

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI  
NASABAH BANK MUAMALAT KCP PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



Oleh

**NUR FADILAH**

17 0402 0082

**IAIN PALOPO**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPALOPO  
2021**

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MELAYANI  
NASABAH BANK MUAMALAT KCP PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo*



**Oleh**

**N UR FADILAH**

17 0402 0082

**Pembimbing:**

**Dr. Takdir, SH., MH.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERIPALOPO  
2021**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fadilah  
NIM : 17 0402 0082  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan menyatakan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrative atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

yang membuat pertanyaan



**Nur Fadilah**  
NIM: 17 0402 0082

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Strategi Customer Service dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo oleh Nur Fadilah, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1704020082, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 7 April 2022 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 5 Ramadan 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S. E)

Palopo, 14 April 2022

### TIM PENGUJI

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.                  | Ketua Sidang ( ) |
| 2. Ilham, S.Ag., M.A.                       | Penguji I ( )    |
| 3. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek. | Penguji II ( )   |
| 4. Dr. Takdir, S.H., M.H.                   | Pembimbing ( )   |

### Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



**Dr. Hj. Ramlah M., M.M.**  
NIP 19610208 1999403 2 001



**Hendra Safri, S.E., M.M.**  
NIP 19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لِحَمْدِ اللَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ  
عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، سَيِّدِنَا  
مُحَمَّدٍ وَعَدَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah menanugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Tinjauan Prinsip Syari’ah pada Kartu Kredit BSI Hasanah Card Bank Syari’ah Indonesia” setelah melalui proses yang Panjang.

Shalawat dan Shalam kepada Nabi Muhammad SAW, Kepada para keluarga, sahabat dan para pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam program studi perbankan syari’ahdi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat berbagai macam bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag., Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN)palopobeserta Wakil Rektor I,II, III,IAIN Palopo.
2. Dr., Hj. Ramlah M, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I,II, dan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo.

3. Hendra Safri. SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dr. Takdir, S.H.,M.H, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Andi Farhami Lahila M, S.E.Sy., M.E.Sy, selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Madehang,.S.Ag.,M.Pd. selaku pimpinan perpustakaan IAIN Palopo beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Marlia S.Pd. Selaku Narasumber dan orang yang saya wawancarai dalam penelitian ini.
9. Kepada Customer service di Bank Muamalat KCP Palopo, beserta karyawan yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
10. Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo yang telah bekerja sama dengan penulisan dalam proses penyelesaian penelitian ini.
11. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Muhasir dan ibu Hasnaini, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya, serta semua saudara dan saudariku yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah swt mengumpulkan kita semua dalam surge-Nya kelak.
12. Semua teman seperjuangan, Yunisara, Rahmawati dan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo Angkatan 2017 ( khususnya kelas PBS F), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini

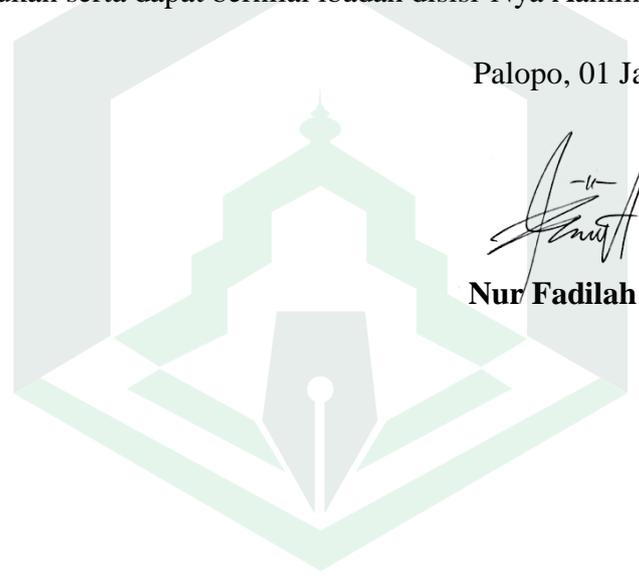
Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Dan selalu diberi petunjuk kejalan yang lurus serta mendapatkan Ridho-Nya aamiin.

Akhir penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan bersama dan semoga usaha penulis, bernilai ibadah disisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah disisi-Nya Aamiin.

Palopo, 01 Januari 2022



**Nur Fadilah**



**IAIN PALOPO**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf Bahasa arab dan transliternya ke dalam huruf latin dapat di lihat pada table berikut ini:

#### 1. Konsonan

HurufArab	Nama	HurufLatin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es dengan titik diatas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik diatas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah

ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	Ain	”	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	“	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

IAIN PALOPO

Hamzah (ء) yang terletak diawalkataa mengikuti vokalnya tanpa diberi tandaapa pun.jika ia terletak di tengah atau di akhir maka ditulis dengan tanda (’).

## 2. Vokal

Vokal Bahasa arab,seperti vocal Bahasa Indonesia , terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal Bahasa arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, translitenya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*  
 هَوَّلَ : *hauला*

### 3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berubah harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ...   اُ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِي	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُو	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	: māta
رَمَى	: rāmā
قِيلَ	: qīla
يَمُوتُ	: yamūtu

#### 4. *Tā' mabūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapatkan harakat sukun, transliterasi adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: raudah al –atf āl
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al- madīnah al-fādilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah *tasydīd* ( ˆ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجَّيْنَا	: najjainā
الْحَقِّ	: al-haqq
نُعَمِّ	: nu'ima
عَدُوَّ	: 'aduwwun

Jika huruf ع ber-taysdid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ـِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjai ī.

Contoh:

عَل : *Alī* (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَس : *Arabī* (bukan A' rabiyy atau 'Araby)

#### 6. kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang diteransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungi dengan garis mendatar (-).

contoh

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan asy-syamsuh)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (az-zalzalāh)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

#### 7. Hamsah

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

contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata Arab yan Lazim Digunaka dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang diteransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat

yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), Alhamdulillah, munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

contoh:

*Syah al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risālah fi 'āyah al-Maslahah*

#### 9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnull*  
بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah* diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital (All Caps), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf capital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf capital, misalnya digunakan untuk menulis huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf capital tetapi huruf awal nama

diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf capital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR). Contoh:

*wa mā Muammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi`a linnāsi lallazī Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fihi al-Qur`ān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fi al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

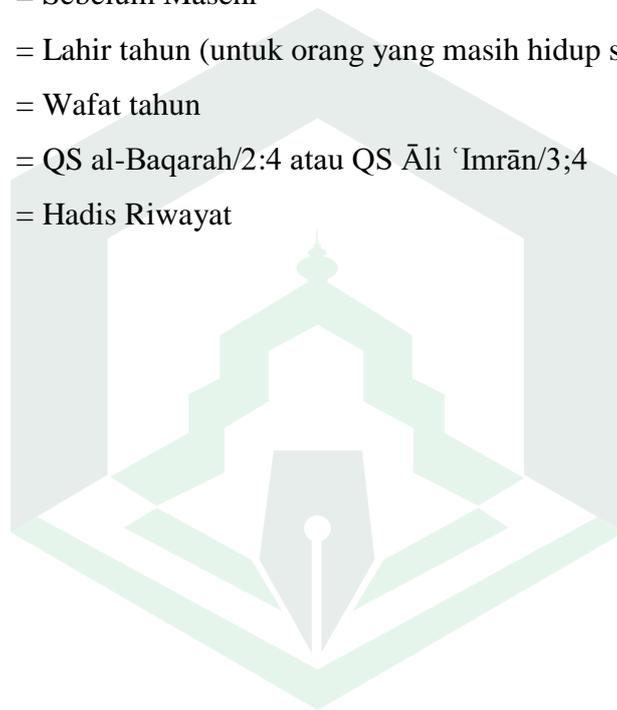
Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Abū al- Walīd Muhammad (bukan; Rusyd, Abū al- Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan Zaid Hāmid Abū)

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt	= <i>subhānahū wa ta 'ātā</i>
saw	= <i>sallallāh 'alaihi wa sallam</i>
as	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS	= QS al-Baqarah/2:4 atau QS Āli 'Imrān/3;4
HR	= Hadis Riwayat



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT .....	xvii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
ABSTRAK .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Deskripsi Teori.....	10
1. Strategi .....	10
2. <i>Customer service</i> .....	19
3. Pelayanan .....	27
C. Kerangka Pikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Fokus Penelitian.....	39
C. Desain Istilah.....	40
D. Desain Penelitian.....	40
E. Data dan Sumber Data .....	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Pengumpulan Data .....	42
H. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	43
I. Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	46
B. Pembahasan.....	53

**BAB V PENUTUP**

1. Simpulan .....	65
2. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat surah Al-Imran 3: 159 .....	4
--	---



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Piki .....	38
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo.....	49



**IAIN PALOPO**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi

Lampiran 3 Kartu Kontrol

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Riwayat Hidup



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

**Nur Fadilah, 2021.** *“Strategi Customer Service dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.”* Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Takdir.

Penelitian ini berjudul *Strategi Customer Service* dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh *Customer service* dalam melayani nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder dengan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Instrumen penelitian atau alat yang digunakan untuk mengambil data dalam penelitian ialah handphone, kamera, dan pedoman wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi data.

Dari hasil penelitian ini, strategi customer service dalam memberikan pelayanan ada enam diantaranya respon cepat, kompetensi, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran dan pelayanan prima. Upaya yang dilakukan customer service terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Muamalat KCP Palopo. Hal ini terlihat dari jawaban para nasabah bahwa mereka merasa cukup puas dengan pelayanan customer service yang diberikan pada nasabah meski masih ada kekurangan sedikit.

***Kata Kunci: Strategi, Customer Service dan Nasabah***

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi di Indonesia. Dimana fungsi utamanya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, dan bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup masyarakat rakyat banyak.

Semakin berkembangnya dan majunya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat tingkat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat, khususnya di kota palopo. Pelayanan nasabah atau *customer service* yang terdiri dari dua kata yaitu customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, SE, MM., diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Saat ini banyak bermunculan usaha-usaha dibidang jasa yang menyediakan suatu pelayanan. Kepuasan konsumen akan tercipta apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen akan merasa puas. Pelayanan

yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu Bank dalam memuaskan konsumen.<sup>1</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah guna dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin ketat. Oleh karena itu lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan atau pekerja yang mampu, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, dalam hal ini yang menjadi ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan adalah petugas *customer service* dan *teller*.<sup>2</sup>

Tujuan yang baik akan terlihat dari susunan strategi yang ditetapkan dan berdasar pada visi dan misi bank. Strategi dalam perbankan disusun dengan baik sehingga harus dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk persaingan bisnis yang berkembang dan perubahan yang terjadi dalam perbankan yang dapat mempengaruhi minat dan keinginan nasabah.

Kelayakan strategi dicapai apabila suatu perusahaan dapat mencocokkan sumber daya dan peluang lingkungan eksternalnya, atau menggunakannya dalam mengurangi atau menghilangkan dampak ancaman.<sup>3</sup> Salah satu cara untuk merebut perhatian nasabah dan membentuk anggapan produk yang baik kepada nasabah adalah dengan melakukan strategi pelayanan nasabah, penempatan

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)

<sup>2</sup> Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 8

<sup>3</sup> Michael A, Hitt, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Erlangga, 1997), h. 17

sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk di dalam pasar. Suatu perusahaan yang telah berhasil memposisikan produknya dengan baik.

Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan ini. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan bergantung pada kepuasan nasabahnya. Jika nilai dalam perbankan adalah kemudahan bertransaksi.<sup>4</sup>

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah itulah yang sering disebut *customer service* (CS)<sup>5</sup>

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis dengan karyawan customer service Bank Muamalat KCP Palopo bahwasanya mereka bekerja harus sesuai dengan peraturan yang ada, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabahnya atau calon nasabahnya dengan baik, sopan, ramah, dan handal, dan profesional. Hal ini bertujuan agar nasabah lama tetap ingin melakukan transaksi

---

<sup>4</sup> Rambut Lupiyadi, A, Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat 2008), h. 194

<sup>5</sup> kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010) h.179

di Bank Muamalat KCP Palopo dan calon nasabah yang datang pun menjadi jadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di Bank tersebut. Menurut seorang *customer service* pada Bank Muamalat KCP Palopo ketika melayani nasabahnya atau calon nasabah dituntut untuk sopan santun terhadap pelanggannya, kemudian dituntut untuk pandai berbicara, mampu melayani nasabahnya dengan baik, mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu, dan menarik calon nasabah baru untuk mau melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Palopo dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sehingga hal tersebut membuat nasabah yang melakukan transaksi atau pembukaan buku tabungan tidak menunggu antrian terlalu lama lagi dan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun berdasarkan hasil observasi diatas setelah wawancara dengan salah satu nasabah di Bank Muamalat KCP Palopo. Nasabah mengatakan terkadang antrian dibagian *customer service* untuk melakukan transaksi atau membuka buku tabungan juga masi menunggu terlalu lama dan karyiawan yang bertugas dibagian *customer service* hanyalah satu karyiawan itu yang membuat nasabah masi menunggu terlalu lama. Namun tidak membuat nasabah lain merasa tidak puas dengan pelayanan *customer service* di Bank Muamalat KCP Palopo. Dalam hal ini ekaryiawan *customer service* sudah berusaha dan berupaya untuk melayani nasabahnya sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan menjadikan nasabah loyal. Demikian yang menjadi dukungan nasabah yang berarti apakah Strategi *customer service* di Bank Muamalat KCP Palopo ini dapat menangani nasabah dengan pelayanan yang baik

dalam melayani nasabah dengan konsep strategi pelayanan yaitu respon cepat, kompetensi, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, dan pelayanan prima yang dapat peneliti bisa mengetahui strategi customer service dalam melayani nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.

Bank dalam hal ini punya peranan penting dalam mengharuskan para karyawan dan personalia untuk memberikan pelayanan terbaik khusus *customer service* karena lebih sering berinteraksi dengan nasabah menjelaskan berbagai produk perbankan dan siap menjawab berbagai keluhan dan saran dari nasabah. Kepuasan pelanggan harus tetap menjadi perhatian utama bagi karyawan yang menempati posisi *customer service* agar para nasabah merasakan kepuasan tersendiri setelah berinteraksi dengan *customer service*.

*Customer service* merupakan karyawan bank yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan juga sebagai penghubung antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. *Customer service* haruslah mengetahui secara umum dan luas mengenai dasar-dasar pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

Oleh karena itu *customer service* seharusnya dijadikan sebagai orang pertama oleh bank untuk menerima segala pengajuan bantuan, saran, kritik, bahkan keluhan. *Customer service* tentunya menjadi jalur yang diharapkan oleh nasabah. Di sinilah nasabah memiliki pengalaman pertama yang berkesan dan akan selalu tersimpan di memorinya entah itu pengalamannya yang baik atau buruk. Oleh karena itu, diperlukan keahlian khusus untuk merespon segala pertanyaan nasabah agar

tidak menimbulkan efek kecewa yang malah mengakibatkan buruknya citra perbankan dimata masyarakat atau nasabah. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Imran 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ

حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup>

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Terjemahnya: maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>6</sup>*

Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh Bank Muamalat KCP Palopo. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam

<sup>6</sup> Zulkifli Zaini, Memahami Bisnis Bank Syariah, ( Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 302.

mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Muamalat KCP Palopo.

Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Customer Service Dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo”**.

### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan yang akan dibahas mengenai Strategi Customer Service dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Penelitian ini dilakukan agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti, maka penulis membatasi masalah penelitian yang difokuskan pada Strategi customer service dalam melayani nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan yaitu. Bagaimana strategi yang digunakan *Customer Service* dalam melayani nasabah Bank Muamalat Kcp Palopo.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berangkat dari rumusan masalah diatas, penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan *Customer Service* dalam melayani nasabah Bank Muamalat KCP Palopo

## E. Manfaat Penelitian

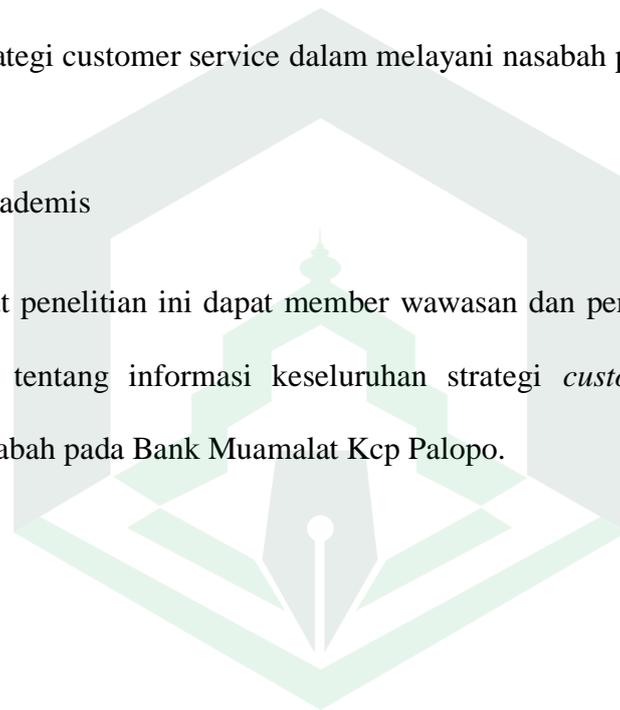
Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

### 1. Secara Teoretis

Manfaat penelitian dalam tulisan ini adalah untuk dapat menjadi tambahan literature atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis dan pembaca mengenai strategi *customer service* dalam melayani nasabah pada Bank Muamalat Kcp Palopo

### 2. Secara Akademis

Manfaat penelitian ini dapat member wawasan dan pengetahuan yang baru bagi penulis tentang informasi keseluruhan strategi *customer service* dalam melayani nasabah pada Bank Muamalat Kcp Palopo.



IAIN PALOPO

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Berikut akan dijelaskan hasil beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Skripsi Yusron Mustafa Kamal, UIN Jakarta 2016, melakukan penelitian mengenai *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*. Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu *competence* (kompetensi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social dan environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan), *innovation* (perubahan). Serta upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah pertama tuju rekening baru dalam satu hari, kedua *cross selling* (penjualan silang).<sup>7</sup>
2. Skripsi Gadis Anggraini, UIN Sumatera Utara Medan 2018. Melakukan penelitian mengenai. *Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah Kc Medan S.Parman*. Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah Hal

---

<sup>7</sup> Yusron Mustafa Kamal, “*Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri*” ( Skripsi Universitas Negeri Islam Jakarta 2016).

ini menunjukkan bahwa diharapkan pelayanan nasabah Bank Syariah Kc Medan S. Parma dapat meningkatkan pelayanan yang baik kepada nasabah.<sup>8</sup>

3. Skripsi Risdianti Harun, UIN Alauddin Makassar 2016. Melakukan penelitian mengenai. *Pengaruh Pelayanan Customer service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah KCP Sungguminasa*. Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variable pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan R sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variable pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variable lainnya selain variable pelayanan *customer service* dalam penelitian ini.<sup>9</sup>

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini terletak pada objek penelitian yang dilakukan seperti penelitian Yusran Mustafa Kamal yang membahas tentang strategi customer service service dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada PT. Bank Mandiri Syariah dan Gadis Angraini yang membahas tentang strategi pelayanan nasabah pada Bank Syariah KCP Medan S. Parman dan Risdianti Harun yang membahas tentang pengaruh pelayanan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.

---

<sup>8</sup> Gadis Angraini, “*Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah KC Medan S. Parma*” ( Skripsi Universitas Negeri Islam Sumatera Utara Medan 2018).

<sup>9</sup> Risdianti Harun, “*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Sungguminasa*” (Skripsi Universitas Negeri Islam Alauddin Makassar 2016).

## B. Deskripsi Teori

### 1. Pengertian Strategi

Pengertian strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “strategos” yang berarti umum. Pada mulanya kata strategi digunakan untuk kepentingan militer saja tetapi kemudian berkembang menjadi berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategis dan sebagainya.<sup>10</sup>

Strategi juga dapat diartikan sebagai kiat, metode, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam menjalankan fungsi manajemen, yang diarahkan pada tujuan strategis organisasi.<sup>11</sup>

Strategi dalam suatu perusahaan sangat penting karena merupakan perencanaan yang matang dalam mempersiapkan kegiatan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Dan itu akan dipengaruhi oleh hubungan waktu dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Strategi adalah serangkaian tindakan atau aktivitas yang berbeda untuk memberikan nilai yang unik. Adapun para ahli yang menegaskan strategi kegiatan kompetitif dan pendekatan bisnis untuk mencapai kinerja yang memuaskan (sesuai target). Strategi yang sebenarnya didasarkan pada analisis yang terintegrasi dan holistik. Artinya, setelah strategi disusun, semua elemen

---

<sup>10</sup> Thomas Sumarsan, *Sytem Pengendalian Manajemen*, ( Jakarta: Indeks, 2013) hal 61

<sup>11</sup> Hadari Nawawi, “*Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*” ( Yogyakarta: Gaja Mada Unversitas Press, 2012) hal. 148

dalam organisasi memiliki perspektif jangka panjang, strategi dirumuskan untuk mewujudkan visi dan misi korporasi.

Menurut prof. dr. A.M Kadarman strategi merupakan penentu tujuan yang berjangka panjang dan sasaran dari perusahaan atau organisasi, serta pemilihan cara-cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.<sup>12</sup>

Menurut Chandler yang dikutip oleh supriodalam bukunya yang berjudul Manajemen Strategi dan Kebijakan mengatakan bahwa strategi adalah penentuan dasar goal jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Menurut George Steiner dan Jhon Minner, strategi merupakan penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengingat kekuatan external dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perusahaan yang berhasil menerapkan strategi tidak lebih dari 30 persen. Kelemahan utama adalah strategi tidak dilaksanakan dengan baik karena proses penyusunannya tidak melibatkan semua elemen dan diperoleh kebijakan yang tidak sesuai dengan

---

<sup>12</sup> A.M Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Prenhalindo, 2001), 58

<sup>13</sup> George Steiner, Jhon Minner, *Manajemen Strategi*, Penerjemah Agus Dharma, (Jakarta Erlangga, 1999), 20

strategi yang disusun. Mengingat adanya strategi, terkadang masih bersifat formal.<sup>14</sup>

#### a) Perencanaan Strategi

Dalam perencanaan strategi terdapat tiga tahap penting yang tidak dapat dilewatkan oleh perusahaan ketika akan merencanakan strategi yaitu:

- 1) Perumusan strategi merupakan tahap awal dimana perusahaan menetapkan visi dan misi yang disertai dengan analisis mendalam terhadap faktor internal dan eksternal perusahaan serta penentuan tujuan jangka panjang yang kemudian dijadikan acuan untuk membuat alternatif strategi bisnis dimana salah satu dari mereka akan dipilih untuk ditentukan sesuai dengan kondisi perusahaan.
- 2) Implementasi strategi merupakan langkah dimana strategi yang telah melalui identifikasi yang ketat terhadap faktor lingkungan eksternal dan internal serta penyesuaian terhadap tujuan perusahaan diimplementasikan atau diimplementasikan dalam kebijakan yang intensif dimana masing-masing divisi dan fungsional perusahaan bekerjasama dan bekerja sesuai tugas dan kebijakan masing-masing.
- 3) Evaluasi strategi, merupakan tahap akhir setelah strategi ditetapkan dalam praktik, efektivitasnya dinilai terhadap harapan dan pencapaian tujuan perusahaan.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Racmat, *Manajemen Strategi*, (Bandung CV Pustaka Setia, 2014), 7

<sup>15</sup> Fred R. David, *Manajemen Strategi* ( Jakarta: Salemba Empat, 2010), 6

## b) Proses Strategi

Seperti yang dikatakan oleh Joel Ross dan Michael bahwa sebuah organisasi tanpa adanya strategi seperti kapal tanpa kemudi bergerak berputar tanpa lingkaran. Organisasi yang demikian seperti pengembaran tanpa tujuan tertentu. Proses strategi terdiri dari tiga tahap:

### 1) Visi misi dan Tujuan

pernyataan visi yang baik mengungkapkan pelanggan, produk atau layanan, teknologi, pasar, pemikiran untuk karyawan, pemikiran untuk publik, masyarakat dan perusahaan. Ada empat proses untuk merumuskan visi yaitu menentukan waktu dan ruang lingkup analisis yang tepat, mengidentifikasi tren sosial, ekonomi, politik dan teknologi yang akan mempengaruhi masa depan, mengidentifikasi kondisi persaingan mengevaluasi sumber daya dan kemampuan internal. Misi yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan meliputi yaitu masyarakat atau pengguna jasa yang akan dilayani. Komitmen organisasi terhadap pilihan teknologi, komitmen organisasi terhadap beberapa tujuan unsur-unsur dalam filosofi organisasi konsep diri dan citra organisasi.<sup>16</sup>

### 2) Pengembangan profil organisasi

merupakan pencerminan kondisi dari dan luar perusahaan untuk mengidentifikasi tujuan dan strategi yang sedang dikembangkan kemudian dianalisa sesuai dengan kondisi saat ini dalam upaya mengidentifikasi kapabilitas sumber daya yang ada di dalam organisasi.

### 3) Analisis lingkungan makro

---

<sup>16</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, h. 95

merupakan kegiatan untuk memantau dan mengevaluasi lingkungan eksternal dan internal organisasi kepada orang penting dalam perusahaan. Metode Swot (*strength and weaknesses of internal environment, opportunities and threats for analysis of external environment*) yang digunakan.

### c) Faktor-faktor Strategi

Strategi yang baik adalah yang mampu mengarahkan organisasi kepada tujuan yang diharapkan dengan prinsip-prinsip yang efektif. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam penetapan strategi diantaranya:

#### 1) Lingkungan

Lingkungan dalam perusahaan selalu berubah sesuai dengan kondisinya. Pengaruh yang kuat akan membentuk bagian pada organ perusahaan. Pola tingkah laku dan kebiasaan serta kebutuhan-kebutuhan dan pandangan hidup menjadi strategi yang baik untuk pengembangan perusahaan oleh karena itu perlu dikelola dengan baik.

#### 2) Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi juga sangat berperan aktif dalam penyusunan strategi meliputi kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan organisasi. Karena lingkungan organisasi yang baik akan membawa persaingan yang sehat didalam organisasi

### 3) Kepemimpinan

Definisi yang dikemukakan oleh Siagian bahwa pemimpin sebagai puncak tertinggi dalam perusahaan dalam pengambilan keputusan. Seorang pemimpin harus bijak dalam melihat lingkungan perusahaan internal maupun eksternal.<sup>17</sup>

Dari beberapa faktor strategi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan strategi harus dilihat terlebih dahulu lingkungan kerjanya dan sumber daya manusianya. Sehingga nantinya akan memudahkan organisasi tersebut dalam mengambil strategi yang digunakan.

#### d) Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan yang diterimanya lebih dari rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan dipersepsikan buru.

---

<sup>17</sup> S. P. Siagian, *Menejemen Modern*, (Jakarta: Masagung, 1994), cet. ke-2, h. 9.

Beberapa strategi pelayanan yang sering digunakan dalam dunia perbankan adalah sebagai berikut.

1) Cepat Tanggap (*Responiveness*)

Cepat tanggap, yaitu kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara tepat serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan dari konsumen.<sup>18</sup>

2) Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi secara etimologis adalah dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

3) Dapat dipercaya (*credibility*)

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

4) Kontribusi (*Contribution*)

Bagi seorang karyawan memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah Bank Muamalat KCP Palopo merupakan keharusan,

---

<sup>18</sup> M Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta 2012) , 197

sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

#### 5) Kejujuran (*Honesty*)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangat penting, karena hal ini akan menentukan percaya atau tidaknya pelanggan atau calon pelanggan dalam melakukan transaksi.<sup>19</sup>

#### 6) Pelayanan prima (*Service excellent*)

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.<sup>20</sup>

#### 7) Perubahan (*Innovation*)

Perubahan adalah upaya yang dikelola organisasi untuk mengembangkan produk atau layanan baru, atau keinginan baru untuk suatu produk.

Dari strategi pelayanan merupakan strategi yang sering digunakan oleh suatu bank. Strategi tersebut dibentuk agar pegawai bank khususnya customer service mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang datang. Pegawai tersebut juga harus cepat tanggap, memiliki kompetensi yang baik untuk melayani pelanggannya, dapat dipercaya, jujur dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik, yang merupakan wujud pegawai yang

---

<sup>19</sup> Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Kariyawan*, ( Yogyakarta Gava Media, 2017)  
,93

<sup>20</sup>Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)  
,18

memiliki kualitas pelayanan yang baik. Jika ini berjalan dengan baik, maka akan memudahkan bank untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

## **2. Konsep *Customer Service* Pada Bank**

### **a. Pengertian *Customer Service***

*Customer Service* adalah layanan yang diberikan oleh nasabah. Namun istilah *customer service* digunakan khusus untuk dunia perbankan. Artinya ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.

Secara umum pengertian pelayanan nasabah adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan oleh seseorang. Jadi pada dasarnya *customer service* melayani semua kebutuhan nasabah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan antara lain menerima keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah. Layanan nasabah harus pandai mencari solusi untuk memecahkan masalah yang dihadapi nasabah.

*customer service* memegang peran sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara dan juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah

bank tersebut. oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>21</sup>

*Customer service* merupakan lembaga keuangan yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan keuangan melalui penyetoran uang (tabungan), peminjaman (kredit), dan layanan keuangan lainnya.<sup>22</sup> *Customer service* adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjaga kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah pegawai yang tugasnya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya dan bertugas memberikan jasa keuangan melalui simpanan, kredit dan jasa keuangan lainnya.

#### b. Fungsi dan Tugas *customer service*

Semua tugas yang dilakukan oleh *customer service* harus dipelajari dengan seksama untuk kemudian dipahami dan diterapkan dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan. Selain itu, *customer service* harus bertanggung jawab atas masalah yang timbul dari interaksi dengan nasabah yang menimbulkan ketidakpuasan. Keseluruhan peran dan fungsi *customer service* menunjukkan pelayanan prima yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan.

---

<sup>21</sup>Kasmir, Pemasaran Bank, ( Jakarta: Kencana 2004),205

<sup>22</sup> Kasmir, “*Manajemen Perbankan*” ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014),249

Dalam praktiknya fungsi dan tugas customer service adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

#### 1) Sebagai *Receptionis*

Dalam hal ini, customer service bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang kebank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini customer service harus selalu memberikan perhatian kepada nasaba, dan berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh nasabah serta mengucapkan salam, misalnya “Assalamualaikum, selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

#### 2) Sebagai *Deskman*

Tugas penting dari deskman adalah memberikan pelayanan berbagai jenis aplikasi baru maupun yang sudah ada kepada pelanggan atau calon pelanggan. Informasi penting terkait produk bank yang dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. Informasi yang disampaikan terkait cara pengisian formulir aplikasi secara lengkap dan cara bertransaksi yang nyaman bagi nasabah atau calon nasabah. Selain itu, brosur atau formulir perlu disiapkan untuk memenuhi semua minat pelanggan.

#### 3) Sebagai *Salesman*

Sebagai salesman, artinya customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus melakukan cross selling. Menjual

---

<sup>23</sup> Afif, Faisal, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, (Bnadung: PT. ERESKO, 1996) h.

produk berarti menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini, customer service harus pandai meyakinkan pelanggan agar mau membeli produk yang ditawarkan.

#### 4) Sebagai *Customer Relations Officer*

Customer Relations Officer di perusahaan merupakan bagian yang membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan sehingga dapat tercipta hubungan yang nyaman. Upaya ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan juga memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal pelayanan dan pelayanan yang diberikan.

#### 5) Sebagai komunikator

Tugas *customer service* yang terakhir merupakan sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan pada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam arti yang luas tugas sebagai Komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempercepat hubungan antara nasabah dengan bank<sup>24</sup>.

Berkaitan dengan tugas dan fungsi *customer service*, seorang customer service harus dapat bekerja dengan baik dalam menjalankan

---

<sup>24</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana 2012) Cet. Ke-6 hal 187-188.

tugasnya yaitu dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap pekerjaannya.

c. Peran *Customer service*

Customer service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan baik. secara umum, peran customer service bank adalah sebagai berikut:

- 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 mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk.<sup>25</sup>

d. Persyaratan *Customer service*

Kita sudah tahu bahwa tugas seorang *customer service* sangat berat. Oleh karena itu, sebelum ditugaskan *customer service* terlebih dahulu harus memiliki persyaratan tertentu. Layanan pelanggan yang baik harus memenuhi persyaratan berikut:

1) Persyaratan fisik

Seorang *customerservice* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik baik dari segi wajah, warna kulit, maupun ukuran tubuh. Wajah harus terlihat menarik. Begitu pula untuk ukuran tubuh, misalnya tinggi badan ideal wanita 160 cm dan pria 165 cm. Berat badan juga harus ideal untuk tinggi

---

<sup>25</sup> Kasmir, Etika Customer, h. 181.

badan. Karena layanan pelanggan yang tubuhnya tidak proporsional tidak menarik bagi pelanggan. Selain itu *customerservice* juga harus memiliki jiwa yang sehat, artinya customer service harus sehat jasmani dan rohani dalam berhubungan dengan pelanggan karena pikiran yang sehat akan membuat pelanggan merasa nyaman.

#### 2) Persyaratan mental

*Customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindari petugas customer service yang mudah marah atau emosi dan cepat putus asa. Seorang customer service harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, jujur, dan punya rasa tanggung jawab.<sup>26</sup>

#### 3) Persyaratan kepribadian

*Customerservice* harus memiliki kepribadian yang baik seperti tersenyum, sopan dan lembut dalam melayani pelanggan. Layanan pelanggan juga harus energik dan gesit. Selain itu, *customerservice* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

#### 4) Persyaratan sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap semua pelanggan. *Customerservice* harus bijak dan berakhlak mulia. Selain

---

<sup>26</sup> Adrian sutedi, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), cet. hal 86

itu, customer service harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal lain yang perlu diperhatikan dari persyaratan sosial adalah pelayanan pelanggan harus tegas dan tidak kaku. *Customerservice* juga harus bisa cepat beradaptasi dengan lingkungannya, *customerservice* harus bisa bekerjasama dengan berbagai pihak.

e. Tahap-tahap *Customer service* dalam melayani nasabah

Melayani dalam hal ini terbagi dalam tiga tahap yaitu;

1. Mengawali layanan

yang dilakukan *customerservice* saat mengawali layanan adalah sebagai berikut:

- a) Berdiri pada saat menyambut nasabah
- b) Tersenyum pada saat menyambut nasabah
- c) Ada kontak mata pada saat menyambut nasabah
- d) Mengucapkan Assalamu'alaikum (selamat pagi/siang/sore)
- e) Menyapa dengan sebutan Bapak/ibu
- f) Menawarkan bantuan
- g) Menggunakan nama nasabah selama melayani

2. Selama melayani

Yang dilakukan *Customerservice* selama melayani nasabah adalah:

- a) Menanyakan nasabah sebelumnya telah memiliki rekening di Bank Muamalat
- b) Menanyakan nasabah sudah punya pilihan produk yang di inginkan

- c) Menanyakan nasabah jenis rekening yang dibuka (rekening pribadi/perusahaan)
- d) Menanyakan jenis mata uang rekening yang dibuka (rupiah atau valuta asing)
- e) Menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan
- f) Menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan
- g) Menunjukkan dan menerangkan persyaratan sesuai produk yang ditawarkan
- h) Menerangkan transaksi online 24 jam (ATM)
- i) Menginformasikan layanan e-banking
- j) Menginformasikan bahwa produk simpanan dapat di jadikan agunan pembiayaan
- k) Menunjukkan dan menerangkan tentang adanya bagi hasil
- l) Menerangkan adanya biaya kelolaan rekening, dan biaya yang mungkin ada
- m) Menerangkan fasilitas ATM dalam penerikan bisa di lakukan di semua mesin ATM dengan logo yang dikartu ATM yang di miliki
- n) Menerangkan manfaat ATM sebagai kartu debit untuk belanja

### 3. Mengakhiri layanan

yang dilakukan oleh customer service pada saat mengakhiri layanan dengan 4 cara yaitu:

- a) Menanyakan apa masi ada yang bisa di bantu
- b) Mengucapkan terimakasih

- c) Mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah)
- d) Duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja *customer service*.<sup>27</sup>

### 3. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah Perbankan

#### a. Pengertian Pelayanan

pelayanan memiliki banyak arti mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai pelayanan produk. Pakar pemasaran telah memberikan definisi tentang pelayanan. Kolter (2005) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.<sup>28</sup>

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah atau menempatkan sesuatu dimata nasabah sudah tau tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan sesuatu produk atau pelayanan yang mereka butuhkan.

---

<sup>27</sup>Kasmir ,*Etika Customer Service*.

<sup>28</sup>Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Nasabah Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* ( Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013) hal 93

Dalam pelayanan bank bertugas sebagai menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sehingga dapat bertindak sebagai wakil dan sebagai pemberian jaminan atau pemenuhan kewajiban importer dan eksportir dalam melakukan pembayaran.

Dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang pelayanan berasal dari kata “service” yang artinya membantu mempersiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang, sehingga kata “service” terdiri dari:

- 1) Tentang cara melayani.
- 2) Usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>29</sup>

Sedangkan menurut beberapa ahli mendefinisikan pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan (service) adalah suatu tindakan yang berkaitan dengan kinerja bagi orang lain, dapat dikategorikan ke dalam.

- 1) High contact service adalah layanan yang memungkinkan terjadinya kontak yang sering antara penyedia layanan dan penerima layanan sehingga konsumen terlibat penuh dalam bisnis ini.

---

<sup>29</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.

- 2) Layanan kontak rendah adalah layanan yang tidak memerlukan kontak yang sering dengan pelanggan.

Jasa adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada konsumen, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Malayu S.P Hasibuan, pelayanan adalah kegiatan memberikan pelayanan dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang menerimanya.

Menurut Freddy Rangkuti, pelayanan adalah upaya memenuhi harapan dan sikap pelayanan yang dapat menimbulkan rasa puas. Jika pelayanan yang diterima konsumen melebihi harapan konsumen, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan pelayanan yang baik atau ideal. Namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan konsumen, maka pelayanan tersebut dikatakan buruk. Dengan demikian baik tidaknya suatu pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya.<sup>30</sup>

Kotler berpendapat bahwa jasa adalah suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun kepada penerimanya.

---

<sup>30</sup> Sentot Imam Wahjono, *“Manajemen Pemasaran Bank”* ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Edisi Pertama hal. 178

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengelola, menyelesaikan kebutuhan dan kebutuhan konsumen secara individu atau kelompok yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen.

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, tentunya suatu perusahaan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan tersebut. Tujuan dari pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan yaitu;

- 1) Untuk menghindari terjadinya tuntutan konsumen.
- 2) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan
- 3) Agar konsumen merasa diperhatikan semua kebutuhannya.
- 4) Untuk mempertahankan konsumen

a. Dimensi kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterimanya. Suatu pelayanan dapat diketahui kualitasnya atau tidaknya dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima. Jika pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas tinggi dan memuaskan, sebaliknya jika pelayanan tersebut dikatakan berkualitas buruk dan buruk.

Menurut Parasurahman yang dikutip oleh Tjiptono ada lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1) Tangible (Bukti fisik)

Bentuk kerja nyata oleh perusahaan yang dapat dinilai dari pihak eksternal dan dirasakan oleh pihak internal, baik kemampuan sarana fisik maupun prasarana kemudian dapat dimanfaatkan di lingkungan sekitar secara maksimal oleh penyedia jasa.

2) Keandalan (Reliability)

Untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, bentuk kehandalan yang ditawarkan perusahaan adalah membuktikan secara akurat dan andal kinerja yang dilakukan untuk pelanggan sehingga pelanggan akan merasa simpatik, tertarik pada perusahaan yang melakukan kegiatan dengan sangat sempurna.

3) Daya tanggap

Tangga tersebut merupakan langkah yang tepat dalam memberikan informasi yang lebih jelas dan baru kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari berita-berita negatif dan tidak benar tentang perusahaan yang sewaktu-waktu dapat menjadi media penyampaian informasi secara cepat dan tepat kepada pelanggan tanpa membuat konsumen berpikir sendiri atau berasumsi tidak benar bagi perusahaan.

#### 4) Assurance (Jaminan dan kepastian)

Sebuah perusahaan harus memiliki karyawan yang memiliki pengetahuan, kesopanan dan kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman dengan perusahaan. Unsur-unsur penting yang terkandung di dalamnya adalah tentang komunikasi yang baik, kredibilitas tinggi, keamanan dan kompetensi karyawan.

#### 5) Empati (Empati)

Empati dalam perusahaan merupakan bentuk perhatian yang tulus, tanpa pamrih kepada pelanggan yang berorientasi pada keinginan dan kebutuhan pelanggan. Keinginan pelanggan dapat dipenuhi seaman mungkin.<sup>31</sup> Seorang karyawan harus sepenuhnya memahami keinginan pelanggan dan mengatur waktu yang nyaman bagi pelanggan untuk mengadakan pertemuan.

Bank yang berorientasi pada pelayanan akan membawa kesuksesan besar, bank yang peka dalam melihat sikap emosional nasabah sebagai indikator yang ditangani dengan sebaik-baiknya. Nasabah sangat penting, bagi bank nasabah adalah “pelanggan mungkin tidak selalu benar, tetapi yang selalu penting”.

---

<sup>31</sup> Tjiptono, F.D, “*Service Quality & Satisfaction*” (Yogyakarta: Penerbit Andi 2011)

Inilah alasan mengapa bank harus mengutamakan nasabah. Pelanggan juga membuat poin keberuntungan bagi bank. Pelayanan yang ditujukan kepada pelanggan harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, bank tersebut akan mampu bersaing dengan bank lain. Karena pada dasarnya memberikan pelayanan yang baik kepada yang solid menciptakan kepuasan pelanggan.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam melayani pelanggan, hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya pelanggan akan merasa bahwa segala keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan dengan tepat waktu. Berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan yang baik:

- 1) Ketersediaan sarana dan infrastruktur yang baik. Pelanggan ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi nyaman untuk diduduki. Udara di dalam ruangan harus tetap tenang, tidak bising dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana tersebut akan membuat nasabah betah dalam bertransaksi dengan bank.
- 2) Ketersediaan personel yang baik. Kenyamanan pelanggan juga tergantung pada petugas layanan pelanggan yang melayani mereka. Petugas layanan pelanggan harus ramah, sopan dan menarik. Petugas

customer service juga harus mampu menarik dan memenangkan hati pelanggan, agar lebih tertarik, sehingga sebelum menjadi customer service harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.<sup>32</sup>

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal pertemuan hingga tahap akhir. Petugas customer service harus melakukan transaksi secara tuntas karena customer akan merasakan kepuasan ketika customer service bertanggung jawab atas segala kesalahan transaksi.
- 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat. Dalam melayani pelanggan diharapkan petugas customer service harus melaksanakan sesuai prosedur. Pelayanan yang diberikan harus tepat waktu untuk pekerjaan tertentu dan tidak melakukan kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.
- 5) Mampu berkomunikasi. Petugas layanan pelanggan harus dapat berbicara dengan setiap pelanggan dan petugas layanan pelanggan dapat dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Artinya petugas customer service harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Jangan menggunakan istilah yang sulit dipahami.<sup>33</sup>
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan untuk setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas layanan pelanggan harus dapat menjaga kerahasiaan pelanggan

---

<sup>32</sup>Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, h. 6

<sup>33</sup>Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, h. 8

dari siapa pun. Kerahasiaan bank merupakan pertaruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

- 7) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik. Untuk menjadi seorang customer service harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas customer service perlu dididik secara khusus tentang kemampuan dan pengetahuan menghadapi pelanggan atau kemampuan bekerja.
- 8) Mencoba memahami kebutuhan pelanggan. Layanan pelanggan harus cepat dan tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Petugas customer service yang lamban akan membuat pelanggan lari. Berusaha memahami dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.<sup>34</sup>

Adanya pelayanan yang seperti diatas memberikan gambaran pelayanan karyawan yang baik dan mampu melayani nasabahnya dengan cepat dan benar sehingga nasabah yang datang kebank pun senang akan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut dan merasa puas dengan pelayanannya.

#### c. Kualitas pelayanan jasa bank

Menurut Tjiptono, strategi kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal yaitu<sup>35</sup>:

- 1) Atribut layanan nasabah adalah penyampaian layanan atau jasa harus tepat waktu, akurat, perhatian, dan keramahan.

---

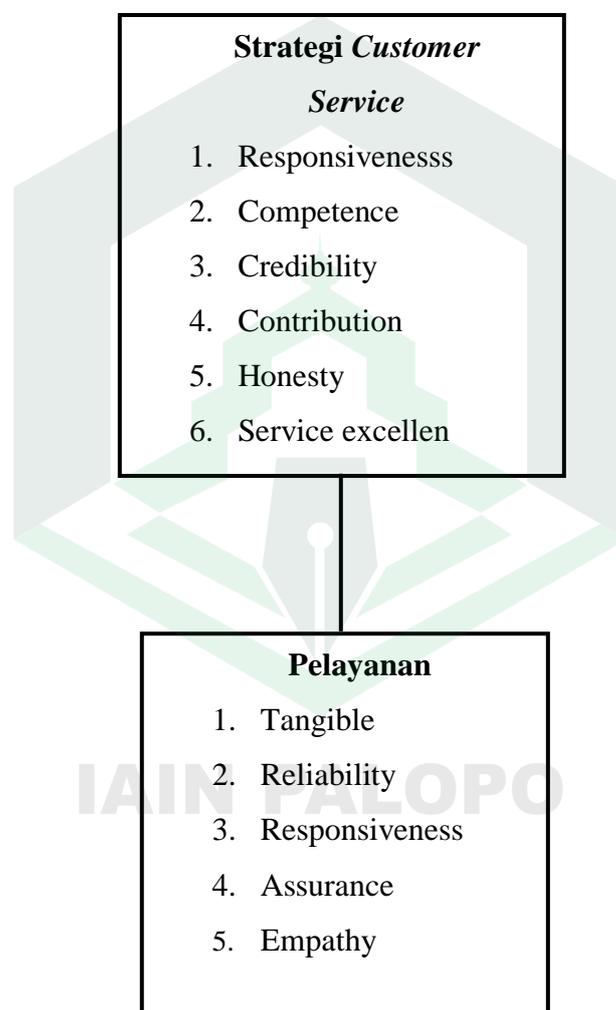
<sup>34</sup> Ivonne Wood, "*Layanan Pelanggan*" hal. 6

<sup>35</sup> Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi,200) h. 132

- 2) Pendekatan untuk penyempurnakan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan nasabah. Faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan nasabah. Ketiga Faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sytem yang responsive terhadap nasabah dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
- 3) System umpan balik untuk kualitas layanan nasabah. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut. Memahami presepsi nasabah terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing, mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya.
- 4) Proses implementasi yang sebagaimana manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan tingkat layanan nasabah sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

### C. Kerangka Pikir

Strategi pelayanan yang diberikan customer service dalam penelitian ini mengacu pada konsep-konsep yang dikemukakan mengenai beberapa strategi yang sering digunakan dalam dunia perbankan. Strategi dituangkan ke dalam kerangka konseptual seperti yang ditunjukkan pada grafik di bawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *field research* (penelitian lapangan). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif.<sup>36</sup> Penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif ini antara didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi dilapangan. Juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian tentang strategi *customer service* dalam melayani nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.

#### **B. Fokus penelitian**

Fokus penelitian merupakan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut harus dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan penelitian sebelum melakukan pengamatan/observasi. peneliti ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Strategi *Customer service* dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo.

---

<sup>36</sup> J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Gramedia, 2010) hal 9

### **C. Definisi Istilah**

#### 1. Strategi

Strategi adalah kombinasi dari hal-hal yang perlu dilakukan untuk mencapai suatu tujuan dan dibatasi oleh waktu dan sumber daya.

#### 2. Customer service

Pelayanan pelanggan adalah setiap kegiatan yang akan ditunjuk atau akan dimaksudkan untuk dapat memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan oleh seseorang secara memuaskan.

#### 3. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang memiliki rekening, baik tabungan maupun pinjaman pada pihak lain.

### **D. Desain Penelitian**

Peneliti akan melakukan penelitian menggunakan penelitian kualitatif atau yang lebih dikenal dengan istilah pencarian alamiah (naturalistic inquiry) karena menekankan pada pemahaman situasi alamiah partisipan, lingkungan dan tempat penelitian. Penelitian sangat bergantung pada kondisi atau situasi yang benar-benar terjadi pada apa yang sedang berlangsung sesuai dengan keadaan dan kenyataan lingkungan. Penelitian berangkat dari lingkungan, pengalaman dan keadaan faktual bukan dari praduga, asumsi, maupun konsep penelitian. Hal tersebut mengharuskan peneliti masuk dan mendalami situasi strategi yang

berlaku dilingkungan penelitian. Tujuan utama dari penelitian ini ialah menemukan pemahaman yang baru dari situasi ataupun gejala yang diteliti.<sup>37</sup>

### **E. Data dan Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data di bedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

#### **1. Data primer**

Data dapat diperoleh langsung dari lapangan.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini sumber data primer ialah berupa hasil wawancara dengan *customer service* dan nasabah pada Bank Muamalat Kcp Palopo.

#### **2. Data sekunder**

Sedangkan data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (Dihasilkan pihak lain), tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder adalah data strategi *customer service* berupa buku, jurnal, skripsi terdahulu atau pun data-data lain yang berhubungan dengan penelitian.

### **F. Instrumen Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan ialah penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara. Dalam hal ini untuk memudahkan

---

<sup>37</sup> J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Gramedia, 2010) hal 10

<sup>38</sup> Nasation, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT: Bumi Aksara): h.143

penelitian melakukan pengumpulan data penelitian menggunakan instrument pendukung pengumpulan data seperti, handpone, kamera dan pedoman wawancara.

### **G. Teknik pengumpulan data**

Beberapa metode untuk mengumpulkan data yang di gunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang di gunakan untuk mengirim data penelitian melalui pengamatan dan obervasi dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi dan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan customer service Bank Muamalat dan nasabah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah semua kegiatan yang berkaitan dengan photo, dan penyimpanan photo. pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Kumpulan bahan atau dokumen yang dapat di gunakan sebagai asasbagi suatu kejadian, pengasilan sesuatu terbitan.<sup>39</sup>

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini hanya bertujuan untuk data pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara serta untuk memperoleh ke absahan yang nantinya akan di kumpulkan dari berbagai aspek yang mendukung.

#### **H. Pemeriksaan Keabsahan Data**

Dalam penelitian perlu yang namanya keabsahan data supaya mendapatkan tingkat kevalidan dan kepercayaan seberapa jauh kebenaran dari hasil penelitian. Uji keabsahan data dalam penelitian dapat menggunakan beberapa cara di antaranya:

##### 1. *Credibility* (Kredibilitas)

Uji credibility merupakan ukuran tentang kebenaran data yang di peroleh menggunakan instrumen, jika instrumen itu keliru dalam mendapatkan data, maka data yang di peroleh tidak mendapatkan data yang sesungguhnya.

---

<sup>39</sup> Firman, Terampil Menulis Karya Ilmiah, Cet 1 (Makassar, AKsara Timur, 2015) hal 16

## 2. *Transferability* (Transferabilitas)

Transferabilitas berkenaan dengan generalisasi. Sampai dimana generalisasi yang di rumuskan juga dapat berlaku bagi kasus-kasus lain di luar penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti tidak dapat menjamin keberlakuan penelitian pada subjek lain. Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk menggeneralisasi hasil penelitian sebab penelitian kualitatif tidak menggunakan purposive sampling.

## 3. *Dependability* (Dependabilitas)

Dependabilitas adalah indeks yang menampilkan seefektif mana alat pengukuran bisa di percaya dan bisa di andalkan. Penelitian yang Dependabilitas adalah penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sama dan bisa mendapatkan hasil yang sama pula.

## 4. *Confirmability* (Objektifitas)

Uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang di kaitkan dengan usaha yang sudah di lakukan, apabila hasil penelitian merupakan hasil proses dan kegunaan dari penelitian maka bisa dikatakan penelitian tersebut telah sesuai standar *confirmability*.

### **I. Teknik analisis data**

Analisis Data dalam penelitian kualitatif digunakan pada waktu penelitian sedang dilakukan dan pada suatu periode tertentu. Pada saat proses wawancara peneliti telah melakukan penyaringan (Analisis) terhadap jawaban narasumber.

Apabila peneliti merasakan jawaban narasumber belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan hingga tahap tertentu hingga data yang di peroleh sudah di anggap sempurna. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari:

### 1. Reduksi data

Banyaknya jumlah data yang di peroleh selama peneliti melakukan penelitian di lapangan membuat data yang di peroleh akan menjadi rumit. Maka dari itu perlu melakukan reduksi data atau merangkum data, serta memilah data yang penting dan tidak mengambil yang tidak perlu. Dengan begitu akan mampu memberikan kejelasan untuk mengumpulkan data selanjutnya

### 2. Penyajian data

Setelah mereduksi data maka untuk selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk deskripsi singkat atau teks naratif.

### 3. *Conclusion Drawing*

Artinya, penarikan kesimpulan sementara tetapi perlu diverifikasi kembali, yaitu jika kesimpulan sementara ini didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan ini merupakan kesimpulan yang kredibel.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP Palopo**

PT Bank muamalat Indonesia, Tbk memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti (Asuransi *Takaful*), dana pension lembaga keuangan muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Pada tanggal 27 oktober 1994, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak memesan efek terlebih dahulu (HMETD) sebanyak lima kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi *mudharabah*.

Sampai sekarang, Bank bekerja bersama entitas-entitas anaknya untuk memberikan *service* terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang

memberikan layanan dana pensiun melalui DPLK Muamalat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).<sup>40</sup>

Bank muamalat yang berada di kota palopo adalah bank yang masi berstatus sebagai cabang pembantu dari Bank muamalat cabang Makassar. Sebelum mendirikan bank muamalat di kota palopo jauh sebelumnya oleh pihak bank muamalat melakukan pengamatan dan observasi tentang kelayakan tersebut, sehingga diputuskan tersebut bahwa kota palopo ini layak untuk didirikan bank muamalat cabang pembantu.

Setelah dibangunnya bank muamalat cabang palopo maka bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 oktober 2005 dengan dana awal yang dipinjam dari bank muamalat yang ada di Makssar. Pada tahun 2006 dana dapat dilunasi sehingga saat ini bank muamalat kota palopo dapat berdiri sendiri tanpa tergantung lagi pada dana-dana pinjaman.

Kehadiran bank muamalat cabang palopo merupakan salah satu solusi untuk menambah nasabah dan kepercayaan terhadap kegiatan perbankan khususnya di palopo. Bank muamalat merupakan salah satu perbankan yang berlandaskan system perekonomian islam. Lembaga-lembaga keuangan yang berbasis syariah sebagai salah satu tonggak paling penting dalam pengembangan ekonomi islam.

---

<sup>40</sup>Bank Muamalat Indonesia, *"Sejarah Bank Muamalat"*. 26 Juli 2021  
<http://www.bankmuamalat.co.id>

Tujuan utama keberadaan bank muamalat cabang palopo adalah sebagai lembaga dakwah dan sebagai lembaga penghimpun dana dan meningkatkan kualitas kehidupan sosial masyarakat kota palopo sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, meningkatkan kualitas dan kualitas kegiatan usaha, meningkatkan kesempatan kerja, mengembangkan lembaga bank dan sytem perbankan yang sehat berdasarkan efesiensi dan keadilan.

PT. Bank Muamalat KCP Palopo adalah salah satu kantor cabang pembantu PT. Bank Muamalat Indonesia yang terletak di Jl. Andi Djemma No. 53, kecamatan wara, kode pos 91911 merupakan kantor yang melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk Bank Muamalat seperti pengajuan pembiayaan dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun Bank, pengajuan kredit pemikian pumah (KPR) Bank Muamalat, hingga *mobileonlinebanking*.<sup>41</sup>

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi Bank Muamalat**

“Menjadikan Bank Syariah terbaik dan masuk 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

### **b. Misi Bank Muamalat**

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkelanjutan dengan menitikberatkan pada jiwa wirausaha berdasarkan prinsip kehati-hatian,

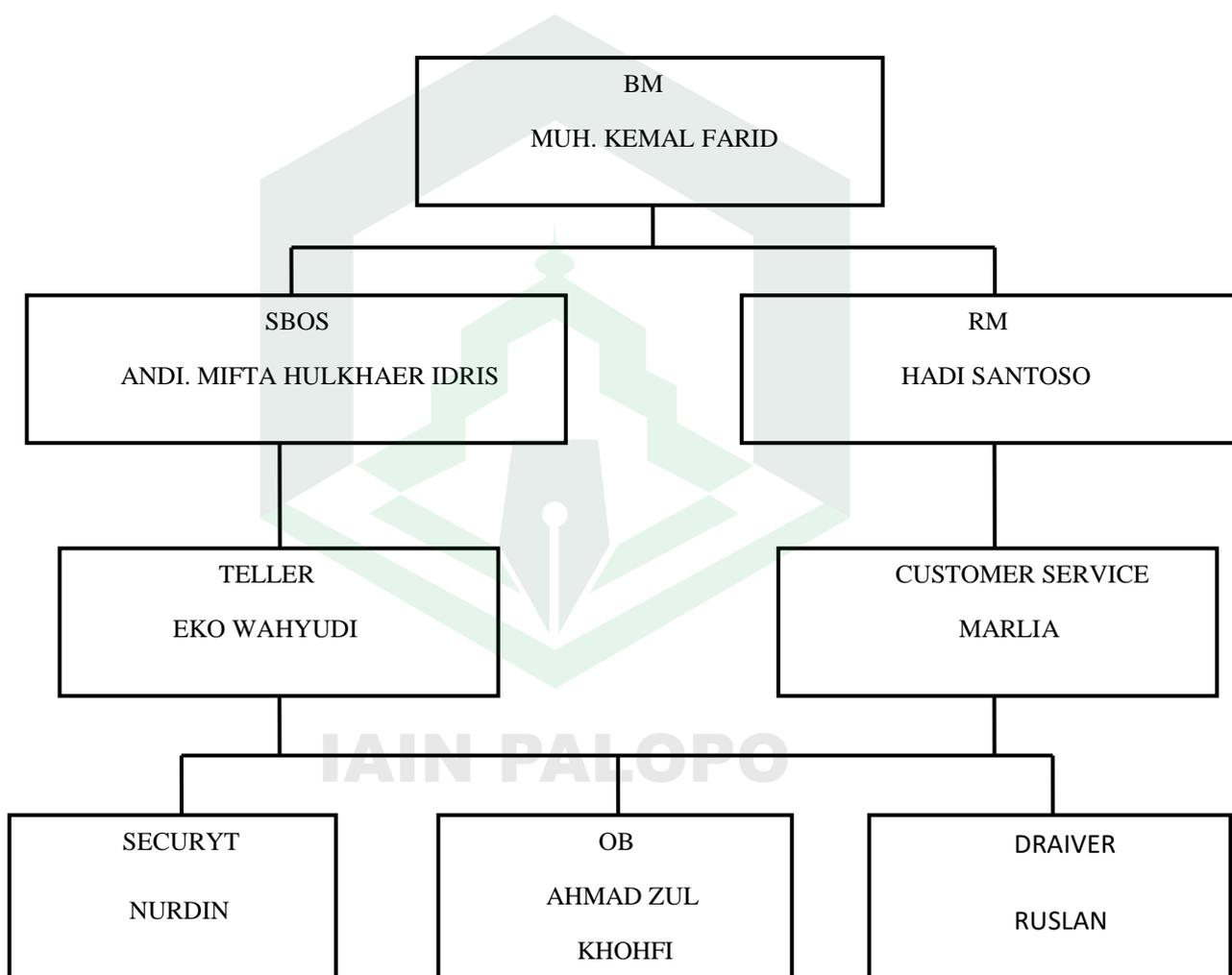
---

<sup>41</sup> Hadi Santoso Selaku Marketing, *Pegawai Bank Muamalat*, 27 Juli 021

keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan”.<sup>42</sup>

### 3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo

<sup>42</sup>Bank Muamalat Indonesia. "Visi dan Misi Bank Muamalat". 28 Juli 2021  
<http://www.bankmuamalat.co.id>

Berikut penjelasan fungsi dari masing-masing satuan di atas:

a. Pimpinan Cabang Pembantu (SBM)

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran, bisnis dan menetapkan target cabang pembantu syariah yang ingin dicapai.
- 2) Memimpin dan mengelola seluruh aktivitas pelayanan di kantor cabang pembantu syariah untuk memberikan layanan transaksi produk/layanan standar kepada nasabah dan bertanggung jawab untuk mengendalikan dan menyelesaikan masalah di kantor cabang pembantu syariah.
- 3) Berkoordinasi dengan unit lain dan kantor cabang utama serta cabang syariah terkait lainnya untuk memastikan kualitas dan kelancaran kegiatan pelayanan.

b. Pengawas Organisasi Cabang Pembantu (SBOS)

- 1) Melakukan instruksi pencairan deposito.
- 2) Memeriksa setoran kliring.
- 3) Membantu dengan catatan kredit atau instruksi yang diterima.
- 4) Laporan penggunaan bahan yang diterapkan.
- 5) Biaya cadangan.
- 6) Debit rekening pelanggan.

c. Pendanaan Manajer Hubungan (RM)

- 1) Mencari nasabah pendanaan
- 2) Membina hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah, seperti:
  - a. Identifikasi kebutuhan pelanggan

- b. Melakukan komunikasi yang sensitif dan membantu memberikan solusi bagi pelanggan terkait produk dan layanan.
- c. Melayani, menerima tamu (calon nasabah atau nasabah) secara aktif yang membutuhkan jasa perbankan.
- d. Menyusun strategi perencanaan dan sebagai sosialisasi pemasaran/pelanggan dalam rangka penggalangan dana yang efektif dan terarah.
- e. Wajib meningkatkan kualitas layanan perbankan kepada nasabah dan calon nasabah.
- f. Wajib meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.

#### d. Teller

Fungsi teller adalah memberikan pelayanan perbankan bagi nasabah dan/atau calon nasabah pada suatu bank. Fungsi teller sangat krusial karena setiap hari merekalah yang berhadapan langsung dengan nasabah, hal ini tentunya harus ditunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller bank. Tugas seorang teller adalah:

Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan penerimaan dan penarikan uang.

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi kas di perbendaharaan.
- 2) Melayani transfer dan transfer.
- 3) Melayani penyimpanan warkat kliring.

4) Melayani tarik tunai.

e. Customer service

Menjelaskan produk dan layanan kepada calon pelanggan yang datang atau berkonsultasi melalui telepon.

1) Melayani pembukaan, penutupan, dan pergantian rekening serta memastikan semuanya sesuai dengan standar perusahaan.

2) Menangani keluhan pelanggan.

3) Menawarkan kepada nasabah produk atau layanan lain yang tersedia di bank muamalat Indonesia capern salaiga (cross selling).

4) Pantau dan simpan skrip, buku tabungan, dan kartu ATM dalam repertoar.

f. Draiver

1) Menjemput dan menjemput awak kapal dalam menjalankan tugasnya.

2) Pastikan kondisi kendaraan kantor selalu dalam keadaan standby.

g. OB

1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.

2) Menyediakan makanan dan minuman untuk karyawan di kantor.

3) Asisten umum.

4) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventaris kantor dan perlengkapan/persediaan kantor.

h. security

1) Buka pintu saat pelanggan datang

2) Menjaga keamanan dan ketertiban kantor

- 3) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventaris kantor dan perlengkapan kantor.
- 4) Membantu dalam melayani pelanggan.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### a. Hasil wawancara dengan customer service di Bank Muamalat KCP Palopo

Adapun yang menjadi bahan kajian pada penelitian ini adalah terkait dengan Strategi *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan *customer service* Bank Muamalat KCP Palopo.

#### 1) *Responsiveness* (respon cepat)

Cepat tanggap yaitu kesediaan karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari konsumen. Tanggap merupakan sebuah langkah yang tepat dalam memberikan informasi yang semakin jelas dan baru kepada nasabah sehingga nasabah akan terhindar dari berita negatif dan tidak benar mengenai perusahaan yang sewaktu-waktu dapat merusak citra perusahaan dimata publik.

Tanggap juga dapat menjadi media penyampai informasi yang cepat dan tepat kepada nasabah tanpa memberikan nasabah memikirkan sendiri atau berasumsi tidak benar kepada perusahaan.

*Customer service* di Bank Muamalat KCP Palopo mereka menyatakan bahwa *customer service* dituntu tanggap dalam melayani nasabah. Dan adapun

masalah-masalah yang sering ditemukan pada nasabah dan bagaimana menanggapi disampaikan oleh Ibu Marlia selaku *customer service* di Bank Muamalat KCP Palopo.

“Sering terjadi nasabah lupa dengan PIN ATM dan terkadang nasabah melakukan transaksi transfer (transaksi tersebut berhasil). Namun untuk kerekening tujuan menyatakan bahwa transaksinya belum masuk biasanya nasabah datang ke bank untuk menanyakan mengapa dananya belum masuk. Cara menanggapi dengan selalu menanggapi dengan baik, memberikan solusi, melayani secara setulus hati pada nasabah agar nasabah merasakan tenang dan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap masalah yang di alami nasabah dgn cepat dan tepat”.

Ini merupakan dari bentuk cepat tanggap dari customer service terkait dengan masalah yang dihadapi nasabah dimana tidak secara terburu-buru dalam mengambil keputusan melainkan dengan proses mengecek terhadap masalah yang dialami nasabah dan memperjelas kesalahan nasabah.

Begitu pun dengan masalah nasabah yang tidak sabar dalam menunggu:

“Selalu memberitaukan kepada nasabah agar tetap sabar dan meminta maaf untuk situasi tersebut serta meyakinkan nasabah bahwa saya memahami masalah tersebut dan akan segerah memperbaiki dalam waktu cepat”.

Cara yang dilakukan oleh customer service tersebut merupakan prosedur yang dilakukan bilamana mendapatkan nasabah yang tidak sabar dalam menunggu. Dengan cepat customer service memberikan respons sambil meminta maaf untuk menunggu dan bersabar dalam mendapatkan pelayanan.

Menurut Tjiptono berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segerah. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan,

mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahui.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan merujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam satu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respons positif.

## 2) Competence (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Masing-masing orang akan mempunyai tingkat kompetensi yang berbeda berdasarkan pengalaman belajar yang mereka lewati dan pengalaman lapangan yang mereka temukan.

Menurut responden ibu Marlia selaku customer service menyatakan bahwa:

“keterampilan yang membuat saya nyaman pada posisi ini adalah keterampilan berkomunikasi saat melayani nasabah. Saya mengasah keterampilan yang terkait pada pelayanan pada nasabah yaitu harus bersikap berhati-hati tentang bagaimana kebiasaan melayani nasabah dengan baik dan berkomunikasi yang baik dan bisa ditanggapi oleh nasabah serta dengan cara meningkatkan

interaksi kepada nasabah tentunya dengan bertutur kata yang baik, jelas, sopan, dan santun”.<sup>43</sup>

Berkomunikasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap orang yang melakukan pelayanan, karena dengan berkomunikasi yang baik akan memberikan kenyamanan kepada nasabah terkait pelayanan yang diberikan. Dalam mengasah kompetensi itu harus dengan cara meningkatkan interaksi dengan nasabah dengan tutur kata yang lemah lembut, sopan dan santun.

Menurut Djaman satori menyebutkan kompetensi berasal dari bahasa inggris *competency* yang berarti kecakapan, kemampuan dan wewenang. Jadi kompetensi adalah performa yang mengarah pada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkannya. Mudrajad kuncoro juga mengatakan kompetensi inti adalah nilai utama perusahaan/organisasi dalam penciptaan keahlian dan kapabilitas yang disebarkan melalui bermacam garis produksi ataupun bisnis.

Moh. Uzer Usaman menyebutkan bahwa seseorang disebut kompeten apabila telah memiliki kecakapan bekerja pada bidang tertentu dari hal ini maka kompetensi juga diartikan sebagai suatu hal yang menggambarkan kualifikasi atau kemampuan seseorang, baik yang kualitatif maupun kuantitatif.

---

<sup>43</sup> Marlia Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 4 Agustus 2021

### 3) *Credibility* (dapat dipercaya)

Informasi yang disampaikan harus *credibility* dan sesuai pada kondisi yang terbaru karena ini dipergunakan untuk pengembangan perusahaan dan menarik minat nasabah dengan memberikan kepercayaan yang lebih kepada mereka. Kredibilitas dari *customer service* akan menambah minat layanan perbankan bagi nasabah karena kredibilitas yang baik akan menambah kepercayaan nasabah dan kepercayaan dari *customer service* dalam melayani.

Menurut pernyataan Marlia dalam menjaga kredibilitasnya disampaikan bahwa:

“Cara saya menyampaikan pesan kepada nasabah adalah dengan menggunakan kalimat yang sopan dan jelas agar nasabah mengerti. Dan menjelaskan produk yang di inginkan nasabah seperti apa yang nasabah inginkan kemudian kita jelaskan produk yang di inginkan nasabah tersebut dengan cara memperlihatkan layar monitor kepada nasabah, kemudian di jelaskan produk yang nasabah inginkan. Adapun cara saya menginformasikan tentang layanan perbankan kepada nasabah dengan cara memperkenalkan secara langsung kepada nasabah atau calon nasabah dan menginformasikan keunggulan layanan atau produk yang ada di Bank Muamalat KCP Palopo”.

Bahasa yang sopan dan jelas akan membantu penyampaian kepada nasabah terkait dengan layanan perbankan yang diberikan begitu pun dengan memberitaukan keunggulan dari layanan atau pun produk yang diberikan oleh bank yang mudah dijangkau oleh calon nasabah. Keunggulan-keunggulan perlu disampaikan dengan baik karena merupakan kekuatan dari *customer service* dalam menarik nasabah dan salah satu bentuk kredibilitas yang perlu ditingkatkan.

Para peneliti pada tahun 80-an menemukan bahwa komunikasi adalah sangat persuasif bila komunikasi itu berasal dari komunikator yang memiliki kredibilitas tinggi. Kredibilitas itu sendiri adalah suatu konsep yang multi dimensional yang mencakup *trustworthiness* (sifat layak dipercaya), *expertise* (keahlian), dan *power* (kemampuan).

Di dalam penelitian ini, kredibilitas tidak terbatas dari komunikasi persuasive yang dilakukan oleh seorang *customer service* melainkan kredibilitas *customer service* di dalam menangani keluhan pelanggan. Fokus penelitian adalah industry yang bergerak dibidang jasa yang memperhatikan kualitas dalam melayani pelanggan khususnya kebutuhan pelanggan dalam memberikan complain dan saran kepada perusahaan melalui *customer service*.

#### 4) Contribution (kontribusi)

Keikutsertaan memberikan sumbangsih positif baik berupa pemikiran maupun tindakan dengan tujuan pencapaian pelayanan yang optimal adalah bagian terpenting dari pemikiran dan jiwa seorang karyawan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya. Setiap *customer service* memberikan kontribusi positif pada bank tempat mereka bekerja untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan layanan perbankan. Setiap layanan perbankan yang diberikan tidak lepas dari kontribusi yang diberikan oleh *customer service* melalui wawancara dari beberapa sumber.

Menurut yang disampaikan oleh Marlia terkait kontribusi pada perusahaan bahwa:

“Saya memberikan kontribusi positif pada perusahaan dengan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, cara berbicara dan kesiapan saya untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman. Dan bentuk keikutsertaan saya dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai, dan nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari customer service”.<sup>44</sup>

Bentuk kontribusi juga harus menghadirkan diri sepenuhnya dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Perlunya untuk selalu menanyakan dan mendengarkan keluhan nasabah adalah bentuk kontribusi menghadirkan diri sepenuhnya untuk memberikan respons atas segala masalah yang dihadapi nasabah. Setiap kontribusi yang dilakukan adalah untuk mencapai tujuan bersama dari perusahaan. Salah satu prestasi seorang customer service apabila dapat mempertahankan nasabah yang sudah lama sehingga tidak pindah ke Bank lain (Retensi).

Menurut Kamus Ilmiah Populer, Dany H. “Kontribusi diartikan sebagai uang sumbangan atau sokongan.” Sementara menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Yandianto diartikan. “Sebagai uang iuran pada perkumpulan, sumbangan.” Bertitik tolak kedua kamus diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa. Kontribusi adalah merupakan sumbangan, sokongan atau dukungan terhadap sesuatu kegiatan.

---

<sup>44</sup>Marlia, Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 10 Agustus 2021

### 5) *Honesty* (kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangat penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut. melalui wawancara dari beberapa sumber.

Menurut yang disampaikan oleh Marlia terkait dengan kejujuran pada perusahaan bahwa:

“Kejujuran sangat diperlukan karna apa yang disampaikan kenasabah harus sesuai dengan produk Bank Muamalat. Dan cara menyampaikan informasi harus sesuai SOP dengan cara berhubungan baik dengan nasabah karna customer service sebagai resepsionis artinya sebagi penerima tamu yang datang ke bank dan fungsinya melayani pertanyaan yang di ajukan nasabah dan memberikan informasi yang di inginkan selengkap mungkin”.<sup>45</sup>

Kejujuran pun diperlukan dalam bentuk mematuhi segala aturan dan terkait dengan estimasi waktu penyelesaian pekerjaan. Untuk mendukung kejujuran itu *customer service* harus mempunyai pengetahuan terkait produk Bank serta mengetahui SOP dalam pelaksanaan tindakan layanan kepada nasabah. Fungsi lain dari *customer service* adalah menerima nasabah sebagai tamu sehingga harus melayani setiap pertanyaan dengan sabar dan ramah serta menyampaikan segala layanan dengan jujur dan bertanggung jawab.

Menurut Mu'in sikap merupakan predisposisi untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu sehingga sikap bukan hanya gambaran kondisi internal psikologis yang murni dari individu (*purely psychic inner*

---

<sup>45</sup> Marlia, Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 10 Agustus 2021

*state*), melainkan sikap lebih merupakan proses kesadaran yang bersifat individual. Artinya, proses ini terjadi secara subjektif dan unik pada diri setiap individu. Keunikan ini dapat terjadi karena adanya perbedaan individual yang berasal dari nilai-nilai dan norma yang ingin dipertahankan dan dikelola oleh individu. Sikap itu sangat penting dan mempengaruhi kehidupan seseorang. Salah satu sikap yang harus dimiliki seseorang adalah sikap jujur. Samani dan Hariyanto mengemukakan, jujur adalah menyatakan apa adanya, terbuka, konsisten antara yang dikatakan dan dilakukan (*berintegritas*), berani karena benar, dapat dipercaya (amanah, *trustworthiness*), dan tidak curang (*no cheating*)

#### 6) *Service excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Berikut adalah bentuk dari pelayanan prima yang diberikan oleh customer service melalui wawancara dari *customer service*

Menurut yang disampaikan oleh Marlia terkait dengan pelayanan prima pada Bank bahwa:

“Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah yang datang ke bank merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Bentuk pelayanan prima adalah melayani nasabah secara ramah, cepat dan tepat sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Cara memberikan pelayanan prima adalah dengan cara menyambut dengan ramah, senyum, sopan, cepat, tepat dan juga

memberikan pelayanan yang efisien, pendekatan personal dan membina hubungan baik dengan nasabah”.<sup>46</sup>

Pelayanan prima merupakan usaha yang dilakukan oleh *customer service* untuk melayani nasabah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah atas pelayanan yang diberikan. Kemudian dibutuhkan tindakan yang ramah, cepat dan tepat serta tanggap terhadap berbagai keluhan nasabah. Selain itu diperlukan pelayanan yang ramah, senyum, sopan, cepat, tepat dan efisien agar nasabah merasa dilayani dengan baik sehingga segala permasalahan dapat ditangani.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Selain mewawancarai karyawan pada bagaian oprasional bank seperti *customer service* peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah yang menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Palopo. Adapun jumlah nasabah yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan sebanyak empat orang.

---

<sup>46</sup> Marlia, Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 11 Agustus 2021

b. Hasil wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo

1. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di Bank Muamalat KCP Palopo?

“Selama saya menjadi nasabah di Bank Muamalat. Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dibagian *customer service* karena setiap saya bertanya selalu menangkap jawabannya dengan jelas, penuh kesabaran, jadi saya merasa nyaman menjadi nasabah disini”.<sup>47</sup>

Dari wawancara yang disampaikan oleh seorang nasabah yang bernama ibu sulvia bahwa selama menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Palopo beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*. *Customer service* melayani dengan penuh kesabaran dan ketelatenan, jika ada nasabah yang bertanya didengarkan dengan baik-baik dan dijawab baik-baik. Itu sudah mencerminkan pelayanan yang baik yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Palopo terhadap nasabah.

2. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service*?

“ Penyampaian informasi yang selama ini sering menjadi masalah pada bank-bank tapi menurut saya di Bank Muamalat KCP Palopo dilakukan dengan baik, cepat dan tepat serta penyampaian informasinya sangat mudah dipahami hal ini bisa dilihat dari setiap ada nasabah yang datang selalu dilayani dengan baik dan sopan, *customer service* ketika ada nasabah yang ingin menabung di Bank Muamalat KCP Palopo menjelaskan terlebih dahulu bagaimana langkah-langkahnya, dan apa saja keuntungan yang di dapat jika melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Palopo”.<sup>48</sup>

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh ibu ayu bahwa terkadang penyampaian informasi juga menjadi kendala, mungkin karena masyarakat atau

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Ibu Sulvia selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada tanggal 12 Agustus 2021

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada Tanggal 13 Agustus 2021

nasabah masi kurang paham dengan dunia perbankan, itu menjadi salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh petugas *customer service* yaitu menjelaskan dengan pelan, sabar, telaten dan teliti kepada nasabah agar transaksi yang dilakukan secara baik, cepat dan tepat dan semua kegiatan menjadi mudah dan lancar. Dan penyampaian informasi yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Palopo cukup baik.

3. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan mengenai informasi?

“ Saya pernah mengalami kesulitan tapi saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Palopo dan saya tertarik untuk menabung dibank tersebut, karena banyak kelebihan yang saya dapatkan. Petugas *customer service* menurut saya harus pintar-pintar, tanggung jawab tugasnya menyelesaikan sampai akhir”.<sup>49</sup>

Dari wawancara ibu winda bahwa saat beliau pernah mengalami kesulitan, beliau dibantu menyelesaikan masalah serta keluhannya dengan sabar oleh *customer service* dari awal sampai akhir. Salah satu ciri pelayanan *customer service* yaitu adanya keinginan dan kemauan bank pada karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk pihak manajemen bank perlu memotivasi agar seluruh karyawan mendukung pelayanan pada nasabah tanpa pandang bulu. Dan juga para *customer service* yang kompeten, pintar, dan memiliki pengetahuan yang luas yang membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu Winda Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada Tanggal 13 Agustus 2021

4. Apakah anda puas dengan pelayanan diberikan oleh *customer service* di Bank Muamalat KCP Palopo?

“Saya merasa cukup puas dan tetap ingin menjadi nasabah dibank ini. Karena aman namun untuk *customer service* kurang cepat dalam menangani pembukaan buku tabungan. Dan saya tetap ingin setia bertransaksi di Bank Muamalat KCP Palopo meski masih ada kekurangan sedikit dalam pelayanan *customer service* dalam menangani pembukaan buku tabungan. dengan kekurangan yang beliau dapatkan beliau tetap ingin menjadi nasabah Bank tersebut.<sup>50</sup>

Dari wawancara yang disampaikan oleh ibu Citra bahwasanya beliau merasa cukup puas akan pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Palopo dengan kekurangan yang beliau dapatkan beliau tetap ingin menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Meski masi ada kekurangan sedikit dalam pelayanan *customer service* dalam menengani pembukaan buku tabungan.

Hasil dari wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Palopo dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah Bank Muamalat KCP Palopo sudah merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Namun masi ada juga nasabah mengeluhkan kinerja karyawan Bank Muamalat KCP Palopo seperti ibu Citra beliau mengeluhkan pembuatan buku tabungan yang masi terlalu lama pelayanannya. sehingga hal ini membuat beliau terlalu lama menunggu prosesnya pembukaan buku tabungan. Sehingga hal ini perlu adanya evaluasi lagi terhadap strategi yang digunakan agar

---

<sup>50</sup> Wawancara dengan Ibu Citra Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada Tanggal 13 Agustus 2021.

nantinya tidak ada lagi nasabah yang mengeluhkan hal-hal seperti yang dijelaskan oleh nasabah Ibu Citra.

### C. Pembahasan

Dalam wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standarnisasi yang telah ditentukan.

a. Analisis Strategi *Customer Service* Dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo adalah:

1. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Cepat tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Kariyawan customer service Bank Muamalat dituntut untuk cepat tanggap terhadap nasabah yang mengalami permasalahan, dan dituntut dapat menyelesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Khususnya kariyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti customer service, mereka harus mampu menyelesaikan masalah nasabahnya dengan baik, sehingga nantinya nasabah yang menceritakan keluhannya pun merasa aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa dikecewakan.

## 2. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik Bank Muamalat KCP Palopo menuntut setiap karyawan *customer service* harus bisa meningkatkan keahliannya sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, kemudian dijalankan dengan baik sesuai dengan tuntutan profesi yang ada.

Karyawan *customer service* pada Bank Muamalat KCP Palopo dituntut untuk bisa melayani nasabahnya dengan baik, dan bisa memenuhi keinginan nasabahnya atau menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabahnya. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan (*customer service*) Bank Muamalat KCP Palopo yaitu, mereka dituntut untuk bisa memahami sifat dan karakter dari nasabahnya, maka hal ini nantinya akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dialami nasabahnya dan mampu memenuhi keinginan dari nasabahnya. Sehingga karyawan Bank Muamalat KCP Palopo tersebut diharapkan nantinya bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan keahlian yang dimiliki dan diatur.

## 3. *credibility* (dapat dipercaya)

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

Bank Muamalat KCP Palopo menerapkan prinsip ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat KCP Palopo, sehingga nantinya diharapkan akan membuat nasabah merasa percaya untuk menabung atau bertransaksi di Bank Muamalat KCP Palopo. *Customer service* dalam hal ini sangat berperan penting untuk bisa membuat nasabah atau calon nasabahnya percaya untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Palopo, karena pelayanan yang diberikan *customer service* merupakan menjadi ujung tombak untuk menarik nasabah bertransaksi di Bank Muamalat KCP Palopo.

#### 4. *contribution* (kontribusi)

Bagi seorang karyawan *customer service*, Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah Bank Muamalat KCP Palopo merupakan keharusan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan *customer service* baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

Strategi ini digunakan agar karyawan *customer service* Bank Muamalat KCP Palopo mampu memberikan pelayanan yang baik atau sesuai dengan standar aturan yang ada pada Bank Muamalat KCP Palopo, sebab nasabah akan menilai kinerja karyawan tersebut baik atau tidaknya dari tindakan yang diberikan untuk nasabahnya. Namun karyawan *customer service* Bank Muamalat KCP Palopo dalam memberikan pelayanan untuk nasabahnya terkadang masih melebihi batas waktu yang seperti yang sudah

atur, sehingga hal ini membuat nasabahnya terkadang masih menunggu terlalu lama dan merasa jenuh

#### 5. *Honesty* (kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut. Sehingga Bank Muamalat KCP Palopo pun sangat mengutamakan prinsip ini kepada karyawannya (*customer service*) dalam berkerja dan melayani nasabahnya.

Kejujuran merupakan sesuatu yang harus ditanamkan oleh semua karyawan Bank Muamalat KCP Palopo dan kemudian diaplikasikan di dunia pekerjaan dan tanggung jawabnya. Pada Bank Muamalat KCP Palopo mengharamkan korupsi yang dilakukan oleh karyawannya *customer service*. Sebab Bank Muamalat KCP Palopo sendiri merupakan bank syariah yang berprinsip bagi hasil, sehingga kejujuran adalah kunci utama bagi Bank Muamalat KCP Palopo yang ditanamkan kepada karyawannya untuk melayani nasabahnya dengan jujur dan transparan.

#### 6. *Service excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Karyawan *customer service* Bank Muamalat KCP Palopo harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah. Sebab hal ini akan menjadi ujung tombak nasabah mau melakukan transaksi atau tidaknya di Bank Muamalat KCP Palopo. Namun dengan pelayanan yang terkadang kurang baik atau kurang memenuhi standar membuat nasabah atau calon nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, terlebih ketika nasabah mengalami masalah pada transaksinya, pelayanan yang diberikan untuk penyelesaiannya terkadang masih terlalu lama. Sehingga hal ini membuat nasabah terkadang mengeluh akan pelayanannya.

#### 7. *Innovation* (Perubahan)

Perubahan yaitu usaha yang dikelola dari organisasi untuk mengembangkan produk atau jasa baru, atau keinginan baru dari produk atau jasa yang ada.

Dalam hal ini karyawan *customer service* Bank Muamalat harus mampu mengembangkan produknya ke nasabahnya, kemudian memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan produk yang diharapkan oleh nasabah. Bank Muamalat KCP Palopo menerapkan strategi ini guna untuk kemajuan karyawannya (*customer service*) yaitu dalam mengembangkan atau menyampaikan produknya dengan baik ke nasabah, sehingga nasabah nantinya tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh *customer service* Bank

Muamalat KCP Palopo dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Palopo.

b. Hambatan yang muncul dan cara mengatasinya pada Bank Muamalat KCP Palopo

Adapun hambatan-hambatan yang muncul dalam memberikan pelayanan kepada nasabah:

1. Hambatan yang sering terjadi ketika *customer service* sedang melayani

Nasabah tiba-tiba datang nasabah baru yang ingin dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon yang berdering sehingga membuat *customer service* berhenti sejenak untuk melayani nasabah tersebut.

2. Hambatan lain yang biasa terjadi, atasan memanggil karena ada suatu keperluan saat *customer service* sedang melayani nasabah.

3. Hambatan mengenai *Sytem*

Kelambatan *sytem* yang digunakan oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan adalah hambatan yang muncul saat Bank Muamalat KCP Palopo sedang dalam peningkatan sytem.

Cara mengatasi masalah kelambatan sytem adalah:

Meminta maaf atas *system* yang terjadi, cara mengatasinya:

1. Cara mengatasi masalah ketika terdengar bunyi telepon adalah dengan meminta ijin terlebih dahulu kepada nasabah yang dilayani untuk mengangkat telepon sebentar, dan jika nasabah baru ingin dilayani terlebih dahulu maka *customer service* menyarankan agar nasabah

tersebut mengambil nomor antrian terlebih dahulu lalu menunggu sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Solusinya jika atasan memanggil saat *customer service* sedang melayani biasanya atasan bersedia menunggu sampai *customer service* selesai melayani nasabah. Setelah *Customer service* selesai melayani nasabah sesuai kebutuhan nasabahnya maka *customer service* menghadap kepada atasan atas perintah yang telah diberikan atasan dan menutup loket bagian *customer servicenya*.
3. Meminta maaf atas *system* yang terjadi cara mengucapkannya:
  - a. Maaf pak/bu atas ketidak nyamanannya, Bank Muamalat sedang peningkatan kapasitas *system*.
  - b. Berikan senyum kepada nasabah agar nasabah mengerti keadaan yang sedang terjadi.
  - c. Hadapi dengan tenang, hadapi permasalahan ini dengan tenang sehingga nasabah tetap merasa nyaman dengan kelambatan *system* yang terjadi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

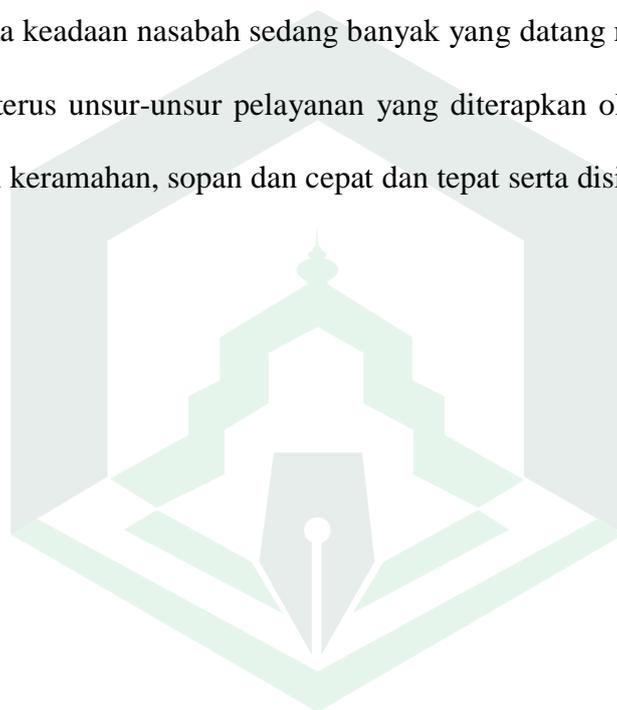
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Strategi *Customer Service* dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi *customer service* dalam memberikan pelayanan ada 6 diantaranya respon cepat, kompetensi, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima. Peranan *customer service* merupakan salah satu hal penting terhadap kepuasan nasabah, karena dengan adanya *customer service* nasabah akan mendapatkan segala informasi. Pelayanan *customer service* dapat memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa/produk yang tersedia. Upaya yang dilakukan *customer service* terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Muamalat KCP Palopo itu bisa dilihat dari adanya kenyamanan mereka atas layanan yang selama ini diberikan. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap dari nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Palopo. Hal ini juga terlihat dari jawaban para nasabah bahwa mereka merasa cukup puas dengan pelayanan *customer service* yang diberikan pada nasabah meski masih ada kekurangan sedikit.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian tentang Strategi *Customer Service* dalam Melayani Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan *customer service* yaitu:

Bagi *customer service* Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang melakukan transaksi. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, sopan dan cepat dan tepat serta disiplin dalam melayani nasabah.



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR PUSTAKA

- A.M Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Prenhalindo, 2001), 58
- Adrian sutedi, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), cet. hal 86
- Afif, Faisal, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, (Bnadung: PT. ERESKO, 1996) h. 29
- Bank Muamalat Indonesia, “*Sejarah Bank Muamalat*”. 26 Juli 2021  
<http://www.bankmuamalat.co.id>
- Bank Muamalat Indonesia. “*Visi dan Misi Bank Muamalat*”. 28 Juli 2021  
<http://www.bankmuamalat.co.id>
- Bintoro , *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, ( Yogyakarta Gava Media, 2017) ,93
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Nasabah Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* ( Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013) hal 93
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi,200) h. 132
- Firman, *Terampil Menulis Karya Ilmiah*, Cet 1 (Makassar, AKsara Timur, 2015) hal 16
- Fred R. David, *Manajemen Strategi* ( Jakarta: Salemba Empati, 2010), 6
- Gadis Anggraini, “*Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah KC Medan S. Parma*” ( Skripsi Unversitas Negeri Islam Sumatera Utara Medan 2018).
- George Steiner, Jhon Minner, *Manajemen Strategi*, Penerjemah Agus Dharma, (Jakarta Erlangga, 1999), 20
- Hadari Nawawi, “*Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*” ( Yogyakarta: Gaja Mada Unversitas Press, 2012) hal. 148
- Hadi Santoso Selaku Marketing, *Pegawai Bank Muamalat*, 27 Juli 021
- Ivonne Wood, “*Layanan Pelanggan*” hal. 6
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, h. 6
- Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, h. 8
- J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Gramedia, 2010) hal 9
- J. R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Gramedia, 2010) hal 10
- Kasmir ,*Etika Customer Service*.
- Kasmir, “*Manajemen Perbankan*” ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014),249
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012)

- Kasmir, *Etika Customer*, h. 181.
- kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010) h.179
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana 2004),205
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana 2012) Cet. Ke-6 hal 187-188.
- M Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta 2012) , 197
- Marlia Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 4 Agustus 2021
- Marlia, Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 10 Agustus 2021
- Marlia, Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 10 Agustus 2021
- Marlia, Selaku *Customer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 11 Agustus 2021
- Michael A, Hitt, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Erlangga, 1997), h. 17
- Nasation, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT: Bumi Aksara): h.143
- Racmat, *Manajemen Strategi*, (Bandung CV Pustaka Setia, 2014) , 7
- Rambut Lupiyaodi, A, Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat 2008), h. 194
- Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) ,18
- Risdayanti Harun, “*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Sungguminasa*” (Skripsi Universitas Negeri Islam Alauddin Makassar 2016).
- S. P. Siagian, *Menejemen Modern*, (Jakarta: Masagung, 1994),cet. ke-2, h. 9.
- Sentot Imam Wahjono, “*Manajemen Pemasaran Bank*” ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Edisi Pertama hal. 178
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, h. 95
- Thomas Sumarsan, *Sytem Pengendalian Manajemen*, ( Jakarta: Indeks, 2013) hal 61
- Tjiptono, F.D, “*Service Quality & Satisfaction*” (Yogyakarta: Penerbit Andi 2011)
- Wawancara dengan Ibu Ayu Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada Tanggal 13 agustus 2021

Wawancara dengan Ibu Citra Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada Tanggal 13 Agustus 2021.

Wawancara dengan Ibu Sulvia Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada tanggal 12 Agustus 2021

Wawancara dengan Ibu Winda Selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo. Pada Tanggal 13 Agustus 2021

Yusron Mustafa Kamal, *“Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri”* ( Skripsi Unversitas Negri Islam Jakarta 2016).

Zulkifli Zaini, *Memahami Bisnis Bank Syariah,*( Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 302.

Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan,* (Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama,2014),8



**IAIN PALOPO**

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**



**IAIN PALOPO**

**A**

**N**

## Lampiran 1

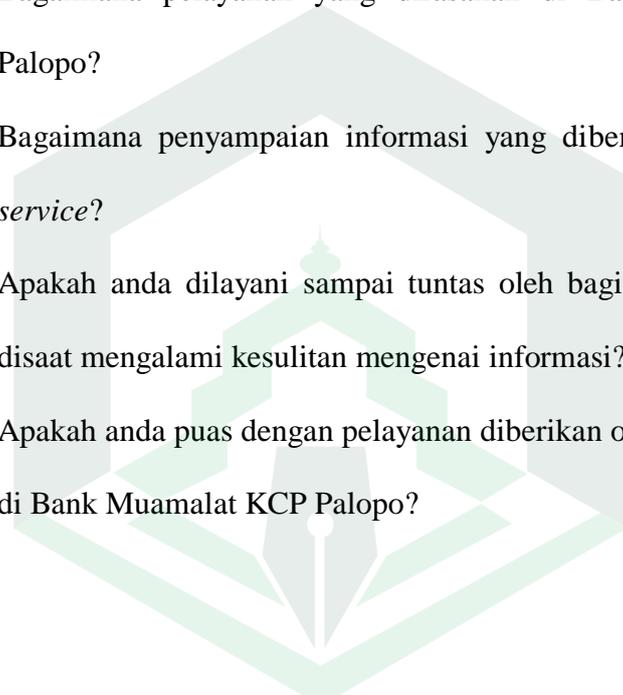
**PEDOMAN WAWANCARA****Daftar Pertanyaan****1. Daftar pertanyaan untuk *Customer Service* Bank Muamalat KCP Palopo**

- a. Apakah setiap customer service dituntut untuk tanggap dalam melayani pelanggan?
- b. Apa masalah yang sering Anda hadapi dengan pelanggan dan bagaimana Anda menanggapi?
- c. Bagaimana Anda menghadapi pelanggan yang tidak sabar menunggu?
- d. Keterampilan apa yang membuat Anda nyaman di posisi Anda saat ini?
- e. Bagaimana Anda mengasah keterampilan yang berkaitan dengan melayani pelanggan?
- f. Bagaimana Anda menyampaikan informasi kepada pelanggan agar pelanggan memahami informasi yang Anda sampaikan?
- g. Bagaimana Anda memberikan informasi tentang layanan perbankan kepada nasabah?
- h. Apakah Anda memberikan kontribusi positif bagi perusahaan?
- i. Bagaimana Anda memberikan kontribusi positif kepada pelanggan?
- j. Bagaimana bentuk partisipasi Anda dalam mencapai tujuan perusahaan?
- k. Bentuk kejujuran seperti apa yang dibutuhkan customer service dalam melayani pelanggan?
- l. Bagaimana Anda menyampaikan informasi yang benar kepada pelanggan?

- m. Apakah setiap pegawai customer service perlu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan?
- n. Bagaimana bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh customer service kepada pelanggan?
- o. Bagaimana Anda memberikan pelayanan prima kepada pelanggan?

**2. Daftar pertanyaan untuk nasabah Bank Muamalat KCP Palopo**

- a. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di Bank Muamalat KCP Palopo?
- b. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service*?
- c. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan mengenai informasi?
- d. Apakah anda puas dengan pelayanan diberikan oleh *customer service* di Bank Muamalat KCP Palopo?



**IAIN PALOPO**

Lampiran 2 Dokumentasi



**IAIN PALOPO**



Lampira 3 Kartu control



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Aqeta Balanda Telp. 0471-22076.  
 Website: <http://www.iainpalopo.ac.id/> / <http://abi-iainpalopo.ac.id/>

**KARTU KONTROL**  
**SEMINAR HASIL SKRIPSI**

Nama : NUR FADILAH  
 NIM : 17 002 0032  
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH.

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Kamis 12/03/2020	ATI SULISTIAWATI	Pengaruh Tingkat Pendapatan orang tua terhadap motivasi melanjutkan pendidikan di era Tumpukan. Pontang.		
2	Kamis 12/03/2020	AL FITRI Satriadani	Pengaruh Risiko Kredit terhadap Perilaku Pembiayaan PT. Bank		
3	Kamis 12/03/2020	<del>...</del>	<del>...</del>		
4	02/04/2020	<del>...</del>	<del>...</del>		
5	5/04/2020	Nindiani Amir Sa	Analisis Perilaku dalam ...		
6	11/04/2020	Berlian	Pengaruh ...		
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

**IAIN PALOPO**  
 DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
 NIP 1961020811994032001

## Lampiran 4 Surat Izin Penelitian





**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Alamat : J. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpom : (0471) 326048

ASLI

**IZIN PENELITIAN**  
 NOMOR : 436/IP/DPMPTSP/2021

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi,
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja,
3. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penetapan Surat Keterangan Penelitian,
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendefinisian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Kepada Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama	NURFADILAH
Jenis Kelamin	Perempuan
Alamat	Dusun Rewang
Pekerjaan	Mahasiswa
NIM	17 0402 0082

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**STRATEGI COSTUMER SERVICE DALAM MELAYANI NASABAH BANK MUAMALAT KCP PALOPO**

Lokasi Penelitian	BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO
Lamanya Penelitian	13 Juli 2021 s.d. 13 Oktober 2021

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dan maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
 Pada tanggal : 14 Juli 2021  
 plh Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP



**MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.Si**  
 Pangkat : Pembina Tk.I  
 NIP : 19780611 199612 1 001

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel,
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

## RIWAYAT HIDUP



**Nur Fadilah**, Lahir di Rewang pada tanggal 10 April 1998. Penulis merupakan anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayahanda Muhasir dan Ibu Hasnaini. Saat ini bertempat tinggal di Desa Buntu karya Kec Ponrang Selatan Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di MIN 01 Buntu Batu. Pendidikan sekolah menengah pertama ditempuh di MTS Buntu Batu diselesaikan pada tahun 2013. Dan pada tahun yang sama penulis menempuh pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 4 Luwu dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan mengambil jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Contact person penulis: [Nur\\_fadilah0082@iainpalopo.ac.id](mailto:Nur_fadilah0082@iainpalopo.ac.id)

IAIN PALOPO