggan termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.

4. Sebagai *customer relation Office*

   Tugas seorang *Customer Service* adalah menjaga *image* dan citra perusahaan. Tugas detailnya adalah membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas, dan semakin percaya dengan perushaan. Tugas terpenting adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan seluruh pelanggan.

5. Sebagai komunikator

   Sebagai komunikator tugas *Customer Service*adalah memberikan segala informasi dan kemudahan kepada pelanggan. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan keluhan, keberatan atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan produk perusahaan secara keseluruhan.[23]

b. Dasar-dasar pelayanan

Seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun calon pelangan. Pelayan yang diberikan akan semakin berkualitas jika setiap *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*.

[23]Kasmir, *Kewirausahaan,* (Jakarta: Pt Raja Grafindo Prsada, 2013).h. 298-300

1. Berpakaian dan berpenampilan

   Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang tidak digulung-gulung, sehingga pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas customer service diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah di tetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

   Dalam melayani pelanggan, petugas harus percaya diri, bersikap akrab, dan murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3. Menyapa dengan lembut

   Petugas *customer service* harus menyapa para pelanggan maupun calon pelanggan dengan lembut, jika sudah bertemu sebelumnya usahakan dengan menyapa menyebut namanya, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, apa ada yang dapat kami bantu.

4. Tenang, sopan, hormat dan tekun

   Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian

tunjukan sikap menghormati pelanggan ataau calon pellanggan tekun mendengarkan, sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan.

5. Berbicara

   Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan haris jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan.

6. Bergairah

   Dalam melayani pelanggan seorang customer service hendaknya menunjukan pelayanan yang prima, seolah-olah memang sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan pelanggan.

7. Jangan menyelah

   Pada saat pelanggan sedang berbicara, usahakan jangan menyelah pembicaraan dan hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan. Kalu terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakini pelanggan

   Seorang *customer service* harus mampu meyakini pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal. Ptugas juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

9. Jika tidak sanggup

   Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *customer service*, usahakan meminta bantuan kepada petugas yang mampu

10. Bila belum dapat melayani

    Bila petugas *customer service* sibuk dan belum dapat melayani, beritahu kepada pelanggan kapan akan dilayani.

c. Sikap Melayani Nasabah

Agar pelanggan atau nasabah merasa puas, sikap sikap karyawan dalam melayani nasabah harus diatur dengan sedemikian rupa. Ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah yaitu sebagai berikut:[24]

1. Beri kesempatan nasabah untuk berbicara

   Maksudnya adalah petugas atau karyawan memberikan kesekpatan kepada nasabah untuk menyampaikan atau mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

2. Jangan menyela pembicaraan

   Sebelum nasabah selesai berbicara karyawan dilarang untuk memotong atau menyelah pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai berbicara baru petugas *customer service* menanggapinya.

[24]Kasmir, *Pemasaran Bank*, (jakarta: prenada media,2004) h. 210

3. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

   Pengajuan pertanyaan pada nasabah diajukan apabila nasabah sudah selesai berbicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

4. Jangan mendebat nasabah

   Jika ada hal yang kurang setuju usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sesekali berdebat atau memberikan argument yang tidak diterima oleh nasabah.

5. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

   Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, rma tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

6. Tunjukan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

   Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu tunjukan bahwa kita memang ingin membantu nasabah.

7. Jangan menagani hal-hal yang bukan wewenangnya

   Seorang *customerservice* sebaiknya tidak menangani hal-hal atau tugas yang bukan wewenangnya. Serahkan tugas tersebut pada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalah dalam memberikan informasi.[25]

[25]Kasmir, *kewirausahaan,* (Jakarta: Pt Raja Grafindo,2013).h. 308

d. Syarat seorang *customer Service*

1. Persyaratan fisik

Fisik merupakan tampilan utama yang dilihat pelanggan. Oleh karena itu seirang *customer service* harus memiliki penampilan yang menarik. Seorang karyawan juga harus sehat fisik dan jasmaninya. Ciri fisik ini seperti tinggi badan yang ideal, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm.

2. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki prilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum.

3. Persyaratan kepribadian

Seorang *customer service* dituntut memiliki kepribadian yang baik, seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik dan menyenangkan.

4. Persyaratan sosial

Seorang*customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi dan bijaksana.

e. Ciri-ciri pelayanan yang baik yang di jalankan *customer Service*

1. Tersedia karyawan yang baik

Customer service merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelaggan. Kenyamanan pelangggan juga sangat tergatung dari petugas *customer service* yang melayaninya.

2. Tersedia sarana dan prasarana

   Sarana dan prasarana juga sangat penting dimiliki oleh perusahaan, kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.

3. Bertanggung jawab

   Petugas yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga ahir.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

   Customer service dituntut untuk mampu melayani secara tepat dan cepat seuai dengan prosedur

5. Mampu berkomunikasi

   Customer service harus berbicara dengan baik kepada calon nasabah maupun nasabah dan cepat memahami keinginan mereka. Usahakan tidak menggunakan kata-kata sulit dipahami

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan

   Seorang *customer service* dituntut meiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu uuntuk menghadapi pelangggan dan kemampua dalam bekerja.

7. Mampu memberikan kepercayaan

   Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.[26]

[26]Kasmir, *kewirausahaan*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2013).h. 308-310

D. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Dalam pasal 1 undang-undang nomer 21 tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam benuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalambentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnyadalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank terdiri dari dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas bank umum konvensional dan bank pengkreditan rakyat.[27]

Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan *investas*i dari pihak pemilik dana, funsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha. Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam. Dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan

[27]Rizal Yaya dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017).h. 52

perjanjian.[28] Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan Syariah

Dalam rangka menjaga kegiatan usaha bank syariah agar senan tiasa berjalan berjalan sesuai dengan nilai-nilai syariah, maka diperlukan suatu badan independen yang terdiri dari para pakar syariah muamalah yang juga memiliki pengetahuan umum dibidang perbankan. Dewan pengewas syariah (DPS) adalah suatu fungsi dalam organisasi bank syariah yang secara internal merupakan badan pengeawas syariah, dan secara eksternal dapat menjaga serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Fungsi DPS dalam organisasi bank syariah adalah sebagai berikut:

a) Sebagai penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan kantor cabang syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan aspek syariah.
b) Sebagai mediator antara bank dan dewan syariah nasional (DSN) dalam mengomunikasikan usul dan saran pengembangan produk dan jasa dari bank yang memerlukan kajian dan fatwa dari DSN.
c) Sebagai perwakilan DSN yang ditempatkan pada bank. Kewajiban melapor pada DSN sekurang-kurangnya satu kali dalam setahun.[29]

[28]Drs. Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana,2011), h. 32

[29]Gemala Dewi ,*Aspek-Aspek Perbankan Perasuransian Syariah Di Indonesia*, (jakarta: Kencana, 2004),h. 70-71

2. Prinsip Perbankan Syariah

a) *Al- Wadiah*

Prinsip titipan atau simpanan (*AL-wadiah*)Prinsip operasional syariah yang ditetapkan dalam penghimpunan salah satunya adalah prinsip *al-wadiah*.[30]

Bank Syariah menetapkan prinsip-prinsip yang konsisten berdasarkan al-quran dan hadist. Prinsip-prinsip bank syariah menyangkut beberapa permasalahan pokok, antara lain:[31]

Al-wadiah dapat diartikan dengan titipan murni dari satu pihak kepihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.[32] Prinsip *al-wadiah* yang diterapkan pada produk rekening *giro*. *Wadiah dhamanah* berbeda dengan *wadiah amanah*. Dalam *wadiah* amanah, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu dalam hal *wadiah dhamanah* pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut[33]. Secara umum *al-wadiah* dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

---

[30]M. Nur Irianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta,2012).h. 36

[31]Wery Gusmansyah, *Hukum Perbankan Syariah*, ...h. 13

[32]Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (jakarta: Gema Insani Press 2001).h.85

[33]Adiwarman A.Karim, *Bank Islam Analisis Bank dan Keuangan*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada 2011).h.107-108

1) *Wadiah yad al amanah*

Merupakan akad penitipan barang atau uang dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakan barang atau uang yang dititipkan dan tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang titipan yang bukan diakibatkan perbuatan atau kelalaian penerima titipan.

2) *Wadiah yad adh dhamanah*

Merupakan akad penitipan uang atau barang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang atau uang dapat memanfaatkan uang atau barang titipan dan haarus bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang titipan. Semua keuntungan dan manfaat yang diperoleh menjadi hak penerima titipan. Prinsip ini diaplikasikan dalam produk giro dan tabungan.

b) Prinsip bagi hasil (*profit sharing*)

a) *Al-mudharabah*

Adalah suatu perkongsian antara dua pihak dimana pihak pertama *(shahib al-mal*) menyediakan dana, dan pihak kedua *(mudnarib*) bertanggung jawab atass pengelolaan usaha. Keuntungan dibagi sesuai dengan rasio laba yang telah disepakati bersama, jika rugi *shahib al-mal* akan kehilangan sebagian imbalan dari kerja keras dan keterampilan manajerial selama proyek

berlangsung. *Al-mudharabah* dibagi menjadi dua: *mudharabah mutlaqah* dan *mudharaabah muqayyadah.*

b) *Al- musyarakah*

Adalah perkongsian dua pihak atau lebih dalam suatu proyek dimana masing-masing pihak berhak atas segala keuntungan dan bertanggung jawab akan segala kerugiaan yang terjadi sesuai dengan penyertaannya masing-masing. *Musyarakah* dibagi dua yaitu:

1) *Musyarakah* pemilikan: tercipta karena warisan, wasiat atau kondisi lainnya yang mengakibatkan pemilikan satu aset oleh dua orang atau lebih.
2) *Musyarakah* akad: tercipta karena kesepakatan dalam memberikan modal musyarakah.

c) Prinsip jual beli (*at-tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank kan membeli terlebih dahulu brang yang dibutuhkan atau mengangkt nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan, implikasinya berupa: al-murabahah, salam dn istisna.

d) Prinsip sewa *(al-ijarah*)

Adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang itu sendiri.[34]

e) Prinsip jasa (*fee based services*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini: *al-wakalah, kafalah, hawalah, rhan, qard.*

3. Produk Bank Syariah

a) *Mudharabah* (pembiayaan dengan bagi hasil)

Mudharabah adalalah perjanjian atas suatu jenis kerjasama usaha dimana pihak pertama menyadiakan dana dan pihak kedua bertanggung jawab atas pengelolaan data. Pihak yang menyediakan dana biasa disebut dengan istilah *shahibul maal*, sedangkan pihak yang mengelolah usaha biasa disebut dengan istilah *mudharib.* Dalam *mudharabah musyatarakah*, pengelolah dana berdasarkan akad(*mudharabah*) menyertakan juga dananya dalam investasi bersama(berdasarkan akad *musyaraqah*).[35]

b) *al-murabahah*

Murabahah adalah akad jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalaam hal ini penjual harus terlebih dahulu memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah

[34]Wery Gusmansyah, *Hukum Perbankan Syariah*,(Bengkulu,2016), h. 14
[35]Rizal Yaya dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017).h 57

keuntungan yang diinginkan. Rukun transaksi murabahah meliputi transaktor, yaitu adanya pembeli (nasabah) dan penjual (bank syariah), objek akad murabahah yang didalamnya terkandung barang dan harga seta ijab dan kabul berupa pernyataan kehendak masing-masing pihak, baik dalam bentuk ucapan maupun perbuatan.

c) Gadai *(rahn)*

Rahn menurut syariah adalah menahan sesuatu dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan ditarik kembali. Yaitu menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syariah sebagai jaminan hutang, sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutangnya semuanya atau sebagian. Dengan kata lain rahn adalah akad menggadaikan barang dari satu pihak kepihak lain, dengan utang sebagai gantinya

d) *Wakalah*

Pemberian kuasa ini *(wakallah*) ini secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu perjanjian dimana seseorang mendelegasikan atau menyereahkan sesuatu wewenang(kekuasaan) kepada seseorang yang lain untuk menyelenggarakan sesuatu urusan, dan orang lain tersebut menerimanya, dan melaksanakannya untuk dan atas nama pemberi kuasa.

e) *Kafalah* (garansi)

Kafalah adalah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang di tanggung.[36]

f) *Ijarah* (leasing)

Merupakan pemindahan hak guna atas barang/jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri. Ijarah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa.

g) *Istishna*

Istishna didefinisikan sebagai kegiatan jual beli barang dalam bentuk pemesaanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai denga kesepakatan

h) Salam

Salam adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh.

i) *Hiwalah*

Hiwalah adalah pengalihan dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya atau dalam istilah islam merupakan pemindahan beban hutang dari *muhil* (orang yang

[36]Wery Gusmansyah, *Hukum Perbankan Syariah*…, h.16

berhutang) menjadi tangguhan *muhal 'alaih* atau orang yang berkewajiban membayar hutang.

E. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Sedangkan pengertian nasabah menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.[37] Menurut undang-undang NO. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat (16) nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut, nasabah terdiri dari dua jenis yaitu:

a. Pasal 1 ayat 17 menyatakan bahwa nasabah penyimpangan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
b. Pasal 1 ayat 18 menyatakan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dan nasabah yang bersangkutan.

2. Sifat-Sifat Nasabah

a. Nasabah dianggap sebagai raja

Artinya pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih batas-batas etika dan moral dengan tidak

[37]Dep P dan K, *kamus Besar Bahasa Indonesia,* (jakarta: Balai Pustaka,2000). h. 683

merendahkan derajat lembaga keuangan itu sendiri.Nasabah mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

b. Kedatangan nasabah adalah agar keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, penghasilan aplikasi ataupun keluhan-keluhan.

c. Nasabah tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

   Petugas *customer service* harus pandai mengemukakan pendapat sehingga pelanggan tidak mudah tersinggung.

d. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan *rileks*. Pandai-pandai mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

e. Nasabah mau diperhatikan

   Setiap nasabah dan calon nasabah yang datang keperusahaan pada hakekatnya ingin memperoleh perhatian. Oleh karena itu, petugas *customer service* hendaknya memberikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar-benar merasa diperhaatikan.[38]

f. Nasabah sumber pendapatan

   Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga. Karena pendapatan utamanya adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

[38]Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008),h. 47-50

BAB III
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat BNI Syariah

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.[39]

Dengan berlandaskan pada undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April tahun 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjar Masin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI konvensional (*Office Channeling)* dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar diseluruh wilayah indonesia.

Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. dengan Dewan Pengawas Syariah (DSN) yang saat ini diketahui oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah memenuhi aturan syariah.[40] Didalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwah status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19

[39]*Profil PT BNI Syariah*, dikutip dari http://PT.BNI Syariah.com,/2018/01/05, diakses pada hari jum'at 11 januari 2018, pukul 10.25 WIB.

[40]*Profil PT BNI Syariah*, dikutip dari http://PT.BNI Syariah.com,/2018/01/05, diakses pada hari jum'at 11 januari 2018, pukul 10.25 WIB.

Juni 2010dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitnya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Untuk cabang BNI Syariah Cabang Bengkulu diresmikan pada bulan April 2012. Pada September 2013 jumlah BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment point.[41]

B. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

BNI Syariah sebagai lembaga keuangan yang mecoba untuk membentuk dan membangun hubungan baik dengan berbagai masyarakat Indonesia, bangga bila upayanya dalam membantu perkembangan dan pemberdayaan masyarakat menjadi PT Bank BNI Syariah sebagai bank pilihan masyarakat. Oleh karena itu PT Bank BNI Syariah mempunyai visi dan misi dlam keberlangsungan perusahaannya.

[41]*Profil PT BNI Syariah*, dikutip dari http://PT.BNI Syariah.com,/2018/01/05, diakses pada hari jum'at 11 januari 2018, pukul 10.25 WIB.

1. Visi PT Bank BNI Syariah

   " Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan da kinerja".[42]

2. Misi PT Bank BNI Syariah

   a) Memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.

   b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

   c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor

   d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawaai sebagai perwujudan ibadah

   e) Menjadi acuan tata kelolah perusahaann yang amanah[43]

C. Produk dan Operasional PT Bank BNI Syariah

1. Lingkungan Makro Bank BNI Syariah

   Sistem pembiayaan pada PT Bank BNI Syariah menggunakan beberapa akad yaitu *mudharabah, murabaha, musyarakah, rahn,* dan *qard.* Pengertian dari akad *mudharabah* adalah akad yang dilakukan antara pemilik modal(*shahibul mal*) dengan pengelolah(*mudharib*) dimana nisbah bagi hasil desepakati diawal, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal. *Murabahah* adalah akad jual beli dimana harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Jenis dan jumlah barang dijelaskan

[42]Brosur BNI Syariah KC Bengkulu
[43]Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

dengan rinci. Barang diserahkan setelah akad jual beli dan pembayaran bisa dilakukan secara mengangsur/cicilan atau sekaligus.

Musyarakah adalah akad antara dua pemilik modal atau lebih untuk menyatukan modalnya pada usaha tertentu, sedangkan pelaksanaannya bisa ditunjuk sala satu dari mereka. Akad ini diterapkan pada usaha/proyek yang sebagiannya dibiayai oleh lembaga keuangan sedangkan selebihnya dibiyai oleh nasabah. *Rahn* adalah akad menggadaikan suatu barang dari satu pihak kepihak yang lain, dengan uang sebagai gantinya. Lembaga keuangan tidak menarik manfaat apapun kecuali biaya pemeliharaaan atau keamanan barang tersebut.

Sedangkan *qardh* adalah pembiayaan kepada nasabah untuk dana talangaan segera dalam jangka waktu yang relatif pendek, dan dana tersebut dikembalikan secepatnya sejumlah uang yang digunakan dalam transaksi ini, nasabah hanya mengembalikan pokok.

*Ijarah*adalah akad sewa menyewa barang antara kedua belah pihak, untuk memperoleh manfaat dari barang tersebut. Akad sewa yang terjadi antara pemilik barang dengan penyewa dengan cicilan sewa yang sudah termasuk cicilan pokok harga barang sehingga pada akhir masa perjanjian penyewa dapat membeli barang tersebut dengan sisa harga yang kecil atau diberikan saja oleh bank.

2. Produk dan Jasa Bank BNI Syariah
   a. Produk Penghimpunan Dana
      1) Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI adalah "simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu".

Tabungan iB Hasanah merupakan simpanan dalam dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelolah berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* atau simpanan berdasarkan akad *wadiah.*

2) Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan iB Prima Hasanah menurut para bankir " simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima BNI Syariah", yang dikelolah berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* .

3) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah " simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan detail mutasi debet dan pembiayaaan pada buku tabungan".

4) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi.

5) Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan iB Baitullah Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (reguler/khusus) dan merencanakan ibadah Umroh sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

6) Tabungan iB

Tabungan iB adalah produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.

7) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah simpanan transaksional untuk anda para pengusaha dengan detail mutasi debet dan pembiayaan pada buku tabungan. Dikelolah berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthalaqah*, dengan bagi hasil yang kompetitif, dan dikelolah berdasarkan prinsip syariah.[44]

8) Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah produk simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.

[44]Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

9) Giro iB Hasanah

Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalammata uang rupiah (IDR) yang penarikannya dilakukan dengan cek atau bilyet giro (BG).

10) Deposito iB Hasanah

Deposito Ib Hasanah adalah simpanan berjngka dalam mata uang rupiah (IDR) ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo.

b. Produk Penyaluran Dana dan Prosedur Pembiayaan

1) Pembbiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad *murabahah* (jual beli).

Keunggulan nya:

a. Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT ANTAM.
b. Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas.
c. Biaya administrasi yang ringan mulai dari Rp.50.00
d. Margin kompetitif
e. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis

f. Jangka waktu pembiyaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.

g. Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000.

Prosedur Pembiayaan Emas Ib Hasanah:

Dokumen yang dibutuhkan:

1) Formulir permohonan pembiayaan
2) Fotocofy KTP
3) Fotocofi NPWP (permohonan 50.000.000 keatas)
4) Fotocofy kartu identitas pegawai (untuk pegawai)
5) Berstatus sebagai pegawai aktif/profesional/ dan lainnya
6) Pemohon minimal berusia 21 tahun pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum : 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun), 60 tahun untuk kalangan profesional dan pengusaha.
7) Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengansur.

2) Griya iB Hasanah

Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah *indent,* yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.[45]

[45]Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

Keunggulan dari produk Griya iB Hasanah ini yaitu:

a. Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah minimal pembayaran Rp. 25 juta dan maksimal 5 milyar
b. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran.
c. Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan.
d. Angsuran tetap tidak berubah sampai dengan lunas
e. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Prosedur pembiayaan Griya ib Hasanah

Persyaratan:

1) WNI
2) Berusia minimal 21 tahun dan maksimal pada saat pensiun, pembiayaan harus lunas.
3) Mempunyai penghasilan yang tetap dengan masa kerja sekurang-kurangnya selama 2 tahun.
4) Mengisi formulir dan dokumen-dokumen yang diperlukan di bank BNI Syariah.

Prosedur

1) Mengisi formulir pembiayaan dikantor cabang BNI Syariah
2) Menyerahkan fotocofy KTP,KK Surat Nikah.
3) Menyerahkan asli surat keterangan kerja
4) Menyerahkan rekening koran tabunganaktif 3 bulan terakhir
5) Menyerahkan cofy sertifika, imb dan PBB 3 bulan terakhir (rumah yang akan di take over.
6) Menyerahkan cofi akad pembiayaan di bank sebelumnya dan cofy rekening pinjaman 6 bulan terakhir.
7) Pembiayaan kpr ditempat lama haarus sudaah berjalan minimal 1 bulan.

3) Multi Jasa iB Hasanah

Mulyi jasa iB Hasanah (*ijarah multi jasa)* adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed aset* kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariah Islam.[46]

Keunggulan dari produk Multijas iB Hasanah ini adalah:

a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
b) Minimal pembiayaan Rp.5 juta dan maksimum Rp 500 juta
c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun

[46]Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

d) Uang muka ringan

e) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Akad yaang digunakan adalah *ijarah*, dengan persyaratan:

1) Warga Negara Indonesia
2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pensiun pembiayaan harus lunas.
3) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun
4) Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan

4) Multi Guna iB Hasana

Multi guna iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembiayaan kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

Keunggulan produk ini yaitu:

a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
b) Minimal pembiayaan Rp 25 juta dan maksimum Rp 2 milyar

c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun
d) Uang muka ringan
e) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas
f) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh kantor Cabang BNI Syariah maupun konvensional

Prosedur prmbiayaan multiguna:

Fasilitas pemiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan jas sesuai syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

Akad murabahah atau ijarah multijasa dengan persyaratan:

1) WNI
2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
3) Memiliki penghasilan yang tetap dan mampu mengangsur
4) Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

Ketentuan Biaya :

Asuransi :jiwa dan kerugian

Notaris, Material, dll: sesuai ketentuan yang berlaku

5) Fleksi Ib Hasanah Umroh (fleksi umroh)

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerjassama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

Keunggulan :

a) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip Syariah
b) Dapat membiayaai ibadah perjalanan ibadah umroh orang tua, mertua, suami, istri dan anak-anak.
c) Maksimum pembiayaan Rp 200 jut
d) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk nasabah *payroll/* BNI atau BNI Syariah
e) Tanpa agunan u ntuk nasabah *pyroll BNI* Syariah
f) Uang muka ringan
g) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas
h) Pembayaran angsuran melaui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional
i) Akad, ijarah multi jasa

Persyaratan :

1) WNI usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.

2) Memiliki penghasilan yang tetap dan mampu mengangsur
3) Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

Ketentuan biaya: biaya asuransi, biaya administrasi, notaris, materi,dll sesuai ketentuan yang berlaku.

6) IB Hasanah *Card*

IB Hasanah *Card* adalah salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. IB Hasanah *Card* merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa .

Produk Fitur Unggulan IB Hasanah *Card*, yaitu:

a) Sesuai tuntunan syariahDiterima diseluruh duni
b) Biaya ringan
c) Transaksi untuk kebutuhan bisnis atau wirausaha
d) Otodebet zakat, infaq, sedekah, dan wakaf uang
e) Inspirasi umroh IB Hasanah *Card*

7) Oto iB Hasanah

Oto Ib Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabaha yang diberikan kepada anggota masyarakat unuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini. Akad yang digunakan pada produk Oto ib Hasanah adalah *murabahah*.

Keunggulannya adalah:

a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip Syariah
b) Minimal pembiayaan Rp 5 juta dan maksimum Rp 1 milyar
c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun
d) Uang muka ringan dan khusus kendaraan bermotor roda 2 dengan pola kerjasama uang muka tidak diwajibkan
e) Angsuran tidak berubah sampai lunas
f) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh kantor Cabang BNI Syariah maupun Konvensional.

8) Tunas Usaha iB Hasanah

Tunas Usaha iB Hasanah adalah pembiayaan modal kerja atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan intruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.[47]

Keunggulan:

a) Proses cepat dan mudah
b) Uang muka ringan minimal 10%
c) Minimal pembiayaan Rp.5 juta s/d Rp.500 juta
d) Jangka waktu maksimal 3 tahun

9) Wirausaha Ib Hasanah

[47]Brosur BNI Syariah KC Bengkulu

Wirausaha Ib Hasanah adalah fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Keunggulan produk ini adalah:

a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun
c) *Flafond* pembiayaan minimal Rp.50 juta dan maksimal Rp.1 milyar
d) Pembayaran angsuran melalui dapat dilakukan diseluruh kantor Cabang BNI Syariah maupun Konvensional.

10) Gadai Emas iB Hasanah

Gadai Emas ib Hasanah atau juga disebut pembiayaan *rahnadalah* adalah penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

Keunggulan produk ini adalah:

a) Proses menggadai yang sangat sederhana dan tidak berbelit-belit dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.

b) Murah dan tarif dihitung secara harian

c) Jangka waktu 3 bulan dan bisa diperpanjang

d) Pembiayaan gadaai diberikan sebesar 97% untuk emas lantakan dan 80% untuk emas perhiasan

e) Barang agunan aman karena diasuransikan

f) Diberikan fasilitas kartu ATM yang dapat ditarik tunai diseluruh jaringan BNI sehingga memudahkan nasabah, disamping lebih aman karena pembiayaan nasabah langsung masuk rekening Tabungan iB Hasanah.

11) CCF iB Hasanah

Cash Collateral Financing iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan *cash*, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah.

Keunggulannya:

a) Memberikan kemudahan kepada nasabah yang mempunyai simpanan rupiah ataupun valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara cepat.

b) Maksimum pembiayaan sebesar 90% (untuk simpanan rupiah) dan 60 % (untuk simpanan valas USD) dan jumlah nominal Deposito/Tabungan/Giro atas nama yang dijamin.

c) Maksimal jangka waktu selama 12 bulan (untuk simpanan rupiah) dan 3 bulan (untuk simpanan valas USD).

D. Struktur Organisasi dan Manajemen

Di Indonsia setiap organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.

Adapun fungsi pokok masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*
   a. Mengelolah secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
   b. Mengkoordinir rencana kerja dan anggaran perusahaan tahunan cabang.
   c. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa
   d. Operational Manager

      Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan.

      Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan, pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan.

      Operational Manager membawahi:

      1) *Customer Service Head* (CSH)

2) *Operational Head* (OH)

3) *General Alfairs Head* (GAH)

e. *Branch Internal Controller* (BIC)

Membantu lepala cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan cabang.

f. *SME Financing Heaad* (SFH)

a) Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja dibidang pembiayaan produktif.

b) Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat.

c) Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan produktif..

SFH membawahi:

SME Account Officer (SAO)

g. *Consumer Sales Head* (SH)

a) Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja dibidang pembiayaan konsumtif dan pendanaan.

b) Menyelenggarakan penelitian potensi ekonmi setempat

c) Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan konsumtif dan produk-produk perbankan lainnya.

SH membawahi:

a) *Sales Officer* (SO)

b) *Sales Assistent* (SA)

h. *Consumer Processing Head* (CPH)

a) Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan atau *cross clearing* telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.

b) Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang diberikan.

c) Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

CPH membawahi:

1) Consumer Processing Assistant (CPA)

2) Collection Assistant (CA)

i. *Customer Service Head* (CSH)

a) Menyelenggarakan dan melakukan pemantauan layanan

b) Menyusun target untuk pencapaian Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

c) Memeriksa aplikasi pembukaan rekening dan transaksi harian.

CSH membawahi:

1) Consumer Service (CS)

2) Teller

j. *Operational Head* (OH)

a) Memeriksa mutasi harian

b) Memastikan kebenaran pating

c) Menyiapkan penyelenggaraan akad-akad pembiayaan dan pengadministrasiannya.

OH membawahi:

1) *Financing Support Assistant* (FSA)
2) *Operational Assistant* (OA)

k. *General Alfairs Head* (GAH)

a) Mengelolah secara optimal fasilitas fisik cabang untuk menunjang pelayanan kantor cabang
b) Menyediakan dan mensupport kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fasilitas cabang.
c) Mengawasi dan menyusun penyelenggaraan administrasi cabang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Untuk melakukan penelitian tentang Peran *Customer Service* dalam Memberikan Pemahaman kepada Calon Nasabah di bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu, maka peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara langsung ke objek penelitian. Sebagai responden ada ibu Rahma Hasanudin selaku *customer service head* yang membawahi *customer service*, serta bapak Muhammad Arifin dan ibu Rafika Kusumanti selaku *customer service* di Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu.

1. *Customer service* Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu dalam menjalankan perannya

Berdasarkan teori Kasmir, *customer service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum peranan *customer service* bank adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang baik dengan nasabah, berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Misalnya dengan meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank dan mampu meyakinkan nasabah tentang produk yang ditawarkan.[48]

[48] Kasmir, *Etika Customer Service,* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2008),h. 181

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 13 April 2018 dengan ibu Rahma Hasanuddin selaku *customer servicehead* di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu yang bertugas membawahi *customer service*. Beliau menjelaskan sebagai berikut:

> "Seorang *customer service* itu bertanggung jawab atas pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito.
> Bertanggung jawab atas komplain/pengaduan baik lisan maupun tulisan dari nasabah dan non nasabah sampai pengaduan tersebut terselesaikan.
> Bertanggung jawab atas segala register tabungan, deposito dan giro, register pengaduan, register ATM, dan seluruh register yang berhubungan dengan pekerjaan CS dan menerapkan standar layanan serta memahami produk.
> Seorang *customer service* dalam memberikan pemahaman dan informasi harus memberikan informasi seputar produk (*fitur* dan *benefit*) dengan tersenyum, nada bicara ramah dan sopan, kontak mata dan antusias serta menyebut nama nasabah min 5 kali, dan memberikan brosur sesuai produk yang yang dibuka dan ditawarkan untuk dibawah nasabah. Seorang *custoner service* dalam memberikan pemahaman juga harus memberikan perhatian kepada nasabah maupun non nasabah dan fokus mengerjakan tranaksi nasabah serta tidak tergiur iming-iming hadiah dan lain-lain."[49]

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service head* yang berindak sebagai atasan dari *customer service* dapat disimpulkan bahwa *customer service* di Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu mempunyai peran penting dalam suatu Bank, karena *customer service* bertanggung jawab atas semua pembukaan rekeneing tabungan, giro, dan deposito, bertanggung jawab atas segala komplain/pengaduan dari nasabah maupun non nasabah serta bertanggung jawab atas segala *register* tabungan,

[49]Wawancara dengan ibu Rahma Hasanuddin *selaku customer service head*, tanggal 13 april 2018, jam 14.30, di kantor BNI Syariah cabang kota Bengkulu

deposito, dan *giro, register* pengaduan, register ATM, dan seluruh rigister yang berubunngan dengan pekerjaan *customer service.*

Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, seorang *customer service* harus benar-benar memahaminya sehingga dapat menjalankan tugas nya secara prima. Fungsi dan tugas *customer service* ini sama saja, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai *resepsionis*

   Customer Service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang keperusahaan. Tamu disini bisa saja entah pelanggan, calon pelanggan,supplier, atau pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

   Peneliti melakukan wawancara dengan *customer service* di Bank BNI Syariah. berikut petikan wawancara yang dilaksanakan terhadap *customer service:*

   Menurut Muhammad Arifin, ia mengatakan:

   > "dalam menjalan tugas sebagai *customer service* saya selalu bertugas sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku, bekerja ikhlas dan niat kan ibadah serta menghindari *fraud.* Sebagai *customer service* kami selalu berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan para nasabah maupun calon nasabah dengan tersenyum, nada bicara ramah dan sopan, kontak mata dan antusias menyebut nama nasabah."[50]

[50] Muhammad Arifin, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*, wawancara pada tanggal 12 april 2018

Menurut Rafika kusumanti, ia mengatakan:

> "Saya selalu bertugas sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku. Saya bekerja dengan ikhlas dan niat karena ibadah.kami selalu berusaha melayani nasabah maupun calon nasabah dengan sebaik mungkin yaitu dengan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasbah dengan tersenyum, nada bicara yang ramah dan sopan."[51]

2. Sebagai *deskman*

Sebagai deskman tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk perusahaan, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk, menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan, seperti mengisi formulir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* di bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu, mereka menjelaskan sebagai berikut:

Menurut Muhammad Arifin, ia mengatakan:

> "sebagai *customer* service kami selalu memberikan informasi serta pemahaman kepada nasabah maupun calon nasbah terkait dengan produk yang ada di bank BNI Syariah serta berusaha membantu para nasabah maupun calon nasabah yang mengalami kesulitan dalam bentuk apapun".[52]

Rafika Kusumanti juga menjelaskan:

> "tugas kami sebagai customer service adalah memberikan pelayanan dan informasi serta pemahaman kepada calon nasabah maupun nasabah yang datang k bank BNI Syariah dan membantu para nasabah maupun calon nasbah yang

[51] Rafika Kusumanti, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

[52] Muhammad Arifin, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

> mengalami kesulitan dalam memahami produk dan jasa bank BNI Syariah".[53]

3. Sebagai *salesman*

Sebagai salesman tugas *Customer Service* adalah menjual produk, melakukan *cross seling*. Mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan baru, berusaha membujuk pelanggan yang baru dan berusaha mempertahankan pelanggan yang lama serta mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.

Muhammad Arifin menjelaskan:

> "kami sebagai *customer* service selalu melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah min 2 produk sesuai dengan *customer intimacy* di awal dan membujuk nasabah serta mendorong nasabah dengan produk yang di *cross selling*".[54]

Rafika Kusumanti juga mengatakan:

> "sebagai *customer service* saya harus bisa membujuk dan mendorong nasabah maupun calon nasabah dengan produk yang di *cross selling*, kami biasanya melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah maupun calon nasabah minimal 2 produk yang di *cross selling* sesuai dengan *customer intimacy* di awal".

4. Sebagai *customer relation Office*

Tugas seorang *Customer Service* adalah menjaga *image* dan citra perusahaan. Tugas detailnya adalah membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas, dan

---

[53] Rafika Kusumanti, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

[54] Muhammad Arifin, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

semakin percaya dengan perushaan. Tugas terpenting adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan seluruh pelanggan.

Muhammad Arifin mengatakan:

> "*customer service* adalah ujung tombak suatu perusahaan, menjadi seorang customer service tidak mudah, seorang *customer servic*e harus bisa menjaga citra suatu perusahaan dan membina hubungan baik dengan nasabah maupun calon nasabah".[55]

Rafika Kusumanti juga menjelaskan:

> "sebagai *customer service* kami harus bisa meyakinkan nasabah maupun calon nasabah dengan kualitas produk dan jasa yang kami tawarkan agar nasabah maupun calon nasabah tertarik menggunakan produk dan jasa kami walaupun kadang kami juga mengalami kesulitan dalam menghadapi watak dan karakter nasabah yang berbeda-beda, apalagi dalam hal pemberian pemahaman kepada nasabah yang masih belum familiar dengan perbankan, kami haru sbisa meyakinkan mereka dan memberikan pemahamansebaik mungkin agar mereka memahami apa yang kami sampaikan".[56]

5. Sebagai komunikator

Sebagai kominikator tugas *Customer Service* adalah memberikan segala informasi dan kemudahan kepada pelanggan. Di samping itu juga sebagai tempat menampung keluhan keluhan, keberatan atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan produk perusahaan secara keseluruhan.[57]

---

[55] Muhammad Arifin, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

[56] Rafika Kusumanti, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

[57]Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Prsada, 2013).h. 298-300

Muhammad Arifin menjelaskan:

> "jika ada nasabah yang *complain* dengan berbagai keluhan, maka kami sebagai *customer service* akan berempati atas kesulitan yang di alami nasabah dengan ekspresi wajah, bahasa,bahasa tubuh dan mengucapkan mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Kami sebagai *customer service* akan mendengarkan dengan penuh perhatian, fokus tanpa memotong pembicaraan serta menginformasikan solusi dan *alternative* solusi lainnya berupa produk/layanan".[58]

RafikaKusumanti:

> "seorang *customer service* juga harus bisa memahami keluhan dari para nasabah maupun calon nasabah dan berempati ataskesulitan yang dialami nasabah dengan ekspresi wajah, bahasa,bahasa tubuh dan mengucapkan mohon maaf atas ketidak nyamanan yang terjadi. Kami sebagai *customer service* akan mendengarkan dengan penuh perhatian, fokus tanpa memotong pembicaraan serta menginformasikan solusi dan alternatif solusi lainnya berupa produk/layanan".[59]

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat simpulkan bahwa dalam menjalankan tugasnya *customer service* di bank BNI Syariahselalubekerjasesuaidengan SOP danperaturan yang berlaku, bekerja dengan ikhlas dan niat kan ibadah serta menghindari *fraud*. Peran *customer service* pada bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu yaitu dimana *customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa

[58] Muhammad Arifin, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

[59] Rafika Kusumanti, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

ataupun produk-produk bank yang tersedia. *Customer service* juga bertugas menerapkan standar layanan dan memahami produk.

Dalam menjalankan tugasnya *customer service* juga mengalami kesulitan dalam menghadapi nasabah dengan berbagai karakter dan permasalahan serta watak yang berbeda-beda. Mereka harus bisa menyesuaikan diri dengan karakteristik nasabah tersebut, apalagi menghadapi calon nasabah maupun nasabah yang masih belum familiar dengan perbankan.*Customer service* harus bisa mengatasi semuanya karena tugas mereka sebagai *customer service* adalah melayani kebutuhan nasabah yang datang ke bank, karena *customer service* adalah media penghubung antara nasabah dan bank.

2. *Customer service* bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu memberikan pemahaman kepada calon nasabah

Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu. Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dalam berbagai segi, seseorang dikatakan memahami suatu hal apabila ia dapat memberikan penjelasan dan meniru hal tersebut dan menggunakan kata-katanya sendiri.

Pemahaman dalam pembelajaran adalah tingkat kemampuan yang mengharapkan seseorang mampu memahami arti atau konseb, situasi serta fakta yang diketahuinya.[60]

[60]Informasi Media, www.Rijal09.com/2016/04. *Pengertian Pemahaman-Konseb*.html.diakses pada 16 oktober 2017.

Untuk melihat gambaran tentang bagaimana *Customer Service* bank BNI Syariahcabangkota Bengkulu memberikan pemahaman kepada calon nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu, kepada informan telah diberikan sejumlah pertanyaan menyangkut peran *Customer Service* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan *customer service* di Bank BNI Syariah. berikut petikan wawancara yang dilaksanakan terhadap *customer service:*

Menurut Muhammad Arifin,ia mengatakan:

> "Saya memberikan pemahaman kepada nasabah dengan menggunakan bahasa yang sopan , nada bicara yang ramah dan kata-kata yang dimengerti oleh nasabah. Memberikan informasi seputar produk*(fitur* dan *benefit*) dengan tersenyum, nada bicara yang ramah, sopan,kontak mata, dan antusias serta menyebut nama nasabah minimal 5 kali, memberikan perhatian terhadap nasabah dan fokus mengerjakan transaksi, *edukasi* nasabah terkait keamanan dan dan resiko dari produk (tabungan, *hasanah, debit* dan *e-banking*), misalnya: pin ATM sifatnya rahasia dan hindari tanggal lahir, tidak berbagi *password* dan pin *e-banking*, tidak tergiur dengan iming-iming hadiah dan lain-lain, Melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah min 2 produk sesuai dengan *customer intimacy* di awal, Membujuk dan mendorong nasabah dengan produk yang di *cross selling*, Memberikan brosur (sesuai produk yng dibuka dan ditawarkan/all produk) untuk dibawa nasabah. Jika ada nasabbah atau non nasabah yang belum mengerti dengan apa yang saya sampaikan maka saya akan memberikan pemahaman kembali dengan cara mengedukasi kembali terkait fitur dan benefit produk yang belum dipahami nasabah"[61]

[61]Muhammad Arifin, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

Menurut Rafika kusumanti, ia mengatakan:

> "dalam memberikan pemahaman kepada nasabah maupun non nasabah saya sealu menggunakanbahasa yang sopan, nada bicara yang ramah dan kata-kata yang mudah dimengerti nasabah. Saya bekerja dengan ikhlas dan niat karena ibadah. Memberikan informasi seputar produk(*fitur* dan *benefit*) dengantersenyum, nada bicara yang ramah, sopan,kontak mata, dan antusias serta menyebut nama nasabah minimal 5 kali, Memberikan perhatian terhadap nasabah dan fokus mengerjakan transaksi, *edukasi* nasabah terkait keamanan dan dan resiko dari produk (tabungan, *hasanah*, *debit* dan *e-banking*), misalnya: pin ATM sifatnya rahasia dan hindaritanggal lahir, tidak berbagi password dan pin e-banking, tidak tergiur dengan iming-iming hadiah dan lain-lain, Melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah min 2 produk sesuai dengan *customer intimacy* di awal, Membujuk dan mendorong nasabah dengan produk yang di *cross selling*, Memberikan brosur (sesuai produk yng dibuka dan ditawarkan/all produk) untuk dibawa nasabah. Jika ada nasabbah atau non nasabah yang belum mengerti dengan apa yang saya sampaikan maka saya akan memberikan pemahaman kembali dengan cara mengedukasi kembali terkait fitur dan benefit produk yang belum dipahami nasabah. Jika ada nasabah ataupun non nasabah yang belum mengerti dengan apa yang saya sampaikan, maka saya akan memberikan pemahaman kembali terkait dengan *fitur* dan *benefit* produk yang belum dipahami nasabah maupun non nasabah."[62]

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mengenai peran dan tugas dari seorang *customer service* di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu adalah memberikan pelayanan serta pemahaman kepada nasabah maupun non nasabah dengan sebaik mungkin dan dalam memberikan pemahaman mereka harus menggunakan kata-kata yang mudah dipahami oleh nasabah. Karena nasabah maupun non nasabah memiliki karakter serta watak yang berbeda-beda. Seorang *customer servic e*juga harus bisa

[62]Rafika Kusumanti, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*,wawancara pada tanggal 12 april 2018

menyesuaikan diri dengan karakteristik nasabah. Jika ada nasabah yang belum memahami dengan apa yang disampaikan maka customer service di bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu ini akan mengedukasikan kembali terkait fitur dan benefit produk yang belum dipahami.

Seringkali *customer service* pada bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu diumpamakan sebagai pintu gerbang suatu bank, oleh karena itu fungsi dan tugas utama dari bagian customer service itu sendiri yaitu menjembatani barbagai kepentingan nasabah serta posisinya sebagai unit kerja pertama yang harus didatangi dan dihubungi oleh calon nasabah pada saat yang bersangkutan memutuskan untuk memulai hubungan dengan bank.

Sesuai dengan fungsi dan tugas utamanya, customer service diharapkan untuk mengimplementasikan pola layana "*one stop service*" yang mempunyai arti bahwa nasabah ataupun calon nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam hubungan dengan bank, yaitu untuk mendapatkan informasi maupun layanan jasa produk bank.

Dalam memberikan pemahaman dan informasi, yang dilakuakn oleh *customer service* di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu adalahdengan:

a) Memberikan informasi seputar produk(*fitur* dan *benefit*) dengantersenyum, nada bicara yang ramah, sopan,kontak mata, dan antusias serta menyebut nama nasabah minimal 5 kali.

b) Memberikan perhatian terhadap nasabah dan fokus mengerjakan transaksi.
c) *Edukasi* nasabah terkait keamanan dan dan resiko dari produk (tabungan, *hasanah, debit* dan *e-banking*), misalnya: pin ATM sifatnya rahasia dan hindari tanggal lahir, tidak berbagi *password* dan pin *e-banking,* tidak tergiur dengan iming-iming hadiah dan lain-lain.
d) Melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah min 2 produk sesuai dengan *customer intimacy* di awal.
e) Membujuk dan mendorong nasabah dengan produk yang di *cross seling*
f) Memberikan brosur (sesuai produk yng dibuka dan ditawarkan/all produk) untuk dibawa nasabah.

Adapun tugas dari *customer service* di Bank BNI Syariah Cabang kota Bengkulu adalah:

a) Bertanggung jawab atas pembukaan rekening tabungan, *giro* dan *deposit*
b) Bertanggung jawab atas segala komplai/pengaduan baik lisan maupun tulisan dari nasabah dan non nasabah sampai pengaduan tersebut terselesaikan..
c) Bertanggung jawab atas segala *register* tabungan, *deposito* dan *giro, register pengaduan, register ATM,* dan seluruh *register* yang berhubungan dengan pekerjaan *customer service*.

Selanjutnya *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Dalam menangani nasabah ataupun calon nasabah *customer service* harus menguasai pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di bank secara keseluruhan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu bahwasanya peranan *customer service* terhadap nasabah maupun calon nasabah di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu itu sangatlah penting, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau prantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk bank yang disediakan.

Masyarakat atau nasabah bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu umumnya adalah orang orang awam yang belum mengenal tentang dunia perbankan, oleh karena itu *customer service* pada bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu harus melayani dan memberikan pemahaman dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar nasabah paham dari awal sampai dengan akhir. Dalam menjalankan tugasnya sebagaai customer service ada beberapa kendala yang mereka hadapi yaitu menghadapi watak dan berbagai macam karakter nasabah yang berbeda-beda, mereka harus bisa mneyesuaikan diri dengan karakter nasabah dan menghadapi calon nasabah yang masih belum familiar dengan perbakan.

Customer service harus bisa memberikan pemahaman kepada calon nasabah agar mereka memahami apa yang disampaikan oleh *customer service*. *Customer service* di bank BNI Syariah mempunyai peranan yang penting. *Customer service* harus bisa menyelesaikan keluhan-keluhan para nasabahnya maupun calon nasabah dan memeberikan pemahaman sampai tuntas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para calon nasabah mengenai kepuasan para calon nasabah dalam hal pelayanan yang diberikan *customer service*:

1. Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service nya*?

   Menurut Deanti nurfadillah ia mengatakan bahwa:

   > "saya masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, karena customer service nya masih cuek dan kurang melayani dengan baik para nasabahnya dan mereka terlalu fokus mengerjakan transaksi, dan saya pun merasa di abaikan".

   Menurut ibu Rosita ia mengatakan:

   > "Pelayanan yang diberikan customer service nya masih kurang maksimal, dan pada saat saya ingin membuka rekening di bank BNI Syariah, saya merasa di abaikan, karena *customer service* nya terlalu fokus mengerjakan transaksi".

   Sedangkan Menurut sakutian ia mengatakan:

   > "saya merasa customer service di bank BNI Syariah ini dalam segi pelayan nya masih belum maksimal, karena terkadang mereka terlalu fokus mengerjakan transaksi dan kami sebagai nasabah terkadang merasa di abaikan dan pemberian informasinya terlalu cepat dan banyak menggunakan bahasa asing".

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa para calon nasabah ini masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* nya. Dikarenakan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

2. Apakah anda puas dengan pemberian pemahaman yang disampaikan oleh *customer service* ?

Menurut ibu rosita ia mengatakan bahwa:

> Dalam hal pemberian pemahaman saya masih belum paham dengan apa yang dijelaskan customer service nya, karena customer service nya memberikan pemahaman terlalu cepat,sedangkan saya sendiri masih belum begitu paham dengan bank syariah.

Sedangkan Menurut sakutian ia mengatakan bahwa:

> “”pemberian informasi serta pemahaman yang diberikan customer service nya sudah cukup baik, dan penggunaan bahasa yang digunakan pun cukup mudah dipahami, saya perna mengalami kesulitan, tapi saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di Bank BNI Syariah ini.

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal pemberian pemahaman, masih ada nasabah yang sulit memahami dengan apa yang disampaikan oleh *customer service*. Dan ada juga nasabah yang mudah memahami dengan apa yang disampaikan oleh *customer service*.

B. Pembahasan

Dalam menjalankan fungsi dan tugas nya, seorang *customer service* harus benar-benar memahaminya sehingga dapat menjalankan tugas nya secara prima. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari pihak BNI Syariah

cabang kota bengkulu tentang Peran *Customer Service* dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah, dalam hal menjalankan peran dan pemberian pemahaman mereka selalu berusaha meberikan pemahaman dengan sebaik mungkin. Berdasarkan hasil penelitian, *customer service* BNI Syariah selalu menjalankan perannya sesuai dengan SOP, bekerja ikhlas niatkan karena ibadah dan menhindari fraud,

Fungsi dan tugas *customer service* ini sama saja, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai *resepsionis*

   Customer Service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang keperusahaan. Tamu disini bisa saja entah pelanggan, calon pelanggan,supplier, atau pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai *delman*

   Sebagai *deskman* tugas *Customer Service* antara lain memberikan informasi mengenai produk perusahaan, menjelaskan manfaatn dan ciri-ciri produk, menjawab pertanyaan pelanggan mengenai produk serta membantu pelanggan yang membutuhkan pertolongan, seperti mengisi formulir.

3. Sebagai *salesman*

   Sebagai salesman tugas *Customer Service* adalah menjual produk, melakukan cross seling. Mengadakan pendekatan dan mencari pelanggan

baru, berusaha membujuk pelanggan yang baru dan berusaha mempertahankan pelanggan yang lama serta mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan termasuk keberatan dan keluhan pelanggan.

4. Sebagai *customer relation Office*

   Tugas seorang *Customer Service* adalah menjaga image dan citra perusahaan. Tugas detailnya adalah membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas, dan semakin percaya dengan perushaan. Tugas terpenting adalah sebagai penghubung antara perusahaan dengan seluruh pelanggan.

5. Sebagai *komunikator*

   Sebagai *komunikator* tugas *Customer Service* adalah memberikan segala informasi dan kemudahan kepada pelanggan. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan keluhan, keberatan atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan produk perusahaan secara keseluruhan.[63]

   Namun pada kenyataan nya *customer service* masih mengalami kesulitan dalam menghadapi watak dan karakter nasabah yang berbeda-beda, hal tersebut di karenakan kurangnya kemampuan dan pengetahuan para *customer service* dalam menghadapi para nasabah maupun calon nasabah. Tugas *customer serice* di bank BNI ini dapat dikatakan belum maksimal dijalankan oleh *customer service*, karena tugas *customer service*

[63]Kasmir, *Kewirusahaan*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Prsada, 2013).h. 298-300

sebagai *customer relation officer* belum maksimal mereka jalan kan dikarenakan masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh *customer service.*

Sedangkan *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya. Karena dalam dunia perbankan *customer service* mempunyai peranan yang sangat penting, karena tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Secara umum peranan *customer service* bank adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabahh dan berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita serta mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. Sebagi seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.[64]

[64]Kasmir, Etika Customer Service, jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2008, h. 181

Customer Service mempunyai peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Dalam dunia bisnis tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Kinerja karyawan dianggap penting bagi suatu perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi karyawan itu sendiri. Kinerja merupakan prilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. [65]

Dalam memberikan pemahaman dan informasi, yang dilakuakn oleh *customer service* di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu adalahdengan:

a) Memberikan informasi seputar produk(*fitur* dan *benefit*) dengantersenyum, nada bicara yang ramah, sopan,kontak mata, dan antusias serta menyebut nama nasabah minimal 5 kali.
b) Memberikan perhatian terhadap nasabah dan fokus mengerjakan transaksi.
c) Edukasi nasabah terkait keamanan dan dan resiko dari produk (tabungan, *hasanah, debit* dan *e-banking*), misalnya: pin ATM sifatnya rahasia dan hindari tanggal lahir, tidak berbagi *password* dan pin e-banking, tidak tergiur dengan iming-iming hadiah dan lain-lain.
d) Melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah min 2 produk sesuai dengan *customer intimacy* di awal.

[65]Anwar Prabu Mangkunnegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosda Karya,2011. h. 67

e) Membujuk dan mendorong nasabah dengan produk yang *di cross seling*

f) Memberikan brosur (sesuai produk yng dibuka dan ditawarkan/all produk) untuk dibawa nasabah.

Customer service di bank BNI Syariah ini dalam memberikan pemahaman mereka selalu berusaha menggunakan kata-kata yang mudah dipahami oleh calon nasabah maupun nasabah agar mereka lebih mudah memahami maksud dan tujuan yang disampaikan oleh *customer service.* Apabila ada nasbah maupun calon nasabah belum mengerti dengan apa yang disampaikan maka *customer service* di bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu ini akan mengedukasikan kembali terkait *fitur* s*benefit* produk yang belum dipahami oleh nasabah maupun calon nasabah.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, dengan judul "Peran *Customer Service* Dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah (Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu)", maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. *Customer service* bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu selalu menjalankan perannya sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku, bekerja ikhlas niatkan karena ibadah dan menghindari *fraud*. Tugas seorang customer service adalah sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer,* dan sebagai *komunikator*. Pada hasil penelitian tugas *customer service* sebagai *customer relation officer* kurang maksimal dijalankan oleh *customer service* karena masih ada nasabah yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan dan kurangnya kemampuan dan pengetahuan para *customer service* dalam menghadapi nasabah maupun calon nasabah.
2. Dalam hal pemberian pemahaman, *customer service* BNI Syariah ini memberikan pemahaman dengan menggunakan kata-kata yang dimengerti oleh nasabah. Memberikan informasi seputar produk(*fitur* dan *benefi*t) dengan tersenyum, nada bicara yang ramah, sopan,kontak mata, dan antusias serta menyebut nama nasabah minimal 5 kali, memberikan perhatian terhadap nasabah dan fokus mengerjakan transaksi, *edukasi*

nasabah terkait keamanan dan dan resiko dari produk (tabungan, hasanah, *debit* dan *e-banking*), misalnya: pin ATM sifatnya rahasia dan hindari tanggal lahir, tidak berbagi *password* dan pin *e-banking*, tidak tergiur dengan iming-iming hadiah dan lain-lain, melakukan *cross selling* secara spontan kepada nasabah min 2 produk sesuai dengan *customer intimacy* di awal, Membujuk dan mendorong nasabah dengan produk yang di *cross selling*, memberikan brosur (sesuai produk yang dibuka dan ditawarkan/all produk) untuk dibawa nasabah. Jika ada nasabah atau non nasabah yang belum mengerti dengan apa yang disampaikan *customer service* maka *customer service* akan memberikan pemahaman kembali dengan cara *mengedukasi* kembali terkait *fitur* dan *benefit* produk yang belum dipahami nasabah. Namun pada hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada calon nasabah yang masih belum bisa memahami dengan apa yang disampaikan oleh *customer service* dan ada juga nasabah yang mudah memahami dengan apa yang disampaikan oleh *customer service.*

B. Saran

1. Bagi Bank BNI Syariah cabang kota Bengkulu

   Peneliti mengharapkan agar para *customer service* lebih meningkatkan lagi pelayanannya dalam hal pemberian informasi dan pemahaman kepada calon nasabah maupun nasabah serta memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah, agar calon nasabah maupun nasabah tertarik menggunakan jasa dan produk bank BNI Syariah. jika *customer service* memberikan pemahaman dengan baik maka nasabah maupun calon

nasabah akan lebih mudah memahami apa yang disampaikan *customer service* dan para nasabah pun akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan *customer service*.

DAFTAR PUSTAKA

A karim, Adiwarman,.*Bank islam Analisis Bank dan Keuangan*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.2011.

Asnaini.*Manajemen Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Teras.2012.

Azwar, Saifudin.*Metode Penelitian.Yogyakarta*: Pustaka Belajar.1998.

Arifin, Muhammad, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu,*wawancara pada tanggal 12 april 2018.

Brousur BNI Syariah Kantor Cabang Bengkulu.

Dewi, Gemala. *Aspek-Aspek Perbankan Perasuransian Syariah di Indonesia.* Jakarta: Kencana.2004.

Gusmansyah, Weri. *Hukum Perbankan Syariah*.

Hasanuddin, Rahma, *customer service head* , kantor BNI Syariah cabang kota Bengkulu.Wawancara tanggal 13 april 2018

Ismail. *Perbankan Syariah*. jakarta: kencana.2011.

Irianto, M Nur.*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.2012.

Kasmir. *Kewirausahaan.* Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.2013.

Kasmir.*Etika Customer Service.* Jakarta: PT Raja Grafindo.2008.

Karyono, Otong. *Kepuasan Nasabah Diukur Dari kinerja Pelayanan dan Kinerja Karyawan,*UNIVERSITAS MAJALENGKA.2016.

K dan Dep P. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.2000.

Kasmir. *Pemasaran Bank.* jakarta: prenada media.2004.

Kuswana, Wowo Sunaryo, *Pengantar Psikologi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.2011.

Kusumanti, Rafika, *customer service di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu,*wawancara pada tanggal 12 april 2018.

Mangkunnegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosda Karya.2011.

Margono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.2009.

Musthafa Kamal, *Yusron. Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawa Mangun.*

Narwoko ,Dwi.*Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*, Jakarta: Kencana,2011

Nawawi,Hadari *Metode Penelitian Bidang Sosial*, yogyakarta: YUGM Pers, 1991

Profil PT BNI Syariah, dikutip dari http://PT.BNI Syariah.com,/2018/01/05, diakses pada hari jum'at 11 januari 2018, pukul 10.25 WIB.

Riwayadi, Susilo,Suci Nur Anisyah.*Kamus Populer Ilmiah*,Surabaya: Sinar Terang.

Syafi'i Antonio, Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik.* Jakarta: Gema Insani Press.2001.

Salay,Victor.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Cabang Kertajaya di Surabaya*.2008.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.2007.

Yaya, Rizal, Aji Erlangga Marta Wireja, Ahim Abdurahim.*Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salembah Empat.2017.

Zulkifli. *Metode Penelitian Suatu Pengantar*. Bangka Belitung: Shidiq Press.2007.