

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP PRODUK DI BPRS MUAMALAT  
HARKAT SUKARAJA KABUPATEN SELUMA**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

**Tiara Agustin Wulandari**

**NIM 1416143372**

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

SURAT PERNYATAAN

Nama : Tiara Agustin Wulandari

Nim : 1416143372

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : "Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma"

Telah dilakukan verifikasi piagiat melalui <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi piagiat. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan kembali.

Bengkulu, 16 juli 2018 M  
1439 H

Mengetahui Tim Verifikasi

  
Andang Sunarto, Ph.D  
Nip. 197611242006041002

Yang Membuat Pernyataan

  
Tiara Agustin Wulandari  
Nim. 1416143372

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 27 Juni 2018

13 Syawal 1439 H

Mahasiswa yang menyatakan

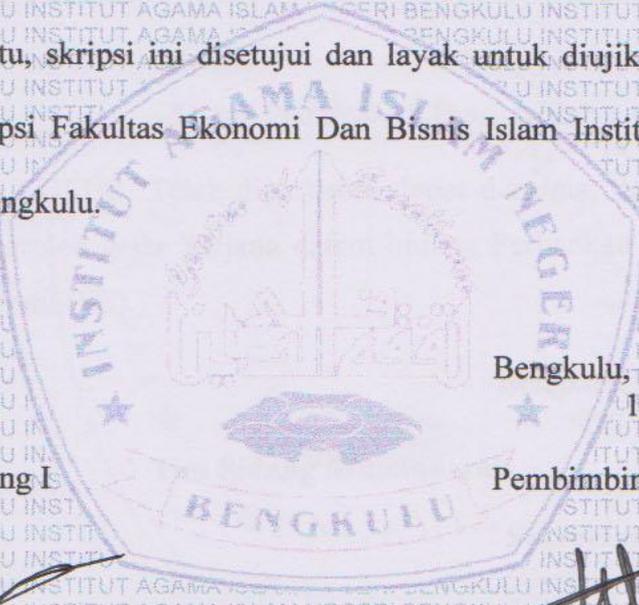


**Tiara Agustin Wulandari**

**Nim 1416143372**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Skripsi yang ditulis oleh Tiara Agustin Wulandari, NIM 1416143372 dengan judul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.**



**Bengkulu, 27 Juni 2018 M  
13 syawal 1439 H**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Andang Sunarto, Ph. D  
NIP. 197611242006041002**

**Khairiah Elwardah, M. Ag  
NIP. 197808072005012008**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma*, oleh Tiara Agustin Wulandari NIM. 1416143372, 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 : Selasa

Tanggal : 31 Juli 2018 M/ 18 Dzul-qa'dah 1439 H

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

Bengkulu, 09 Agustus 2018 M

27 Dzul-qa'dah 1439 H

**Tim Sidang Munaqasyah**

**Ketua**

**Sekretaris**

Andang Sunarto, Ph.D

Yosy Arisandy, S.T., M.M

NIP. 197611242006041002

NIP. 198508012014032001

**Penguji I**

**Penguji II**

Dra. Fatimah Yunus, MA

Ahmad Mathori, S.Pd., MA

NIP. 196303192000032003

NIP. 195602071985030105

Mengetahui,

Dekan

Dr. Aspaini, M.A

NIP. 197304121998032003

### Motto

وَمَنْ يُسَلِّمْ وَجْهَهُ إِلَى اللَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ  
الْوُثْقَىٰ قَلْبًا وَآلِي اللَّهِ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ

*“Dan barangsiapa yang menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang dia orang yang berbuat kebaikan, maka sesungguhnya ia telah berpegang kepada buhul tali yang kokoh. Dan hanya kepada Allah-lah kesudahan segala urusan.”*

*(QS. Lukman: 22)*

## *PERSEMBAHAN*

Ucapansyukur dari saya yang paling dalam kepada Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma” shalawat beriring salam tak lupa saya lantunkan untuk baginda rasul Muhammad SAW.

Dalam kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati saya, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuanya yang sangat saya cintai dan saya sayangi. Ibu Tri Wulandari dan Bapak Aat Mojo, terima kasih telah memberikan motivasi serta doa untukku, kasih saya ngdankesabaran serta pengorbanan sekuat tenaga dan tidak kenal lelah demi anaknya untuk mencapai kesuksesan.
2. Saudara-saudara yang tersayang adik-adikku Asmara Dwi Putri Karmi dan Padil Putra Atmaja yang

selalumembuathari-

harikubahagiadanberwarnadenganpenuhcandatawa.

3. Ahmad Mathori, S.Pd., MA  
selakupembimbingakademik yang  
telahmemberikanarahandanmotivasiselamamasaperkul  
iahan.
4. Pembimbing I BapakAndangSunarto, Ph. D  
danPembimbing II IbuKhairiahElwardah, M.Ag yang  
selalumembimbingdanmemberikanpengarahankepada  
sayauntukdapatmenyelesaikanskripsiini.
5. Sahabat-sahabatkuFetiPuspitasaridan Maria  
DesiRatnasari yang  
selalumemberikanhiburandansemangat di saatlelah.
6. Keluarga PBS Lokal F yang takbisadisebutsatupersatu  
yang pernahmenjadikeluarga.
7. Teman-temanFakultasEkonomidanBisnis Islam  
terkhususuntukteman-  
temanPerbankanSyariahangkatan 2014,  
terimakasihtelahbanyakmembantusemasakuliah.

8. Teman-temanku KKN 70 yang telahbersamaselama KKN dalamsukamaupunduka.
9. Teman-teman PPL FakultasEkonomidanBisnis Islam 2018.
- 10.UntukAlmamaterkuter cintaakubanggamemilikimu.

## ABSTRAK

Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Produk  
Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma  
Oleh Tiara Agustin Wulandari, NIM 1416143372

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. *Informan* berjumlah 16 orang, 1 orang berasal dari *customer service* dan 15 orang dari nasabah. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menemukan bahwa peran *customer service* pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma memiliki aturan khusus dari lembaga mengenai standar pelayanan nasabah yaitu diatur dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *job description*. Sebagian besar nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma dapat dikategorikan kurang paham terhadap produk.

*Kata kunci* : *Customer Service, Nasabah, BPRS Muamalat Harkat.*

## KATA PENGANTAR

Pujidansyukurkehadirat Allah SWT  
atassegalanikmatdankarunianyasehinggapenulisdapatmenyelesaikanskripsi  
yang berjudul“ PeranCustomer  
ServiceDalamMeningkatkanPemahamanNasabahTerhadapProduk Di  
BPRS MuamalatHarkatSukarajaKabupatenSeluma”.  
ShalawatdansalamsemogasenantiasadilimpahkanpadajunjungankitaNabi  
Muhammad SAW yang menjadiuswatunhasanahbagikitasemua. Amin.

Penyusunanskripsiiniuntukmemenuhisalahsatusyaratgunauntukme  
mperolehgelarSarjanaEkonomi Islam (S.E) pada program  
studiPerbankanSyariah, JurusanEkonomi Islam  
padaFakultasEkonomidanBisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Bengkulu. Dalam proses penyusunanskripsiini,  
penulismendapatbantuandariberbagaipihak.  
Dalamkesempataniniizinkanpenulismengucapkan rasa  
terimakasihteriringdoasemogamenjadiamalibadahdanmendapatbalasandari  
Allah SWT, kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selakurektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selakuDekanFakultasEkonomidanBisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. DesiIsnaini, MA selakuKetuaJurusanEkonomi Islam  
FakultasEkonomidanBisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Bengkulu.
4. AndangSunarto, Ph. D selakupembimbing I  
danKhairiahElwardah,M.Agselakupembimbing II yang  
telahmemberikanbimbingan, motivasi,  
semangatdanarahandenganpenuhkesabaran.
5. Kedua orang tuakuAat Mojo dan Tri Wulandari yang  
selalumendoakankesuksesanpenulis.

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmu yang dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan di kemudian hari.

Bengkulu, 27 Juni 2018

---

13 Syawal 1439 H

Tiara Agustin  
Wulandari

NIM 1416143372

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
i	
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
i	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Penelitian Terdahulu .....	12
G. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	17
2. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	18

3. Informan Penelitian.....	18
4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....	19
5. Teknik Analisis Data.....	22

## **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Pengertian Peran.....	24
B. Peranan <i>Customer Service</i> .....	24
C. Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	26
D. Ciri-ciri pelayanan yang baik .....	32
E. Syarat-Syarat Seorang <i>Customer Service</i> .....	33
F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	35
G. Pemahaman .....	35
H. Tingkatan Pemahaman .....	36
I. Nasabah .....	37
J. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	37
K. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank .....	39

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah dan Perkembangan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja .....	41
B. Visi dan Misi PT. BPRS Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma .....	43
C. Gambaran Umum PT. BPRS Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma .....	44
D. Kepengurusan PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu .....	45
E. Produk-Produk PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu .....	46

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	52
B. Pembahasan .....	60

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari keinginan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan yang memenuhi prinsip syariah.<sup>1</sup>

Menurut undang-undang republik Indonesia nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>2</sup>

Bank syariah terdiri atas dua kata yaitu bank dan syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.<sup>3</sup> Kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.

Pengertian perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan,

---

<sup>1</sup>Trisadini P Usanti dan Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, cet.I, ( Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), h. 2

<sup>2</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 33

<sup>3</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, cet.I, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 1

kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>4</sup> Sedangkan pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Sudarsono berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah ialah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.<sup>5</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat, bank merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Disisi lain bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Masyarakat dapat secara langsung mendapat pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank. Pada dasarnya bank mempunyai peran dalam dua sisi, yaitu menghimpun dana secara langsung yang berasal dari masyarakat yang sedang kelebihan dana, dan menyalurkan dana secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya.

---

<sup>4</sup>Abdul Ghofur Anshori,*Hukum Perbankan Syariah*,(Bandung: Rafika Aditama,2013),h.4

<sup>5</sup>Irham Fahmi,*Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*,(Bandung: Alfabeta,2014),h.31

Kehadiran bank syariah ternyata tidak hanya dilakukan oleh masyarakat Muslim, tetapi juga bank milik non-Muslim. Saat ini Bank Islam sudah tersebar di berbagai negara-negara Muslim dan non-Muslim, baik di benua Amerika, Australia, dan Eropa.<sup>6</sup>

Dalam menjalankan kegiatannya bank konvensional dan bank syaria'ah memiliki kegiatan yang sama terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang dipergunakan persyaratan umum pembiayaan, dan sebagainya.<sup>7</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya meliputi, menghimpun dana, meyalurkan dana memberikan jasa bank lainnya.<sup>8</sup> Menghimpun dana artinya bank menerima dana dari masyarakat luas untuk di simpan di bank, menyalurkan dana maksudnya adalah perbankan membiayai usaha nasabah dengan memberikan pinjaman berupa kredit, artinya bagi nasabah yang kekurangan dana dapat melakukan peminjaman di bank dengan persyaratan yang telah ditentukan, selanjutnya memberikan jasa bank lainnya yaitu merupakan jasa yang diberikan bank guna memperlancar usaha nasabah dalam melakukan transaksi dengan bank, misalnya pengiriman uang, melakukan pembayaran atau penagihan serta banyak jasa bank lainnya.

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi nasabahnya yang berpedoman

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 189

<sup>7</sup>Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 31

<sup>8</sup>Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*, (Jakarta:Kencana,2015), h.212

pada syariah islam yaitu Al Quran dan Sunnah. Selain itu bank syariah juga menyalurkan dana atau memberikan pembiayaan dan juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Dalam operasinya bank selalu memberikan pelayanan (*service*). Dalam hal pelayanan ini sumber daya manusia sangat diperlukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat lainnya. Sumber daya manusia yang memadai dan mempunyai kompetensi dalam bidang perbankan syariah sangat dibutuhkan. Maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut dengan *customer service*. Dimana dijelaskan dalam surah Ali-Imran (3): 159.

عَفْ حَوْلِكَ مِنْ لَأَنْفَضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 بَيْنَ تَحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَا  
 الْمُتَوَكَّلِ

Artinya :

*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Eksistensi suatu bank juga sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat di daerah tersebut. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat

maka akan semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk menyimpan uangnya ke bank dan menggunakan jasa-jasa lainnya dari bank. Sebagai konsekuensi nyata dari salah satu tugas pokok perbankan ialah mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna dapat meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank syariah merupakan bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan Hadits Nabi SAW. Sehingga tinjauan terhadap lingkungan bisnis dan strategi operasionalnya tidak hanya dikaji dalam peluang-peluang bisnis bank konvensional tetapi juga perlu dikaji dalam masalah khusus yang bersifat khusus bank Islam. Perkembangan bank syariah dikaitkan dengan potensi atau jangkauan yang ada, maka tidak berlebihan jika dikatakan perbankan syariah memiliki peluang yang sangat besar dalam meningkatkan peluang usaha masyarakat dan memperluas kesempatan kerja demi mencapai kesejahteraan masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian daerah.

Nasabah merupakan salah satu peran penting bagi bank sebagai salah satu cara agar mampu menjalankan setiap kegiatannya. Setiap bank atau lembaga keuangan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar mampu untuk memberi kepuasan pelayanan bagi nasabah. Dengan berbagai layanan menarik dari berbagai bank maka masyarakat akan lebih selektif untuk memilih lembaga keuangan mana

yang menurut mereka adalah pelayanannya yang terbaik, peran pelayan atau seorang karyawan di dunia perbankan sangat penting guna untuk meningkatkan persaingan bisnis di bidang jasa. Dunia perbankan menyadari bahwa betapa pentingnya memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan calon nasabah demi mencapai keberhasilan bisnis bank. Karyawan perbankan berlomba-lomba untuk menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah yang mengembangkan pelayanan yang unggul. Dengan demikian pelayan yang terbaik maka pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik untuk memilih jasa perbankan dan produk-produk yang ditawarkan.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu memberikan pemahaman dan menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani dan memberikan pemahaman kepada nasabah disebut dengan *customer service*.<sup>9</sup>

*Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>10</sup>

Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep

---

<sup>9</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 201

<sup>10</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 180

pelayanan terbaik bagi nasabahnya, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif dimata masyarakat. *Customer service* memegang peranan penting dalam industri perbankan, tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabahnya atau masyarakat.

Teori mengatakan bahwa *customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.<sup>11</sup> Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembanya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesai suatu pelayanan nasabah. Dalam prakteknya fungsi *customer service* adalah sebagai *resepsionis*, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu. Sebagai *deskman*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi. Sebagai *salesman customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*. Sebagai *customer relation officer*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat

---

<sup>11</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016), h. 64

membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termaksud merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah, Sebagai *komunikator*, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Salah satu *customer service* yakni Julian Hasmi menyatakan bahwa :

Dalam melayani nasabah terdapat beberapa kendala yaitu pertama karakteristik nasabah yang berbeda-beda, misalnya ada nasabah yang sifatnya tempramental, nasabah yang tidak ingin menunggu lama, nasabah yang terburu-buru dalam melakukan transaksi pembiayaan dan tabungan, Kedua kurangnya pengetahuan masyarakat muslim mengenai sistem perbankan syariah. Ketigasesakin tingginya tingkat persaingan antar lembaga keuangan.

Salah satu nasabah BPRS Muamalat Harkat yaitu Ibu Alija menyatakan bahwa :

Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma transaksi yang pernah saya lakukan hanya menabung dan menarik dana jika sedang dibutuhkan, untuk sistem yang ada di muamalat saya kurang paham dan akad yang digunakan saya juga tidak paham, kemudian untuk berbagai macam produk yang ada saya juga tidak memahami, yang saya rasakan hanya pelayanannya baik dan ramah, selebihnya saya tidak mengetahui.

Seirama dengan pernyataan diatas, penulis juga mewawancarai salah satu masyarakat sekitar BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma yaitu Ibu Kelsi yang menyatakan bahwa :

Saya kurang paham produk apa saja yang ada di BPRS Muamalat Harkat, pembagian dalam sistemnya saya juga tidak paham karena BPRS Muamalat Harkat belum pernah melakukan promosi seperti bank-bank yang ada disekitar sini, jika di bank yang lain promosi bisa dijelaskan langsung melalui brosur dan pembagiannya juga dijelaskan

di dalam brosur, serta yang membuat masyarakat kurang paham dengan sistem yang ada di muamalat yaitu banyaknya masyarakat daerah pedalaman yang tidak mengenal BPRS Muamalat Harkat.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak mengetahui produk apa saja yang ada di BPRS Muamalat Harkat. Nasabahdi BPRS Muamalat Harkat juga tidak memahami sistem serta akad yang mereka lakukan dalam transaksinya. Merekamenganggap BPRS Muamalat Harkat kurang melakukan terobosan seperti kurangnya sosialisasi dan promosi kepada masyarakat langsung serta nasabah yang datang ke BPRS Muamalat Harkat yang menyebabkan masyarakat dan nasabah kurang memahami produk dan sistem di BPRS Muamalat Harkat. Sedangkan dalam teori salah satu fungsi *customer service* yaitu *salesman* yang berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*.

Berdasarkan keterangan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.**

## **B. Batasan Masalah**

Agar penelitian tidak terlalu luas maka perlu adanya batasan-batasan masalah yang jelas mengenai apa yang akan diselesaikan dalam penelitian ini. Penelitimembatasi penelitian ini hanya pada nasabah produk

tabungan dan pembiayaan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana peran *customer service* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma?
2. Bagaimana peran *customer service* dalam memberikan pemahaman terhadap produk kepada nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma?

### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam memberikan pemahaman terhadap produk kepada nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi pembaca mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan pemahaman nasabah khususnya di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma dan dapat

digunakan sebagai informasi untuk penelitian selanjutnya bagi calon peneliti yang akan meneliti dibidang ini.

- b. Untuk mengembangkan penelitian perbankan syariah, khususnya pada bidang pemasaran.

## 2. Kegunaan praktis

- a. Bagi lembaga keuangan syariah khususnya BPRS Muamalat Harkat diharapkan dapat menjadi bahan masukan di bidang pemasaran terutama di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma demi meningkatnya jumlah nasabah di BPRS Muamalat Harkat.

- b. Bagi IAIN Bengkulu

Diharapkan dapat menjadi tambahan bahan pustaka dan menambah pengetahuan mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan pemahaman nasabah khususnya di BPRS Muamalat Harkat.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Untuk penelitian terdahulu ini sangat penting karena guna menghindari perilaku plagiat. Penulis menggunakan beberapa rujukan sebagai acuan yang berhubungan dengan proposal yang diteliti penulis antara lain dalam skripsi dan tesis yang dicantumkan sebagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul ini diantaranya sebagai berikut :

- 1. Penelitian Sri Hidayati yang berjudul :

*Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu* Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Tahun 2016, adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu bahwa PT Pegadaian (Persero) memerlukan strategi yang jitu untuk mencapai kepuasan nasabah dikarenakan tingkat persaingan yang semakin tinggi guna untuk mempertahankan eksistensi pegadaian syariah agar terjalinnya hubungan timbal balik saling membutuhkan antara lembaga dengan nasabah secara berkelanjutan dan yang menjadi rumusan masalahnya yaitu strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu. Penelitian yang dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu ini menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan) pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi yang digunakan PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan pemberian hadiah atau *Reward* pada nasabah PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu terletak pada lokasi penelitian dan jika penelitian ini hanya memfokuskan strategi meningkatkan kepuasan nasabah saja, sedang dalam penelitian yang akan dilakukan penulis adalah lebih menjelaskan Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan

Dan Kepuasan Nasabah. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan strategi meningkatkan kepuasan nasabah dan menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan) dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif.<sup>12</sup>

2. Jurnal Nasional Oleh Hendro Endi Yanto dan Frianto Pandia yang berjudul :

*Peranan Complaint Handling dan Service Recovery oleh Customer Service (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Cimb Niaga (Persero) Tbk* Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta Universitas Indonesia tahun 2012. Adapun masalah dalam penelitian ini yaitu bahwa upaya *customer service* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dinilai tidak baik karena hanya beberapa yang sesuai antara teori dengan yang dilaksanakan dilapangan oleh petugas *customer service* kemudian yang terdapat pada teori tidak dilaksanakan oleh petugas *customer service* karena dinilai tidak menjadi kebutuhan bagi petugas *customer service* pada saat melayani nasabah. Teknik Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti kepada pihak yang berkaitan langsung kepada sumber data. Dalam menganalisis data penelitian digunakan metode

---

<sup>12</sup>Sri Hidayati, *Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu*, skripsi, (Bengkulu: fakultas ekonomi dan bisnis islam, 2016)

deskriptif kualitatif karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain, dikatakan kualitatif karena hasil dari penelitian ini nantinya akan berupa kata- kata. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu pelayanan *customer service* memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, petugas *customer service* Bank selalu mengikuti panduan strategi *amuse* dan *amaze*. Strategi *amuse* digunakan untuk mempertahankan nasabah. Sedangkan strategi *amaze* digunakan untuk membuat nasabah loyal pada bank. Kegiatan pelayanan *complaint handling* dan *service recovery* yang dilakukan oleh petugas *customer service* dinilai sangat baik. Petugas *customer service* tahu apa yang harus dilakukan dalam menghadapi keluhan nasabah. Dalam menghadapi keluhan nasabah maupun dalam memberikan *service recovery*, petugas *customer service* selalu mengikuti panduan penanganan komplain yang dikenal dengan istilah *i-care*, yang terdiri dari: *In tone listening*, *confirmation*, *action*, dan *recovery*.<sup>13</sup>

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu terletak pada lokasi penelitian dan jika penelitian ini hanya memfokuskan peran *complaint handling* dan *service recovery*

---

<sup>13</sup>Hendro Endi Yanto, Frianto Pandia, *Peranan Complaint Handling dan Service Recovery oleh Customer Service (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Cimb Niaga (Persero)*, jurnal nasional, (Jakarta: Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta Universitas Indonesia tahun, 2012)

dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Cimb Niaga (Persero), sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan penulis adalah lebih menjelaskan Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah serta Strategi yang digunakan *customer service*. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan subjek yang sama yaitu *customer service* dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif.

3. Jurnal Internasional Oleh Abadi Sanosra yang berjudul :

*Dimensions Services Quality of Indonesian Islamic Banking (Case Study Customer Santris Bank Muamalat Indonesia)* Universitas Muhammadiyah Jember tahun 2015, adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu ingin meneliti lebih mendalam mengenai tingkat penerapan kualitas layanan pelanggan yang dirasakan oleh santri dan model dimensi kualitas layanan perbankan syariah sesuai dengan persepsi konsumen santri Eks Karesidenan Besuki Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan santri tentang makna kualitas layanan perbankan syariah dan untuk menciptakan model kualitas layanan bank syariah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data metode *Indept Interview*. Informan sebagai subjek penelitian santri adalah nasabah yang memiliki tabungan di Bank

Muamalat Indonesia (BMI) wilayah Eks Karesidenan Besuki 5 informan.<sup>14</sup>

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu terletak pada lokasi penelitian dan jika penelitian ini hanya memfokuskan pada tingkat penerapan kualitas pelayanan pelanggan saja, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan penulis adalah lebih menjelaskan Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.

Dari ketiga penelitian diatas sangat berbeda dengan penelitian yang ingin penulis teliti yaitu tentang *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma*.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu secara langsung mengadakan pengamatan untuk memperoleh

---

<sup>14</sup>Abadi Sanosra, *Dimensions Services Quality of Indonesian Islamic Banking (Case Study Customer Santris Bank Muamalat Indonesia)*, jurnal internasional, (Jember: Universitas Muhammadiyah Jember tahun, 2015)

informasi yang lebih jelas dan lebih akurat, dengan cara turun langsung ke lapangan guna mendapatkan informasi yang berkaitan dengan data-data penelitian. Menurut Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan atau tulisan dari perilaku orang-orang yang diamati.<sup>15</sup>

#### b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan deskriptif kualitatif ini dapat membantu peneliti dalam menjelaskan kenyataan-kenyataan yang ada dilapangan.

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

#### a. Waktu Penelitian

Untuk penelitian dengan judul *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Di BPRS Muamalat HarkatSukaraja Kabupaten Seluma* Waktu penelitian ini dilaksanakan dari 30 Oktober 2017 sampai dengan 30 Mei 2018.

#### b. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma yang beralamat di Desa Lubuk Sahung, Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma karena masih

---

<sup>15</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Pustakabarupress, 2014), h.19

kurangnya pemahaman masyarakat dan calon nasabah maupun nasabah mengenai produk tabungan di lembaga keuangan ini.

### 3. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan adalah orang yang diwawancarai, dimintai informasi oleh pewawancara.<sup>16</sup> pemilihan informan diambil dengan teknik *purposive sampling* yaitu merupakan metode atau cara pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu untuk tujuan tertentu, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Produk. Adapun informan yang diambil dari penelitian ini yaitu *customer service* yang berjumlah 1 (satu) orang, *nasabah* yang berjumlah 15 (lima belas) orang di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data terbagi menjadi dua yaitu :

##### 1) Data Primer

Adapun yang dimaksud dengan data primer adalah data yang belum tersedia dan untuk memperoleh data tersebut

---

<sup>16</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007),h.108

peneliti harus menggunakan beberapa teknik penelitian seperti observasi, mewawancarai *customer service* dan nasabah dan hasil penelitian lapangan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma kemudian wawancara kepada *customer service* dan nasabah dalam memperoleh data-data yang diperlukan.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapat dengan mencari informasi tentang penelitian secara tidak langsung melalui buku, skripsi, artikel, jurnal dan lain sebagainya sebagai teori.<sup>17</sup>

### b. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak terhadap penelitian dengan cara turun langsung kelapangan guna mendapatkan data-data yang diperlukan dan untuk mengamati fakta-fakta yang berkenaan dengan masalah penelitian dilokasi penelitian yaitu BPRS Muamalat Harkat

---

<sup>17</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi* ....., h.74

Sukaraja Kabupaten Seluma sebagai tahap awal dan arah dalam pelaksanaan penelitian serta untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang hendak diteliti yakni *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Produk Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.*

## 2) Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail. Wawancara yaitu pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan alat yang baik untuk meneliti pendapat, keyakinan, motivasi, perasaan dan proyeksi seseorang terhadap masa depannya.<sup>18</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan *customer service* dan nasabah pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma karena dianggap paling mengetahui masalah, situasi dan kondisi yang akan diteliti dan dapat memberikan informasi yang peneliti butuhkan. Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur,

---

<sup>18</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 231

dimana pertanyaan sudah disiapkan terlebih dahulu secara garis besarnya dalam bentuk pedoman wawancara, namun juga disesuaikan dengan situasi dan kondisi serta tidak keluar dari pokok permasalahan yang akan diteliti dan digali dalam penelitian ini.

### 3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>19</sup> Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data *historis*. Dengan adanya metode seperti ini, peneliti dapat mencari data-data primer yaitu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah, kearsipan dan data berupa gambar yang ada di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

## 5. Teknik Analisis Data

Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang

---

<sup>19</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2009), h. 233

lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola dan memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>20</sup>

Menurut model Miles and Huberman analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman mengemukakan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu :

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting atau merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan-penyederhanaan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis yang bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

c. Penarikan Data

Penarikan data merupakan catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi kemudian

---

<sup>20</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian* .....h...88

dapat disimpulkan dengan masalah-masalah yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Pengertian Peran**

Sistem operasional dalam sebuah perusahaan akan berjalan dengan baik apabila setiap individu menjalankan tugasnya dan perannya dengan baik. Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal ini berarti ia menjalankan suatu peranan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat kepadanya.

Menurut Koziar Barbar, peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang demi kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. Menurut Horton dan Hunt, peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status.<sup>21</sup> Jadi peran merupakan orang yang mempunyai fungsi atau kedudukan pada suatu lembaga atau badan dalam meletakkan mekanisme dari kegiatan yang dilaksanakan.

#### **B. Peranan *Customer Service***

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang, peminjaman uang serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Ambar Kusumastuti, *Peran Komunitas Dalam Interaksi Sosial Remaja Di Komunitas Angklung Yogyakarta*, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Pendidikan Indonesia, 2014)

<sup>22</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 201

*Customer service* memegang peranan penting dalam industri perbankan, tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan yang baik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah ataupun calon nasabah. *Customer service* dalam melayani setiap nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan layanan prima kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan dengan cara layak sesuai pedoman layanan bank lama yang telah ada tetap menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut.<sup>23</sup>

Tugas utama *customer service* dalam dunia perbankan adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Secara umum peranan *customer service* bank adalah :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita<sup>24</sup>

Sehubungan dengan pelayanan ini maka setiap bank mau tidak mau harus menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah, yakni suatu sikap atau cara dalam melayani nasabah secara memuaskan. Kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi apabila petugas *customer service* bank mengenal sifat dan karakter nasabah mereka dengan baik.<sup>25</sup>

### C. Pelayanan *Customer Service*

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (*simpanan*), peminjaman uang (*kredit*) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat

---

<sup>23</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2016), h. 62

<sup>24</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. raja Grafindo Persada, 2008), h. 181

<sup>25</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas....* h. 63

menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.<sup>26</sup> Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya untuk dapat memenangkan permainan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif.<sup>27</sup> Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif dimata masyarakat. *Customer service* memegang peranan penting dalam industri perbankan, tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabahnya atau masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>28</sup>

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association* bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidakberwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>29</sup>

*Lovelock* menyatakan bahwa pelayanan (*service*) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami, artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja grafindo persada, 2014), h.249

<sup>27</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,h.62

<sup>28</sup>Hardiyanshah, *Kualitas Pelayanan Public*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2011),

h.10

<sup>29</sup>Hardiyanshah, *Kualitas Pelayanan* ....., h...10

<sup>30</sup>Hardiyanshah, *Kualitas Pelayanan* ....., h...10

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan seseorang, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa *Poerwadarminta* menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.<sup>31</sup>

Sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung. Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah.<sup>32</sup>

Salah satu strategi tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari nasabah itu sendiri. Apakah mereka merasa puas atas pelayanan perbankan itu dan harapan mereka bagaimana mengenai pelayanan-pelayanan yang seharusnya bisa memuaskan menurut persepsi nasabah. Sistem umpan balik akan mudah dilakukan jika perbankan mempunyai *customer service* dan pelayan nasabah. *customer service* atau pelayan nasabah pada hakikatnya adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah. Melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

---

<sup>31</sup>Hardiyanshah, *Kualitas Pelayanan .....*, h...10

<sup>32</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010),

Selain berfungsi memelihara nasabah lama agar tetap setia dan membelanjakan uangnya untuk membeli produk dan jasa. *Customer service* juga berperan dalam menciptakan peluang dan penjualan produk dan jasa lainnya.

*Customer service* adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>33</sup> Pengertian *customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

*Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.<sup>34</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, pelayanan pada dasarnya dapat terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial. Menurut *David Dow dan Uttal* bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan prima merupakan pelayan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan dalam konteks ini adalah bank. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan yang baik

---

<sup>33</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran* .....,h.177

<sup>34</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,64

bagi nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank dengan baik.<sup>35</sup>

Pelayanan prima akan membantu usaha *customer service* dalam memenangkan atau paling tidak mampu bertahan dari kerasnya persaingan bisnis antar lembaga keuangan. Dalam upaya menerapkan pelayanan prima kepada para pelanggan atau nasabah ada beberapa indikator yang dapat digunakan demi tercapainya loyalitas nasabah yaitu :

1. Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, misalnya melaksanakan komunikasi yang efektif kepada nasabah maupun calon nasabah.<sup>36</sup>
2. Sikap (*attitude*) dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para nasabah ataupun calon nasabah, sikap atau *attitude* merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada nasabah baik itu nasabah kelas atas maupun nasabah kelas kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik di mata para nasabah maka para pelayan atau *customer service* yang berinteraksi langsung dengan nasabah wajib menggunakan bahasa yang sopan, cekatan dan disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah dalam menangani keluhan dan menjadikan nasabah sebagai seorang raja.<sup>37</sup>
3. Penampilan (*appearance*) adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dan pihak lain.<sup>38</sup>
4. Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah, misalnya karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan

---

<sup>35</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,h.75

<sup>36</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,h.78

<sup>37</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, cet. 1, (Yogyakarta, Penerbit Gava Media,2014), h. 117

<sup>38</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,h.79

kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.<sup>39</sup>

5. Tindakan (*action*) adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, misalnya *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang nyata dan yang terbaik kepada nasabah.
6. Tanggung jawab (*accountability*) yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.<sup>40</sup>

Berikut ini adalah manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya, yaitu :

1. Meningkatkan citra perusahaan.
2. Promosi bagi bank.
3. Menciptakan kesan pertama yang baik.
4. Meningkatkan daya saing.
5. Meningkatkan loyalitas nasabah.<sup>41</sup>

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembanya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesai suatu pelayanan nasabah.

Dalam prakteknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *resepsionis*, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu.
2. Sebagai *deskman*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
3. Sebagai *salesman customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*.
4. Sebagai *customerrelation officer*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termaksud merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

---

<sup>39</sup>M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (bandung: Alvabeta, 2012)h.216

<sup>40</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,h.79

<sup>41</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,h.79-80

5. Sebagai *komunikator*, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>42</sup>

Adapun tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya yaitu :

1. Sebagai *Resepsionis*

Tugasnya adalah menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

2. Sebagai *Deskman*

Tugasnya antara lain memberi informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai *Salesman*

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, dan mencari nasabah baru. berusaha membujuk nasabah serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer service* juga berusaha mengatasi permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

4. Sebagai *Komunikator*

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga tempat menampung keluhan, keberatan dan konsultasi.<sup>43</sup>

#### **D. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik**

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

---

<sup>42</sup>Kasmir, *Manajemen* .....,h.250

<sup>43</sup><sup>43</sup>Kasmir, *Manajemen* .....,h.251

melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik  
 Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi yang diduduki harus nyaman, udara ruangan tenang dan sejuk, sehingga membuat nasabah betah untuk berurusan dengan bank.
2. Tersedia karyawan yang baik  
 Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesaidalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat  
 Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.
5. Mampu berkomunikasi  
 Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *customer service* mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi  
 Menjaga rahasia bank sama dengan artinya menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu petugas *customer service* harus mampu

menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik  
Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah  
*Customer service* harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah  
Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.<sup>44</sup>

#### E. Syarat-Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah di ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* begitu berat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan menjaga citra lembaga keuangan. Oleh karena itu sebelum ditugaskan menjadi *customer service* harus memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi, sehingga *customer service* mampu mengemban tugasnya dengan baik. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi seorang *customer service* adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Fisik  
Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu petugas *customer service* juga harus

---

<sup>44</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 308

memiliki penampilan yang menarik , pakaian yang rapi dan bersih serta mempunyai badan yang seimbang antara tinggi dan berat.

2. Persyaratan Mental

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

3. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain seorang *customer service* yaitu harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi dan bijaksana. Disamping itu seorang *customer service* harus memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, fleksibel, cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>45</sup>

## F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah menurut Zikmund yaitu :

1. Ikatan

Ikatan yaitu bagaimana perusahaan menciptakan hubungan baik dengan nasabah dengan proses penciptaan kesadaran terhadap produk jasa yang ditawarkan.

2. Kepercayaan

Kepercayaan yaitu bagaimana nasabah mempercayai suatu produk jasa sehingga menggunakan produk tersebut secara berulang.

3. Kepuasan

---

<sup>45</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*...., h. 312

Kepuasan yaitu bagaimana nasabah mendapatkan sebuah proses yang memuaskan terhadap produk jasa yang digunakan dalam setiap proses transaksi tersebut.<sup>46</sup>

## G. Pemahaman

Beberapa definisi tentang pemahaman telah diungkapkan oleh para ahli. Menurut Sudaryono yang dimaksud dengan pemahaman yaitu:

pemahaman (*comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti dan memahami sesuatu setelah sesuatu diketahui atau diingat, yang mencakup kemampuan untuk menangkap makna dari arti dan bahan yang telah dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan, atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain.<sup>47</sup>

Menurut Anas Sudijono Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi.

## H. Tingkatan Pemahaman

Pemahaman merupakan salah satu patokan kompetensi yang dapat dicapai setelah seseorang melakukan kegiatan. Dalam proses pemahaman, setiap orang memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam memahami apa yang sedang dijelaskan. Ada yang mampu memahami secara menyeluruh dan ada pula yang sama sekali tidak dapat mengambil makna

---

<sup>46</sup>Yulia Ellawati, *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu*, Skripsi, (Bengkulu: fakultas ekonomi dan bisnis islam, 2017), h. 34

<sup>47</sup>Siti Munawaroh, dkk. *Hubungan Pemahaman UU No 22 Tahun 2009 Dengan Sikap Terhadap Pelanggaran Modifikasi*, dikutip dari <https://media.neliti.com/media/publications/252300-hubungan-pemahaman-uu-no-22-tahun-2009-d-ba064723.pdf>. Pada hari kamis, 19 april 2018, pukul 16.30 WIB

dari apa yang telah dijelaskan, sehingga yang dicapai hanya sebatas mengetahui. Untuk itulah terdapat tingkatan dalam pemahaman.

Menurut Daryanto kemampuan pemahaman berdasarkan tingkat kepekaan dan derajat penyerapan materi dapat dijabarkan ke dalam tiga tingkatan yaitu sebagai berikut :

- a. Menerjemahkan (*translation*) yaitu menerjemahkan bukan hanya berarti pengalihan arti dari bahasa yang satu ke dalam bahasa yang lain, tetapi dapat berarti dari konsepsi abstrak menjadi suatu model untuk mempermudah orang dalam mempelajarinya.
- b. Menafsirkan (*interpretation*), yaitu kemampuan ini lebih luas daripada menerjemahkan, hal ini merupakan kemampuan untuk mengenal dan memahami, menafsirkan dapat dilakukan dengan cara menghubungkan pengetahuan yang lalu dengan pengetahuan yang diperoleh berikutnya.
- c. Mengekstrapolasi (*extrapolation*) yaitu berbeda dari menerjemahkan dan menafsirkan, tetapi lebih tinggi sifatnya karena menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi sehingga seseorang dituntut untuk bisa melihat sesuatu yang tertulis.<sup>48</sup>

## I. Nasabah

Nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dan pemakai dana. Nasabah adalah semua orang atau pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki rekening di bank. Nasabah merupakan pengguna jasa bank dan tidak memiliki rekening di bank dan nasabah yaitu setiap orang yang memiliki dana yang mengendalikan transaksi nasabah yang memberikan kuasa atas terjadinya suatu transaksi atau yang melakukan pengendalian melalui badan hukum atau perjanjian.<sup>49</sup>

Dalam praktiknya nasabah dapat dibagikan menjadi tiga kelompok yaitu sebagai berikut :

### 1. Nasabah Baru

Nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk

---

<sup>48</sup>Febria Leny Sundari, *Tingkat Pemahaman Siswa Kelas Atas Terhadap Permainan Kasti Di SDN Jlaban Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo*, Skripsi, ( Yogyakarta: Fakultas Ilmu Keolahragaan, 2016)

<sup>49</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* .....,h.122

memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

2. Nasabah Biasa

Artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya tidak terlalu sering.

3. Nasabah Utama

Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.<sup>50</sup>

## J. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat masing-masing nasabah sangat beragam.

Berikut ini adalah pelayanan yang harus dipahami tersebut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

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 jangan digulung. Terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen, biasanya petugas *customer service* diberikan pakaian yang seragam.

2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.<sup>51</sup>

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang, petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya usahakan

---

<sup>50</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* ....., h.68

<sup>51</sup>Kasmir, *Manajemen* ....., h.252

- menyapa dengan menyebutkan namanya, namun jika belum kenal dapat menyapa dengan menyebut Bapak atau Ibu.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan dalam melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
  5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar  
Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
  6. Bergairah dalam melayani nasabah  
Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.<sup>52</sup>
  7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan  
Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah, kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
  8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan  
Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
  9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.  
Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *customer service* maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
  10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani  
Artinya jika pada saat tertentu petugas *customer service* sibuk dan belum dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.<sup>53</sup>

## K. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank terlebih lagi *customer service* harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank:

---

<sup>52</sup>Kasmir, *Manajemen* .....,h.253

<sup>53</sup>Kasmir, *Manajemen* .....,h.254

1. Pelayanan yang tidak memuaskan  
Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicueki), merasa disepelkan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.
2. Produk yang tidak baik  
Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.
3. Ingkar janji, tidak tepat waktu  
Petugas *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
4. Biaya yang relatif mahal  
Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.<sup>54</sup>

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

1. Petugas *customer service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
3. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
4. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>Kasmir, *Manajemen* .....,h. 261

<sup>55</sup>Kasmir, *Manajemen* .....,h. 262

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah dan Perkembangan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja**

Proses pendirian Bank Muamalat Harkat sudah dimulai sejak tahun 1993, dimana tahun ini merupakan tahap awal pendirian Bank Syariah secara nasional. Beberapa BPRS sudah berdiri di pulau Jawa dan Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Umum Syariah pertama sudah beroperasi tahun 1992.<sup>56</sup>

Bank Muamalat Harkat didirikan oleh Drs. H. A Razie Jachya, modal dasar Bank Muamalat Harkat pada saat proses pendirian tahun 1993 ditetapkan sebesar Rp 3 milyar dengan jumlah pemegang saham sebanyak 19 orang. Proses pendirian Bank Muamalat Harkat cukup lama dengan beberapa kali perubahan akte pendirian antara lain akte pertama No. 11 tanggal 15 November 1995 dengan Notaris Zulkifli Wildan, SH. Dan akte kedua dengan No. 41 tanggal 13 maret 2009. Selain akte pendirian juga dikuatkan dengan keputusan Menteri Hukum dan HAM RI bernomor: No.C2-7152 HT.01.01 tahun 1995, tanggal 8 Juni 1995 Berita Negara No.65 tambahan Berita Negara RI No.6831, tanggal 15 agustus 1995 dan keputusan kedua No.AHU-54624.AH.01.02 tahun 2009 tanggal 11 November 2009. Setelah ada izin pendirian setahun kemudian barulah keluar nomor izin Prinsip S-17711/MK.17/1994, dan dua tahun kemudian izin operasi dengan Nomor: Kep.007/AN/.17/1996.17/1996 tanggal 8

---

<sup>56</sup>Profil, BPRS Muamalat Harkat

januari 1996. Namun baru dapat beroperasi pada tanggal 22 januari 1996. Setelah seluruh perlengkapan dinyatakan lengkap pada tanggal 3 Februari 1996 Bank Muamalat Harkat diresmikan oleh wakil Gubernur Bengkulu.

PT BPRS Muamalat Harkat Bengkulu sejak tahun 2000 terus memperoleh laba dan mendapatkan predikat sehat dari Bank Indonesia Bengkulu. Tidak hanya itu perkembangan PT. BPRS Muamalat Harkat diikuti dengan mendirikan kantor kas di beberapa tempat yang strategis dalam mengembangkan ekonomi dalam prinsip syariah antara lain kantor kas Pagar Dewa dan Masjid Raya Baitul Izzah di Kota Bengkulu Utara serta pihak bank tetap akan mengembangkan ekspansi pembiayaan di wilayah lain sebagai wujud dalam mengembangkan sistem ekonomi islam.<sup>57</sup>

Memperhatikan perkembangan PT BPRS Muamalat Harkat Bengkulu yang demikian pesat dan dengan adanya otonomi daerah, perbankan syariah turut serta dalam melakukan upaya pemberdayaan daerah, hal ini dilakukan dengan cara menghimpun dana dari daerah. Selain itu simpanan nasabah aman dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS), serta bank terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). PT BPRS Muamalat Harkat Bengkulu melakukan pemetaan terhadap daerah-daerah yang potensial. Kecamatan Sukaraja merupakan salah satu daerah yang menjamin pilihan PT. BPRS Muamalat

---

<sup>57</sup>Profil, BPRS Muamalat Harkat

Harkat Bengkulu dalam menunjang pembangunan ekonomi umat islam, serta masyarakat yang beragama non muslim, terutama upaya dalam meningkatkan peranan usaha kecil.

## **B. Visi dan Misi PT. BPRS Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma**

### 1. Visi

PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu mempunyai Visi Menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terbaik di Propinsi Bengkulu.

### 2. Misi

PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu mempunyai Misi sebagai berikut :

- a. Turut berperan dalam menunjang pembangunan ekonomi umat islam, terutama upaya peningkatan usaha kecil.
- b. “Agar harta itu jangan hanya beredar dilingkungan orang kaya saja diantara kamu” Al-Hasyr (59): 7
- c. Memberikan kontribusi yang positif kepada umat islam di Bengkulu.
- d. Memberikan keuntungan yang wajar kepada para pemegang saham.
- e. Mengusahakan pertumbuhan perusahaan yang optimal.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

**C. Gambaran Umum PT. BPRS Muamalat Harkat Kecamatan Sukaraja  
Kabupaten Seluma**

1. Nama :

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Bengkulu.

2. Alamat :

a. Kantor Pusat : Jl. Raya Bengkulu Seluma Km.32 Kec. Sukaraja

Kab. Seluma Provinsi Bengkulu 38557. Telpon: (0736) 7311330

Fax : (0736) 7311407

b. Kantor Cabang Ketahun : Jl. Kemuning RT.01, Ds Giri Kencana

Kec. Ketahun Kab. Bengkulu Utara. Telpon : (0737) 7524096

c. Kantor Cabang Manna : Jl. Jendral Sudirman No. 39 RT.02 Kab

Bengkulu Selatan. Telpon : (0739) 21007

d. Kantor Kas Masjid Raya : Jl. Asahan No.1 (Komplek Masjid Raya

Baitul Izzah) Padang Harapan Bengkulu 38225. Telpon : (0736)

343862<sup>59</sup>

3. Tanggal Operasional: 22 januari 1996

a. No. Akta pendirian

1) Pertama : No 11 tanggal 15 November 1993 Notaris Zulkifli

Wildan, SH.

2) Terakhir. No 41 tanggal 13 Maret 2009 Notaris Dian

Rismawati, SH

---

<sup>59</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

b. Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI:

- 1) Pertama : No. C2-7152 HT.01.01. Th. 95 tanggal 8 Juni 1995  
Berita Negara No. 65 Tambahan Berita Negara RI No.6831,  
tanggal 15 Agustus 1995.
- 2) Terakhir : Nomor. AHU-54624.AH.0102. Tahun 2009 tanggal  
11 November 2009.<sup>60</sup>

**D. Kepengurusan PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu**

Pengurus Bank Muamalat Harkat terdiri dari cendikiawan, Ulama dan Bankir sehingga diharapkan dapat memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan nasabah, karena dikelola secara professional.<sup>61</sup>

**1. Dewan Komisaris**

Komisaris Utama : Drs. H. A. Razie Jachya  
Komisaris : H. Zulkarnain Hazairin, SH  
: Drs. H. Musiar Danis, MSc

**2. Dewan Pengawas Syariah**

Ketua : H. M. Djufri, M.Si  
Anggota : Drs. H. Iskandar Ramis, SIP, M.Si

**3. Direksi**

Direktur Utama : Dharma Setiawan, SE, ME.Sy  
Direktur : Deri Haspriyanti, A.Md

---

<sup>60</sup>Profil PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu

<sup>61</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

## **E. Produk-Produk PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu**

### **1. Produk Penghimpunan Dana**

Produk penghimpunan dana merupakan simpanan dana masyarakat yang aman dan sesuai syariah. Diperuntukan untuk perorangan maupun Badan Hukum. Selain diberikan Bagi Hasil/Bonus yang kompetitif, simpanan ini juga dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sehingga Nasabah akan merasa aman, nyaman dan tenang menyimpan uang nya di Bank Muamalat Harkat.<sup>62</sup>

#### **a. Tabungan Muamalat Umum**

Tabungan Muamalat Umum merupakan tabungan yang diperuntukan untuk masyarakat umum, baik perorangan maupun lembaga, yang pengambilannya dapat dilakukan setiap hari (jam kerja). Dengan setoran awal hanya Rp.100.000, nasabah sudah bisa mendapatkan bagi hasil setiap bulan. Tabungan ini dikenakan biaya administrasi perbulan yang sangat ringan. Pada tabungan ini nasabah tidak perlu khawatir tabungannya akan berkurang, karena bagi hasil yang diterima nasabah setiap bulannya akan dapat menutupi biaya administrasi perbulannya, jika saldo yang ada dalam tabungannya minimal Rp.500.000. Adapun persyaratan Tabungan Muamalat Umum yaitu :

---

<sup>62</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

1. Foto copy KTP
2. Setoran pertama minimal Rp.100.000, setoran selanjutnya minimal Rp.10.000.
3. Penyetoran dan pengambilan dapat dilakukan setiap hari kerja.
4. Setiap pengambilan simpanan harus menggunakan slip pengambilan yang telah disediakan oleh Bank.
5. Saldo yang tersisa pada setiap pengambilan dana minimal Rp.10.000.

b. Tabungan Siswa Muamalat

Tabungan siswa muamalat merupakan tabungan yang diperuntukan bagi pelajar dari tingkat TK sampai SLTA. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi perbulan, tapi nasabah bisa mendapatkan bagi hasil setiap bulan. Adapun persyaratan tabungan siswa yaitu :<sup>63</sup>

1. Foto copy kartu pelajar (untuk SLTP dan SLTA)
2. Foto copy KTP orang tua (untuk TK dan SD)
3. Foto copy kartu keluarga (untuk TK dan SD)
4. Setoran pertama minimal Rp.5000
5. Setoran selanjutnya minimal Rp.2000

---

<sup>63</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

6. Saldo minimal Rp.20.000 (akan mendapatkan bagi hasil)

c. Tabungan Haji dan Qurban

Tabungan yang diperuntukan bagi masyarakat yang mempunyai niat untuk ibadah haji atau ibadah qurban. Adapun persyaratan untuk tabungan haji dan qurban yaitu :<sup>64</sup>

1. Foto copy KTP.
2. Setoran pertama minimal Rp.100.000, setoran selanjutnya minimal Rp.10.000.
3. Penyetoran dapat dilakukan setiap hari kerja.
4. Pengambilan tabungan hanya bisa diambil pada saat akan melakukan qurban (untuk tabungan qurban).
5. Pengambilan tabungan boleh dilakukan pada saat tabungan telah cukup untuk mendaftarkan diri ke Kementrian Agama.
6. Setiap pengambilan simpanan harus menggunakan slip pengambilan yang telah disediakan oleh bank.
7. Saldo yang tersisa pada setiap penarikan dana minimal Rp.10.000

d. Deposito

Deposito mudharabah merupakan simpanan berjangka dengan sistem bagi hasil yang diperuntukan bagi perorangan atau

---

<sup>64</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

badan hukum. Bank akan mengelola setiap rupiah deposito nasabah secara syariah, sehingga keuntungan yang didapat oleh nasabah akan maksimal. Jangka waktu deposito dapat dipilih antara 1,3,6,12 dan 24 bulan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan disepakati bersama.

Bagi hasil ditentukan dengan porsi nisbah bagi hasil yang disepakati antara nasabah (shahibul maal) dengan Bank (mudharib) dan memungkinkan nasabah untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan suku bunga deposito pada Bank Umum dan yang pasti nasabah tidak perlu khawatir uangnya akan hilang karena dana di Bank Muamalat Harkat di jamin oleh LPS. Adapun persyaratan deposito yaitu:<sup>65</sup>

1. Foto copy KTP.
2. Foto copy Akta Pendirian (untuk perusahaan/badan hokum dan koperasi)
3. Foto copy perizinan usaha permohonan yang masih berlaku (NPWP,TDP,SIUP,SITU dan Surat izin lainnya).
4. Minimal deposito sebesar Rp.500.000 dan kelipatan Rp.500.000.

## **2. Produk Pembiayaan**

---

<sup>65</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

Bank Muamalat Harkat juga menyediakan layanan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumtif yang dikelola secara syariah sehingga lebih mudah, fleksibel dan lebih menentramkan karena terbebas dari penetapan beban bunga.<sup>66</sup>

Keunggulan produk pembiayaan :

- a. Rasa tentram, karena dengan pembiayaan syariah terhindar dari transaksi yang ribawi.
- b. Rasa aman, karena prinsip syariah akan memberikan pembiayaan yang adil.
- c. Rasa tenang, karena tidak ada beban bunga yang ditetapkan di depan.

Produk pembiayaan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma yaitu Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan murabahah adalah pembiayaan dengan prinsip jual beli, yaitu pembiayaan yang diperuntukan untuk pembelian barang atau aset berwujud. Pembayaran dilakukan secara angsuran sesuai kesepakatan bersama. Pembiayaan ini cocok untuk nasabah yang membutuhkan tambahan asset namun kekurangan dana untuk membelinya secara tunai.

### **3. Jasa Lainnya**

Bank Muamalat Harkat juga melayani beberapa jasa yaitu :<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

<sup>67</sup>Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017

- a. Transfer ke semua Bank Tujuan.
- b. Pembayaran Rekening Listrik.
- c. Pembayaran Rek. Telpon.
- d. Pembayaran Air PDAM.
- e. Pembayaran Speedy Instan.
- f. Pembayaran TV berlangganan.
- g. Pembayaran angsuran Kredit Motor.
- h. Dan lain-lain.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL PENELITIAN

##### 1. Peran yang dilakukan *Customer Service* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma

Peran *customer service* pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma yaitu dimana *customer service* merupakan suatu bagian utama dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai jembatan atau gerbang utama dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan atau jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.

Teori mengatakan bahwa *customer service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan lembaga keuangan, dalam lembaga keuangan khususnya dunia perbankan tugas utama seorang *customerservice* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik nasabah baru dengan cara merayu para calon nasabah untuk menjadi nasabah di lembaga keuangan yang bersangkutan dengandemikian *customer service* juga harus dapat menjaga kesetiaanatau loyalitasnashabah lama agar tetap menjadi nasabah.<sup>68</sup>

Salah satu *customer service* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja

Kabupaten Seluma Mengatakan :

Pada PT BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma dalam menjalankan perannya seorang *customer service* memiliki aturan khusus dari lembaga mengenai standar pelayanan nasabah yaitu diatur dalam bentuk (standar operasional prosedur) SOP dan *job description*, misalnya jika menerima nasabah berdiri, mengucapkan salam, kemudian ditanya dengan siapa, kemudian duduk, kemudian bertanya apa yang bisa dibantu, dan tidak bisa bermain handphone,

---

<sup>68</sup>Kasmir, *Customer Service Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. raja Grafindo Persada, 2017), h.

jika ingin menerima telpon saat ada nasabah maka harus meminta izin terlebih dahulu dengan nasabah, lalu harus melayani nasabah dengan sabar karena setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda.<sup>69</sup>

”...untuk mengatasi persaingan dengan lembaga keuangan lain karyawan berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang maksimal, Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah seorang *customer service* berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara kesopanan, ramah tamah dan harus memperhatikan karakter nasabah. Strategi yang dilakukan seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan yaitu harus mengetahui apa keluhan dari nasabah dan *customer service* harus berusaha menjadi pendengar yang baik, menjaga kesopanan dan pelayanan harus tepat...”<sup>70</sup>

Hasil wawancara dengan nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja

Kabupaten Seluma :

Berdasarkan keterangan dari Ibu Ida Juswati mengatakan bahwa *customer service* sudah menjalankan tugasnya dengan baik, melayani nasabah dengan senyum dan ramah, jika ada yang saya kurang paham saya bertanya akan tetapi untuk sistem di sini saya kurang begitu paham lebih dalam dan saya tidak tahu akad apa yang digunakan.<sup>71</sup>

Dikatakan oleh Ibu Lili Hasni bahwa *customer service* sudah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan pelayanannya juga sudah memenuhi standar kategori yang baik, jika *customer service* menyampaikan informasi saya cukup paham akan tetapi saya tidak memahami lebih dalam mengenai sistem di BPRS Muamalat Harkat ini dan produk apa saja yang ada saya tidak begitu mengetahui, namun saya senang dengan pelayanannya karena tidak ada batasan waktu dan jika ada masalah saya dilayani sampai tuntas oleh petugas *customer service*.<sup>72</sup>

Bapak Subardiono mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sudah baik, pelayanan yang Bapak Subardiono

---

<sup>69</sup>Julian Hasmi, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 26 April 2018

<sup>70</sup>Julian Hasmi, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 26 April 2018

<sup>71</sup>Ida Juswati, *Nasabah Tabungan*, Wawancara pada tanggal 3 Mei 2018

<sup>72</sup>Lili Hasni, *Nasabah Pembiayaan*, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2018

rasakan, pelayannya baik, dan enak, dengan pelayanan yang maksimal dilakukan oleh *customer service* Bapak Subardiono merasa puas menjadi nasabah, akan tetapi Bapak Subardiono tidak paham dengan sistem di lembaga keuangan ini, Bapak Subardiono hanya mengetahui menabung saja dan menarik dana.<sup>73</sup>

Selain peran-peran yang dijelaskan, *customer service* mempunyai peran utama yaitu berperan menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah, misalnya ada nasabah yang sulit untuk mengerti dengan apa yang disampaikan oleh petugas *customer service* maka *customer service* akan memberikan penjelasan secara perlahan dan tepat serta dengan cara bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah sehingga nasabah dapat mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh *customer service*, seperti yang kita ketahui peran *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan pemahaman yang maksimal dan terbaik kepada nasabah dan calon nasabah.

Faktor yang berpengaruh langsung terhadap mutu pemahaman yang diberikan yaitu pemahaman yang baik dipengaruhi oleh faktor manusia (karyawan) yang memberikan pemahaman tersebut. Manusia yang melayani dan memberikan pemahaman kepada pelanggan atau nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat, tepat dan sempurna, disamping itu karyawan *customer service* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, santun, ramah, tamah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

---

<sup>73</sup>Subardiono, *Nasabah Tabungan*, Wawancara pada tanggal 7 Mei 2018

Beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani nasabah yaitu tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan dan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.<sup>74</sup>

Bapak Endra Jaya mengatakan penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service* sudah cukup baik, *customer service* juga sudah kompeten dibidangnya, pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sudah baik nasabah disambut dengan ramah, jika ada masalah dilayani sampai tuntas dan jika ada pertanyaan dijelaskan secara perlahan sehingga nasabah benar-benar mengerti, tetapi saya tidak begitu paham dengan produk-produk apa saja yang ada di BPRS Muamalat Harkat.<sup>75</sup>

Bapak Mardin menyampaikan bahwa penyampaian yang diberikan oleh *customer service* sudah baik akan tetapi tergantung dengan nasabahnya bisa menerima atau tidak, untuk informasi di BPRS Muamalat Harkat saya kurang mendapatkan informasi dikarenakan saya jarang datang disini kemudian untuk sistem yang ada di BPRS Muamlat Harkat saya kurang paham.<sup>76</sup>

Dari informan diatas sebagian besar nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*, akan tetapi sebagian besar nasabah tidak memahami mengenai produk-produk apa saja yang ada di BPRS muamalat Harkat dan bagaimana sistemnya, sebagian besar nasabah atau informan hanya mengetahui transaksi menabung dan

---

<sup>74</sup>Kasmir, *Customer Service Teori...*, 67

<sup>75</sup>Endra Jaya, *Nasabah Tabungan*, Wawancara pada tanggal 7 Mei 2018

<sup>76</sup>Mardin, *Nasabah Pembiayaan*, Wawancara pada tanggal 7 Mei 2018

melakukan penarikan dana saja tanpa mengetahui sistem bagi hasilnya bagaimana dan akad yang digunakan apa serta perhitungannya seperti apa, maka dari itu sebaiknya pihak bank dan *customer service* lebih meningkatkan lagi sistem promosi mengenai produk dan menjelaskan dengan masyarakat mengenai sistem perbankan syariah dan produk-produk apa saja yang ada di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Muamalat Harkat karena dengan pengetahuan masyarakat secara jelas tentang produk-produk apa saja yang ada dan sistem syariahnya, nasabah akan menjadi tertarik untuk melakukan transaksi.

## **2. Pemahaman Nasabah Terhadap Produk di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma**

Tujuan utama yang diberikan oleh *customer service* dan seluruh karyawan serta pimpinan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabah, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan pelanggan yang produktif (melakukan transaksi banyak dan terus menerus). Pemahaman nasabah menjadi sangat bernilai bagi perusahaan karena dengan banyaknya masyarakat maupun nasabah yang mengetahui sistem dan produk-produk apa saja yang dimiliki oleh lembaga keuangan maka akan berdampak positif bagi perusahaan demi bertambahnya jumlah nasabah.<sup>77</sup>

Pada BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma *customer service* berperan untuk memberikan pemahaman kepada nasabah, agar

---

<sup>77</sup>Kasmir, *Customer Service Teori.....*,235

nasabah merasa aman dan mengetahui sistem yang digunakan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma.

*Customer service* menyatakan bahwa :

untuk memberikan pemahaman kepada nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma *customer service* sebagai pemberi informasi kepada nasabah dan calon nasabah baik itu secara langsung, via brosur maupun pengumuman, pertama-tama yaitu *customer service* menyampaikan informasi kepada nasabah dengan cara pelan-pelan, kemudian *customer service* harus memahami terlebih dahulu karakter nasabah, karena dalam melakukan penjelasan ada nasabah yang dalam segi bahasa Indonesia kurang mengerti, dan informasi akan dijelaskan secara cepat dan tepat. Kedua *customer service* berusaha menjadi mendengar yang baik untuk nasabah jika ada keluhan. *Customer service* akan menjelaskan secara perlahan mengenai produk apa yang ditanya oleh nasabah dan memberi penjelasan hingga nasabah paham dan mengerti, ketiga *customer service* harus ramah, senyum dan menjaga kesopanan.”<sup>78</sup>

Selain wawancara dengan bagian *customer service*, penulis juga mewawancarai nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma, adapun hasil dari wawancara kepada nasabah yaitu :

Ibu Antin menyatakan bahwa :

selama saya menjadi nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma saya hanya melakukan transaksi tabungan dan penarikan dana, yang saya tahu saya hanya menyimpan uang di Muamalat semata-mata untuk mengamankan uang, akan tetapi saya tidak paham mengenai sistem yang digunakan maupun akad apa yang dipakai dan produk-produknya saya juga kurang memahami. Saya hanya merasakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama bagian *customer service* pelayanannya memuaskan, dengan demikian saya merasa nyaman untuk menabung di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma”<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup>Julian Hasmi, *Customer Service*, Wawancara Pada Tanggal 26 April 2018

<sup>79</sup>Antin, *Nasabah Tabungan*, Wawancara Pada Tanggal 3 Mei 2018

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Antin bahwa selama menjadi nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma Ibu Antin merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*, akan tetapi Ibu Antin tidak mengetahui akad apa yang digunakan dan sistemnya bagaimana, karena Ibu Antin berpendapat bahwa di BPRS Muamalat Harkat hanya untuk keamanan menyimpan dana serta Ibu Antin tidak memperdulikan mengenai akad-akad yang dipakai. Ibu Antin selama menjadi nasabah hanya melakukan transaksi menabung dan menarik dana.

ibu Yusnita menyampaikan bahwa :

pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah memenuhi standar kategori yang baik, *customer service* memberikan pelayanan yang maksimal dan ramah, pada saat awal saya membuka rekening sebenarnya *customer service* sudah menjelaskan potongan tabungan perbulan, hanya saja saya tidak begitu paham dan saya tidak mau ambil pusing, yang saya tahu saya menabung di BPRS Muamalat Harkat untuk mengamankan dana yang saya miliki. Jika ada masalah akan segera di konfirmasi kemudian jika berbicara tentang sistem di BPRS Muamalat Harkat ini saya kurang mengetahui dan produk apa saja yang dimiliki saya kurang paham lalu pelayanan yang dilakukan sopan serta memuaskan, tetapi seminggu yang lalu saya juga membuka rekening di bank mandiri syariah karena saya menilai pelayanan yang diberikan hampir sama dengan bank mandiri serta di bank mandiri jika mengajukan pembiayaan potongannya lebih kecil dan pembayaran setiap bulannya juga lebih kecil<sup>80</sup>

Ibu Megawati Menyampaikan bahwa :

“penyampaian informasi dari *customer service* yang saya rasakan cukup baik, tutur katanya sopan, ramah, cara berkomunikasinya juga cukup baik tetapi sebagian saya paham mengenai informasi yang

---

<sup>80</sup>Yusnita, *Nasabah Pembiayaan*, Wawancara pada tanggal 4 Mei 2018

dijelaskan oleh *customer service*, dan untuk sistem di lembaga keuangan ini saya kurang paham, soalnya saya hanya mengerti menabung dan melakukan penarikan dana”<sup>81</sup>.

Dari penjelasan yang disampaikan oleh ibu megawati dapat disimpulkan bahwa Ibu Megawati tidak terlalu memahami lebih dalam sistem yang ada di BPRS Muamalat Harkat, kemudian penyampaian yang diberikan oleh bagian *customer service* Ibu Megawati hanya memahami sebagian artinya ibu megawati tidak terlalu paham lebih dalam dengan penyampaian yang diberikan oleh *customer service*.

Ibu setiawati menyatakan :

*Customer service* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya, buktinya dari awal saya membuka rekening ini saya disambut dengan baik ramah dan sopan, kemudian pihak *customer service* juga menjelaskan keunggulan dan kelebihan dalam produk tabungan, hanya saja saya kurang memahami lebih dalam dengan sistem dilembaga keuangan ini dan saya juga tidak bertanya, yang saya tahu potongannya lebih kecil dari bank lain serta produk apa saja yang ada di BPRS Muamalat Harkat saya tidak paham, ”<sup>82</sup>.

Dari pemaparan Ibu Setiawati dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer service* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan sudah menjelaskan keunggulan dan kelebihan produk yang ditawarkan hanya saja nasabahnya kurang paham secara lebih rinci tentang

---

<sup>81</sup>Megawati, *Nasabah Tabungan*, Wawancara Pada Tanggal 4 Mei 2018

<sup>82</sup>Setiawati, *nasabah tabungan*, wawancara pada tanggal 5 Mei 2018

sistem tabungan dan nasabahnya juga tidak bertanya lebih dalam, akan tetapi nasabah mengerti bahwa potongan dari Tabungan Lebih Kecil dibandingkan dari bank lain.

Hasil wawancara yang penulis dapatkan bisa ditarik kesimpulan bahwa nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma sudah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi akan tetapi sebagian besar nasabah belum memahami sistem yang ada di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma dan produk-produk apa saja yang dimiliki, dikarenakan sebagian besar nasabah hanya ingin menyimpan dana dan mengamankan dana yang dimiliki di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma, Mereka tidak mau tau akad yang digunakan apa dan sistemnya bagaimana, dengan demikian seharusnya pihak *customer service* harus lebih giat lagi untuk melakukan promosi kepada masyarakat dan nasabah serta sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dalam fungsi *salesman* agar nasabah bisa lebih paham dan bisa untuk melakukan tambahan transaksi di BPRS Muamalat Harkat.

## **B. Pembahasan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan wawancara dengan Julian Hasmi selaku *customer service* bahwa *customer service* menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pihak perusahaan yaitu dalam bentuk

Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *job description*. Selain menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, seorang *customer service* yang menjadi gerbang utama nasabah dan calon nasabah untuk berkonsultasi seharusnya juga memberikan pelayanan yang terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah, menanamkan nilai-nilai islami seperti berpenampilan yang rapi serta sopan, bertemu dengan nasabah mengucapkan salam, senyum, berbicara dengan sopan, bersikap jujur dan sabar dalam menghadapi nasabah yang memiliki berbagai macam karakter yang berbeda-beda.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan pemahaman Nasabah Di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma, *customer service* sudah melakukan tugasnya sesuai dengan ketentuan lembaga yaitu diatur dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *job description*. Pelayanan yang dilakukan sudah terlaksana dengan baik, akan tetapi sebagian besar nasabah tidak paham dan tidak mengetahui akan produk-produk yang ada di BPRS Muamalat Harkat Serta nasabah tidak mengetahui akad yang digunakan dan sistemnya, sedangkan seperti kita ketahui teori mengatakan bahwa salah satu tugas *customer service* adalah sebagai *salesman* dan pemberi informasi kepada nasabah maupun calon nasabah.

*Customer service* sebaiknya meningkatkan lagi tingkat promosi tentang produk-produk yang dimiliki oleh BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma dan menjelaskan bagaimana sistemnya kepada masyarakat

secara jelas agar masyarakat lebih paham dengan produk dan sistem perbankan syariah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Dari hasil penelitian sebagian besar nasabah dan masyarakat tidak memahami sistem yang ada di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma, jika nasabah dan masyarakat memahami dengan jelas tentang produk dan sistemnya maka akan berpengaruh positive dengan meningkatnya jumlah nasabah. Oleh karena itu BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma patut meningkatkan lagi pelayanan dan promosi dengan masyarakat dan nasabah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja kabupaten Seluma. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya, serta memberikan pemahaman yang jelas kepada nasabah. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan serta memberikan pemahaman kepada nasabah ini disebut dengan *customer service* dan tugas utama seorang *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan pemahaman kepada nasabah dan calon nasabah.

Berdasarkan pernyataan dari 15 nasabah yang menjadi informan sebagian besar menyatakan bahwa mereka tidak paham dengan sistem yang digunakan di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma, dan sebagian besar informan menyatakan tidak mengetahui produk-produk apa saja yang dimiliki oleh BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Sebagian besar informan menyatakan hanya mengetahui transaksi menabung

dan menarik dana, itupun nasabah tidak mengetahui sistem dan akad yang digunakan, kemudian informan menyatakan mereka hanya mengamankan dana yang dimiliki di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma serta tidak mau ambil pusing dengan akad yang digunakan. Oleh karena itu sebaiknya pihak *customer service* harus meningkatkan lagi fungsi-fungsi *customer service* yaitu salah satunya sebagai *salesman* dalam perusahaan, agar nasabah bisa lebih paham dan tertarik untuk melakukan transaksi dan menambah transaksi serta secara tidak langsung nasabah bisa mempengaruhi lingkungan sekitarnya untuk melakukan transaksi di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma. Dari beberapa informan sebagian besar mengatakan bahwa mereka tidak paham dengan sistem di lembaga keuangan ini karena mereka tidak pernah bertanya ataupun mengetahuinya, yang mereka paham hanyalah menabung dan menarik dana, akan tetapi mereka puas dengan pelayanan di lembaga keuangan ini karena alasannya tidak ribet dan tidak menunggu antrian, serta prosenya juga cepat, *customer service* dalam melayani nasabah berbicara dengan sopan dan selalu sabar menghadapi nasabah.

Dalam dunia perbankan memberikan pelayanan dan pemahaman sangatlah penting. Karena dengan pemahaman nasabah maupun calon nasabah akan tertarik untuk melakukan transaksi di lembaga keuangan tersebut. Seperti kita ketahui *customer service* memegang peranan penting dalam industri perbankan, salah satu fungsi *customer service* adalah sebagai

*salesman* yaitu menjual berbagai produk yang ada pada bank sekaligus berfungsi sebagai pelaksana *cross selling*, menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran *customer service* di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma yaitu *pertama-tamam* melayani nasabah dan memberikan informasi kepada nasabah sesuai dengan yang diatur dalam standar operasional prosedur (SOP) dan *job description*, *kedua* dalam memberikan pemahaman kepada nasabah *customer service* harus mengetahui terlebih dahulu karakter nasabah dan menjelaskan secara perlahan, serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah kemudian menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah dengan perlahan dan sabar, *ketiga* kurang berjalannya fungsi *salesman* di bagian *customer service*.
2. Pemahaman nasabah tentang produk di BPRS Muamalat Harkat dapat dikategorikan kurang paham, sedangkan *customer service* sudah menjalankan perannya dengan maksimal. Kurang paham yang dimiliki nasabah dan masyarakat mengenai produk di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma dikarenakan sifat tidak mau tahu nasabah tentang sistem yang dimiliki, nasabah berpendapat bahwa di BPRS

Muamalat harkat hanya untuk mengamankan dana yang dimiliki serta tidak mau ambil pusing dengan akad yang digunakan.

## **B. Saran**

1. Untuk lembaga agar lebih meningkatkan fungsi *salesman* kepada nasabah dan lebih meningkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat tentang BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma agar masyarakat dan nasabah lebih memahami peran BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma sebagai lembaga keuangan syariah dan tentang produk-produk yang dimiliki BPRS Muamalat Harkat Sukaraja Kabupaten Seluma agar nasabah dan masyarakat bisa memahami lebih dalam tentang sistem yang ada di BPRS Muamalat Harkat dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah.
2. Untuk masyarakat agar lebih hati-hati dalam melakukan transaksi di lembaga manapun, sebaiknya harus mengetahui terlebih dahulu akad yang digunakan, sistem yang digunakan dan hindari sifat acuh tak acuh yang menyebabkan ketidak pahaman dalam sebuah transaksi, mengingat banyaknya perilaku-prilaku curang yang ada dimasyarakat sekitar agar terhindar dari sifat yang merugikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008
- Anshori, Ghofur Abdul. *Hukum Perbankan Syariah*. Bandung: Rafika Aditama. 2013
- Arif, Al Rianto Nur M. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2007
- Brosur PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu, 2017
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. *Konsumendan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. 2014
- Fahmi, Irham. *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Hardiyanshah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. 2011
- Hidayati, Sri. *Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Bengkulu*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi, Program Study Ekonomi Syari'ah. 2016.
- Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2017
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008
- Kasmir, *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana. 2015
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2004
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2008
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media. 2004
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2016
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2014
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013

- Kasmir. *Customer Service Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2017
- Kusumastuti, Ambar. *Peran Komunitas Dalam Interaksi Sosial Remaja Di Komunitas Angklung Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi, Program Studi Pendidikan Luar Sekolah. 2014.
- Munawaroh Siti, dkk. *Hubungan Pemahaman UU No 22 Tahun 2009 Dengan Sikap Terhadap Pelanggaran Modifikasi*, dikutip dari <https://media.neliti.com/media/publications/252300-hubungan-pemahaman-uu-no-22-tahun-2009-d-ba064723.pdf>. Pada hari Kamis, tanggal 19 April 2018, Pukul 16.30 WIB.
- Sundari, Febria Leny. *Tingkat Pemahaman Siswa Kelas Atas Terhadap Permainan Kasti Di SDN Jlaban Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo*, Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi, Program Studi Pendidikan Jasmani Sekolah Dasar. 2016.
- Sanosra, Abadi. *Dimensions Services Quality of Indonesian Islamic Banking (Case Study Customer Santris Bank Muamalat Indonesia)*, *Jurnal Internasional*, 1 (juni 2015)
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Sujarweni, Wiratna V. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2014
- Usanti P Trisadini, Shomad. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta : PT Bumi Aksara. 2013
- Profil PT. BPRS Muamalat Harkat Bengkulu. 2018
- Yanto, Endi Hendro. *et.al. Peranan Complaint Handling dan Service Recovery Oleh Customer Service (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Cimb Niaga (Persero)*, *Jurnal Nasional*, 1 (Juni 2012)
- Wahjono, Imam Sentot. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010