

**PERAN PERSONALIA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA  
CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
TERHADAP NASABAH  
(Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)**



**SKRIPSI**

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

OLEH :

**TIA AGUSTINA**  
**NIM. 1611140206**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGLU  
BENGLU, 2020 M / 1442 H**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang ditulis oleh : Tia Agustina, NIM 1611140206 dengan judul :

**“Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)”. 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 diujikan dalam sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.**

**Bengkulu, 24 November 2020 H**

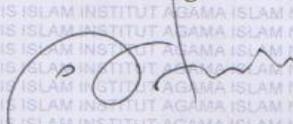
**9 Rabiul Akhir 1442 H**

**Pembimbing I**



**Dra. Fatimah Yunus, MA.**  
NIP. 19630319200032003

**Pembimbing II**



**Kustin Hartini, M.M.**  
NIDN. 2002038102



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**BENGLU**  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul : "Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)", oleh Tia Agustina NIM. 1611140206, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan di pertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 18 Desember 2020 M/ 03 Jumadil awal 1442 H

Dinyatakan **LULUS**, Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 14 Januari 2021 M

30 Jumadil Awal 1442 H

**Tim Sidang Munaqasyah**

**Ketua**

**Dr. Asnaini, MA**  
NIP. 197304121998032003

**Penguji I**

**Dr. Asnaini, MA**  
NIP. 197304121998032003

**Sekretaris**

**Yetti Afrida Indra, M. Akt**  
NIDN. 0214048401

**Penguji II**

**Lucy Auditya, M. Ak**  
NIDN. 2006018202

**Mengetahui,**  
**Dekan**



**Dr. Asnaini, MA**  
NIP. 197304121998032003

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)”, 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. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian 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, Desember 2020 M

Rabiul Akhir 1442 H

Mahasiswa yang menyatakan



**Lia Agustina**

**NIM 1611140206**

## SURAT PERNYATAAN PLAGIASI

Nama : Tia Agustina  
NIM : 1611140206  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : **Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)**

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/skripsi> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

Bengkulu, 7 Desember 2020  
Rabiul Akhir 1442 H

Mengetahui Tim Verifikasi



Dr. Nurul Hak, MA  
NIP.196606161995031002

Yang Membuat Pernyataan



Tia Agustina  
NIM. 1611140206

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ



Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(Q.S. Al-Hasyr : 18)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sebagai bukti dan hormat serta kasih sayang penulis persembahkan karya tulis sederhana ini kepada:

- ❖ Ibu dan Bapak Tercinta, Bapak Ali Muhdor dan Ibu Samiatun yang selalu dengan tulus ikhlas mendidik, menyayangi, mendukung, membiayai serta senantiasa berdoa untuk keberhasilan anak-anaknya. Berkat pengorbanan, jerih payah dan motivasi yang selalu diberikan akhirnya terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki, keberkahan umur kepada Bapak dan Ibu serta berada dalam lindungan Allah SWT. Aamiin Allahumma Aamiin.
- ❖ Untuk Kakakku, Ahmad Salikul Hadi yang tersayang terimakasih atas dukungan, motivasi, doa, dan semangat. Maaf bila selama ini masih banyak merepotkan dan terimakasih telah banyak membantuku.
- ❖ Untuk Adik-adikku, Sarah Kurniawati dan Feri Febriansyah yang telah memberi semangat dan motivasi agar untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Dosen Pembimbing, terimakasih kepada dosen pembimbing Ibu Dra.Fatimah Yunus, M.A. sebagai pembimbing I dan Ibu Kustin Hartini, M.M. sebagai pembimbing II yang telah membimbing, menasehati dan membantu saya sampai dengan penyelesaian skripsi ini dan selalu sabar menghadapi dan membimbing saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

- ❖ Sahabat-sahabat Wong Sugih ku, Siti Muslimah, Puput Fauziah, Nurul Agustiani, Nani Setia Sari, Nina Julyani, Intan Harti Lestari, Rahmawati, Yulfa Inrayani dan Wantina PUE, kalian sudah seperti keluarga bagiku, terimakasih banyak atas waktu yang telah kalian berikan selama ini, suka duka canda tawa telah kita lewati bersama. Kalian mengajarkan banyak hal kepadaku dan terimakasih kalian telah menjadi sahabat sekaligus keluarga terbaik bagi ku.
- ❖ Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2016 Kelas F.
- ❖ Keluarga satu atap ku KKN Desa Napal Melintang Kelompok 20.
- ❖ Kampus Hijau IAIN Bengkulu, Almamater, nusa dan bangsa.

## **ABSTRAK**

Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah  
(Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)  
Oleh Tia Agustina NIM 1611140206

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari personalia untuk meningkatkan kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan BPRS Adam Bengkulu yang terdiri dari Bagian Staff Umum & Personalia serta *Customer Service*. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran yang dilakukan manajer personalia dalam meningkatkan kinerja *customer service* adalah dengan program pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi. Untuk pelatihan, perusahaan belum mampu melaksanakan pelatihan mandiri. Dari awal berdiri hingga saat ini BPRS Adam masih mengikutsertakan karyawan ke pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh instansi lain. Disamping masih baru, BPRS Adam juga masih menyesuaikan perusahaannya dengan perusahaan bank syariah lainnya.

*Kata kunci : Peran, Manajer Personalia, Customer service*

## **ABSTRAC**

*The Role of Personnel To Improve Customer Service Performance In Providing Services To Customers*

*(At Adam Bengkulu Sharia People's Financing Bank)*

*By Tia Agustina NIM 1611140206*

*This study aims to determine how the role of personnel to improve customer service performance in providing services to customers at Adam Bengkulu Sharia Rural Bank. researchers used qualitative research with a qualitative descriptive approach. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation. The informants in this study were employees of the Adam Bengkulu Sharia Rural Bank who consisted of General Staff & Personnel and Customer Service. The results of this study can be concluded that the role played by the personnel manager in improving customer service performance is through training, evaluation, maintenance and compensation programs. For training, the company has not been able or able to carry out independent training. From its inception to the present time, the Adam Bengkulu Sharia Rural Bank is the still involving employees in trainings held by other agencies. Besides being new, Adam Bengkulu Sharia Rural Bank is also still adjusting its company to other Islamic bank companies.*

*Keywords: Role, Personnel Manager, Customer Service*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhamad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Amin

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu
2. Dr. Asnaini, MA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Bengkulu
3. Desi Isnaini, MA, selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah membagikan ilmunya.
4. Yosy Arisandy, M.M, ketua Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya
5. Dra.Fatimah Yunus, M.A. selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya dalam pembuatan skripsi ini serta memberikan semangat, arahan dan motivasi kepada saya.
6. Kustin Hartini, M.M. selaku pembimbing II yang banyak mengajarkanku dan dengan sabar membimbing saya dalam memberikan arah pembuatan skripsi ini.

7. Kedua Orang Tuaku yang menjadi penyemangat dan yang telah mendukung saya sepenuhnya baik materil maupun do'a yang tak pernah putus mendo'akan anaknya dalam perjuangan mencapai gelar S.E
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusuna skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai segi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan penulis kedepan.

Bengkulu, September 2020 M

Shafar 1442 H

Tia Agustina

NIM. 1611140206

## DAFTAR ISI

HALAM JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Penelitian Terdahulu .....	12
G. Metode Penelitian.....	18
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	18
2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	19
3. Informan Penelitian .....	19
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
5. Teknik Analisis Data.....	22
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Peran.....	25
B. Manajemen Personalia .....	26
1. Pengertian Manajemen Personalia .....	26

2. Peran Manajer Personalia.....	27
3. Fungsi dan Tugas Manajer Personalia .....	29
C. Meningkatkan Kinerja.....	31
1. Pengukuran dan Penilaian Kinerja .....	33
D. <i>Customer Service</i> .....	35
1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	35
2. Peran <i>Customer Service</i> .....	36
3. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	37
4. Wewenang <i>Customer Service</i> .....	40
E. Pelayanan Nasabah.....	41
1. Pengertian Pelayanan Nasabah .....	41
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	43
3. Dasar-dasar Pelayanan Yang Baik Pada Nasabah .....	45
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	48
5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	50

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

A. Sejarah PT. BPRS Adam Bengkulu .....	52
B. Motto, Visi dan Misi .....	52
C. Struktur Organisasi dan Manajemen.....	53
D. Produk dan Operasional PT. BPRS ADAM Bengkulu.....	58
1. Produk Penghimpunan Dana.....	58
2. Keunggulan Menabung dan Deposito Bank Adam.....	58
3. Produk Pembiayaan PT. BPRS Adam Bengkulu .....	59
4. Syarat Permohonan Pembiayaan.....	59

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

A. Hasil Penelitian .....	61
B. Pembahasan.....	67

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 : Jadwal Kegiatan Serta Alokasi waktu per hari .....	57
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Bagan Organisasi PT. BPRS Adam Bengkulu.....	54
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Lembar Pengajuan Judul Proposal
- Lampiran 2 : Lembar Plagiarism Judul Proposal
- Lampiran 3 : Lembar Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Lembar Catatan Perbaikan Proposal
- Lampiran 5 : Lembar Halaman Pengesahan Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 : Lembar Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Lembar Pengesahan Pengajuan Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 11 : Lembar Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 : Lembar Saran Penguji
- Lampiran 14 : Lembar Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 15 : Lembar Foto Dokumentasi Wawancara

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia ekonomi dalam Islam adalah dunia bisnis atau investasi. Hal ini bisa dicermati mulai dari tanda-tanda *eksplisit* untuk melakukan investasi (ajakan bisnis dalam Al-Qur'an dan Sunnah) hingga tanda-tanda *implisit* untuk menciptakan sistem yang mendukung iklim investasi. Dalam praktiknya, investasi yang dilakukan baik oleh perorangan, kelompok, maupun institusi dapat menggunakan non bagi hasil (ketika investasi dilakukan dengan tidak bekerja sama dengan pihak lain) maupun pola bagi hasil (ketika investasi dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak lain).<sup>1</sup>

Industri perbankan di Indonesia sangat penting peranannya dalam perekonomian. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting didalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Hal ini disebabkan karena fungsi dari perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yakni bahwa Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

---

<sup>1</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Depok:Rajawali Pers,2017), h. 1

simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup>

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.<sup>3</sup>

Sistem perbankan di Indonesia terdiri dari 2 jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Kedua jenis bank tersebut melaksanakan kegiatan konvensional dan syariah. Hal ini berarti bahwa Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*Dual Banking System*), yaitu ketika bank konvensional dan bank syariah beroperasi berdampingan. Semenjak itu, bank syariah mulai tumbuh pesat di Indonesia dalam bentuk bank umum syariah (*Full fledged Islamic Bank*), unit usaha syariah (bank konvensional yang membuka cabang syariah), dan *office channeling* (Gerai syariah dikantor bank konvensional).<sup>4</sup>

Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Sebagaimana yang telah difirmankan Allah SWT dalam surat Ali Imron (3): 130:<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya Bagi Praktik Perbankan Nasional*, Vol. II No.2, 2008, h. 159

<sup>3</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Surabaya:Kencana, 2015), h. 29

<sup>4</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Depok:Rajawali Pers,2017), h. V

<sup>5</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta:Unit Percetakan Al-Qur'an:2018)

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

130. *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda[228]] dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.*

[228] yang dimaksud riba di sini ialah riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa riba nasi'ah itu selamanya Haram, walaupun tidak berlipat ganda. Riba itu ada dua macam: nasiah dan fadhl. riba nasiah ialah pembayaran lebih yang disyaratkan oleh orang yang meminjamkan. riba fadhl ialah penukaran suatu barang dengan barang yang sejenis, tetapi lebih banyak jumlahnya Karena orang yang menukarkan mensyaratkan demikian, seperti penukaran emas dengan emas, padi dengan padi, dan sebagainya. riba yang dimaksud dalam ayat Ini riba nasiah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman Jahiliyah.

Dikeluarkannya Fatwa Bunga Bank Haram dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) tahun 2003 banyak bank-bank yang menjalankan prinsip syariah, ada yang melakukan konversi dari konsep konvensional menjadi syariah. Ada bank konvensional membuka cabang syariah dan berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah, karena bank syariah telah membuktikan memiliki berbagai keunggulan dalam mengatasi dampak krisis ekonomi yang baru lalu serta mempunyai potensi pasar yang cukup besar, mengingat mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim

dan masih banyak di kalangan umat Islam yang enggan berhubungan dengan pihak bank yang menggunakan sistem ribawi.<sup>6</sup>

Pada dasarnya entitas bank syariah di Indonesia sudah dimulai sejak tahun 1983 dengan keluarnya Paket Desember 1983 (Pakdes 83) yang berisi sejumlah regulasi di bidang perbankan, dimana salah satunya ada peraturan yang memperbolehkan bank memberikan kredit dengan bunga 0% (*zero interest*). Perkembangan dimaksud diikuti oleh serangkaian kebijakan di bidang perbankan oleh Menteri Keuangan Radius Prawiro yang tertuang dalam Paket Oktober 1988 (Pakto 88). Pakto 88 intinya merupakan deregulasi perbankan yang memberikan kemudahan bagi pendirian bank-bank baru, sehingga industri perbankan pada waktu itu mengalami pertumbuhan yang sangat pesat.<sup>7</sup>

Dukungan terhadap perbankan syariah semakin kuat dengan disahkannya Undang-undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.<sup>8</sup> Undang-undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas

---

<sup>6</sup> Sofyan Safri Harahap, Wiroso & Muhammad Yusuf, *Akuntansi Perbankan Syariah* (Jakarta:LPFE Usakti, 2009), h. 1

<sup>7</sup> Ghofur Anshori, *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya Bagi Praktik Perbankan Nasional*, Vol. II No.2, 2008, h. 161

<sup>8</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung:Pustaka Setia,2013), h. 23

bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).<sup>9</sup>

Perkembangan perbankan syariah yang demikian cepatnya ini tentunya sangat membutuhkan sumber daya insani yang memadai dan mempunyai kompetensi dalam bidang perbankan syariah. Agar perkembangan tersebut dapat dilakukan secara efektif dan optimal, maka sumber daya insani terutama para petugas bidang pemasaran yang merupakan pelaku yang paling depan dalam operasional bank syariah, untuk memahami dengan benar konsep perbankan syariah.<sup>10</sup>

Pendirian perbankan syariah hendaklah bertolak dari kondisi obyektif dengan adanya keputusan umat atau tuntutan perekonomian. Kemudian agar bank syariah dapat bertahan dan berkembang, pengelolaan kelembagaannya haruslah kredibel dan pelaksanaan kegiatan usahanya haruslah profesional. Professional suatu perbankan syariah dapat dilakukan salah satunya dengan sistem manajemen yang baik, salah satunya yaitu manajemen personalia.<sup>11</sup>

Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian dan pemeliharaan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, individu dan masyarakat. Manajemen Personalia

---

<sup>9</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Surabaya:Kencana, 2015), h. 33

<sup>10</sup> Sofyan Safri Harahap, Wiroso & Muhammad Yusuf, *Akuntansi Perbankan Syariah* (Jakarta:LPFE Usakti, 2009), h. 1

<sup>11</sup> Fatmah Wati, *Strategi Personalia Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019

disini sama saja seperti *Human Resources Development* (HRD) atau Manajemen Sumber Daya Manusia.

Perkembangan perbankan syariah harus didukung oleh sumber daya manusia yang memadai, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitasnya. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak SDM yang selama ini terlibat dalam institusi syariah, tidak memiliki latar belakang pendidikan akademis dalam ekonomi syariah. Tentunya kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi kinerja perbankan syariah itu sendiri.<sup>12</sup>

Untuk itu staf personalia harus melakukan pengelolaan sumber daya manusia yaitu dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan. Pelatihan dan pengembangan merupakan jantung dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja organisasi. Pelatihan memberi para pembelajar pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan mereka saat ini.<sup>13</sup>

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan

---

<sup>12</sup> Findia Lony Reza dan Khusnul Khatimah, *Perkembangan Kualitas SDM Pada Bank Syariah Dalam Perspektif Syariah : Studi Kasus PT. BPRS Harta Insane Karimah Bekasi*, Jurnal Masalah, Vol.2, Agustus 2011

<sup>13</sup> Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Erlangga,2008), h. 210-2011

personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Assistensi* (SA).<sup>14</sup>

*Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan bank. *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat digunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya.<sup>15</sup> Dimana secara garis besar tugas dari *Customer Service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan kepada nasabah khususnya di BPRS Adam Bengkulu.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu dengan mewawancarai Dedi Kurniawan yang sebagai Staf Umum & Personalia mengenai pelayanan yang ada di Bank Adam, *Customer Service* haruslah memberikan pelayanan yang terbaik

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta:Rajawali Pers,2015), h. 249

<sup>15</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama), h. 64

agar nasabah merasa puas telah diberikan pelayanan yang baik. Salah satu pelayanan yang baik yang diberikan oleh seorang *Customer Service* ialah harus menjalankan standar operasional yang sudah ditentukan oleh pihak yang berwenang, yaitu dengan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat agar nasabah bisa merasakan kepuasan dari pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service*.<sup>16</sup>

Hal ini didukung dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir yaitu mampu melayani secara cepat dan tepat, dalam melayani nasabah diharapkan harus sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.<sup>17</sup>

Namun, dari hasil observasi yang peneliti lakukan kepada nasabah yang bernama Elfiansyah, yang melakukan pembuatan buku rekening, nasabah pada awalnya akan bertanya kepada security yang ada di bank tersebut dan kemudian security memberitahukan agar nasabah bisa bertanya langsung kepada *Customer Service*. Nasabah akan langsung berhadapan dengan *Customer Service* dan pelayanan *Customer Service* kepada nasabah mengacu pada standar operasional yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan *Customer Service* harus menjalankan standar operasional yang sudah ditentukan, yaitu dengan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Tetapi pada kenyataannya tidak

---

<sup>16</sup> Dedi Kurniawan, Staf Umum & Personalia, wawancara pada tanggal 20 Januari 2020

<sup>17</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama*, (Jakarta:Kencana,2004), h. 210

sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan, *Customer Service* tidak menjalankan pelayanannya dengan tepat dan cepat sehingga membuat nasabah tidak puas kepada pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.<sup>18</sup>

BPRS Adam Bengkulu merupakan bank syariah yang masih terbilang baru, karena BPRS Adam Bengkulu beroperasi pada Tahun 2017 lalu. Karena masih tergolong baru, maka bank syariah ini masih perlu meningkatkan pelayanan supaya pelanggan yang menjadi nasabah di BPRS Adam Bengkulu bisa tetap menjadi nasabah di bank tersebut dan dapat mengundang pelanggan yang lain untuk menjadi nasabah di BPRS Adam Syariah dan dapat meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Adam Bengkulu. Melihat permasalahan yang ada, perusahaan perlu memperhatikan gejala apa saja yang dihadapi perusahaan, yang menghambat proses kemajuan perusahaan. Kinerja karyawan yang lemah, persaingan yang semakin ketat tidak menutup kemungkinan dapat menghambat, sehingga pemimpin harus mewaspadaai gejala-gejala tersebut. Hambatan itu tidak lepas dari bagaimana manajer mengolah, mengatur, mengendalikan, mengawasi perusahaan, karena keberhasilan dan kemunduran perusahaan terlihat dari bagaimana pemimpin mengoptimalkan tugasnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik akan lebih mengetahui bagaimana peran staf personalia untuk meningkatkan kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah melalui penelitian yang berjudul “Peran Personalia Untuk Meningkatkan

---

<sup>18</sup> Elfiansyah, Nasabah, Wawancara pada tanggal 24 Januari 2020

Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu).”

## **B. Batasan Masalah**

Adapun peneliti memberi batasan masalah agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas maka peran personalia yang akan dibahas peneliti dikaitkan dengan fungsi manajer personalia yaitu pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan, dan pemberian kompensasi.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana peran personalia untuk meningkatkan kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui peran personalia untuk meningkatkan kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pemahaman mengenai peran personalia untuk meningkatkan kinerja *Customer*

*Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di BPRS Adam Bengkulu.

## 2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah :

- 1) Bagi BPRS Adam Bengkulu, sebagai masukan yang dapat dijadikan bahan informasi untuk lebih meningkatkan kinerja dan pelayanan *Customer Service* yang diberikan kepada Nasabah BPRS Adam Bengkulu.
- 2) Bagi Masyarakat, sebagai informasi atau pengetahuan mengenai peranan personalia untuk meningkatkan kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah BPRS Adam Bengkulu.
- 3) Bagi Penulis, sebagai sarana pembelajaran dan penambahan pengetahuan atau wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
- 4) Bagi peneliti yang akan datang, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan inspirasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi atau acuan lebih lanjut untuk penelitian berikutnya, dalam menyelesaikan masalah yang sama.

## **F. Penelitian Terdahulu**

1. Skripsi dari Bunga Muliawati Intani yang berjudul “Peranan Manajer Personalia Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja Di Perusahaan Air Mancur”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan strategi tunggal terpancang. Sumber data yang

digunakan terdiri dari : informa, tempat atau lokasi serta arsip dan dokumen. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive dan snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi, analisis arsip dan dokumen. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan : 1) Peranan manajer personalia dalam memotivasi kerja karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja : a) mengarahkan karyawan. b) memberikan motivasi terhadap karyawan. c) memberikan informasi. 2) Hambatan manajer personalia dalam memotivasi kerja karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja : a) karakter b) momen yang tidak tepat. 3) Usaha-usaha manajer personalia untuk mengatasi hambatan dalam memotivasi kerja karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja : a) Pengarahan, b) Pendekatan, c) Memenuhi keinginan karyawan.<sup>19</sup> Persamaan peneliti terdahulu dengan sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas peran personalia. Sedangkan perbedaannya adalah penenliti terdahulu membahas tentang memotivasi kerja karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja, sedangkan peneliti yang sekarang membahas meningkatkan kinerja *Customer Service*.

2. Skripsi dari Saepulloh yang berjudul “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt Taekwang Subang

---

<sup>19</sup> Bunga Muliawati Intani, *Peranan Manajer Personalia Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja Di Perusahaan Air Mancur*, Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2011

Perspektif Ekonomi Islam”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (*field research*) dalam pengumpulan data. Sedangkan untuk jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif (*Description research*) yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian implementasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja di PT. Taekwang dapat dihasilkan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) meliputi beberapa fungsi yaitu : perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Dalam perspektif ekonomi islam kegiatan diatas termanifestasikan dalam aspek kompetensi, aspek budaya organisasi, aspek sistem penghargaan.<sup>20</sup> Persamaan peneliti terdahulu dengan sekarang adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan meningkatkan kinerja karyawan. Perbedaannya karyawan yang diteliti pada penelitian terdahulu mencakup seluruh karyawan yang ada diperusahaan, sedangkan peneliti yang sekarang hanya berfokus pada *Customer Service* dan peneliti terdahulu meneliti di perusahaan non-bank sedangkan peneliti yang sekarang meneliti di lembaga perbankan.

3. Skripsi dari Dini Rinawati yang berjudul “Peran Manajer Personalia Dalam Meningkatkan Kinerja Dan Rasa Tanggung Jawab Karyawan Pt.Industri

---

<sup>20</sup> Saepulloh, *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt Taekwang Subang Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2018

Sandang Simping Probolinggo Dalam Perspektif Islam”. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum tentang peranan manajer personalia dalam upaya meningkatkan kinerja dan rasa tanggung jawab karyawan, dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung manajer personalia dalam meningkatkan kinerja rasa tanggung jawab karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang keadaan perusahaan yang sebenarnya. Metode yang digunakan dalam memperoleh data adalah interview, observasi, dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut : (1) Manajer personalia perusahaan PT Indsutri Sandang Simping Probolinggo dalam upaya meningkatkan kinerja rasa tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan program kerja seperti pameran, dies natalis, study banding. (2) Perusahaan PT Industri Sandang Simping dalam upaya meningkatkan kinerja dan rasa tanggung jawab karyawan memiliki beberapa faktor pendukung diantaranya lingkungan yang sangat mendukung, manajemen, partner, kerja ramah, fasilitas yang memuaskan. Sedangkan faktor penghambat dari upaya manajer personalia dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah sistem karyawan kontrak yang membebani manajer personalia, karena setiap panen harus *mentraining* lagi karyawan kontrak tersebut, motivasi karyawan kurang ini dalam hal mensejahterakan karyawan yang setiap tahun ada *refreshing* yang melibatkan semua karyawan yang mana

seluruh karyawan terkadang ada yang tidak diikuti sehingga karyawan kecewa, ketika terdapat masalah penyelesaiannya tidak langsung diatasi.<sup>21</sup> Persamaan peneliti terdahulu dengan sekarang adalah sama-sama meneliti peran personalia dalam meningkatkan kinerja dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti terdahulu meneliti di perusahaan non-bank dan peneliti sekarang meneliti di lembaga perbankan.

4. Jurnal dari Aida Irmawati yang berjudul “Peran Human Resource Development (Hrd) Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di Pt Yanasurya Bhaktipersada”. Produktivitas merupakan suatu hal yang dimiliki oleh karyawan. Karyawan disini adalah suatu proses kerja dari seseorang yang menghasilkan barang atau jasa. Produktivitas karyawan yang sering menurun karena kemungkinan tidak ada kontrol yang baik terhadap produktivitas kerja staf atau karyawan yang dapat menyebabkan ketidak nyamanan dalam pekerjaan, upah minimum dan juga ketidakpuasan dalam pekerjaan. Perusahaan atau organisasi dalam meningkatkan produktivitas karyawan juga mengalami kendala. Penurunan produktivitas kerja masih sering terjadi. Masalah produktivitas kerja adalah masalah umum yang terjadi di setiap perusahaan. Terkadang produktivitas kerja seorang karyawan cenderung menurun dan pengaruhnya adalah menurunnya suatu perusahaan. Jika tidak

---

<sup>21</sup> Dini Rinawati, *Peran Manajer Personalia Dalam Meningkatkan Kinerja dan Rasa Tanggung Jawab Karyawan PT Industri Sandang Simpang Prrobolinggo Dalam Perspektif Islam*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Malang, 2008

ditangani dengan baik maka perusahaan akan cenderung mengalami penurunan yang signifikan. Masalah-masalah tentang produktivitas pekerjaan ini merupakan indikasi bahwa peran manajemen sebagai manajemen sumber daya manusia diperlukan. Ini adalah cara meningkatkan produktivitas karyawan. Kondisi seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa faktor manusia berperan aktif dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Ini juga terkait dengan teknologi yang ada, banyak kasus menunjukkan bahwa teknologi telah maju tetapi ketersediaan sumber daya manusia sangat minim. Ini karena ketidaksiapan organisasi untuk membuat kemajuan yang optimal. Ini didukung oleh Gomez (1997) bahwa sumber daya manusia memainkan peran penting dan menentukan untuk keberhasilan organisasi. Produktivitas kerja yang merupakan kinerja karyawan sebagai perwujudan penilaian kinerja atau penilaian kerja, sering kali mengalami kendala. Kendala ini berupa penilaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan kinerja karyawan.<sup>22</sup> Persamaan peneliti terdahulu dengan yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang peran *Human Resource Development* atau Manajer Personalia atau MSDM. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti terdahulu lebih berfokus meningkatkan produktivitas karyawan sedangkan peneliti yang sekarang meneliti tentang meningkatkan kinerja *Customer Service*.

---

<sup>22</sup> Aida Irmawati, *Peran Human Resource Development (HRD) Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di PT Yanasurya Bhaktipersada*, Jurnal Aplikasi Administrasi Vol.18 No.2, Desember 2015

5. Jurnal Internasional dari Citra Unik Mayasari dan Irma Lestari yang berjudul “Peran Departemen Personalia Dalam Mengurangi Jumlah Karyawan *Resign* Di The Westlake *Resort* Yogyakarta”. Departemen personalia merupakan departemen yang mempunyai peranan penting di dalam sebuah *resort*. Peranan personalia mulai dari proses perekrutan sampai dengan mengurus kebutuhan karyawan. Karyawan yang berkompeten dalam pekerjaannya diperoleh dari seorang personalia yang selektif dalam proses rekrutmen. Hasil dari proses rekrutmen akan mempengaruhi kualitas sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Karyawan yang berkualitas adalah asset bagi *resort* yang akan menentukan maju tidaknya *resort*. Oleh karena itu karyawan dituntut untuk selalu memberikan hasil kerja yang optimal. *Resign* atau mengundurkan diri dari pekerjaan adalah masalah yang sering dihadapi personalia di The Westlake *Resort* Yogyakarta. Kebijakan manajemen yang tidak jelas membuat karyawan memilih mengajukan *resign*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa alasan karyawan mengajukan *resign* salah satunya karena tidak adanya kebijakan terhadap sistem karir. Banyaknya karyawan yang mengajukan *resign* memberikan dampak terhadap proses operasional *resort* yang sudah berjalan dengan baik.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Citra Unik Mayasari dan Irma Lestari, *Peranan Departemen Personalia Dalam Mengurangi Jumlah Karyawan Resign Di The Westlake Resort Yogyakarta*, Journal of Tourism and

Persamaan penelitian terdahulu dengan yang sekarang adalah sama-sama membahas tentang peran personalia. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek, peneliti terdahulu lebih berfokus pada mengurangi karyawan *resign* sedangkan yang sekarang berfokus pada meningkatkan kinerja *Customer Service*.

## **G. Metode Penelitian**

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

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.<sup>24</sup> Berdasarkan pernyataan di atas, penulis simpulkan bahwa pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Adapun jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting social* terjewantah dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Artinya, data, fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka-angka. Mendeskripsikan sesuatu berarti menggambarkan apa, mengapa dan

---

Economic, Vol.1 No.2 ISSN:2622-4631, 2018

<sup>24</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian Edisi I Cetakan I*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,1998), h. 5

bagaimana suatu kejadian terjadi.<sup>25</sup> Berdasarkan pernyataan di atas, penulis simpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian dilakukan dari Januari – November 2020. Penelitian ini dilakukan di Kota Bengkulu dengan mengambil objek pada BPRS Adam Bengkulu yang berlokasi di JL. Kapt Tendean KM. 6,5 No. 29 RT. 02 RW. 01. Permasalahan yang perlu dikaji secara ilmiah terkhusus bagi Personalia untuk meningkatkan kinerja *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di BPRS Adam Bengkulu.

## 3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, yaitu ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau tujuan tertentu. Peneliti, dalam melakukan penelitian kualitatif mempelajari secara inten situasi sosial yang terjadi pada objek penelitiannya. Objek penelitian dalam penelitian kualitatif ini tidak dibatasi dengan banyaknya atau jumlah responden. Penelitian dapat dilakukan terhadap (hanya) seorang objek penelitian saja. Seperti yang dilakukan oleh *Clifford Shaw* dengan bukunya

---

<sup>25</sup> Djam,an Satori - Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta,2009), h. 28

*The Jack-Roller*, yang meneliti seorang anak brandalan yang menyimpang, melalui metode sejarah hidup.<sup>26</sup>

Untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana BPRS Adam Bengkulu meningkatkan kinerja *Customer Service* dalam memberi pelayanan kepada nasabah, maka peneliti memilih 2 karyawan untuk dijadikan sebagai informan yaitu Ibu Inca Yoan Resmita sebagai *customer service* dan Dedi Kurniawan sebagai Staf Umum & Personalia.

#### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data utama yang diperoleh dalam penelitian kualitatif yaitu berupa kata-kata dan tindakan. Data lain yang bisa didapat seperti dokumentasi atau foto. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### 1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan atau objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara kepada informan yang terkait dengan bahasan peneliti yang dilengkapi dengan catatan tertulis atau menggunakan alat bantu rekam seperti *tape recorder*, *handphone*, dan sebagainya.

##### 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini yang dapat

---

<sup>26</sup> Djam,an Satori - Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Alfabeta,2009), h.50

dijadikan sebagai data sekunder adalah BPRS Adam Bengkulu. Data sekunder lain yang digunakan bersumber dari buku, jurnal, dan dokumen lain yang menunjang penelitian.

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan penulis antara lain :

#### 1) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.<sup>27</sup> Observasi dilakukan agar peneliti mendapatkan sendiri informasi yang dibutuhkan dalam penelitian dengan melakukan pengamatan.

#### 2) Wawancara

Wawancara secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Cholid Narbuko-Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 70

<sup>28</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 111

### 3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah dan hal lainnya yang berkait dengan penelitian.<sup>29</sup>

### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Analisis Deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari subjek yang diteliti.

Analisis Deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

---

<sup>29</sup> Mahi M.Hikmat,*Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra Edisi Pertama*,(Yogyakarta:Graha Ilmu,2011), h. 83

terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>30</sup>

#### 1) Reduksi data (*Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.

#### 2) Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>31</sup>

#### 3) Penarikan kesimpulan

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 147

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 247-249

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 220

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Peran**

Peran merupakan pola tindakan atau perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki status tertentu, artinya jika seseorang melakukan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Kedudukan dengan peran adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.<sup>33</sup>

Suatu peran mungkin mencakup tiga hal, antara lain :<sup>34</sup>

- 1) Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
- 2) Peran merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- 3) Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

#### **B. Manajemen Personalia**

##### **1. Pengertian**

---

<sup>33</sup>Soejono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2009), h. 213

<sup>34</sup>Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi*, (Jakarta:Prenadamedia Group, 2011), h. 112

Manajemen personalia adalah suatu kegiatan yang mencakup yaitu : pertama, manusia dapat bekerja dengan organisasi yang menggunakan keterampilan untuk menyetujui mengenai tujuan dan hubungan kerja yang alami, dan yang kedua menjamin pencapaian manajemen.<sup>35</sup>

Beberapa definisi tentang manajemen personalia menurut para ahli diantaranya :<sup>36</sup>

Menurut Edwin B. Flippo:

Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Dale Yoder:

Manajemen personalia adalah penyedia kepemimpinan dan pengarahan para karyawan dalam pekerjaan atau hubungan kerja mereka.

Menurut John B. Miner dan Green Miner:

Manajemen personalia didefinisikan sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan, dan menilai kebijakan, prosedur, metode, dan program yang berhubungan dengan individu karyawan dan organisasi.

Sumber daya manusia, dalam hal ini adalah pegawai atau karyawan, merupakan faktor penting yang ikut menentukan tercapainya tujuan suatu organisasi sehingga perlu mendapat perhatian serius. Bagian personalia atau

---

<sup>35</sup> Ahmad Subekhi dan Mohamad Jauhar, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Insani)*, (Jakarta:Prestasi Pustaka, 2012), h. 23

<sup>36</sup> Ahmad Subekhi dan Mohamad Jauhar, *Manajemen*....h.26-27

kepegawaian memegang peranan penting. Tugasnya adalah mengatur, membina, menggerakkan, mengarahkan serta mengembangkan pegawai agar mampu menyelesaikan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien guna menunjang tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

Manajemen personalia atau sumber daya manusia memiliki beberapa ruang lingkup kegiatan antara lain :<sup>37</sup>

- 1) Pelaksanaan seleksi dan penerimaan yang dilanjutkan dengan penempatan personal baru
- 2) Pelaksanaan mutasi, promosi dan pemberhentian personal
- 3) Pemanfaatan sumber tenaga kerja
- 4) Pemberian kesempatan mengikuti pendidikan dan latihan
- 5) Pelaksanaan pelimpahan wewenang dan tanggung jawab

## **2. Peran Manajer Personalia**

Secara umum, manajer sumber daya manusia bertanggung jawab atas tugas-tugas khusus sumber daya manusia, walaupun sebagian hilang karena dikerjakan oleh pihak lain. Pada kebanyakan perusahaan-perusahaan besar, pengelolaan sumber daya manusia ditangani oleh seorang manajer atau eksklusif sumber daya manusia. Secara khusus, manajer sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengkoordinasi pengelolaan sumber daya manusia

---

<sup>37</sup> Edwin B. Flippo, *Manajemen Personalia: Edisi ke 6, Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 1994), h. 94

dan bekerja sama dengan manajer lain untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.<sup>38</sup>

Peran penting yang harus dimainkan oleh seorang manajer sumber daya manusia (Personalia), yaitu :<sup>39</sup>

1) Penasehat dan konsultan perusahaan

Posisi ini adalah posisi yang penting bagi seorang manajer sumber daya manusia. Ia mulai lebih banyak menghabiskan waktunya dalam kegiatan pemberian nasihat dan saran mengenai kebijakan, sistem, dan prosedur dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Ia juga memberikan bantuan serta pelayanan bagi para direktur dan manajer perusahaan dalam penerapan manajemen sumber daya manusia di bidang mereka masing-masing.

2) Anggota tim manajemen senior

Ini adalah posisi paling puncak dan seharusnya diincar oleh mereka yang mempunyai aspirasi menjadi manajer sumber daya manusia profesional. Dalam posisi ini, ia akan terlibat dalam perumusan visi dan misi serta penetapan tujuan jangka panjang termasuk strategi untuk mencapainya. Tentunya ia juga akan dilibatkan dalam pembuatan kebijakan-kebijakan dan keputusan lain yang bersifat strategis, bukan hanya dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia. Mereka yang akan

---

<sup>38</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h.15

<sup>39</sup> Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009), h.29

dipilih untuk posisi ini adalah orang yang mempunyai visi pribadi dan aktualisasi diri yang kuat, serta berfikir strategis.

### **3. Fungsi dan Tugas Manajemen Personalia**

Fungsi personalia dalam kegiatan operasional bisnis adalah :<sup>40</sup>

#### 1) Pengadaan

Fungsi pertama manajemen personalia adalah menyediakan karyawan atau sumber daya manusia dalam jumlah tertentu dengan berbagai keahlian yang dibutuhkan sesuai kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis. Tujuan tersebut menyangkut suatu masalah pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, proses seleksi serta juga penempatan kerja.

#### 2) Pengembangan

Manajemen personalia juga dapat membantu meningkatkan keahlian serta keterampilan tenaga kerja melalui tahap pendidikan serta pelatihan. Biasanya hal tersebut dilakukan pada saat terdapat tenaga kerja yang baru, sebab kebanyakan dari mereka merupakan tenaga kerja yang masih belum siap pakai.

#### 3) Pemberian kompensasi

Manajemen personalia dapat memberi penghargaan yang adil dan layak bagi karyawan sesuai dengan peran dan pencapaian karyawan

---

<sup>40</sup> Novia Widya Utami, *Fungsi dan Tugas Personalia Dalam Kegiatan Operasional Bisnis*, <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-fungsi-tugas-personalia-dalam-kegiatan-operasional-bisnis/>, diakses tanggal 25 Januari 2020

dalam perusahaan. Pemberian kompensasi terhadap karyawan ini bisa bersifat finansial seperti kenaikan gaji maupun non finansial berupa tunjangan-tunjangan seperti tunjangan kesehatan.

#### 4) Pengintegrasian

Yang dimaksud dengan integrasi pada fungsi ini yaitu penyesuaian antara perbedaan kepentingan perusahaan dengan pegawai secara individu agar dapat bekerja sama secara harmonis dalam mencapai tujuan perusahaan.

#### 5) Pemeliharaan

Pemeliharaan karyawan berhubungan dengan usaha-usaha demi mempertahankan keberlangsungan dari kondisi kerja yang telah efektif melalui kelima fungsi manajemen personalia. Umumnya terdapat dua hal yang harus dipertahankan yaitu sikap positif pegawai terhadap tugas yang diberikan serta melalui proses komunikasi yang baik pada organisasi, selain itu juga dengan mempertahankan kondisi fisik para pegawai melalui program kesehatan dan keamanan.

Adapun tugas bagian manajemen personalia meliputi :

- 1) Membuat anggaran tenaga kerja yang diperlukan,
- 2) Membuat *job analysis*, *job description*, dan *job specification*,
- 3) Menentukan dan memberikan sumber-sumber tenaga kerja
- 4) Mengurus dan mengembangkan proses pendidikan karyawan
- 5) Mengurus seleksi tenaga kerja

6) Mengurus soal-soal pemberhentian (pension)

7) Mengurus soal-soal kesejahteraan

### C. Meningkatkan Kinerja

Peningkatan adalah suatu proses, cara atau meningkatkan suatu usaha atau kegiatan.<sup>41</sup> Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah (rata-rata) dari kinerja fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan.<sup>42</sup>

Menurut Tyson dan Jackson, meningkatkan kinerja merupakan konsep sederhana, tetapi penting. Konsep tersebut didasarkan pada ide bahwa sebuah tim akan meningkat dengan cepat dan terus menerus dengan cara meninjau keberhasilan dan kegagalannya. Tyson dan Jackson menyebutkan empat dalam rencana kerja meningkatkan kinerja, yaitu :<sup>43</sup>

1) Memulai tugas-tugas yang telah dikerjakan oleh kelompok dan membiarkan tim mengidentifikasi faktor-faktor signifikan yang telah memberikan kontribusi terhadap keberhasilan dan tugas-tugas yang merintangi keberhasilan.

---

<sup>41</sup> Sulia Megarani, *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta*, Skripsi, Universitas Negeri Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016

<sup>42</sup> Sahat Siregar, *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai (Studi kasus Pada Dinas Perhubungan Kota Medan)*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2009

<sup>43</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Kinerja Kepegawaian*, (Bandung:CV Pustaka Setia,2017),h.52-53

- 2) Dari faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan, pilihlah yang praktis dan buang yang tidak mempunyai nilai.
- 3) Kelompok menyetujui cara membuat faktor-faktor tersebut dengan tepat dan menyingkirkan yang lain.
- 4) Analisis tersebut tidak hanya dilakukan pada tingkat kelompok, tetapi juga pada tingkat individual

Untuk mencapai peningkatan kinerja yang berkualitas dan mengatasi masalah yang ditemui dalam upaya meningkatkan kinerja, Schaffer dan Wirjana memberikan beberapa strategi :<sup>44</sup>

- 1) Seleksi tujuan mengatasi masalah yang paling *urgen* terlebih dahulu, mengoreksi biaya yang terlalu tinggi, spesifikasi kualitas yang rendah, target kerja yang tidak tercapai, memastikan masalah-masalah tersebut diatasi dengan tuntas.
- 2) Spesifikasi hasil yang diharapkan: sasaran harus *specific, measurable, achievable, realistic, time-bound* (SMART)
- 3) Komunikasi yang jelas
- 4) Alokasi tanggung jawab, perusahaan perlu membagi atau mengalokasikan tanggung jawab untuk mencapai tujuan setiap pegawai.
- 5) Luas proses, sukses dalam mencapai tujuan dapat digunakan untuk mengulangi proses dengan tujuan yang baru atau perluasan tujuan yang terdahulu.

---

<sup>44</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Kinerja* ....h.53

## 1. Pengukuran dan Penilaian Kinerja

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan perusahaan dan mempertimbangkan pegawai yang dinilainya. Mondy, Noe, Premeaux menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi berikut.

- 1) Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*); berkaitan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu
- 2) Kualitas pekerjaan (*quality of work*); berkaitan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan dalam menangani tugas-tugas yang ada diperusahaan
- 3) Kemandirian (*dependability*); berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berpikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.
- 4) Adaptabilitas (*adaptability*); berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.
- 5) Kerjasama (*cooperation*); berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain.

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu

dalam menjalankan tugas-tugasnya. Lebih lanjut, Mejia dkk menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan proses yang terdiri atas berikut ini:<sup>45</sup>

- 1) Identifikasi, yaitu proses mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisis jabatan.
- 2) Pengukuran, yaitu inti dari proses sistem penilaian kinerja. Pada proses ini, pihak manajemen menentukan kinerja pegawai yang baik dan buruk. Manajemen perusahaan harus melakukan perbandingan dengan nilai-nilai standar atau membandingkan kinerja pegawai yang memiliki kesamaan tugas.
- 3) Manajemen, yaitu tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Pihak manajemen harus berorientasi pada masa depan untuk meningkatkan potensi pegawai yang ada di perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan pemberian umpan balik dan pembinaan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawainya.

#### ***D. Customer Service***

##### **1. Pengertian**

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Donni Juni Priansa, *Manajemen Kinerja Kepegawaian*, (Bandung:CV Pustaka Setia,2017),h.61

*Customer service* adalah layanan yang diberikan sebagai pendukung (*Support*) dari sebuah produk. *Customer service* antara lain meliputi lingkup pekerjaan, menjawab pertanyaan, menangani pesanan, menangani tagihan dengan pelanggan, dan mengatur jadwal seperti jadwal kedatangan *sales rep* atau teknisi.<sup>47</sup>

Disisi lain *customer service* juga bisa dikatakan sebagai pihak didalam perusahaan yang memiliki tugas menjembatani komunikasi antara pelanggan dan perusahaan sehubungan dengan produk dan jasa yang dibeli oleh pelanggan untuk tujuan terjadinya hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Hubungan dengan pelanggan (*customer relationship*) adalah kata kunci yang penting pada *customer service*. Umumnya *customer service* tidak berhubungan langsung dengan transaksi. Mereka hanya menjadi jembatan atau pintu utama yang menghubungkan pelanggan dengan pihak lain dalam perusahaan.<sup>48</sup>

*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,

---

<sup>46</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama*, (Jakarta:Kencana,2004), h. 202

<sup>47</sup> Julius R.Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum Edisi Asli*, (Jakarta:Mitra Wacana Media,2014), h. 305

<sup>48</sup> Julius R.Latumaerissa, *Manajemen Bank*.....h. 305

tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>49</sup>

## 2. Peran *Customer Service*

*Customer service* memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan 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. Selain itu *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. Secara umum, peranan *customer service* bank adalah:<sup>50</sup>

- 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.

## 3. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

---

<sup>49</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta:Rajawali Pers,2015), h. 250

<sup>50</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 181

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut :<sup>51</sup>

1) Sebagai *Resepsionis*

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

2) Sebagai *Deskman*

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3) Sebagai *Salesmen*

Maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5) Sebagai Komunikator

Berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

---

<sup>51</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta:Rajawali Pers,2014),h.250-252

Kemudian tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:<sup>52</sup>

1) Sebagai *Resepsionis*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu / nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi / siang / sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

2) Sebagai *Deskman*

Sebagai deskman tugasnya *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3) Sebagai *Salesman*

Sebagai salesman tugas *customer service* bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta

---

<sup>52</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama*, (Jakarta:Kencana,2004), h. 202-204

berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini tugas seorang *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5) Sebagai Komunikator

Tugas *customer service* yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

**4. Wewenang *Customer Service***

Wewenangan yang diberikan kepada *customer service* adalah sebagai berikut :<sup>53</sup>

- 1) Sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepada semua *customer service*, Manajemen Bank dapat memberikan kewenangan untuk menyetujui maupun menolak permintaan pembukaan

---

<sup>53</sup> Julius R.Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum Edisi Asli* ....h.311

rekening/tabunga/deposito dan transaksi melalui conter lainnya kepada nasabah.

- 2) Memperkenalkan produk dan jasa-jasa bank kepada masyarakat.
- 3) Atas nama manajemen, aparat *customer service* dapat menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian, dan lain-lain.
- 4) Menyetujui *slip/voucher* transaksi nasabah, sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan kepada nasabah.
- 5) Melakukan verifikasi tandatangan *customer*.
- 6) Bobot tugas, tanggung jawab dan wewenang *customer service* suatu perusahaan, tergantung pada kebijakan masing-masing perusahaan tersebut. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti Bank, peran semua *customer service* cukup dominan. Semakin besar perhatian manajemen suatu bank terhadap pelayanan prima (*service excellence*), maka semakin besar tugas dan kewenangan yang diberikan kepada semua *customer service*.

## **E. Pelayanan Nasabah**

## 1. Pengertian

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>54</sup>

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli, pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>55</sup>

Nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan, nasabah juga adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.<sup>56</sup>

Kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi spesifik, lebih abstrak dan eksklusif karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta konperasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi

---

<sup>54</sup> M.Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta,2010), h. 211

<sup>55</sup> Dyan Kusuma, *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT.Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Surakarta*, Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2010

<sup>56</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*,(Jakarta:Salemba Empat, 2006), h. 143

kinerja produk jasa bank, fleksibilitas respon terhadap perubahan permintaan pasar.<sup>57</sup>

Pemberian jasa layanan yang baik dan efektif kepada nasabah, dimaksudkan untuk dapat lebih meningkatkan loyalitas nasabah dan *cross selling product* dari perusahaan. Beberapa bank yang telah memiliki strategi marketing terpadu, mengembangkan tugas dan misi tersebut menjadi lebih efektif, antara lain mengembangkan unit *customer service* nya dengan membentuk *unit private banking*.<sup>58</sup>

Bank yang berorientasi pada pelayanan akan membawa sukses besar, bank yang peka dalam melihat sikap emosional nasabah sebagai suatu indikator yang harus ditangani dengan sebaik-baiknya.<sup>59</sup>

Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok :

- 1) Nasabah baru, nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi.
- 2) Nasabah biasa, artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan perusahaan, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

---

<sup>57</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2010), h. 91

<sup>58</sup> Julius R. Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum Edisi Asli*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), h. 307

<sup>59</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan.....* h. 94

- 3) Nasabah utama (Primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan perusahaan. Pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan perusahaan nomor satu dalam berhubungan.

## 2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.<sup>60</sup>

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *customer service*, yaitu :<sup>61</sup>

### 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

### 2) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas nasabah *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service*

---

<sup>60</sup> Julius R.Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum Edisi Asli*,(Jakarta:Mitra Wacana Media,2014), h. 313

<sup>61</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama*,(Jakarta:Kencana,2004), h. 210-211

harus ramah, sopan, cepat, tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan *customer service* harus mampu melayani dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan harus 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* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan 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* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

*Customer service* harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.

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 dapat menjaga kepercayaannya.

### **3. Dasar-dasar Pelayanan Yang Baik Pada Nasabah**

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap *customer service* perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang diinginkan bank. Tanpa standar tertentu, *customer service officer bank* akan sulit untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas. Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus di mengerti dan di pahami oleh *customer service officer*, antara lain sebagai berikut :<sup>62</sup>

1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih

*Customer service officer* harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum

Dalam melayani nasabah *customer service officer* tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer service* juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah

Pada saat nasabah datang, *customer service officer* harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Pada saat melayani nasabah, *customer service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.

---

<sup>62</sup> Julius R.Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum Edisi Asli* ....h.315

- 5) Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

*Customer service* harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

- 6) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

- 7) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

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>63</sup>

- 8) Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.<sup>64</sup>

- 9) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

---

<sup>63</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama*, (Jakarta:Kencana,2004), h. 206

<sup>64</sup>Julius R.Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum Edisi Asli*,(Jakarta:Mitra Wacana Media,2014), h. 316

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 diberikannya.

10) 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.

11) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.<sup>65</sup>

#### **4. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam bidang jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, yang pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Oleh karenanya, sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Pertama*, (Jakarta:Kencana,2004), h. 206

<sup>66</sup> Adi S. Widjojo dan Weman Suardy, *Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Central Asia TBK Capen Mayor Okin*, Jurnal Ilmiah Kesatuan, No.2, Vol.11, Oktober 2019, STIE Kesatuan, h. 1

Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik, menurut konsep *Service Quality* terdapat lima dimensi penentu kualitas jasa pelayanan yang di antaranya :

1) *Tangible* (Berwujud)

Bukti fisik merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, escalator, keamanan, AC, serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai.

2) *Reability* (Keandalan)

Yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Keandalan merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi di Teller atau menggunakan kartu ATM, program promosi dilaksanakan sesuai dengan yang disosialisasikan, fasilitas kartu member/anggota yang digunakan sesuai dengan fungsinya.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam menanggapi permintaan nasabah, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan nasabah, kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat, memberi informasi dengan jelas yang sesuai kebutuhan nasabah.

#### 4) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, kualitas produk yang dijual sesuai dengan sosialisasi promosi, harga/biaya pemeliharaan produk sesuai dengan harga yang dipromosikan.

#### 5) *Emphaty* (Empati)

Hal ini sebagai bentuk perhatian pribadi, memahami nasabah adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, maka menjadi sangat penting bahwa seluruh mitra internal bank untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan nasabah sehingga dapat terjalin hubungan emosional yang baik dengan nasabah.

### **5. Kualitas Pelayanan Jasa Bank**

Apabila terkait dengan pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.<sup>67</sup>

#### 1) Kualitas layanan internal

---

<sup>67</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta,2010),h.218

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah :

- a. Pola manajemen umum perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e. Pola insentif

2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang atau produk.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah PT. BPRS Adam Bengkulu**

Sejarah berdirinya PT. BPRS Adam berdiri berdasarkan UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan dan peraturan pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 mengenai bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Namun setelah terjadi perubahan BPRS diatur dalam UU No. 10 Tahun 1998.

Untuk kegiatannya sendiri BPRS yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan direktur Bank Indonesia No. 32/3/KEP/DIR/1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip syariah.<sup>68</sup>

Bank pembiayaan rakyat berdasarkan prinsip syariah (BPRS) Adam berdiri berdasarkan izin OJK (Otoritas Jasa keuangan) dengan No. Kep-9/D.03/2007 tanggal 03 April 2017, Bank Syariah Adam resmi beroperasi tanggal 21 April 2017.

#### **B. Motto, Visi dan Misi**

##### **Motto:**

Dalam gerak dan langkah BPRS Adam ini memiliki semboyan "Ikonah Bank Syariah Kito".

##### **Visi :**

---

<sup>68</sup> Dokumentasi PT. BPRS Adam Bengkulu

Menjadi lembaga usaha perbankan yang professional dan mampu mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat, serta mampu bersaing dan menguasai pasar didaerahnya.

**Misi :**

- Mampu menyediakan kebutuhan permodalan usaha mikro kecil dan memberikan bimbingan untuk mengembangkan usaha mereka.
- Memberikan kepuasan pelayanan yang tinggi melalui SDM dan teknologi.
- Memberikan jasa produk yang bersaing dan berkembang.

**C. Struktur Organisasi dan Manajemen**

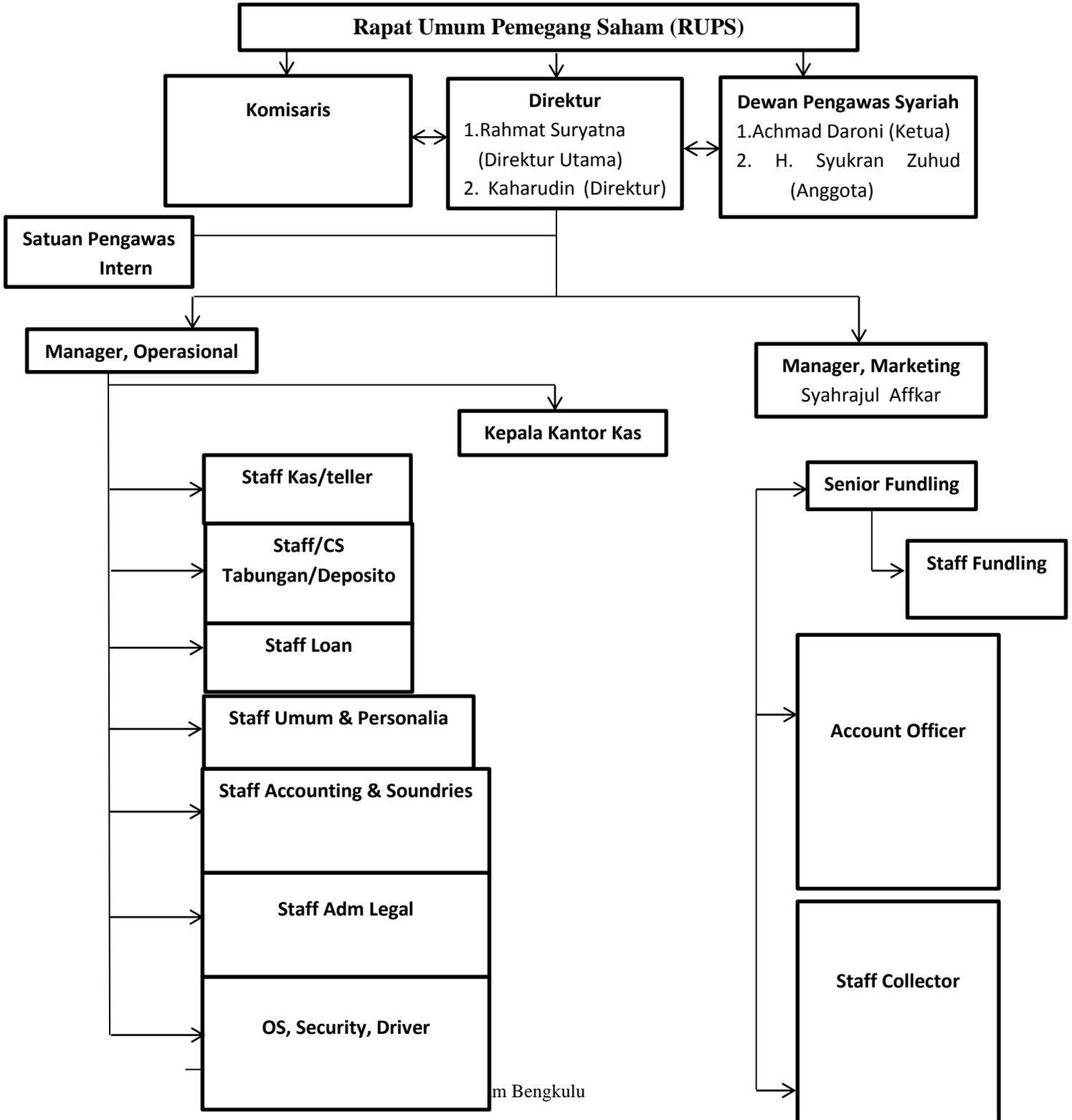
Sebagai alat manajemen untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dalam suatu perusahaan, perusahaan tersebut pasti memiliki struktur organisasi. Dimana struktur organisasi itu menentukan susunan wewenang dan tanggung jawab yang ada didalam perusahaan dan bagian yang lainnya saling berinteraksi membentuk suatu kerja sama. Dengan demikian struktur organisasi perusahaan dapat membantu menjelaskan tugas dan kedudukan masing-masing karyawan dalam bekerjasama untuk mencapai suatu organisasi.<sup>69</sup>

Adapun struktur organisasi PT. BPRS Adam Bengkulu yang dapat dilihat pada lampiran. Penjelasan mengenai masing-masing unit dalam struktur organisasi akan diuraikan secara lebih rinci dibawah ini, yaitu:

---

<sup>69</sup>Dokumentasi PT. BPRS Adam Bengkulu

**BAGAN ORGANISASI PT. BPRS ADAM BENGKULU<sup>70</sup>**



Struktur diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Komisaris, yaitu bertugas melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya serta memberi nasehat kepada direktur.
2. Direktur, yaitu bertugas bertanggung jawab atas pengurusan perseroan untuk kepentingan perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan. Direktur juga wajib membuat dan memelihara daftar pemegang saham, risalah RUPS, dan risalah rapat direksi, menyelenggarakan pembukuan perseroan, melaporkan kepemilikan saham.
3. Dewan Pengawas Syariah, yaitu bertugas menilai dan memastikan pemenuhan prinsip syariah atas pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan bank, mengawasi proses pengembangan produk baru bank, meminta fatwa kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru yang belum ada fatwanya.
4. Satuan Pengawas Intern, yaitu melakukan identifikasi masalah, analisis penilaian resiko terhadap pengendalian akuntansi dan pengendalian administrasi dan mendorong penggunaan cara-cara yang efektif dengan biaya yang minimum.
5. Manajer operasional, bertanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para pelanggan dan memenuhi harapan para pelanggan dan klien dengan cara yang efektif dan efisien.
6. Manajer *Marketing*, yaitu bertugas membuat, merumuskan, menyusun, menetapkan konsep dan rencana umum perusahaan, mengarahkan dan

memberikan kebijakan/keputusan atas segala rancangan dan implementasi manajemen pemasaran, penjualan dan promosi kearah pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

7. *Teller*, bertugas melayani nasabah khususnya untuk hal transaksi keuangan perbankan dari nasabah maupun non nasabah. Teller akan memberikan bantuan, penanganan, serta solusi kepada semua nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan.
8. *Customer Service*, bertugas memberikan pelayanan dan membina hubungan 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.
9. *Staff Loan*, bertugas dan bertanggung jawab atas administrasi dan portofolio kredit.
10. *Personalia*, bertanggung jawab untuk mengkoordinasi pengelolaan sumber daya manusia dan bekerja sama dengan manajer lain untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.
11. *Staff Accounting*, bertanggung jawab melakukan dokumentasi dan pencatatan di keuangan perusahaan.
12. *Staff Adm Legal*, bertugas menangani dokumen dan perizinan, serta menangani permasalahan hukum, baik untuk masalah perdata maupun pidana.

13. *Senior Fundling dan Staff Fundling*, bertugas mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan dan deposito, membuka rekening tabungan baru, menjalin hubungan baik kepada para nasabah.
14. *Account Officer*, yaitu bertugas memastikan produk perusahaan terdistribusi dan diperkenalkan dengan baik, memastikan konsumen memahami produk yang di ambil dari perusahaan.
15. *Staff Collector*, yaitu bagian yang menagih nasabah.

**Tabel 3.1**

**Jadwal kegiatan serta alokasi waktu per hari**

<b>Kegiatan</b>	<b>Alokasi waktu per hari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Briefing</li> <li>• Meregister</li> <li>• Menscan</li> <li>• Membantu menginput SDN (Sistem Dokumentasi Nasabah)</li> <li>• Membeli keperluan lembaga</li> <li>• Fieling berkas</li> <li>• Mengirim data ke email</li> <li>• Jilid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT. BPRS Adam</li> <li>• Senin-kamis (07.30-17.00 WIB)</li> <li>• Jum'at (07.15-17.00 WIB)</li> </ul>

## **D. Produk dan Operasional PT. BPRS ADAM Bengkulu**

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

- 1) Tabungan Wadiah Mitra Adam : diperuntukkan untuk masyarakat umum dengan setoran minimal. Rp. 10.000,-.
- 2) Tabungan Pelajar Bank ADAM : tabungan yang di peruntukkan bagi para pelajar di kota Bengkulu dengan setoran minimal. Rp. 10.000,-.
- 3) Tabungan Haji dan Umrah : tabungan ini di peruntukkan bagi masyarakat yang mempunyai keinginan untuk ibadah haji dan umrah.
- 4) Deposito Mudharabah : adalah salah satu cara berinvestasi berjangka yang merupakan solusi dalam perencanaan keuangan anda yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan bagi hasil yang menarik dan setoran awal Rp. 10.000,-.

### **2. Keunggulan Menabung dan Deposito Bank Adam**

- 1) Aman karena dijamin LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) sampai dengan 2 Miliar.
- 2) Bebas biaya administrasi bulanan.
- 3) Bebas nominal yang di tabungkan tidak ditentukan jumlahnya.
- 4) Fasilitas antar jemput dengan transaksi min. 5 juta.
- 5) Diberikan bagi hasil yang menarik dan menguntungkan.
- 6) Lebih berkah Karen dikelola dengan prinsip syariah.

- 7) Proses pembukaan rekening yang mudah dan tidak berbelit belit dan bebas antrian. Dengan syarat untuk pembukaan rekening cukup membawa foto copy ktp/sim yang masih berlaku dan mengisi formulir yang tersedia.

### **3. Produk Pembiayaan PT. BPRS Adam Bengkulu**

- 1) **Mudharabah** : Yaitu pembiayaan dengan skema jual beli.
- 2) **Pembiayaan warung mikro** : Pembiayaan ini diperuntukkan untuk para pemilik warung mikro yang ada dikota Bengkulu, dalam pembiayaan ini nasabah akan mendapatkan barang dagangan sesuai dengan kebutuhan, dimana pembiayaan sampai dengan 5 juta jaminan berupa barang dagangan diatas 5 juta harus disertai agunan.
- 3) **Pembiayaan konsumtif** : Pembiayaan ini diperuntukkan untuk bagi nasabah yang ingin menggunakan keperluan konsumtif, seperti : pembelian lapop, rumah, dll.
- 4) **Pembiayaan untuk UMKM** : Pembiayaan ini di peruntukkan bagi masyarakat yang mempunyai usaha kecil dan industry rumah tangga. Seperti: pembuatan kerupuk, ternak itik, dll.
- 5) **Mudharabah/Musarakah** : Yaitu pembiayaan dengan system bagi hasil sesuai dengan kesepakatan antara pihak bank dan nasabah, seperti: untuk proyek pemerintah dan swasta.
- 6) **Ijarah multi jasa** : Yaitu pembiayaan yang diperuntukkan berdasarkan atas manfaat yang didapat, seperti: pembiayaan haji, umroh, pendidikan dan lainnya.

#### **4. Syarat Permohonan Pembiayaan**

- 1) Mengisi formulir pembiayaan.
- 2) Pas Photo 3x4 suami istri (2 lembar).
- 3) Foto copy ktp suami istri (2 lembar).
- 4) Foto copy KK dan Buku Nikah (2 lembar).
- 5) Foto copy anggunan (sertifikat dan BPKB) disertai dengan pajak NJOP.
- 6) Surat keterangan usaha.
- 7) NPWP (untuk diatas 50 juta).
- 8) Daftar kebutuhan barang (untuk murabahah).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah.**

Peneliti melakukan penelitian dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data peran personalia dalam meningkatkan kinerja *customer service* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran yang dilakukan manajer personalia dalam meningkatkan kinerja *customer service* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dedi Kurniawan selaku manajer personalia berkaitan dengan peran personalia dalam upaya peningkatan kualitas *customer service* pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu menjelaskan bahwa manajer personalia memiliki peran untuk meningkatkan kinerja karena manajer personalia yang bertanggung jawab dalam meningkatkan kemampuan *customer service* agar efektif dan efisien dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan. Menurut bapak Dedi dalam melakukan peningkatan kinerja *customer service* dapat dikaitkan dengan beberapa fungsi manajemen personalia secara operasionalnya, sebagai berikut :

## 1. Pengadaan

Langkah awal yang dilakukan oleh manajer personalia adalah melakukan pengadaan tenaga kerja. Pengadaan adalah menyediakan jumlah tertentu karyawan serta juga jenis keahlian yang diperlukan untuk dapat mencapai suatu tujuan perusahaan. Tujuan tersebut menyangkut seperti kebutuhan tenaga kerja dan proses seleksi.

Sistem perekrutan dan seleksi *customer service* di BPRS Adam Bengkulu umumnya sama dengan perusahaan lainnya. BPRS Adam Bengkulu melakukan proses rekrutmen karyawan menggunakan sistem online yang diumumkan melalui *website* BPRS Adam Bengkulu atau media sosial lainnya dengan memberikan informasi kualifikasi yang dibutuhkan di BPRS Adam Bengkulu seperti persyaratan minimal pendidikan, batas umur pelamar, dan lain sebagainya. Setelah pelamar memenuhi syarat kualifikasi yang dibutuhkan, selanjutnya pelamar melakukan tahapan-tahapan seleksi berikutnya. Untuk proses seleksi, bapak dedi kurniawan menjelaskan sebagai berikut :

“Untuk proses seleksi *customer service* ada beberapa tahapan, yakni melalui tes tertulis (psikotes), dan ada beberapa tes lainnya, yang terpenting itu ada tes mengaji. Untuk proses seleksi *customer service* kami tidak membatasi apakah ia *fresh graduate* atau berpengalaman, karena itu tidak menjadi patokan dalam penilaian. Yang terpenting adalah bagaimana ia bisa menarik dari segi sikapnya, kesopannya, keramahannya dan kejujurannya.”<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Dedi Kurniawan, Manajer Personalia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 07 September 2020

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan dalam proses seleksi *customer service*, ada beberapa serangkaian tes yang harus dilakukan oleh calon karyawannya dari proses seleksi berkas, proses tes tertulis, proses interview dan tes mengaji. Serta dengan kriteria minimal lulusan, cakap berbicara dan berpenampilan menarik. Untuk proses seleksi calon karyawannya, BPRS Adam Bengkulu tidak pernah membatasi apakah ia *fresh graduate* atau berpengalaman sekalipun. Yang terpenting bagi perusahaan adalah ia dapat menjaga sikapnya, ramah, jujur, sopan dan santun.

## 2. Pelatihan

Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu usaha organisasi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan serta mengurangi kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi oleh karena program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia menjadi sebuah aktivitas yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan manajemen sumber daya manusia. Lebih lanjut bapak Dedi menjelaskan :

“.....dalam upaya peningkatan kinerja *customer service* perusahaan mengikutsertakan *customer service* dalam pelatihan. Misalnya mengikutsertakan pelatihan dari Perkumpulan Bank Syariah, dan beberapa dari korpatemen. Pelatihan ini biasanya dilaksanakan minimal 2 kali dalam 1 tahun. Untuk pelatihan, BPRS Adam belum pernah mengadakan sendiri pelatihan atau pelatihan mandiri. Disamping masih baru, BPRS Adam juga masih menyesuaikan diri dengan bank syariah lainnya.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Dedi Kurniawan, Manajer Personalia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 07 September 2020

Menurut ibu Inca Yoan Resmita selaku *customer service* di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu menguatkan pendapat dari bapak Dedi Kurniawan menjelaskan bagaimana manajer personalia melakukan perannya dalam upaya peningkatan kinerja *customer service* :

“.....sebenarnya upayanya lebih dari resi Bank, seperti kita diikutsertakan di pelatihan. Jadi *customer service* selalu ikut pelatihan dan ada juga beberapa kali pelatihan yang diadakan oleh instansi lain, contohnya pelatihan yang di adakan oleh OJK dan kita diikutsertakan dan biaya-biaya ditanggung oleh kantor dan pelatihan tersebut juga sangat membantu meningkatkan kinerja, karena standar operasional dari 1 kantor bank dengan kantor bank yang lain itu berbeda. Misalnya apa yang kita lakukan melayani nasabah seperti ini dan ternyata setelah kita melakukan pelatihan ternyata kita keliru, itu bisa menjadi tolak ukur saya dan sangat membantu sekali.”<sup>73</sup>

Dari keterangan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan pelatihan dapat menjadi tolak ukur *customer service* dalam bekerja dan secara signifikan dapat meningkatkan kinerja pada *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan memberikan manfaat kepada perusahaan.

Hasil dari wawancara dengan bapak Dedi Kurniawan mengenai manfaat pelatihan sebagai berikut :<sup>74</sup>

1) Pelatihan dapat meningkatkan kinerja *customer service*

---

<sup>73</sup> Inca Yoan Resmita, *Customer Service*, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 01 September 2020

<sup>74</sup> Dedi Kurniawan, Manajer Personalia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 07 September 2020

- 2) Pelatihan dapat memperbaiki cara kerja *customer service* yang sebelumnya dianggap kurang tepat menjadi lebih tepat lagi.
- 3) Pelatihan dapat meningkatkan mutu hasil kerja
- 4) Dengan adanya pelatihan *customer service* diberi kesempatan untuk mengembangkan potensi diri.

### 3. Evaluasi

Pada unsur ini seorang pemimpin dituntut untuk mengevaluasi atau mengendalikan orang atau kegiatan dengan harapan semua kegiatan dalam organisasi bergerak ketujuan yang telah ditetapkan dalam tahap perencanaan dan dapat segera ditanggulangi jika ada penyimpangan.

Menurut hasil wawancara dengan bapak Dedi Kurniawan sebagai manajer personalia menjelaskan :

“...dalam upaya peningkatan kinerja *customer service* biasanya perusahaan melakukan evaluasi, memberi pengarahan bukan hanya dari personalia saja namun dari pimpinan perusahaan langsung. Kegiatan evaluasi dilakukan saat *briefing*, evaluasi akhir bulan dan akhir tahun. Untuk penilaiannya sendiri tidak hanya dilakukan oleh manajer personalia, tapi juga dilakukan oleh manajer operasional dan pimpinan perusahaan.”<sup>75</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajer personalia melakukan kegiatan evaluasi saat *briefing*, evaluasi akhir bulan dan akhir tahun. Evaluasi juga penting dilakukan karena kegiatan tersebut dapat meningkatkan kinerja *customer service* secara signifikan.

---

<sup>75</sup> Dedi Kurniawan, Manajer Personalia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 07 September 2020

#### 4. Pemeliharaan

Adalah sesuatu yang mempertahankan serta meningkatkan kondisi yang telah ada. Pemeliharaan karyawan berhubungan dengan usaha-usaha demi mempertahankan keberlangsungan dari kondisi kerja yang telah efektif.

Menurut hasil wawancara dengan bapak Dedi Kurniawan selaku manajer personalia :

“Pemeliharaan dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain memberi semangat dan menetapkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.”<sup>76</sup>

Memberi semangat yang dimaksudkan disini adalah termasuk memberikan motivasi agar selalu bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Pada dasarnya, seorang pemimpin maupun karyawan dituntut untuk mematuhi aturan, menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dan loyalitas dalam bekerja.

Sedangkan menetapkan standar adalah standar kerja yang harus ditetapkan oleh perusahaan, seperti melaksanakan SOP yang sudah ditentukan kantor dimulai dari jam kerja sampai bagaimana pelayanannya, menerapkan etos kerja dan disiplin dalam bekerja.

#### 5. Pemberian kompensasi

---

<sup>76</sup> Dedi Kurniawan, Manajer Personalia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 07 September 2020

Adalah suatu pemberian penghargaan yang adil serta juga layak terhadap karyawan sesuai dengan sumbangan para anggota karyawan dalam mencapai suatu tujuan.

Pemberian kompensasi pada karyawan menurut bapak Dedi Kurniawan harus ada, hal ini diungkapkannya sebagai berikut :

“Pemberian kompensasi itu harus ada, karena itu menjadi motivasi karyawan untuk selalu semangat dalam bekerja. Dan pemberian kompensasi ini juga bisa menjadi timbal balik bagi perusahaan dalam memberikan penghargaan pada karyawan. Adapun penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh manajer personalia untuk memberikan penghargaan pada *customer service* dapat dilihat dari hasil evaluasi seperti prestasi kerja, kedisiplinan, absensi, laporan pertanggung jawaban, ketepatan dalam memberikan pelayanan pada nasabah.”<sup>77</sup>

Selaras dengan pernyataan manajer personalia, ibu Inca Yoan Resmita juga memberikan penjelasan bahwa:

“.....pemberian kompensasi yang diberikan oleh perusahaan itu memang selalu ada, biasanya yang paling sering adalah pemberian kompensasi pada tim, karena di perusahaan ini pekerjaan selalu dilakukan dalam tim, seperti tim pemasaran. Untuk pemberian kompensasi perusahaan memberikannya dalam bentuk materi/uang.”<sup>78</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemberian kompensasi pada *customer service* selalu ada karena hal tersebut dapat memberikan motivasi *customer service* dalam bekerja dan pemberian kompensasi ini diberikan dalam bentuk uang.

---

<sup>77</sup> Dedi Kurniawan, Manajer Personalia, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 07 September 2020

<sup>78</sup> Inca Yoan Resmita, *Customer Service*, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu, Wawancara pada tanggal 01 September 2020

## **B. Pembahasan**

### **Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah.**

Peran merupakan pola tindakan atau perilaku yang diharapkan dari orang yang memiliki status tertentu, artinya jika seseorang melakukan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Kedudukan dengan peran adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

*Customer service* memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan 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. Selain itu *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.

Untuk dapat melaksanakan tugas sebagai *customer service* dengan baik, maka pimpinan perusahaan harus mengadakan program yang dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Pimpinan yang dimaksud disini adalah manajer personalia.

Menurut Edwin B. Flippo, manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan,

kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diperoleh gambaran bahwa manajer personalia Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu menggunakan beberapa peran untuk meningkatkan kualitas kinerja *customer service*.

Peran yang dilakukan manajer personalia untuk mengatasi permasalahan kesenjangan sumber daya manusia maka Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan kinerja *customer service* melalui program pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi.

Sebagai upaya peningkatan kinerja *customer service* dalam menerapkan fungsi manajemen personalia sebagai manajer personalia Bapak Dedi Kurniawan menerapkan beberapa persyaratan dalam proses perekrutan *customer service* seperti seleksi berkas, seleksi tertulis (psikotes), interview dan tes mengaji. Menurut Bapak Dedi, pelamar *fresh graduate* atau pelamar tanpa pengalaman kerja diperbolehkan untuk mendaftar diri, yang terpenting menurut Bapak Dedi adalah calon karyawan *customer service* harus dapat menjaga sikapnya, ramah, jujur, sopan dan santun. Karena untuk keahlian yang diperlukan selanjutnya akan diadakan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan calon *customer service*.

---

<sup>79</sup> Ahmad Subekhi dan Mohamad Jauhar, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Insani)*, (Jakarta:Prestasi Pustaka, 2012), h. 26

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu mengikuti minimal 2 kali pelatihan dalam setahun. Untuk pelatihan biasanya manajer personalia mengikutsertakan *customer service* dalam pelatihan yang diadakan dari Perkumpulan Bank Syariah dan dari lembaga pemerintahan seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan mengikuti kegiatan pelatihan maka dapat menjadi tolak ukur *customer service* dalam bekerja melayani nasabah dan secara signifikan dapat meningkatkan kinerja *customer service*. Untuk sejauh ini, BPRS Adam belum pernah mengadakan sendiri pelatihan atau pelatihan mandiri. Disamping masih baru, BPRS Adam juga masih menyesuaikan perusahaannya dengan bank syariah lainnya.

Pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi penting dilakukan demi meningkatkan kinerja *customer service*. Selain itu, disiplin kerja dan keterlibatan seorang pemimpin tentunya dapat memberikan motivasi kepada *customer service* dalam bekerja dan dapat menciptakan upaya peningkatan kinerja *customer service* atas tugas dan jabatan yang dimiliki.

Tujuan pokok pengadaan, pelatihan, evaluasi, pengembangan dan pemberian kompensasi adalah meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap dan tanggung jawab *customer service* sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran program dan tujuan perusahaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di BPRS Adam Bengkulu, bahwa dalam mewujudkan peran personalia demi meningkatkan kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yaitu dengan program pengadaan, pelatihan, evaluasi, pemeliharaan dan pemberian kompensasi. Untuk pelatihan, perusahaan belum mampu melaksanakan pelatihan mandiri karena itu masih mengikutsertakan karyawan ke pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh instansi lain dan juga masih menyesuaikan perusahaannya dengan perusahaan bank syariah lainnya.

#### **B. Saran**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu diharapkan dapat mengadakan program pelatihan tersendiri untuk meningkatkan kinerja *customer service* kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi dari buku :

- Ahmadi, Rulam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta:Ar-Ruzz Media. 2014
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Depok:RAJAWALI PERS. 2017
- Ascarya, Diana Yumanita. *Bank Syariah:Gambaran Umum*. Jakarta:PPSK BI. 2005
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian Edisi I Cetakan I*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. 1998
- B. Flippo, Edwin. *Manajemen Personalial:Edisi ke 6, Jilid I*. Jakarta:Erlangga. 1994
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Erlangga. 2012
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif Komunikasi,Ekonomi,Kebijakan Publik,Dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua*. Jakarta:Kencana. 2011
- Harahap, Sofyan Safri, Wiroso, Muhammad Yusuf. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta:LPFE Usakti. 2009
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Jakarta:Ghalia Indonesia. 2010
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Surabaya:KENCANA. 2015
- Kasmir. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta:Rajawali Pers.2015
- Kasmir. *Pemasaran Bank Edisi Pertama*. Jakarta:Kencana. 2004
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat. 2006
- M.Hikmat, Mahi. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra EdisiPertama*. Yogyakarta:Graha Ilmu. 2011
- Meldona. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Malang Press. 2009
- Mondy, Wayne. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Erlangga. 2008
- Narbuko, Cholid, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Bumi Aksara. 2013

- R. Latumaerissa, Julius. *Manajemen Bank Umum Edisi Asli*. Jakarta: Mitra Wacana Media. 2014
- Rianto Al-Arif, M.Nur. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Satori, Djam'an, Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2009
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2017
- Setiadi, Elly M. dan Usman Kolip. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2011
- Soekanto, Soejono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009
- SP., Hendro, Tri, Conny Tjandra Raharja., *Bank dan Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN. 2014
- Subekhi, Ahmad dan Mohamad Jauhar. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Insani)*. Jakarta: Prestasi Pustaka. 2012
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA. 2018
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: PUSTAKA SETIA. 2013
- Usman, Rahmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*., Jakarta: Sinar Grafika. 2014
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010

**Referensi dari jurnal :**

- Annor V., Yenni-Budi Wahono, *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Indonesia*, e-jurnal Riset Manajemen, <http://www.fe.unisma.ac.id>

- Anshori, Abdul Ghofur. *Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia dan Implikasinya Bagi Praktik Perbankan Nasional. La Riba Jurnal Ekonomi Islam* (Desember, 2008)
- Irmawati, Aida. *Peran Human Resource Development (HRD) Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Di PT Yanasurya Bhaktipersada. Jurnal Aplikasi Administrasi* Vol.18 No.2, Desember 2015
- Mayasari, Citra Unik., Irma Lestari. *Peranan Departemen Personalia Dalam Mengurangi Jumlah Karyawan Resign Di The Westlake Resort Yogyakarta. Journal of Tourism and Economic*, Vol.1 No.2 ISSN:2622-4631. 2018
- Reza, Findia Lony dan Khusnul Khatimah, *Perkembangan Kualitas SDM Pada Bank Syariah Dalam Perspektif Syariah : Studi Kasus PT. BPRS Harta Insane Karimah Bekasi, Jurnal Masalahah*, Vol.2, Agustus 2011
- Widjojo, Adi S. dan Weman Suardy. *Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk Capen Mayor Okin. Jurnal Ilmiah Kesatuan*. Oktober 2019

**Referensi dari skripsi :**

- Husaeni, Uus Ahmad. *Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Non Performing Financing Terhadap Return Of Asset Pada BPRS di Indonesia, Equilibrium Jurnal Ekonomi Syariah*. 2017
- Intani, Bunga Muliawati. *Peranan Manajer Personalia Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Untuk Meningkatkan Prestasi Kerja Di Perusahaan Air Mancur. Skripsi. Universitas Sebelas Maret*. 2011
- Kamal, Yusran Musthafa. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi*. 2016
- Kusuma, Dyan. *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Surakarta. Skripsi. Universitas Sebelas Maret*. 2010

- Megarani, Sulia. *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Islam Negeri Sunan Kalijaga. 2016
- Rinawati, Dini. *Peran Manajer Personalia Dalam Meningkatkan Kinerja dan Rasa Tanggung Jawab Karyawan PT Industri Sandang Simpang Prrobolinggo Dalam Perspektif Islam*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Malang. 2008
- Saepulloh. *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt Taekwang Subang Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. 2018
- Siregar, Sahat. *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai (Studi kasus Pada Dinas Perhubungan Kota Medan)*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara. 2009

**Referensi dari artikel :**

- Utami, Novia Widya. *Fungsi dan Tugas Personalia Dalam Kegiatan Operasional Bisnis*, <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-fungsi-tugas-personalia-dalam-kegiatan-operasional-bisnis/>, diakses tanggal 25 Januari 2020

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



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

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA TIA AGUSTINA  
 NIM 161110206  
 PRODI Perbankan Syariah  
 SEMESTER VII

JUDUL YANG DIAJUKAN

- Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada BPRS Adam Bengkulu.
- .....
- .....

II. PROSES KONSULTASI

- a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas  
 Catatan no. 1 - 0 DF

Pengelola Perpustakaan 5/12-15  
DEBBY ARISANDI, MBA

- b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan Peranan dan CS ?  
Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (Lihat fokus di BPRS Adam Bengkulu)

Pembimbing Akademik  
Nonie Aprianty, ME

- c. Tim Kelayakan Proposal

Catatan Dinyatakan layak

Ketua Tim 4/1/20  
Arifah Octavis

- d. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan Paper dilampirkan dengan perbitan pada format Permohonan

Kaprodi 4/1-2020  
Yory.A

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, dan Tim Kelayakan Proposal, judul yang diusulkan adalah:

Peran Personalia untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu).

Bengkulu, .....

Mengetahui

Kajur Ekonomi Islam

Desi Iskhani, M.A

NIP: 19741202 200609 2 001

Mahasiswa

Tia Agustina

HASIL UJI KELAYAKAN PROPOSAL SKRIPSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BENGKULU

Nama Mahasiswa: Tia Agustina  
 NIM: 1611140206  
 Program Studi: Perbankan Syariah  
 Judul: Peran Personalia untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Aceh Bengkulu).

No	Komponen	Keterangan (V/X)	Catatan
1	Latar Belakang Masalah		
	a. Masalah		
	b. Data Empiris	X	Perbaiki
2	Konsistensi Rumusan Masalah dan Tujuan	X	
3	Manfaat Penelitian	✓	
	a. Manfaat Teoritis	✓	
	b. Manfaat Praktis	✓	
4	Penelitian Terdahulu	✓	
	a. 3 Skripsi	✓	
	b. 1 Jurnal Nasional	✓	
	c. 1 Jurnal Internasional	✓	
5	Metode Penelitian	✓	

Hasil Uji Kelayakan Proposal Skripsi:

Diterima 2/1/2017  
 Direvisi

Mengetahui  
Tim Uji Kelayakan Proposal Skripsi

1. Amimah Oktarina, M.E (.....)
2. Nonie Afrianty, M.E. (.....)
3. Yenti Sumarni, M.M (.....)
4. Yetti Afrida, M.Ak. (.....)
5. Adi Setiawan, M.E.I (.....)
6. Aan Shar, M.M. (.....)

### PLAGIARISM SCAN REPORT

Words

Date

December 14, 2020

Characters

102

Exclude URL

**0%**  
Plagiarism

**100%**  
Unique

**0**  
Plagiarized  
Sentences

**1**  
Unique Sentences

Content Checked For Plagiarism

...an internet banking dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Syariah cabang Bengkulu

Sources

Similarity

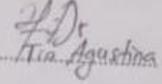
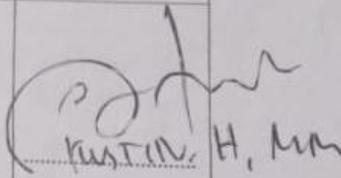


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

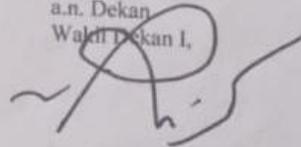
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Selasa, 18 Februari 2020  
Nama Mahasiswa : Tia Agustina  
NIM : 161140206  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu).	 Tia Agustina	 KUSTIN H, MM

Mengetahui,  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.  
NIP 196606161995031003

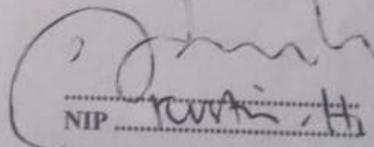
Catatan:  
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola  
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tia Aquilia  
NIM : 1611140206  
Jurusan/Prodi : Informatika / Bakaikan Sarinah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
	- Latar Belakang Masalah.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jumlah Nasabah. masukkan berapa jumlah nasabah yang merasa pelayanannya kurang.</li><li>- Cari permasalahan yang lebih sensitif pada Personalia.</li><li>- Tambahkan SOP Personalia pada Kajian Teori atau Latar Belakang Masalah.</li></ul>

Bengkulu,  
Penyeminar

  
NIP. 1611140206

**HALAMAN PENGESAHAN**

Proposal skripsi berjudul "Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)" yang disusun oleh :

Nama : Tia Agustina

NIM : 1611140206

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Februari 2020 M/1441 H

dan telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 04 Maret 2020 M

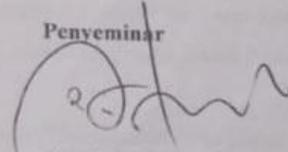
Jumadil Akhir 1441 H

Mengetahui,  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

5/3-2020

Yosy arisandy, MM  
NIP. 198508012014032001

Penyeminar



Kustin Hartini, MM  
NIDN. 20022038102



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Paigir Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

**SURAT PENUNJUKAN**

Nomor: 0422/In.11/ F.IV/PP.00.9/03/2020

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dra. Fatimah Yunus, M.A  
NIP : 19630319200032003  
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Kustin Hartini, M. M.  
NIDN. : 2002038102  
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Tia Agustina  
NIM : 1611140206  
JUKUSAN : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Peran Personalia untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)**

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 11 Maret 2020

Dekan,

Dr. Asnaini, MA  
NIP. 197304121998032003



Disusun :

Wakil Rektor I  
Dosen yang bersangkutan;  
Mahasiswa yang bersangkutan;  
Atas,

### Pedoman Wawancara

Judul Skripsi : Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service*  
Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank  
Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)

Peneliti : Tia Agustina

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

---

#### A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Agama :

#### B. Wawancara kepada Staf Personalia

1. Bagaimana sistem perekrutan dan penyeleksian *Customer Service* ?
2. Bagaimana menurut Bapak tentang kinerja *Customer Service* selama ini ?
3. Upaya apa yang Bapak lakukan dalam peningkatan kinerja *Customer Service*?
4. Bagaimana sistem penilaian kinerja *Customer Service* dalam perusahaan ?

5. Setelah anda memberikan penilaian kepada *Customer Service*, apakah anda mengkomunikasikan hasil penilaian yang anda lakukan kepada *Customer Service* guna mengevaluasi kinerjanya ?
6. Menurut bapak, apakah *Customer Service* yang bekerja saat ini memberikan kepuasan tersendiri demi mencapai tujuan perusahaan ?
7. Apabila *Customer Service* memiliki kinerja yang baik, apakah perusahaan pernah memberikan reward kepada *Customer Service* ? Jika ada, biasanya dalam bentuk apa?
8. Adakah program yang dilakukan untuk upaya pengembangan pegawai *Customer Service* ? jika ada tolong sebutkan dan jelaskan !
9. Dari beberapa program yang dijelaskan, program apa yang maksimal untuk upaya peningkatan kinerja *Customer Service* ?
10. Bagaimana respon *Customer Service* dengan adanya program yang dilakukan?
11. Dari beberapa program yang diupayakan faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung ?
12. Apa keinginan bapak kedepan dalam peningkatan kinerja *Customer Service* ?

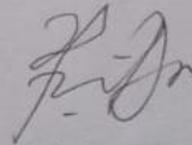
C. Wawancara kepada *Customer Service*

1. Motivasi apa yang membuat anda bekerja di Bank Adam ?
2. Menurut anda apakah penilaian kinerja karyawan akan membuat anda termotivasi dalam bekerja ?

3. Setelah melakukan penilaian kinerja, apakah personalia selalu mengkomunikasikan kepada anda dan memberikan evaluasi kinerja ?
4. Bagaimana upaya personalia dalam peningkatan kinerja *Customer Service* ?
5. Program apasaja yang anda ketahui dalam upaya peningkatan kinerja *Customer Service* ?
6. Menurut anda apakah dengan program pelatihan yang diterapkan personalia dapat meningkatkan kinerja *Customer Service* ?
7. Apakah anda merasakan perubahan dalam bekerja setelah diadakannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja *Customer Service* ?
8. Menurut anda apakah dengan pengembangan organisasi kinerja anda dapat meningkat ?
9. Apa saran-saran atau keinginan anda terhadap program-program pengembangan kinerja *Customer Service* dimasa yang akan datang ?

Bengkulu, 22 Juli 2020M  
Dzulqa'dah 1441 H

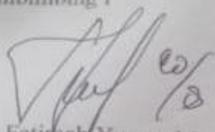
Penulis



Tia Agustina  
NIM : 1611140206

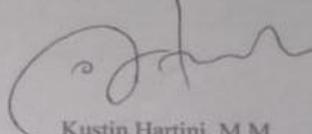
Mengetahui

Pembimbing I



Dra. Fatimah Yunus, M.A  
NIP : 19630319200032003

Pembimbing II



Kustin Hartini, M.M  
NIDN : 2002038102

## HALAMAN PENGESAHAN

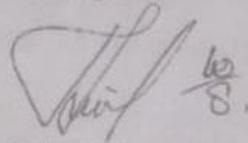
Dalam mengenai skripsi berjudul "Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)" yang disusun oleh :

Nama : Tia Agustina  
NIM : 1611140206  
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

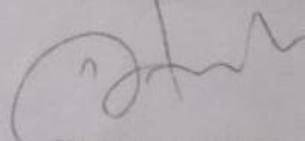
Bengkulu, 22 Juli 2020 M  
Dzulqa'dah 1441 H

Pembimbing I



Dra. Fatimah Yunus, M.A  
NIP: 19630319200032003

Pembimbing II



Kustin Hartini, M.M  
NIDN : 2002038102

Mengetahui  
Ketua Prodi Perbankan Syariah



Yosi Wrisandy, M.M  
NIP : 198308012014032001

Bengkulu, 13 Agustus 2020

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Di-  
Bengkulu

Prihal : Mohon Izin Penelitian

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tia Agustina  
NIM : 1611140206  
Prodi/Semester : Perbankan / 8

Dengan mengajukan permohonan izin melaksanakan peneliitian pada :

Tempat penelitian : Bank Syariah Adam di Jl. Kapt Tendean KM 6.5 No 29  
RT.02 RW.01 Kota Bengkulu.

Judul penelitian : Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)

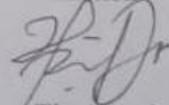
Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan :

1. Surat Penunjukan Pembimbing
2. Pengesahan Proposal dari Pembimbing
3. Pedoman wawancara yang ditandatangani pembimbing
4. Proposal Bab I s/d III

Demikianlah permohonan ini, atas perkenan dan kebijaksanaannya diucapkan terimakasih.

Wassalam,

Pemohon



Tia Agustina

NIM : 1611140206



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0730) 51270-51171-51172-53879 Faksimil (0730) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0892/In.11/F.IV/PP.00.9/08/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 18 Agustus 2020

Kepada Yth.  
Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu  
di-

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2020/2021 atas nama:

Nama : Tia Agustina

NIM : 161 114 0206

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : "Peran Personalia untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)"

Tempat penelitian: BPRS Adam Bengkulu

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui  
Wakil Dekan,  
Dr. Nurul Hak, M. A.  
NIP. 196606161995031002





PEMERINTAH KOTA BENGKULU  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801  
**BENGKULU**

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/1144 /B.Kesbangpol/2020

- Dasar** : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan** : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 0892/In.11/F.IV/PP.00.9/08/2020 Tanggal 18 Agustus 2020 perihal izin penelitian

**DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA**

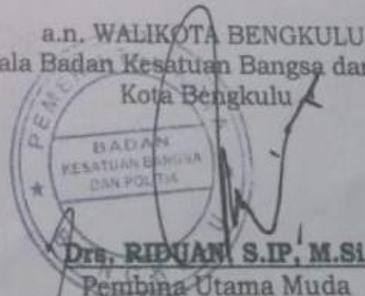
Nama/ NIM : Tia Agustina/ 1611140206  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Penelitian : Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Costumer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)  
Daerah Penelitian : BPRS Adam Bengkulu  
Waktu Penelitian : 25 Agustus 2020 s/d 30 September 2020  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan** :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
  2. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
  3. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
  4. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu  
Pada tanggal : 25 Agustus 2020

a.n. WALIKOTA BENGKULU  
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Bengkulu



**Drs. RIDUAN S.IP, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651107 199403 1 001

Bengkulu, 30 September 2020

Nomor : 037/BSA/VII/2020

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Di-  
Bengkulu

Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Salam teriring do'a, semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin..

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Tina Agustina  
Nim : 1611140206  
Prodi : Perbankan Syariah

Bahwa yang bersangkutan diatas benar telah melakukan penelitian di PT BPRS ADAM dengan judul "Peran Personalia Untuk Meningkatkan Kinerja Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Nasabah (pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu)" dari tanggal 25 Agustus 2020 s.d 30 September 2020.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya di ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alakum Wr.Wb*

PT.BPRS Adam  
Mudat Kami  
  
Bedi Kurniawan  
Umum & Personalia

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama NIM : Tia Agelina  
 Judul Skripsi : Ilmu Hukum

No	Tanggapan	Masalah	Saran	Peta
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beda peran dan fungsi personalis</li> <li>- Bbb I dst</li> <li>- Batasan Masalah</li> <li>- Peran fungsi hukum</li> <li>- Adanya pengaruh</li> <li>- Jalur hukum, disesuaikan</li> <li>- Perbandingan teori Personalis.</li> <li>- Apa itu Cs?</li> <li>- Peran kompetensi untuk Cs ada tidak? Kalo ada apa?</li> <li>- Perbandingan teori perbandingan teori dan.</li> </ul>			

Bengkulu, 12/12/2020

Penguji I/II

(Lucy Auditya, M.A)

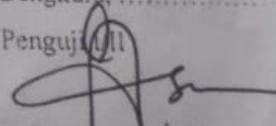
NIP

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : Tia Agustina  
 NIP : 161140206  
 Judul Skripsi : .....

No	Tanggal	Masalah	Saran	P
1.	10-12-2020	Abstrak = kurang 61m Singkron	sesuaikan dg data/ hasil & kesimpulan	A
2.		penulisan judul & penelitian yg kapital h-10, 11, 12, 13, 15, 17	perbaiki semesta	
3.		Bab II E & F	digabung karena satu konsep	
4.		Teori Peran & Fungsi	lebih diperjelas apa yg digunakan	
5.		Data di hal 70-75	ditanya & tulis yg benar semesta	
6.		Kesimpulan	semesta & hasil	
7.		penulisan ~	diperhatikan & semesta & pedoman	

Bengkulu, 18-12-20.

Penguji I  
  
 Dr. Asnaini, MA  
 NIP. ....



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0376) 51171, 51172 Fax. (0736) 51171

SURAT KETERANGAN

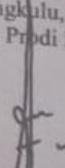
Dengan ini memberikan keterangan bahwa :

Nama : Tia Agustina  
NIM : 1611140206  
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah memiliki sertifikat **LENGKAP** sesuai dengan persyaratan **SKPI** sehingga dapat mengikuti ujian Munaqasyah.

Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perkenannya di ucapkan terimakasih

Bengkulu, Desember 2020  
Ka. Prodi Perbankan Syariah

  
Yosy Arisandy, MM  
NIP. 198508012014032001

## FOTO DOKUMENTASI



Foto 1 : wawancara dengan Ibu Inca Yoan Resmita selaku *Customer Service* BPRS

Adam Bengkulu



Foto 2 : wawancara dengan Bapak Dedi Kurniawan selaku Staff Umum & Personalia  
di BPRS Adam Bengkulu

