



**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PENABUNG BANK JABAR BANTEN
SYARIAH KCP SAWANGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Manajemen Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

Nama: Fitriyani

NPM: 2016570069

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
1441 H/2020 M**

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitriyani

NPM : 2016570069

Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Agama Islam

Judul Skripsi : Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan

Nasabah Penabung Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 17 Februari 2020 M
1441 H

Yang Menyatakan,



Fitriyani

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan”** yang disusun oleh **Fitriyani**, Nomor Pokok Mahasiswa : **2016570069** Program Studi Manajemen Perbankan Syariah disetujui untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 06 Februari 2020

Pembimbing,



(Hamji Syaifullah, M.Si.)

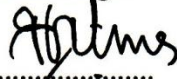



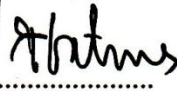
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan.** Disusun oleh: **Fitriyani, Nomor Pokok Mahasiswa: 2016570069.** Telah diujikan Pada hari/tanggal: **Rabu/12 Februari 2020** telah diterima dan disahkan dalam sidang skripsi (munaqassah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM



Rini Fatma Kartika, S.Ag, M.H

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag, M.H</u> Ketua		16/2/2020
<u>Drs. Tajudin, M.A</u> Sekretaris		17/2/2020
<u>Hamli Syaifullah, M.Si</u> Pembimbing		17/2/2020
<u>Dina Febriani, S.E, M.M</u> Penguji I		18/2/2020
<u>Rini Fatma Kartika, S.Ag, M.M</u> Penguji II		18/2/2020

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Skripsi 06 Februari 2020

Fitriyani

2016570069

Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung
Bank Jabar Banten KCP Sawangan

XIII + 90 Halaman + 9 Tabel + 1 Gambar + 9 Lampiran

ABSTRAK

Customer Service adalah pelayanan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran *Customer Service* dalam memberikan kepuasan nasabah penabung dan usaha perusahaan dalam meningkatkan produktifitas kerja *Customer Service* di Bank Jabar Banten Syariah Sawangan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan teknik peneliti melakukan wawancara dengan *Customer Service* di Bank Jabar Banten Syariah Sawangan untuk mengetahui perannya dan kuesioner dengan nasabah penabung Bank Jabar Banten Syariah Sawangan untuk menggambarkan secara deskriptif kepuasan nasabah penabung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Jabar Syariah Sawangan yaitu: dengan adanya Pendidikan Dasar Perbankan Syariah (PDPS), *role-plays*, *mistery guest* dan sikap *Customer Service* dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan empati.

**Kata Kunci: “Customer Service, Peran Customer Service, Pelayanan,
Kepuasan Nasabah”**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis dalam upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S.1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun 2020.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. Syaiful Bahri, S.H., M.H., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S.Ag., M.H., Dekan Fakultas Agama Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Drs. Tajudin, M.A., Wakil Dekan I, Asep Supyadillah, M.Ag., Wakil Dekan II, Nurhadi, M.A., Wakil Dekan III.
4. Nurhidayat, S.Ag., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Jakarta.
5. Hamli Syaifullah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses bimbingan.

6. Semua pihak Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Sawangan, khususnya untuk Ibu Fidiyanti dari Divisi Gadai dan Ibu Anisa Husnul Khotiman dari Divisi Customer Service yang telah membantu izin tempat penelitian, dan memberi dukungan data bersedia diwawancarai untuk menyelesaikan tugas akhir.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Niding dan Ibu Siti Maymunah, yang telah memberikan do'a, kasih sayang, dorongann moril dan dukungan materil, sehingga memperlancar keberhasilan studi.
9. Sahabat tercinta Fakhri, A.Md., sejak masa SMP hingga sekarang yang selalu setia menemani penulis dalam memberikan support, membantu dalam menyusun Tugas Akhir penulis, mendukung dan mendengarkan keluh kesah penulis. Juga kepada sahabat lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu disini.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 khususnya Manajemen Perbankan Syariah kelas A, yang telah memberikan semangat kepada penulis dan warna keceriaan selama kuliah.
11. Teman-teman dari Himpunan Manajemen Perbankan Syariah khususnya Divisi Kerohanian dan Keputrian periode 2018-2019, yang telah memberikan warna keceriaan selama berorganisasi.

12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terimakasih yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis sadar bahwa tanpa bantuan-bantuan tersebut, mungkin skripsi ini tidak akan terselesaikan. Semoga kebaikan mereka diterima oleh Allah SWT, dan diberikan ganjaran yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran guna penyempurnaan karya yang sederhana ini, dengan harapan semoga karya ini banyak memberikan manfaat. Amin.

Jakarta, 12 Februari 2020 M
1441 H

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN (ORISINALITAS)	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
F. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian.....	11
Bank Syariah	11
a. Pengertian Bank Syariah	11
b. Prinsip Dasar Syariah dalam Perbankan Syariah.....	12
Customer Service	14
a. Pengertian Customer Service	14
b. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	16

c. Peranan Dasar Customer Service	19
Kepuasan Nasabah	25
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	27
b. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	28
G. Hasil Penelitian Yang Relevan	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Latar Penelitian.....	36
D. Metode dan Prosedur Penelitian	37
E. Data dan Sumber Data	39
F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	44
H. Validitas Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian.....	49
1. Sejarah Bank Jabar Banten Syariah	49
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	52
3. Profil Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan.....	53
4. Budaya Perusahaan.....	54
5. Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan	55
6. Produk dan Jasa Bank Jabar Banten Syariah.....	56
B. Temuan Penelitian.....	75
1. Mekanisme Peran Customer Service Melayani Pengaduan Nasabah.....	75
2. Usaha Perusahaan Bank BJB Sawangan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Customer Service	77

3. Penentuan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service	78
C. Pembahasan Temuan Penelitian	79
1. Peran “IKHLAS” dalam Budaya Pelayanan Customer Service	79
2. Peran Customer Service dalam Layanan Prima (Service Excellent)	79
3. Mengukur Kualitas Pelayanan Customer Service dengan Sistem CSI (<i>Customer Satifaction Index</i>)	81
4. Keterampilan Customer Service dengan Metode Role-Plays dan Mistery Guest	82
5. Peran Customer Service dalam Menjaga Hubungan dengan Nasabah	83
6. Analisis Statistik Deskripif.	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan	89
B.Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah Nasabah DPK (Dana Pihak Ketiga) BUS dan UUS
2. Tabel 4.1 Budaya Kerja Bank Jabar Banten Syariah
3. Tabel 4.2 Limit dan Frekuensi Transaksi
4. Tabel 4.3 Biaya Transaksi Melalui Jaringan ATM dan Debit
5. Tabel 4.4 Fitur-fitur Produk Simpanan Pelajar iB (SimPel iB)
6. Tabel 4.5 Kriteria Tingkat Kepuasan
7. Tabel 4.6 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
8. Tabel 4.7 Analisis Statistika Deskriptif Responden
9. Tabel 4.8 Nilai Rata-rata dari Analisis Statistika Deskriptif

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah Sawangan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi

Lampiran 2 : Surat Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Lampiran 3 : Surat Permohonan Riset/Penelitian

Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Lampiran 6 : Surat Permohonan Menjadi Responden/Kuesioner

Lampiran 7 : Penghargaan Bank Syariah Pelayanan Terbaik

Lampiran 8 : Dokumentasi

Lampiran 9 : Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia yaitu Perbankan. Fungsi utama Perbankan adalah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat yang sejahtera.

Persaingan Bank yang ada di Indonesia saat ini, berusaha untuk mengambil minat masyarakat untuk memilih Bank yang mereka percaya. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing Perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Pendekatan yang tepat dengan nasabah salah satunya peranan *Customer Service* yang memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank atau Instansi lain, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan.

Peranan *Customer Service* (CS) juga merupakan sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam hal melakukan pelayanan peranan dari *Customer Service* yang handal. Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan

atau yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹

Harapan setiap perusahaan memperkerjakan petugas pelayanan pelanggan (*Customer Service*) yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah agar keinginan nasabah terpenuhi dengan baik. Peranan *Customer Service* adalah penghubung layanan perbankan kepada nasabah yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam kegiatan operasional perusahaan. Pada sisi lain nasabah juga menjadi peran utama dalam perbankan, karena dapat menghasilkan keuntungan bagi bank. Maka bank harus optimal dalam meningkatkan pelayanan yang baik terhadap nasabah.

Menurut Ambardi Juniawan, dengan hasil penelitiannya yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah adalah *assurance, reliability, tangible dan empathy*. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan simpanan pada bank syariah adalah *compliance* dan *responsiveness*. Karena pada Uji F, nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahannya 0,05, maka tolak H_0 artinya bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness* terhadap *satisfaction* nasabah bank syariah.²

¹ Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 180

² Ambardi Juniawan, "Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta", *Jurnal Liquidity*, Vol. 3, No. 1, 2014, h. 56

Yolanda Darma Fernandes dan Doni Matrius, juga melakukan penelitian hasilnya adalah bank harus dapat membuat nasabahnya merasa aman dan yakin untuk menyimpan dananya di bank tersebut. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan meningkatkan pelayanan masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.³

Oliver (dalam Supranto), juga menyatakan bahwa kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya”.⁴ Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian nasabah tersebut akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain.

³Yolanda Darma Fernandes dan Doni Matrius, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang”, *Skripsi Sarjana Ekonomi*, (Padang: Akademi keuangan dan Perbankan Padang, 2018), h. 4.

⁴Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 233.

Berkaitan dengan data penelitian tersebut, bila dikaitkan dengan Bank Syariah bisa diindikasikan Bank Syariah memiliki pelayanan yang baik. Hal tersebut nampak dari adanya peningkatan jumlah nasabah, jumlah nasabah tersebut terlihat dari data Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah DPK (Dana Pihak Ketiga) BUS dan UUS

Jumlah Nasabah Dana Pihak Ketiga Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah				
Tipe	2015	2016	2017	2018
Dana Pihak Ketiga	14.761.002	18.521.091	21.692.463	24.334.556

Sumber: dari Statistik Perbankan Syariah 2019

Berdasarkan tabel di atas jumlah nasabah pihak ketiga Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) di Indonesia setiap tahun mengalami kenaikan. Data tersebut menunjukkan total per tahun dari tahun 2015 adalah 14.761.002, pada tahun 2016 mengalami kenaikan berjumlah yaitu 18.521.091, tahun 2017 mengalami kenaikan berjumlah yaitu 21.692.463 dan pada tahun 2018 mengalami kenaikan berjumlah yaitu 24.334.556.⁵ Kenaikan tersebut, salah satunya dipengaruhi adanya kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa keuangan non-ribawi,

⁵Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Februari 2019*, Diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-> Pada Tanggal 05 November 2019, Pukul 16.52 WIB

sehingga berimplikasi terhadap eksistensi Bank Syariah di Indonesia.⁶ Selain itu, karena adanya penerapan prinsip syariah (hukum Islam) yang ditawarkan pada setiap produk Bank Syariah.⁷

Berdasarkan dari uraian di atas, jumlah nasabah pihak ketiga bank umum syariah dan unit usaha syariah meningkat. Oleh karena itu, pelayanan bank perlu diimbangi dengan jumlah nasabah yang sudah menjadi mitra dengan Bank Syariah.

Demikian halnya dengan pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh 10% dari tahun ke tahun, lebih baik jika dibandingkan posisi triwulan sebelumnya sebesar 7,4% dari tahun ke tahun. Posisi DPK Bank Jabar Banten pada Triwulan III tahun 2019 ini mencapai Rp98,4 triliun. Pertumbuhan DPK ini didorong dari pertumbuhan dan murah yaitu giro sebesar 10,9% dari tahun ke tahun dan tabungan sebesar 6,9% dari tahun ke tahun. Pertumbuhan DPK ini berada di atas rata-rata pertumbuhan industri perbankan nasional sebesar 7,62% per Agustus 2019.⁸

Menurut Yuddi dalam Analyst Bank Jabar Banten triwulan III 2019 di Jakarta “Pertumbuhan yang diperoleh Bank bjb kami juga agar selalu berkualitas. Di sisi lain, kami juga mempertahankan kualitas

⁶ Hamli Syaifullah, Pengembangan SDM Syariah Melalui Perguruan Tinggi: Studi Kasus di Program Studi Manajemen Perbankan Syariah FAI UMJ, Dalam *Bisnis: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Volume 7, No. 2, 2019, h. 217.

⁷ Hamli Syaifullah, Penerapan Fatwa DSN-MUI Tentang Murabahah di Bank Syariah, Dalam *Jurnal Kordinat*, Vol. XVII, No. 2, Oktober 2018, h. 257.

⁸ Bank BJB, *Analyst Meeting Triwulan III 2019 Bank BJB Jaga Pertumbuhan Berkualitas*, Diakses dari <https://www.bankbjb.co.id/tentang/ina/berita-dan-media/berita/2019-10-31-018-analyst-meeting-triwulan-iii-2019--bank-bjb-jaga-pertumbuhan-berkualitas> pada tanggal 02 Februari 2020, pukul 15.37 WIB

pelayanan agar tetap prima sembari terus melakukan perbaikan-perbaikan dari segi infrastruktur teknologi maupun pelayanan guna merespons perkembangan zaman dan kebutuhan nasabah.”⁹

Dengan hal tersebut, maka penting bagi perusahaan memberikan pelayanan yang puas, karena nasabah akan terus menggunakan produk dan layanan. Sedangkan pelayanan yang tidak puas pasti nasabah akan berhenti menggunakan produk dan layanan, maka mereka akan mencoba untuk mencari pengganti terhadap produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Oleh karena itu, Bank harus meningkatkan kepuasan, agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan Bank yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan tidak mampu menyediakan kebutuhan dan keinginan nasabah atau tidak memenuhi kepuasan nasabah, maka menyebabkan nasabah berpindah ke produk pesaing.

Dengan hal ini, maka peranan *Customer Service* yang berkualitas akan meningkatkan pelayanan dalam perbankan yang diberikan oleh pihak perbankan berpengaruh bagi kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang objeknya adalah Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan yang berjudul “**Peranan *Customer***

⁹ Bank BJB, *Analyst Meeting Triwulan III 2019 Bank BJB Jaga Pertumbuhan Berkualitas*, Diakses dari <https://www.bankbjb.co.id/tentang/ina/berita-dan-media/berita/2019-10-31-018-analyst-meeting-triwulan-iii-2019--bank-bjb-jaga-pertumbuhan-berkualitas> pada tanggal 02 Februari 2020, pukul 15.43 WIB

Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus

Fokus penelitian ini adalah tentang *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung Bank BJB Syariah Sawangan. Karena peran *Customer Service* mempunyai tanggung jawab untuk layanan dan kelancaran bank bagi nasabahnya.

2. Subfokus

Subfokus penelitian ini membahas permasalahan yang menjadi penelitian, maka penulis membatasi pembahasan agar tidak meluas dari masalah, yaitu untuk mengetahui pekerjaan dan sikap yang dilakukan *Customer Service*.

C. Perumusan Masalah

Dari identifikasi dan fokus penelitian yang ada di atas maka ada rumusan masalah yang di dapat adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam memberikan kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah Sawangan?
2. Bagaimana usaha perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja *Customer Service* di Bank BJB Syariah Sawangan?

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Menambah pengalaman dan latihan dalam menganalisis serta memecahkan masalah yang ada di masyarakat.
- b. Sebagai sarana untuk menambah wawasan peneliti terutama yang berhubungan dengan perbankan syariah yang ditekuni selama ini.

2. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen promosi yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan mengambil keputusan dimana yang akan datang.

3. Bagi Masyarakat

- a. Supaya masyarakat mengetahui sistem kerja dan produk tabungan maupun jasa yang ada di Bank BJB Syariah Sawangan.
- b. Sebagai pertimbangan masyarakat untuk mengajak masyarakat lainnya lebih memilih Bank BJB Syariah Sawangan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini pembahasan awal yang di paparkan secara global tentang latar belakang masalah, fokus dan

subfokus penelitian, perumusan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan tentang kajian teori Bank Syariah yang berisikan pengertian Bank Syariah, prinsip dasar syariah dalam Perbankan Syariah, kemudian *Customer Service* yang berisikan, pengertian *Customer Service*, fungsi dan tugas *Customer Service*, peranan dasar *Customer Service*, selanjutnya kepuasan nasabah berisikan, pengertian nasabah, pengertian kepuasan, pengertian kepuasan nasabah, mengukur kepuasan pelanggan, faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan nasabah, kemudian hasil penelitian yang relevan.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, latar penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data, teknik dan prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, dan validitas data.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Paparan bab ini merupakan paparan data dan hasil penelitian yang berisikan gambaran umum tentang latar

penelitian, temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

5. BAB V : PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹⁰ Sedangkan pengertian dari Bank Syariah itu sendiri adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹¹

Bank syariah juga memberikan pelayanan jasa perbankan. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan,

¹⁰ Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

¹¹ Pasal 1 Angka 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

penagihan surat berharga, kliring, *letter of credit*, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya.¹²

b. Prinsip Dasar Syariah dalam Perbankan Syariah

Perbankan syariah merupakan bagian dari sistem perbankan nasional yang didasarkan kepada prinsip syariah. Perbankan syariah merupakan salah satu bentuk dari aplikasi ekonomi syariah yang didasarkan atas interpretasi postulat keimanan dalam tatanan kehidupan manusia sebagai upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Secara umum prinsip perbankan syariah didasarkan kepada prinsip keadilan, keseimbangan, dan kemaslahatan. Berikut ini adalah uraian masing-masing prinsip yang dimaksud.¹³

1) Prinsip Keadilan (*'Adalah*)

Keadilan adalah menepatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu sesuai posisinya. Keadilan adalah pernyataan mutlak dalam usaha dan perdagangan antar sesama umat manusia. Alam ini didasrkan pada keadilan dan keseimbangan. Tuhan memerintahkan manusia agar bersikap adil satu sama lain dan mempertahankan keadilan, meskipun hal itu akan merugikan diri mereka sendiri, orang tua mereka, sahabat, dan sanak family mereka, tanpa membedakan antara kaya dan miskin.

¹² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), h. 33

¹³ Supyadillah Asep, *Produk Pendanaan Bank Syariah*, (Jakarta: Wahana Kardofa, 2013),

Hal yang bertentangan atau lawan dari keadilan adalah kezaliman. Kezaliman adalah sebuah istilah menyeluruh yang mencakup semua bentuk ketidakadilan, eksploitasi, penindasan, dan kemungkar, dimana seseorang mencabut hak-hak orang lain atau memenuhi kewajiban terhadap mereka.

Implementasi keadilan dalam aktivitas ekonomi diwujudkan dalam bentuk meninggalkan segala aktivitas ekonomi yang dilarang berdasarkan prinsip syariah. Beberapa aktivitas ekonomi yang dilarang dalam prinsip syariah antara lain kegiatan yang didalamnya mengandung unsur *Riba*, *Dzalim*, *Mayasir*, *Gharar*, dan *Haram*.

2) Pilar Keseimbangan (*tawazun*)

Konsep syariah menempatkan aspek keseimbangan sebagai salah satu dasar dalam pembangun sistem ekonomi. Konsep keseimbangan dalam konsep syariah meliputi berbagai segi yang antara lain keseimbangan pembangunan material dan spiritual, pengembangan sektor keuangan dan sektor keuangan dan sektor rill. Bisnis dan sosial, individu dan kolektif material dan spiritual, dan pemanfaatan dan pelestarian sumber daya. Pembangunan ekonomi syariah tidak hanya ditujukan untuk pembangunan sektor korporasi namun juga pembangunan sektor usaha kecil dan mikro yang terkadang luput dari upaya-upaya pengembangan sektor ekonomi secara keseluruhan.

3) Pilar Kemashlahatan (*Mashlahah*)

Hakekat kemashlahatan adalah segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi integral duniawi dan ukrawi, material dan spiritual, serta individual dan kolektif. Sesuatu dipandang bermashlahat jika memenuhi unsur yaitu kepatuhan terhadap syariah (*Halal*), bermanfaat dan membawakan kebaikan (*Thayyib*) bagi semua aspek secara integral yang tidak menimbulkan mudharat dengan merugikan salah satu aspek. Secara luas, mashlahat ditunjukkan pada pemenuhan visi kemaslahatan yang tercakup dalam maqasid (tujuan) syariah yang terdiri dari konsep perlindungan terhadap keimanan dan ketakwaan (*hifdhu al-nafs*), harta benda (*hifdhu al-mal*), dan rasionalitas (*hifdhu al-'aql*). Kelima unsur mashlahat tersebut merupakan hak dasar manusia sehingga harus memiliki unsur-unsur yang telah ditetapkan dalam maqasid syariah secara terintegrasi.

2. Customer Service

a. Pengertian Customer Service

Menurut Kasmir dalam Imelda, *Customer Service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin

bertransaksi dengan bank. Peranan *Customer Service*, sebagai berikut:¹⁴

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank.
2. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
3. Memahami kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *Customer Service* menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.
4. Menjamin kelancaran dan keramahtamahan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik kredit maupun tabungan.

Sedangkan Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service*, memberikan pengertian *Customer Service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”. Jadi pengertian “*Customer Service*” adalah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang bertujuan untuk

¹⁴ Sri Imelda, “Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin”, *Jurnal INTEKNA*, Vol. 17, No. 2, 2017, h.106

memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁵

b. Fungsi dan Tugas Customer Service

Dalam dunia perbankan *Customer Service* juga harus memberikan pelayanan terhadap jasa-jasa perbankan. Dalam hal ini tidaklah mudah, sebab dalam perannya sebagai *Customer Service* harus mempunyai pengetahuan yang luas dan paham atas persoalan masalah-masalah yang terkait tentang perbankan. *Customer Service* juga harus melihat informasi yang tentu sedang terjadi saat ini di luar dari Instansi, lalu harus mempunyai karakter yang bijaksana, tanggap, setia dan ramah kepada semua nasabah.

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *Customer Service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas-tugas *Customer Service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 64

Adapun fungsi *Customer Service* dalam praktiknya adalah sebagai berikut:¹⁶

- 1) Sebagai resepsionis, artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. dalam hal menerima tamu *Customer Service* harus bersikap dengan ramah, sopan, dan menyenangkan.
- 2) Sebagai *deskman*, artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- 3) Sebagai *salesman*, artinya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- 4) Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 5) Sebagai komunikator, artinya *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

¹⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 180-181

Kemudian tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:¹⁷

1) Sebagai resepsionis

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

2) Sebagai deskman

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

3) Sebagai salesman

Sebagai *salesman*, tugas *Customer Service* bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha

¹⁷ Kasmir, *Ibid.*, h. 181-182

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

4) Sebagai *customer relation officer*

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

5) Sebagai komunikator

Tugas *Customer Service* yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

c. Peranan Dasar *Customer Service*

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah tergantung pada karyawan bank yang melayaninya. Namun, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam dan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kuat. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika seorang *Customer Service* dibekali dasar-dasar pelayanan, tentunya harus dengan standar tertentu yang

diinginkan bank. Tanpa standar tertentu, *Customer Service Officer* bank akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus dipahami dan dimengerti oleh seorang *Customer Service*, yaitu:¹⁸

1. Berpakaian yang rapih dan bersih.

Artinya tugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *Customer Service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

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

Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

¹⁸ Kasmir, *Ibid.*, h.182-183

3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

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

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar dan bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan.

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perusahaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

9. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *Customer Service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Artinya, jika pada saat tertentu petugas *Customer Service* sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam melayani nasabah ada hal yang harus diperhatikan dari sikap seorang *Customer Service*, dengan tujuan untuk menarik minat nasabah dalam berinteraksi dengan *Customer Service*. Adapun sikapnya yang harus diperhatikan oleh seorang *Customer Service* antara lain sebagai berikut:¹⁹

1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas *Customer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas *Customer Service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya *Customer Service* harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

¹⁹Kasmir, *Ibid.*, h. 185-186

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas *Customer Service* menanggapi.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *Customer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

6. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

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

Dalam melayani nasabah sikap sopan, santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus

tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas *Customer Service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan memang kita ingin membantu nasabah.

3. Kepuasan Nasabah

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah diatur perihal nasabah yang terdiri 3 pengertian yaitu: (1) Nasabah Penyimpan adalah Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/atau UUS dalam bentuk Simpanan berdasarkan Akad antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan;²⁰ (2) Nasabah Investor adalah Nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/atau UUS dalam bentuk Investasi berdasarkan Akad

²⁰ Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

antara Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan;²¹ (3) Nasabah Penerima Fasilitas adalah Nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan Prinsip Syariah.²²

Sementara itu Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu: (1) Pengertian Nasabah penyimpan, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan; (2) Pengertian Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²³

Dari pengertian menurut UU diatas dapat disimpulkan bahwa Nasabah adalah pihak sebagai (penyimpan, maupun debitur) yang dapat memperoleh fasilitas atau jasa Bank Syariah dan/atau UUS berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan Akad anatar Bank Syariah atau UUS dan Nasabah yang bersangkutan.

²¹ Pasal 1 Angka 18 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

²² Pasal 1 Angka 19 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

²³ Rifka Regar, William A. Areros, dan Joula J. Rogahang, "Analisa Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado", *Jurnal Administrasi Bisnis* 2016, Vol. 4, No. 4, 2016, h. 8.

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler, mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.²⁴

Menurut Kotler, mengatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.²⁵ Menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan. Sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Senada dengan Kotler, Richard F. Gerson mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Begitu juga dengan Mowen, yang mendefinisikan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap keseluruhan dari konsumen setelah memperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa.

²⁴ Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2016), h. 138.

²⁵ Kotler, Philip & Armstrong, Gary. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Edisi 14, Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2014), h. 150.

Dari pengertian diatas menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah membandingkan hasil yang di rasakan dengan harapan yang dicapai atas produk atau jasa yang digunakan.

b. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Nasabah memiliki dua harapan yaitu rasa senang dan puas, serta pemecahan atas masalah yang dihadapinya, dengan demikian kepuasan nasabah tergantung kepada seberapa banyak nasabah diberi kedua hal tersebut. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diarahkan pada aspek disonansi dan perilaku komplain. Disonansi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan pembelian yang telah dilakukan. Ada enam konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu:

1) Kepuasan pelanggan keseluruhan

Caranya dengan menanyakan kepada pelanggan-pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari para pesaing.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Prosesnya melalui empat langkah, pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau

keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada di kelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3) Konfirmasi harapan

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual dari jasa yang dijual perusahaan.

4) Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apabila bagi jasa yang pembelinya relatif lama, seperti jasa pendidikan tinggi.

6) Ketidakpuasan pelanggan

Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain, biaya garansi, *word of mouth* yang negatif, serta *defections*.

Beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah dapat meninggalkan bank dan lari kepada bank pesaing adalah sebagai berikut:

1) Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seorang customer service. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (diabaikann), merasa disepelkann atau tidak diperhatikan, atau kadang nasabah merasa tersinggung

2) Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk perbankan yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia produk perbankan yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pesaing

3) Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas customer service tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4) Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan bank yang bersangkutan.²⁶

B. Hasil Penelitian Yang Relevan

Adapun penelitian penulis didasarkan dari beberapa penelitian yang relevan yang dijadikan sebagai bahan referensi penulis, yang mana terdapat hubungan dengan pembahasan yang akan diangkat pada penelitian penulis, beberapa penelitian tersebut antara lain:

1. Yolanda Darma Fernandes dan Doni Martius, dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang” Tahun 2018, Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan Padang. Berdasarkan hasil penelitiannya yang menggunakan metode analisis data kualitatif maka dapat diambil kesimpulan yaitu *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang di berikan adalah kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan dilakukannya terutama yang berkenaan

²⁶ Kasmir, *Op.cit.*, h. 80-83.

dengan pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan Prima merupakan suatu organisasi/perorangan, suatu proses membantu kepada orang lain dengan cara-cara tertentu agar dapat memberikan layanan terbaik kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani.²⁷

2. Eko Setiawan, dengan judul: “Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kenyamanan Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo” Tahun 2015, Universitas Muhammadiyah Jakarta. Metode yang digunakan yaitu analisis data kualitatif dengan bereduksi data dan menyajikan data dalam bentuk tabel grafik ataupun catatan. Berdasarkan hasil penelitiannya adalah peranan *Customer Service* dalam perbankan sangat dibutuhkan dapat dilihat dari peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kenyamanan, kenyamanan dari layanan kantor dan kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah.²⁸
3. Hilma Nofianti, dengan judul: “Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Semarang” Tahun 2016, Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Berdasarkan hasil penelitiannya adalah peran *Customer Service*

²⁷ Yolanda Darma Fernandes dan Doni Matrius, *Op.cit.*, h. 11.

²⁸ Eko Setiawan, “Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kenyamanan nasabah penabung pada bank muamalat indonesia kantor cabang pembantu muara bungo”, *Skripsi Sarjana Ekonomi*, (Jakarta: Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2015), h. 76-78. t.d.

dalam mempertahankan nasabah lama yang pertama, harus mengukur hubungan emosional antara pelanggan yang loyal dengan perusahaan. Ikatan emosional inilah yang membuat pelanggan menjadi loyal. Kedua, memelihara hubungan baik. Ketiga, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Keempat, dengan pelayanan yang memuaskan.²⁹

4. Nurlaila, dengan judul: “Respon Nasabah Terhadap Optimalisasi Pelayanan *Customer Service* Dalam Memasarkan Produk PT BNI Syariah Cabang Fatmawati” Tahun 2017, Universitas Muhammadiyah Jakarta. Berdasarkan hasil penelitiannya dengan menggunakan metode kualitatif-deskriptif adalah respon yang diberikan nasabah ialah positif, hal ini dapat dilihat atas pernyataan nasabah sendiri yang menyatakan setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* sudah optimalisasi diatas 50%. Dikarenakan pelayanan yang diberikan *Customer Service* selalu memberikan yang terbaik dalam memasarkan produk-produk yang ditawarkan, dan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dan pelayanan yang diberikan *Customer Service* sudah sesuai dengan pelayanan prima.³⁰

²⁹ Hikma Nofianti, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Semarang”, *Karya Ilmiah Diploma III*, (Semarang: Diploma III Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016), h. 87-88.

³⁰ Nurlaila, “Respon Nasabah Terhadap Optimalisasi Pelayanan Customer Service Dalam Memasarkan Produk PT BNI Syariah Cabang Fatmawati”, *Skripsi Sarjana Ekonomi*, (Jakarta: Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2017), h. 84. t.d.

5. Ahlul Trina Hidayanti dan Jati Handayani dalam judul penelitiannya “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora (Studi Kasus Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora)” Tahun 2019, Universitas Politeknik Negeri Semarang. Dari hasil penelitiannya yang menggunakan metode kuantitatif diketahui variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Presma pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora dan variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan secara parsial yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).³¹

Beberapa penelitian yang penulis sebutkan di atas (dari skripsi, karya ilmiah maupun jurnal) merupakan data-data yang telah diteliti sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian penulis, guna sebagai penunjang skripsi penulis.

³¹ Ahlul Trina Hidayanti dan Jati Handayani, “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora (Studi Kasus pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora)”, dalam *Majalah Ilmiah*, Vol. 7, No. 2, 2019, h. 60

Adapun perbedaan secara umum penelitian penulis dengan beberapa penelitian yang relevan diatas adalah penulis meneliti peran *Customer Service* dalam memberikan kepuasan nasabah dan usaha perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja *Customer Service* di Bank Jabar Banten Syariah Sawangan. Objek peneliti tertuju pada *Customer Service* di Bank BJB Syariah Sawangan. Dengan menggunakan metode kualitatif-deskriptif, waktu pengerjaan mulai 15 Oktober 2019 sampai 15 April 2020.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan fokus penelitian di atas, penelitian bertujuan untuk:

1. Mengetahui peranan *Customer Service* dalam memberikan kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah Sawangan.
2. Mengetahui usaha perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja *Customer Service* di Bank BJB Syariah Sawangan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang menjadi objek penelitian ini adalah Bank BJB Syariah yang beralamat di Jl. Raya Bojongsari, Bojongsari Lama, Kec. Sawangan, Kota Depok, Jawa Barat 16516. Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 bulan, mulai bulan Desember 2019 sampai dengan Februari 2020.

C. Latar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BJB Syariah yang beralamat di Jl. Raya Bojongsari, Bojongsari Lama, Kec. Sawangan, Kota Depok, Jawa Barat 16516. Yang menjadi objek bagian-bagian yang terkait untuk diwawancarai ialah *Customer Service* Bank BJB Syariah Sawangan

tersebut. Alasan peneliti melakukan penelitian di Bank ini karena peneliti ingin meneliti peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di Bank BJB Syariah Sawangan ini seperti apa, dan usaha perusahaan untuk meningkatkan produktifitas kerja *Customer Service* di Bank BJB Syariah Sawangan itu bagaimana.

D. Metode dan Prosedur Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, menurut Sugiyono mengatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif sering disebut metode yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif”.³²

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³³

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, CV, 2017), h. 8.

³³ Moleong, lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 6.

Adapun dalam penulisan ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesa tertentu, tetapi hanya menggambarkan tentang suatu variabel, gejala atau suatu tindakan. Maka oleh karena itu data dan laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan dari hasil wawancara, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud untuk menjabarkan tentang peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung Bank BJB Syariah Sawangan.

Menurut Neuman, tahap pertama riset yaitu penyelesaian terhadap topik umum atau isu pokok. Dalam penelitian ini, yang diteliti adalah peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung Bank BJB Syariah Sawangan.

Tahapan kedua adalah merumuskan pertanyaan penelitian sesuai judul penelitian. Pertanyaan penelitian ini meliputi dua hal, yaitu bagaimana peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan bagaimana usaha perusahaan untuk meningkatkan produktifitas kerja *Customer Service*. Proses penemuan masalah ini tidak lepas dari hasil studi peneliti terhadap penelitian terdahulu.

Tahapan yang dilakukan peneliti selanjutnya adalah menentukan metode, subjek, dan lokasi penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data. Selanjutnya, peneliti terjun ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data.

Peneliti dalam proses pengambilan data melalui observasi, wawancara, maupun pengumpulan dokumentasi dan kuesioner. Kemudian data tersebut diolah, diinterpretasikan, dan dituangkan dalam laporan akhir.

E. Data dan Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.³⁴ Seperti yang diungkapkan Muhammad dalam bukunya, data primer yaitu sumber data yang digali dalam penelitian yang terdiri dari sumber data utama yang berupa kata-kata atau tindakan. Serta sumber data tambahan berupa dokumen-dokumen. Sumber dan jenis data terdiri dari data, tindakan, sumber data tertulis, dan foto. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang di amati atau diwawancarai merupakan sumber data melalui perekaman tape, pengambilan foto atau film.³⁵ Dalam penelitian ini penulis memperoleh data langsung dari hasil wawancara kepada *Customer Service* Bank BJB Syariah Sawangan.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber yang diperoleh dari sumber lain yang mungkin tidak berhubungan dengan peristiwa tersebut. Sumber sekunder ini dapat

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), cetakan ke-8, h.225.

³⁵ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 102.

berupa para ahli yang mengalami atau mengetahui peristiwa tersebut.³⁶

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan studi kepustakaan dan berasal dari data-data yang diberikan Bank BJB Syariah Sawangan.

F. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik dalam pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³⁷

Banyak macam bentuk teknik pengumpulan data yang digunakan. Namun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Sugiyono, menyatakan bahwa, observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non partisipan.³⁸ Teknik observasi bisa disebut juga teknik pengamatan, dengan teknik pengamatan ini menuntut adanya pengamatan dari seorang peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan

³⁶ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), cetakan ke-7, h. 205.

³⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA, 2010), h. 62.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.204.

menggunakan instrument yang berupa pedoman penelitian dalam bentuk lembaran pengamatan lainnya. Teknik ini memiliki dua cara, yaitu pengamatan terstruktur dan tidak terstruktur.

Teknik terstruktur menggunakan pedoman tujuan pengamatan, semakin jelas struktur pedoman pengamatannya semakin tinggi pula derajat reabilitas datanya. Sehingga fokus penelitian lebih tajam. Namun pengamatan dengan tidak terstruktur bukan berarti tidak direncanakan. Akan tetapi cara ini lebih fleksibel dan terbuka, dimana peneliti dapat melihat kejadian secara langsung pada tujuannya. Suplemen data digunakan untuk menambah analisis.³⁹

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.⁴⁰ Metode wawancara ini adalah metode yang sering digunakan dalam penelitian. Dengan model yang sederhana bisa mempermudah kualitas kita dalam melakukan penelitian untuk mencapai data-data yang diinginkan. Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrumen sebagai pedoman untuk melakukan wawancara, maka pengumpulan data juga dapat menggunakan alat seperti Recorder, gambar, brosur

³⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2008), h. 150.

⁴⁰ Sugiyono, *Op.cit.*, h. 72.

dan bentuk media lainnya yang dapat membantu pelaksanaan menjadi lancar.⁴¹

Maka peneliti melakukan pembicaraan dalam teknik wawancara ini dengan mengajukan pertanyaan kepada responden yang sudah disiapkan sebelumnya dengan terarah sesuai maksud dan tujuan penelitian. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan ini bisa berupa pertanyaan umum hingga yang lebih khusus. Maka memang perlu untuk menyiapkan instrumen pertanyaan ini karena untuk mengantisipasi pembiasan dari hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴² Teknik dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen sesuai dengan tujuan penelitian, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan menghubungkan dengan fenomena lain.⁴³

4. Kuesioner

Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa

⁴¹ Sugiyono, *Ibid.*, h. 73.

⁴² Sugiyono, *Ibid.*, h. 82.

⁴³ Muhammad, *Op.cit.*, h. 152-153.

diharapkan dari responden. Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan peneliti kepada para responden yakni nasabah Bank BJB Syariah Sawangan.⁴⁴

Teknik pengolahan data angket dengan cara menghitung presentase tiap jawaban per nomor soal. Rumus pengolahannya adalah sebagai berikut:⁴⁵

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase frekuensi dari tiap jawaban responden

F : Frekuensi jawaban tiap responden

N : Jumlah responden

Menurut Sugiyono, sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk sample yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mawakili). Teknik penarikan sample yang digunakan peneliti adalah teknik *puposive sampling*, yang pengertiannya adalah teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu.⁴⁶ Pernyataan Hair et al., bahwa banyaknya sample sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator pertanyaan dengan banyaknya indikator

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 14.

⁴⁵ Sudjana, *Metode Statistis*, (Bandung: Tarsito, 2005), h. 129

⁴⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: PT Alfabet, 2016), h. 61

pertanyaan yang digunakan pada kuesioner.⁴⁷ Jumlah sample pada penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sample} &= \text{Jumlah Indikator} \times 5-10 \\ &= 10 \times 5 \\ &= 50\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas untuk sample minimum menggunakan 50 sample responden.

G. Teknik Analisis Data

Bogdan (dalam Sugiyono), menyatakan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁴⁸

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.⁴⁹

⁴⁷ Hair, Joseph F., et.al, *Multivariate Data Analysis*, (New York: Prentice Hall International Inc, 2010), h. 82

⁴⁸ Sugiyono, *Op.cit.*, h.88

⁴⁹ Sugiyono, *Ibid.*, h. 89

Menurut Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan langsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang di dapat sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Setelah memperoleh data yang cukup banyak dari lapangan, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, makin lama peneliti ke lapangan, maka data yang diperoleh semakin banyak, kompleks dan rumit. Mereduksi data adalah hal yang perlu dilakukan. Artinya mereduksi data adalah merangkum data, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang dicapai. Oleh karena itu, peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang asing tidak dikenal, justru hal itulah yang akan menjadi reduksi data.⁵⁰

b. Penyajian Data

Setelah data selesai direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data, penyajian data bisa berbentuk tabel, grafik, ataupun catatan dan lain-lain. Dalam penyajian data kualitatif adalah dalam berebentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.⁵¹ Dengan penyajian data, akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian tersebut. Selanjutnya

⁵⁰ Sugiyono, *Ibid.*, h. 92

⁵¹ Sugiyono, *Ibid.*, h. 95

disarankan dalam menyaji data dengan teks naratif, dan juga bisa berupa grafik.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya setelah melakukan reduksi data dan penyajian data adalah memberikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah temuan yang dideskripsikan atau digambarkan oleh suatu obyek. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang di rumuskan sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. temuan dapat berupa deskripsi atau gambar suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang.⁵²

H. Validitas Data

Peneliti menjalankan proses dan teknik yang digunakan untuk keabsahan data yang mencakup kredibilitas, dependabilitas, transferabilitas, dan komfirmabilitas sebagaimana uraian berikut ini:⁵³

1. Kredibilitas (derajat kepercayaan), merupakan penetapan hasil penelitian (kualitatif) yang kredibel (dapat dipercaya) dari perspektif partisipan dalam penelitian ini. Dari perspektif ini tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan atau memahami fenomena yang menarik perhatian dari sudut pandang partisipan. Partisipan adalah satu-satunya orang yang dapat menilai secara sah kredibilitas hasil

⁵² Sugiyono, *Ibid.*, h. 99

⁵³ Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam, *Panduan Praktis Menulis Skripsi*, (Jakarta: PT. Wahana Kardofa, 2018), h. 24-25

penelitian. Strategi untuk meningkatkan kredibilitas data meliputi perpanjangan, pengamatan, ketekunan penelitian, triangulasi, dan diskusi teman sejawat.

2. Transferabilitas (keteralihan). Transferabilitas mengacu pada tingkat kemampuan hasil penelitian yang dapat digeneralisasikan atau ditransfer pada konteks yang lain. Dari perspektif kualitatif, transferabilitas merupakan tanggung jawab seseorang dalam melakukan generalisasi. Peneliti dapat meningkatkan transferabilitas dengan mendeskripsikan konteks penelitian dan asumsi-asumsi yang menjadi sentral pada penelitian tersebut. Orang yang ingin mentransfer hasil penelitian pada konteks yang berbeda, bertanggung jawab untuk membuat keputusan bahwa transfer tersebut logis.
3. Dependabilitas (kebergantungan). Dependabilitas menekankan perlunya peneliti menghitung konteks yang berubah-ubah dalam penelitian yang dilakukan. Peneliti bertanggung jawab menjalankan perubahan-perubahan yang terjadi dalam *setting* (latar) dan bagaimana perubahan-perubahan tersebut dapat mempengaruhi pendekatan yang digunakan pada penelitian dalam studi tersebut.
4. Konfirmabilitas (kepastian). Konfirmabilitas atau objektivitas mengacu pada tingkat kemampuan hasil penelitian yang dikonfirmasi oleh orang lain. Terdapat sejumlah strategi untuk meningkatkan konfirmabilitas. Misalnya, peneliti dapat mendokumentasikan prosedur untuk memeriksa dan memeriksa kembali seluruh data penelitian. Jadi,

kriteria kepastian atau objektivitas menekankan pada datanya bukan pada orang atau banyak orang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Latar Penelitian

1. Sejarah Bank Jabar Banten Syariah

Pendirian bank bjb syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Berpendangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan bank bjb syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan

telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian bank bjb syariah memiliki modal disetor sebesar Rp.500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah). Kepemilikan saham bank bjb syariah dimiliki oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Dan PT Global Banten Development, dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 bank bjb syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbS tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan cut off dari Divisi/Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Yang menjadi cikal bakal bank bjb syariah.

Kemudian, pada tanggal 21 Juni 2011, berdasarkan akta No. 10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popi Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH.01.10-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sebesar Rp.7.000.000.000 (tujuh milyar

rupiah), sehingga saham total seluruhnya menjadi Rp.507.000.000.000 (lima ratus tujuh milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.12.000.000.000 (dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 28 November 2018, berdasarkan akta nomor 080 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS Lainnya tahun 2018, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dan PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah menjadi sebesar Rp.1.510.890.123.995,- (satu triliun lima ratus sepuluh milyar delapan ratus sembilan puluh juta seratus dua puluh tiga ribu sembilan ratus sembilan puluh lima rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk sebesar Rp.1.496.890.123.995,- (satu triliun empat ratus sembilan puluh enam milyar delapan ratus sembilan puluh juta seratus dua puluh tiga ribu sembilan ratus sembilan puluh lima rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.14.000.000.000,- (empat belas milyar rupiah).

Akta Pendirian PT. Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah dengan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya nomor 080 tanggal 28 November 2018 yang dibuat dihadapan Notaris R.

Tendy Suwarman, SH dan disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH-01.03-0280781.

Hingga saat ini bank bjb syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No 135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, kantor cabang pembantu 57 (empat puluh tujuh) jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM bersama. Pada tahun 2013 diharapkan bank bjb semakin memperluas jangkauan pelayanannya yang tersebar di daerah Propinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.⁵⁴

2. Visi dan Misi Bank Jabar Banten Syariah

Dalam menjalankan rencana bisnisnya, Bank Jabar Banten Syariah menetapkan visi dan misi baru sebagai panduan penentuan rencana kedepan sebagai berikut:⁵⁵

a. Visi

Menjadi 5 Bank Syariah Terbesar di Indonesia Berkinerja Baik dan
Menjadi Solusi Keuangan Pilihan Masyarakat.

⁵⁴ BJB Syariah, *Profil Bank BJB Syariah*, Diakses dari www.bjbsyariah.co.id pada hari Senin, 27 Januari 2020, pukul 23.00 WIB

⁵⁵ BJB Syariah, *Visi dan Misi Bank BJB Syariah*, Diakses dari www.bjbsyariah.co.id pada hari Jumat, 31 Januari 2020, pukul 14.13 WIB

b. Misi

- a. Memberi Layanan Perbankan Syariah kepada masyarakat di Indonesia dengan Kualitas prima melalui inovasi produk, kemudahan akses, dan Sumber Daya Insani yang profesional.
- b. Memberi nilai tambah yang optimal bagi stakeholder dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik.
- c. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah terutama dengan peningkatan Usaha Kecil, dan Menengah (UKM).

3. Profil Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan

Untuk menunjang kelengkapan data dalam penelitian ini, penulis membuat data perusahaan dan lokasi BJB Syariah KCP Sawangan yaitu sebagai berikut:⁵⁶

Nama Perusahaan : PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP
Sawangan

Alamat : Jl. Raya Bojongsari, Bojongsari Lama,
Kec. Sawangan, Kota Depok, Jawa Barat
16516

Telepon : 0251-8616225

Faksimili : 0251-8616229

Alamat Kantor Pusat : Jl. Braga No. 135 – Bandung 40111

⁵⁶ Diakses dari www.bjbsyariah.co.id pada hari Jumat, 31 Januari 2020, pukul 10.32 WIB

Situs Website : www.bjbsyariah.co.id
 Jenis Usaha : Lembaga Keuangan Perbankan

4. Budaya Perusahaan

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi Bank BJB Syariah dan juga untuk menciptakan kondisi kerja yang kondusif dan efektif, telah dirancang suatu pedoman kerja yang mampu mengakomodir kondisi tersebut. Nilai budaya yang diterapkan setiap pegawai di Bank BJB Syariah adalah budaya “Ikhlas”. Ikhlas berarti bersih hati, tulus hati. Jika diartikan secara bahasa adalah sebuah proses dalam upaya pemurnian, dijelaskan dalam Al-Quran bahwa proses itu masalah; lapang dada – upaya (*ikhtiar*) - kerja lagi. Ikhlas ini merupakan gabungan dari butir-butir inti Budaya Perusahaan di Bank BJB Syariah yang terdiri dari:⁵⁷

Tabel 4.1

Budaya Kerja Bank Jabar Banten Syariah

INTEGRITAS	1. Berpikir, berkata dan bertindak terpuji 2. Jujur, disiplin dan konsisten
KOMPETEN	3. Berkomitmen dan bertanggung jawab 4. Kerja cerdas, tuntas dan tulus 5. Belajar dan bertumbuh
HARMONI	6. Saling menghargai, bersinergi dan peduli

⁵⁷ Annual Report 2018 Bank Jabar Banten Syariah, *Budaya Kerja*, h. 172

	pada lingkungan
LAYANAN	7. Ramah dan empati
SOLUSI	8. Berdampak positif dengan hasil terbaik 9. Berorientasi pada nilai tambah

Sumber: dari Annual Report 2018 Bank Jabar Banten Syariah

5. Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah KCP Sawangan

Berdasarkan data pada Bank Jabar Banten Syariah, struktur organisasi BJB Syariah antara lain sebagai berikut:⁵⁸

a. Dewan Komisaris

Komisaris : Didit Supriyadi

Komisaris Independen : Adang Ahmad Kunandar

Komisaris Independen : Memed Sueb

b. Direksi

Direksi Utama : Indra Falatehan

Direktur : Dadang Iskandar

Direktur : Affiatty Sofia Mantini

c. Dewan Pengawas Syariah

Ketua : Prof. Dr. H. Jaih Mubarak, SE, MH, M.Ag

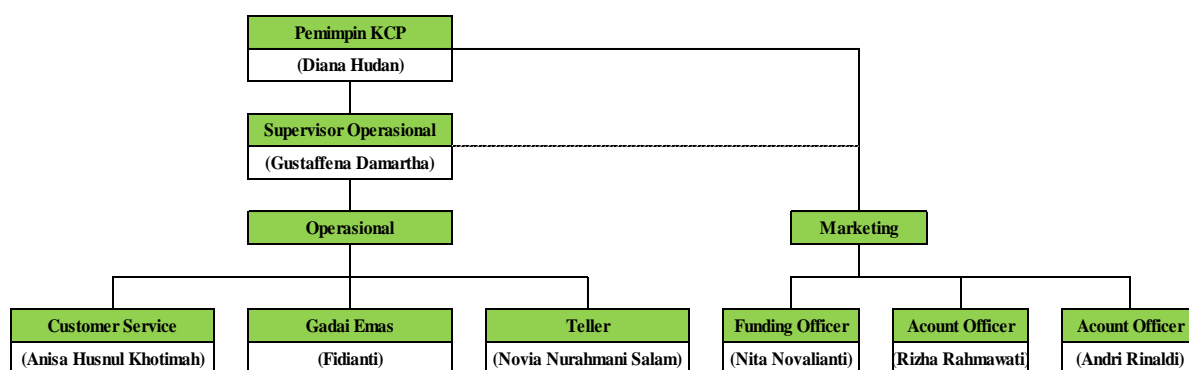
Anggota : Drs. H. Endjo Sunidja, MM, M.Ag

Anggota : Rikza Maulan, Lc., M.Ag

⁵⁸ Diakses dari www.bjbsyariah.co.id pada hari Jumat, 31 Januari 2020, pukul 12.02 WIB

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah Sawangan



Sumber: Wawancara Pribadi dengan Customer Service Bank BJB Syariah Sawangan

6. Produk dan Jasa Bank Jabar Banten Syariah⁵⁹

a. Penghimpunan

a. Tabungan iB Masalah

Tabungan iB Masalah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* dan *Mudharabah Mutlaqah*, yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.⁶⁰

Keunggulan Tabungan iB Masalah:

⁵⁹ BJB Syariah, *Produk dan Jasa*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/produk-dan-jasa> pada hari Senin, 03 Februari 2020, pukul 16.05 WIB

⁶⁰ BJB Syariah, *Tabungan iB Masalah*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/tabungan-ib-masalah> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 15.15 WIB

1. Aman dan terjamin, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.
2. Transaksi penyetoran dan penarikan tunai *real on line* di seluruh kantor cabang Bank BJB Syariah.
3. Dengan fasilitas kartu ATM Bank BJB Syariah, akan memberikan kemudahan dan manfaat bagi Nasabah, seperti:
 - a. Kemudahan tarik tunai di lebih dari 75.000 ATM berlogo ATM bersama dan 65.000 ATM Berlogo PRIMA.
 - b. Tersedia fasilitas *Mobile Banking*
4. Tersedia fasilitas autodebet zakat, jika Nasabah menghendaki.
5. Dana yang dititipkan akan dikelola Bank, yang *insyaallah* membawa barokah bagi Nasabah dan juga Bank, bebas *riba*.
6. Bonus dapat diberikan sesuai dengan kebijakan Bank dan Bagi Hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Tabel 4.2

Limit dan Frekuensi Transaksi

Limitasi per Kartu	Tarik Tunai	Transfer	Pembayaran/Pembelian	Debit Prima
Per Transaksi	Rp 1.500.000	Rp 10.000.000	Tidak Dibatasi	Minimal Rp 50.000
Per Hari	Rp 10.000.000	Rp 25.000.000	Rp 5.000.000	Rp 10.000.000
Frekuensi	Dibatasi maksimal sebanyak 15 kali per hari, sepanjang tidak melampaui batas transaksi harian			

Sumber: <http://www.bjbsyariah.co.id/tabungan-ib-maslahah>

Tabel 4.3

Biaya Transaksi Melalui Jaringan ATM dan Debit

Transaksi	BIAYA		
	ATM BANK BJB SYARIAH	ATM BERSAMA (Rp)	ATM & DEBIT PRIMA (Rp)
Tarik Tunai	GRATIS	7.500,00	7.500,00
Cek Saldo	GRATIS	4.000,00	4.000,00
Transfer	GRATIS	6.500,00	6.500,00

	(antar rekening Bank Jabar Banten Syariah)		
Saldo Kurang	GRATIS	3.000,00	2.500,00
Declined	GRATIS	TIDAK ADA	2.000,00
Ganti PIN	GRATIS	4.000,00	TIDAK ADA
Salah PIN	GRATIS	GRATIS	GRATIS
Debit Succeed	TIDAK ADA	TIDAK ADA	GRATIS
Debit Void	TIDAK ADA	TIDAK ADA	4.000,00
Debit Declined	TIDAK ADA	TIDAK ADA	2.000,00

Sumber: <http://www.bjbsyariah.co.id/tabungan-ib-maslahah>

- a) Biaya administrasi kartu ATM sebesar Rp 5.000,- per bulan berlaku mulai Juni 2014 yang didebet pada tanggal 20 setiap bulannya.

Persyaratan:

- (1) Identitas Diri yang masih berlaku (KTP/SIM/KIMS/KITAS/Paspor).
- (2) Melengkapi formulir pembukaan rekening beserta akad.
- (3) Setoran Awal: Rp 100.000,00
- (4) Biaya Materai Rp 6.000,00

b. Giro IB Masalah

Produk Giro iB Masalah menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam berbisnis, fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah, dan memungkinkan penarikan sewaktu-waktu menggunakan cek atau bilyet giro. Pengelolaan dana Giro iB Masalah menggunakan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* (titipan). Yang memberlakukan dana giro Nasabah sebagai titipan yang harus dijaga dan dijamin keamanan serta ketersediaan dananya setiap saat, guna kelancaran transaksi bisnis Nasabah.⁶¹

Keunggulan :

- a) Mempermudah transaksi bisnis Nasabah, melalui penggunaan cek atau bilyet giro.
- b) Dana aman dan terjamin (diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah).
- c) Dapat dicairkan sewaktu-waktu.
- d) Dapat digunakan sebagai referensi Bank.
- e) Bebas biaya administrasi bulanan.
- f) Setoran berikutnya ringan, minimal Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah).
- g) Menerima laporan rekening Koran dalam bentuk statement yang dikirim setiap bulan.

⁶¹ BJB Syariah, *Giro iB Masalah*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/giro-ib-masalah> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 15.17 WIB

- h) Mendapatkan bonus sesuai kebijakan Bank (biaya pajaknya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia).
- i) Tersedia fasilitas autodebet zakat, jika Nasabah menghendaki

Ketentuan dan Persyaratan Perorangan:

- a) Fotocopy identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor).
- b) Mengisi formulir pembukaan rekening Giro dan Akad.
- c) NPWP (nomor pokok wajib pajak).
- d) Surat Referensi.
- e) Setoran awal sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk Setoran awal perorangan Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah)

Ketentuan dan Persyaratan Perusahaan/non-perorangan :

- a) Fotocopy identitas diri pengurus yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor).
- b) Mengisi formulir pembukaan rekening Giro dan Akad.
- c) Anggaran Dasar/Akta pendirian (yang telah disahkan oleh Departemen Kehakiman) termasuk perubahannya.
- d) SIUP, TDP dan surat-surat ijin lainnya yang diperlukan.
- e) NPWP (nomor pokok wajib pajak).

- f) Setoran awal sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk pengusaha/institusi Rp 2.000.000,- (dua juta rupiah).

c. Deposito IB Masalah

Deposito iB Masalah merupakan investasi dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (bagi hasil) dalam mata uang rupiah, yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan. Dana yang telah nasabah investasikan akan Bank kelola secara produktif dan profesional ke dalam bentuk pembiayaan untuk masyarakat atau dalam bentuk harta produktif lainnya, sesuai dengan prinsip syariah. Hasil usaha yang diperoleh akan dibagikan antara Nasabah dan Bank sesuai dengan porsi bagi hasil (nisbah) yang telah disepakati sebelumnya.⁶²

Keunggulan :

- a) Dana aman dan terjamin (diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah).
- b) Amanah karena dana yang diinvestasikan akan dikelola secara produktif dan profesional sesuai prinsip syariah.
- c) Bagi hasil kompetitif.
- d) Jangka waktu fleksibel sesuai keinginan Nasabah (1, 3, 6, 12 atau 24 bulan).

⁶² BJB Syariah, *Deposito iB Masalah*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/deposito-ib-maslahah> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 15.21 WIB

- e) Dapat diperpanjang secara otomatis (*Automatic Roll Over-ARO*).
- f) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
- g) Tersedia fasilitas autodebet pembayaran zakat atas bagi hasil, jika Nasabah menghendaki.
- h) Pengkreditan bagi hasil fleksibel, dapat dikreditkan ke Rekening Bank BJB Syariah atau ditransfer ke rekening lain

**Jumlah dana minimal perorangan/institusi Rp 2.000.000,-
(dua juta rupiah)*

Persyaratan Perorangan:

- a) Telah memiliki rekening Tabungan iB Masalah / Giro iB Masalah (perorangan).
- b) Mengisi formulir pembukaan rekening deposito.
- c) Copy Identitas Diri yang masih berlaku (KTP/SIM/KIMS/KITAS/Paspor dan menunjukkan aslinya).

Persyaratan Perusahaan (Non-Perorangan):

- a) Mengisi formulir pembukaan rekening deposito.
- b) Copy Identitas Diri yang masih berlaku (KTP/SIM/KIMS/KITAS/Paspor dan menunjukkan aslinya).

- c) Nomor Pokok Wajib Pajak.
- d) Akta Pendirian Perusahaan/Anggaran Dasar yang telah disahkan Menteri Kehakiman.
- e) Izin-izin usaha: SIUP, TDP, SKD, SITU dan lainnya (jika dibutuhkan yang masih berlaku).

d. Tabungan Haji IB Masalah

Merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji, yang dikelola secara profesional dan aman, sesuai syariah. Dilengkapi dengan Layanan Online Siskohat (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), memungkinkan nasabah mendapatkan kepastian keberangkatan dari Departemen Agama setelah saldo Tabungan Haji nasabah telah memenuhi nominal persyaratan.⁶³

Keunggulan :

- a) Bebas biaya administrasi bulanan.
- b) Layanan Online Siskohat untuk mendapatkan kepastian jadwal keberangkatan.
- c) Fasilitas dana talangan haji iB Masalah.
- d) Bingkisan ibadah haji cantik menjelang keberangkatan.

Ketentuan dan Persyaratan :

⁶³ BJB Syariah, *Tabungan Haji iB Masalah*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/tabungan-haji-ib-maslahah> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 15.38 WIB

- a) Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Pasport dan KITAS) yang masih berlaku.
- b) Mengisi formulir pembukaan Tabungan Haji iB Masalah dan akad.
- c) Mengisi Kartu Contoh Tanda Tangan.
- d) Setoran awal sebesar Rp 100.000,00

e. Simpanan Pelajar iB

Simpanan Pelajar iB yang selanjutnya disebut SimPel iB adalah simpanan berupa tabungan perorangan yang diperuntukkan siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Adapun siswa dimaksud yakni siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat, yang berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dalam mata uang Rupiah dengan Prinsip syariah *Mudharabah Mutlaqah*.⁶⁴

Persyaratan :

- a) Perorangan (WNI); dan
- b) Siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat.
- c) Usia di bawah 17 tahun.

⁶⁴ BJB Syariah, *Simpanan Pelajar iB*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/simpanan-pelajar-ib> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 15.56 WIB

Tabel 4.4**Fitur-Fitur Produk Simpanan Pelajar iB (SimPel iB)**

No	Deskripsi	Produk Simpanan Pelajar iB (SimPel iB)
1	Tipe Penghimpunan Dana	Tabungan
2	Prinsip	Mudharabah
3	Peruntukkan	Perorangan (WNI)
4	Nisbah/Bagi Hasil	Mengikuti ketentuan yang berlaku
5	Zakat	Optional
6	Umur Nasabah	< 17 tahun
7	Nama Rekening	Nama Siswa
8	Nama CIF	Nama Siswa
9	Setoran Awal	Rp 1.000,00
10	Setoran Selanjutnya	Rp 1.000,00
11	Saldo Minimum	Rp 1.000,00
12	Saldo Maksimum	Tidak Dibatasi
13	Batasan Transaksi Penarikan Di Channel Teller :	Nominal Maksimal Rp. 500.000,00/Hari, Kecuali pada saat nasabah ingin menutup rekening Frekuensi Tidak dibatasi
14	Info Rekening	Buku Tabungan, Rekening Koran
15	Nama yang tercantum dalam	Nama Siswa

	buku tabungan	
16	Fasilitas ATM untuk Tingkatan Siswa SD, MI, SMP, SMA, MTs, MA atau sederajat PAUD,TK) tidak diberikan Fasilitas ATM	Kartu ATM SimPel iB & atau Co Branding (Tetap menggunakan Logo/Mockup SimPel iB)
17	Nama yang tercantum dalam kartu ATM	Nama Siswa
18	Batasan Transaksi Kartu ATM SimPel iB	Penarikan Tunai Rp. 200.000,00/Transaksi Penarikan Tunai Rp. 1.000.000,00/Hari Frekuensi Transaksi 5 kali/Hari
19	Biaya-biaya:	
	Adm Tab per bulan	GRATIS/Tidak dikenakan biaya
	Adm ATM per bulan	GRATIS/Tidak dikenakan biaya
	Penerbitan Kartu ATM	GRATIS/Tidak dikenakan biaya
	Saldo dibawah Minimum	GRATIS/Tidak dikenakan biaya
	Penutupan Rekening	Rp 1.000,00
	Rekening Dormant	Rp 1.000,00/bulan

Penggantian Buku Tabungan Habis/Halaman Penuh	GRATIS/Tidak dikenakan biaya
Penggantian Buku Tabungan Rusak/Hilang	Rp 5.000,00
Penggantian Kartu ATM Rusak/Hilang	Rp 15.000,00

Sumber: <http://www.bjbsyariah.co.id/simpanan-pelajar-ib>

Syarat dan Mekanisme:

Penandatanganan Kartu Contoh Tanda tangan (*speciment*) dan buku Tabungan serta mekanisme penyerahan buku tabungan adalah sebagai berikut:

- a) Untuk siswa TK/PAUD/SD atau sederajat, Kartu Contoh Tanda tangan dan buku tabungan wajib ditandatangani oleh orang tua/wali.
- b) Sedangkan untuk siswa SMP/SMA atau sederajat, Kartu Contoh Tanda tangan dan buku tabungan wajib ditandatangani oleh siswa.
- c) Untuk siswa TK/PAUD/SD atau sederajat, penyerahan buku tabungan dapat diwakili oleh sekolah atau langsung kepada orang tua/wali.

- d) Sedangkan untuk siswa SMP/SMA atau sederajat, penyerahan buku tabungan dapat diwakili oleh sekolah atau langsung kepada siswa yang bersangkutan.

Pembatasan pelaku penarikan sebagai berikut:

- a) Untuk jenjang pendidikan PAUD, TK, SD, MI atau sederajat :
- (1) Penarikan di sekolah dilakukan oleh siswa dengan mengisi Slip Penarikan yang ditandatangani oleh siswa selaku Nasabah dan harus disertai tanda tangan Orangtua/Wali.
 - (2) Tanda tangan siswa tidak menjadi acuan verifikasi Bank, melainkan hanya sebagai sarana edukasi.
 - (3) Penarikan di counter Kantor Cabang Bank dilakukan oleh Nasabah didampingi Orangtua/Wali. Verifikasi mengacu pada kebijakan Bank.
- b) Untuk jenjang pendidikan SMP, SMA, MTs, MA atau sederajat:
- (1) Slip penarikan ditandatangani siswa selaku Nasabah.

b. Pembiayaan Produktif**1) Modal Kerja**

Pembiayaan Modal Kerja (PMK) merupakan Fasilitas Pembiayaan yang diberikan perusahaan yang memerlukan pembiayaan modal kerja.⁶⁵

2) Investasi

Pembiayaan Investasi merupakan Fasilitas Pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang modal beserta jasa Pembiayaan Investasi merupakan Fasilitas Pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.⁶⁶

c. Simulasi**1) Pendanaan****2) Pembiayaan****d. Pembiayaan Konsumtif****1) Pemilikan Kendaraan**

Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor iB Masalah merupakan Fasilitas Pembiayaan yang diberikan kepada

⁶⁵ BJB Syariah, *Modal Kerja*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/modal-kerja> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 16.00 WIB

⁶⁶ BJB Syariah, *Investasi*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/investasi> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 16.05 WIB

nasabah individu (perorangan) untuk membeli kendaraan bermotor (mobil/motor).⁶⁷

2) **Pemilikan Rumah**

Pembiayaan Pemilikan Rumah iB Masalah merupakan Fasilitas Pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk membeli, membangun dan atau renovasi (termasuk ruko, rukan, apartemen dan sejenisnya).⁶⁸

3) **Pemilikan Serbaguna**

Pembiayaan Serbaguna iB Mashlahah adalah Fasilitas pembiayaan bersifat konsumtif yang diberikan kepada perorangan untuk berbagai keperluan. Berdasarkan sifatnya, Pembiayaan Serbaguna dibagi dua, yaitu: Pembiayaan Multijasa dan Pembiayaan Multiguna. Pembiayaan Multijasa Merupakan Fasilitas Pembiayaan yang diberikan Bank kepada Nasabah untuk membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pembiayaan Multijasa digunakan untuk tujuan Biaya perjalanan Ibadah Haji, Biaya perjalanan Ibadah Umrah, Biaya Kesehatan, Biaya Pendidikan, dan membiayai jasa-jasa lainnya yang halal. Sedangkan Pembiayaan Multiguna Merupakan fasilitas Pembiayaan yang

⁶⁷ BJB Syariah, *Pemilikan Kendaraan*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/pemilikan-kendaraan> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.19 WIB

⁶⁸ BJB Syariah, *Kepemilikan Rumah*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/pemilikan-rumah> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.22 WIB

diberikan Bank kepada Nasabah untuk tujuan membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh benda/barang diluar kendaraan bermotor, mobil,tanah dan/atau bangunan, dan logam mulia.⁶⁹

4) Mitra Emas

Mitra Emas iB Maslahah adalah produk *qardh* beragun emas dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah dengan agunan berupa emas perhiasan, emas batangan/lantakan (logam mulia) atau koin emas dari nasabah yang bersangkutan dengan mengikuti prinsip *qardh* dan *rahn*. Barang emas dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan Bank dan atas pemeliharaan tersebut Bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah.⁷⁰

5) Kepemilikan Emas

Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Maslahah adalah produk pembiayaan dimana Bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada Nasabah untuk melakukan pembelian barang berupa emas batangan atau perhiasan, dengan cara diangsur. Barang

⁶⁹ BJB Syariah, *Pemilikan Serbaguna*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/pemilikan-serbaguna> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.26 WIB

⁷⁰ BJB Syariah, *Mitra Emas*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/mitra-emas> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.32 WIB

emas dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan Bank, sebagai agunan.⁷¹

e. Jasa dan Layanan

1) Transfer

Bank Jabar Banten Syariah memiliki beberapa Kantor Cabang yang tersebar di beberapa tempat di Indonesia, dan memiliki beberapa ATM yang tentunya memberikan kemudahan kepada masyarakat luas untuk melakukan transfer ke sesama nasabah Bank BJB Syariah maupun kepada Nasabah Bank lain. Bank BJB Syariah hadir untuk kemudahan maka Bank pun menyediakan layanan yang memang dibutuhkan, karena kami ingin yang terbaik bagi masyarakat.⁷²

2) RTGS

Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (Sistem BI-RTGS) yaitu suatu sistem transfer dana elektronik antara Peserta dalam mata uang Rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara *real time* per transaksi secara individual.⁷³

3) Kliring

Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKN-BI) merupakan pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar peserta

⁷¹ BJB Syariah, *Kepemilikan Emas*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/kepemilikan-emas> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.39 WIB

⁷² BJB Syariah, *Transfer*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/transfer> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.51 WIB

⁷³ BJB Syariah, *RTGS*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/rtgs> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.56 WIB

kliring baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu.⁷⁴

4) Jemput Masalah

5) PPOB

Payment Point Online Banking (PPOB) sistem pembayaran tagihan secara online dengan pihak Bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana untuk diteruskan melalui tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra dengan tenaga profesional mitra kerja Bank BJB Syariah (*Collecting Agent*).

f. Program

1) Tabungan Setara Deposito

g. ALT Delivery Channel

1) Cash Management System

iB Cash Masalah adalah layanan elektronik perbankan yang dapat digunakan oleh Nasabah Korporasi yang sudah bekerjasama dengan Bank BJB Syariah untuk pengelolaan Payroll (Gaji Karyawan). iB Cash Masalah digunakan untuk melakukan aktivitas dan transaksi rekening selayaknya di Kantor Cabang Bank, melalui koneksi online dengan

⁷⁴ BJB Syariah, *Kliring*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/kliring> pada hari Selasa, 04 Februari 2020, pukul 18.58 WIB

menggunakan browser (disebut juga *internet banking for corporate*).⁷⁵

h. Perbankan Elektronik

1) Mobile Masalah

B. Temuan Penelitian

Penelitian ini menggambarkan temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dengan informan atau narasumber yaitu, Anisa Husnul Khotimah sebagai *Customer Service* Bank BJB Syariah Sawangan yang menangani pelayanan kepada nasabah. Peneliti menganalisa data yang di dapatkan dari beberapa literatur yang telah dipilih selama peneliti melakukan penelitian berlangsung. Selain itu berguna untuk menjelaskan dan menyampaikan temuan penelitian tersebut. Pengumpulan data telah dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data lapangan. Adapun temuan penelitian sebagai berikut :

1. Mekanisme Peran *Customer Service* Melayani Pengaduan Nasabah

Untuk menyelesaikan Pengaduan umum, Bank BJB Syariah menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur yang meliputi:

a. Penerimaan Pengaduan

Customer Service menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah melalui tertulis dan atau lisan. Pengaduan yang

⁷⁵ BJB Syariah, *Cash Management System*, Diakses dari <http://www.bjbsyariah.co.id/cash-management-system> pada hari Selasa, 04 Februari, pukul 19.06 WIB

dilakukan secara tertulis wajib menyertai fotocopy identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti KTP dan Buku Tabungan atau ATM. Dalam hal lisan, nasabah wajib menyelesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja. Bukti penerimaan pengaduan memuat:⁷⁶

- 1) Nomor registrasi pengaduan;
- 2) Tanggal penerimaan pengaduan;
- 3) Nama Nasabah;
- 4) Nama dan nomor telepon petugas Bank yang menerima pengaduan;
- 5) Deskripsi singkat pengaduan.

b. Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.⁷⁷

Menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat Nasabah dan atau perwakilan Nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai pengaduan yang diajukannya.⁷⁸ Hasil penyelesaian pengaduan memuat:⁷⁹

- 1) Nomor registrasi Pengaduan;
- 2) Permasalahan yang diadukan; dan

⁷⁶ Pasal 8 Ayat 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

⁷⁷ Pasal 10 Ayat 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

⁷⁸ Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

⁷⁹ Pasal 13 Ayat 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

- 3) Hasil penyelesaian Pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

c. Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Menata usahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian Pengaduan.⁸⁰

2. Usaha Perusahaan Bank BJB Syariah Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Customer Service*

Pelayanan yang diberikan *Customer Service* bagi perusahaan dapat dikembangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang baik. Peran perusahaan membuat inovasi untuk melatih *Customer Service* dalam mengembangkan layanannya sehingga dapat menjadi suatu layanan yang prima. Strategi dan cara yang digunakan perusahaan untuk membangun sumber daya manusia salah satunya memberikan pelatihan dasar perbankan syariah kepada setiap *Customer Service*. Pelatihan bertujuan agar memberikan pelayanan yang tanggap untuk respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan nasabah.

Salah satu pengembangan pelayanan *Customer Service* melalui program Pelatihan Dasar Perbankan Syariah (PDPS) bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan pengenalan dasar tentang filosofi ekonomi dan perbankan syariah. Proses pembelajaran dikemas secara sistematis, integratif dan fokus.

⁸⁰ Pasal 14 Peraturan Bani Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

a. Manfaat Pelatihan Dasar Perbankan Syariah

Customer Service melalui training bank syariah ini mampu memahami prinsip dasar perbankan syariah dan memperoleh gambaran mengenai operasional bank syariah serta mampu berperan sebagai SDI perbankan syariah yang berkualitas, berkompeten dan profesional. Deskripsi Pelatihan Dasar Perbankan Syariah:⁸¹

- 1) Pemahaman tentang filosofi dan sistem ekonomi perbankan syariah,
- 2) Pemahaman tentang prinsip produk dan operasional bank syariah secara umum serta pendalaman fiqh muamalah maaliyah.

3. Penentuan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service*

Hasil penelitian ini untuk mendeskripsikan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* pada Bank BJB Syariah Sawangan. Pengumpulan data ini menyebarkan kuesioner ke 50 orang nasabah yang telah menabung di Bank BJB Syariah Sawangan dan pernah melakukan interaksi dengan *Customer Service* agar mengukur peran pelayanan *Customer Service*.

⁸¹ Berdiklat, *Pelatihan Dasar Perbankan Syariah*, Diakses dari <http://berdiklat.com/pelatihan-dasar-perbankan-syariah/> Pada Hari Selasa, 04 Februari 2020, Pukul 19.20 WIB

C. Pembahasan Temuan Penelitian

Peneliti akan membahas bagian hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara menjelaskan temuan penelitian berdasarkan pandangan peneliti sebagai tindak lanjut dari hasil wawancara dengan narasumber Ibu Anisa Husnul Khotimah sebagai *Customer Service*, peneliti akan menggambarkan secara deskriptif sebagai berikut.⁸²

1. Peran “IKHLAS” dalam Budaya Pelayanan *Customer Service*

Budaya kerja yang diterapkan Bank BJB Syariah menggambarkan kata “IKHLAS” yang memiliki singkatan Integritas, Kompeten, Harmoni, Layanan, dan Solusi. Salah satu kata yang *Customer Service* tanamkan adalah (La) Layanan sebagai dasar budaya kerja, menggambarkan ramah dan empati. Bagian ramah agar pelayanan yang diberikan memuaskan, keramahan, senyum dan segi penampilan rapih sehingga menunjang pelayanan. Empati; *Customer Service* diajarkan untuk memberikan respon empati kepada nasabah. Penyampaian *output* pelayanan yang disampaikan berupa respon membimbing positif nasabah apabila nasabah memberikan pengaduan emosional. Empati tersebut memahami apa yang diinginkan nasabah dan apa yang dirasakan nasabah.

2. Peran *Customer Service* dalam Layanan Prima (*Service Excellent*)

Esensi layanan ialah memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Dengan adanya kepuasan, maka akan memperkecil *gap* keinginan

⁸² Anisa Husnul Khotimah, Divisi *Customer Service* Bank Jabar Banten Syariah, *Wawancara Pribadi*, Sawangan Depok, Pada Hari Selasa, 28 Januari 2020, Pukul 14.10 WIB

pelanggan terhadap kenyataan pelayanan yang diberikan oleh karyawan sebagai perwakilan perusahaan.⁸³ Definisi pelayanan prima menurut Barata, yaitu “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada pelanggan”.⁸⁴

Peran penting pelayanan yang prima terhadap nasabah merupakan strategi dalam rangka menjaga nasabah. Tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap nasabah, melainkan peran *Customer Service* merespon keinginan nasabah sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, memiliki visi yang dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Disisi lain, berupaya untuk meningkatkan kemampuan *Customer Service* agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah untuk tetap setia menggunakan produk dan jasa Bank BJB Syariah.

⁸³ Hamli Syaifullah dan Ali Idrus, “Inovasi Pelayanan Wakaf Produktif Era Digital: Studi Kasus Yayasan Wakaf Bani Umar”, dalam *ZISWAF: Jurnal Zakat dan Wakaf*, Vol. 6, No. 2, 2019, h. 119.

⁸⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo, 2003), h. 27.

3. Mengukur Kualitas Pelayanan *Customer Service* dengan Sistem *CSI (Customer Satisfaction Index)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.⁸⁵ CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai *Customer* adalah sebuah nilai lebih.

Penilaian seorang *Customer Service* diukur dari sudut pandang nasabah yang dilayani oleh mereka. *Customer Satisfaction Index* pengukuran secara langsung dari Nasabah kepada *Customer Service* setelah selesai menerima pengaduan.

Tabel 4.5

Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI	Keterangan CSI
1	76%-100%	Memuaskan
2	51%-75%	Cukup Memuaskan
3	0%-50%	Tidak Memuaskan

Sumber: dari Wawancara Pribadi dengan *Customer Service Bank BJB Syariah Sawangan*

⁸⁵ Sanusi Mulyo Widodo dan Joko Sutopo, "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer", dalam *Jurnal Informatika Upgris*, Vol. 4, No. 1, 2018, h. 42.

4. Keterampilan *Customer Service* dengan Metode *Role-Plays* dan *Mystery Guest*

Sebagai pengamat metode ini merupakan test dari pimpinan dan bekerja sama dengan vendor agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan memotivasi *Customer Service* jika memiliki kinerja yang baik. Tugasnya adalah mengidentifikasi apa berfungsi dengan baik dan apa yang tidak. Memfokuskan *Customer Service* pada empati dan keterampilan mendengarkan. Mendengarkan secara aktif adalah bentuk terstruktur dari mendengarkan dan merespons yang berfokus padanya perhatian pada pembicara. Bukan hanya memahami apa yang dipikirkan nasabah katakan, tetapi membiarkan nasabah itu tahu Anda mendengar apa yang nasabah katakan dengan bertanya.

Pertanyaan, menunjukkan minat yang tulus, bersikap empati dan sepenuhnya terlibat. Mendengarkan aktif memiliki beberapa manfaat, antara lain:

- a. Ini menjadikan *Customer Service* untuk mendengarkan orang lain dengan penuh perhatian.
- b. Ini mengurangi kemungkinan kesalahpahaman.
- c. Ini mendorong pembicara untuk membuka dan berbicara dengan bebas.

5. Peran *Customer Service* Dalam Menjaga Hubungan Dengan Nasabah

Hubungan yang dilakukan *Customer Service* dibagi 2 yaitu, nasabah prioritas dan non prioritas. Nasabah prioritas memiliki dana/simpanan, pendekatan nasabah prioritas lebih diunggulkan karena mereka memiliki dana yang dapat menjadi simpanan sehingga adanya peluang bisnis dengan bank. Salah satu pendekatan dengan nasabah yaitu perusahaan memberikan hadiah atau parcel kepada nasabah ketika momen tertentu agar nasabah menjadi loyal kepada perusahaan.

Pendekatan berikutnya adalah *Cross Selling*, merupakan pendekatan dengan nasabah dengan menawarkan produk lain ketika nasabah ingin mencari alternatif produk sebagai contoh ketika nasabah memiliki tabungan dan terkendala transaksi, nasabah bisa ditawarkan produk lain dengan *mobile banking* yang memiliki akses kemudahan transaksi dibandingkan mesin ATM.

6. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dan statistika dalam penelitian ini digunakan oleh peneliti untuk mengolah data agar mengetahui gambaran kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah Sawangan.

a. Deskripsi Data

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden di Bank Jabar Banten Syariah Sawangan. Responden yang berpartisipasi

dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang merupakan nasabah Bank BJB Syariah Sawangan yang pernah ke *Customer Service* lebih dari 2 kali.

Tabel 4.6

Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	19	38%
Perempuan	31	62%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data diolah Peneliti

b. Analisis Statistika Deskriptif

Analisis statistika deskriptif dalam penelitian ini menggambarkan data responden secara umum yang berasal dari hasil pengolahan data kuesioner yang telah disebar oleh peneliti.

Tabel 4.7

Analisis Statistik Deskriptif Responden

No	Pernyataan	alternatif jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Pelayanan						
1	Fasilitas yang disediakan terpenuhi dan nyaman	0	0	2	32	16
		0%	0%	4%	64%	32%
		0%		4%	96%	
2	Customer Service berpenampilan rapih dan sopan.	0	0	1	19	30
		0%	0%	2%	38%	60%
		0%		2%	98%	

3	Customer Service melakukan layanan yang baik dan awal hingga akhir.	0	0	6	21	23
		0%	0%	12%	42%	46%
		0%		12%	88%	
4	Pelayanan customer service sesuai dengan yang diharapkan nasabah	0	0	8	20	22
		0%	0%	16%	40%	44%
		0%		16%	84%	
5	Customer service mengatasi permasalahan dengan cepat	0	0	8	27	15
		0%	0%	16%	54%	30%
		0%		16%	84%	
6	Customer service memberikan pelayanan dengan kompeten	0	0	5	30	15
		0%	0%	10%	60%	30%
		0%		10%	90%	
Kepuasan Pelayanan						
7	Pengalaman yang memuaskan secara keseluruhan sehingga nasabah merasa senang	0	0	4	25	21
		0%	0%	8%	50%	42%
		0%		8%	92%	
8	Nasabah mendapatkan hal positif dengan pelayanan customer service	0	0	8	29	13
		0%	0%	16%	58%	26%
		0%		16%	84%	
9	Saya akan merekomendasikan bank bjb ke teman atau kerabat	0	0	12	25	13
		0%	0%	24%	50%	26%
		0%		24%	76%	
10	Saya akan terus menggunakan produk bank bjb	0	0	11	25	14
		0%	0%	22%	50%	28%
		0%		22%	78%	

Sumber: Data diolah Peneliti

- 1) Pernyataan pertama, Fasilitas yang disediakan terpenuhi dan nyaman memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 96%, presentase yang menjawab netral sebesar 4% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.

- 2) Pernyataan kedua, Customer Service berpenampilan rapih dan sopan memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 98%, presentase yang menjawab netral sebesar 2% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.
- 3) Pernyataan ketiga, Customer Service melakukan layanan yang baik dan awal hingga akhir memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 88%, presentase yang menjawab netral sebesar 12% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.
- 4) Pernyataan keempat, Pelayanan customer service sesuai dengan yang diharapkan nasabah memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 84%, presentase yang menjawab netral sebesar 16% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.
- 5) Pernyataan kelima, Customer service mengatasi permasalahan dengan cepat memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 84%, presentase

yang menjawab netral sebesar 16% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.

- 6) Pernyataan keenam, Customer service memberikan pelayanan dengan kompeten memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 90%, presentase yang menjawab netral sebesar 10% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.
- 7) Pernyataan ketujuh, Pengalaman yang memuaskan secara keseluruhan sehingga nasabah merasa senang memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 92%, presentase yang menjawab netral sebesar 8% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.
- 8) Pernyataan kedelapan, Nasabah mendapatkan hal positif dengan pelayanan customer service memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 84%, presentase yang menjawab netral sebesar 16% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.

- 9) Pernyataan kesembilan, saya akan merekomendasikan bank bjb ke teman atau kerabat memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 76%, presentase yang menjawab netral sebesar 24% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%.
- 10) Pernyataan kesepuluh, Saya akan terus menggunakan produk bank bjb memiliki presentase dengan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 78%, presentase yang menjawab netral sebesar 22% dan yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju sebesar 0%

Tabel 4.8
Nilai Rata-Rata Dari Analisis Statistika Deskriptif

	STS	TS	N	S	SS
Total Rata-Rata	0%	0%	13%	51%	36%
	0%		13%	87%	

Sumber: Data diolah Peneliti

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada kepuasan nasabah secara umum memberikan hasil yang sangat baik, hal tersebut mengacu pada total rata-rata presentase setuju dan sangat setuju sebesar 87%, total rata-rata presentase netral sebesar 13% sedangkan total rata-rata presentase tidak setuju dan sangat tidak setuju memiliki presentase rendah yaitu sebesar 0%.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Sawangan sudah berjalan dengan baik. Peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten KCP Sawangan antara lain yaitu:
 - a. Peran “IKHLAS” dalam Budaya Pelayanan *Customer Service*; salah satu kata yang *Customer Service* tanamkan adalah (La) Layanan sebagai dasar budaya kerja, menggambarkan ramah dan empati.
 - b. Peran *Customer Service* dalam Layanan Prima; *Customer Service* merespon keinginan nasabah sekaligus sebagai *komunikator* berupaya memberikan informasi sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.
 - c. Peran *Customer Service* dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah; salah satu pendekatan dengan nasabah yaitu perusahaan memberikan hadiah atau parcel kepada nasabah ketika momen tertentu agar nasabah menjadi loyal kepada perusahaan. Pendekatan berikutnya adalah *Cross Selling*, merupakan

- d. pendekatan dengan nasabah dengan menawarkan produk lain ketika nasabah ingin mencari alternatif produk.
2. Usaha perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja *Customer Service* di Bank BJB Syariah KCP Sawangan yaitu:
 - a. Memberikan Pelatihan Dasar Perbankan Syariah (PDPS) kepada setiap *Customer Service*. Pelatihan bertujuan agar memberikan pelayanan yang tanggap untuk respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan nasabah.
 - b. Keterampilan *Customer Service* dengan Metode *Role-Plays* dan *Mystery Guest*; sebagai pengamat, metode ini merupakan test dari pimpinan dan bekerja sama dengan vendor agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan memotivasi *Customer Service* jika memiliki kinerja yang baik. Dan ini merupakan salah satu perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja seorang *Customer Service*.
 3. Analisis statistik deskriptif

Penyebaran kuesioner ini telah diolah sehingga menghasilkan gambaran deskriptif kepuasan nasabah. Persentase menunjukkan total rata-rata presentase netral sebesar 13% dan presentase sangat tidak setuju dan tidak setuju menunjukkan angka 0%. Hasil ini memberikan peran *customer service* dengan nasabah memberikan hal yang sangat baik sebesar 87%.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap Peranan Customer Service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Jabar Banten Cabang Pembantu Sawangan, maka selanjutnya saran yang dapat diberikan dari penulis untuk Bank Jabar Banten KCP Sawangan yaitu hendaknya *Customer Service* lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dari pelayanan yang sebelumnya agar terpenuhi kepuasan nasabah dan perlu meningkatkan hal-hal yang dianggap kecil dalam usaha menciptakan kepuasan nasabah, diantaranya harus memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, menjaga hubungan baik dengan nasabah, dan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Pentingnya *Customer Service* menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan nasabah atau memberikan informasi yang lebih jelas kepada nasabah agar nasabah tetap menggunakan produk Bank BJB Syariah Sawangan. Pentingnya juga memberikan penghargaan (*reward*) kepada *Customer Service* yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dari pihak perusahaan agar *Customer Service* lain juga termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank BJB. *Analyst Meeting Triwulan III 2019 Bank BJB Jaga Pertumbuhan Berkualitas*. Diakses pada tanggal 02 Februari 2020 dari <https://www.bankbjb.co.id/tentang/ina/berita-dan-media/berita/2019-10-31-018-analyst-meeting-triwulan-iii-2019--bank-bjb-jaga-pertumbuhan-berkualitas>
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo. 2003.
- Berdiklat. *Pelatihan Dasar Perbankan Syariah*, Diakses pada tanggal 04 Februari 2020. Dari <http://berdiklat.com/pelatihan-dasar-perbankan-syariah/>
- BJB Syariah. *Produk dan Jasa Bank BJB Syariah*. Diakses pada tanggal 03 Februari 2020. Dari <http://www.bjbsyariah.co.id/produk-dan-jasa>
- Fernandes, Yolanda Darma dan Matrius, Doni. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang". *Skripsi Sarjana Ekonomi* pada Akademi Keuangan dan Perbankan Padang. Padang: 2018.
- Hair, Joseph F, *et al.* *Multivariate Data Analysis*. New York: Prentice Hall International Inc. 2010.
- Hidayanti, Ahlul Trina dan Handayani, Jati. "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora (Studi Kasus Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora)". *Majalah Ilmiah*. 7 (2), 60, 2019. Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2017.
- Imelda, Sri. "Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin". *Jurnal Intekna*. 17 (2), 106, 2017.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2016.
- Juniawan, Ambardi. "Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Jakarta". *Jurnal Liquidity*. 3 (1), 56, 2014.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2010.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Erlangga. 2014.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2016.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2004.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2008.
- Nofianti, Hikma. “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Semarang”. *Karya Ilmiah* pada Diploma III Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Semarang: 2016.
- Nurlaila. “Respon Nasabah Terhadap Optimalisasi Pelayanan Customer Service Dalam Memasarkan Produk PT BNI Syariah Cabang Fatmawati”. *Skripsi* pada Sarjana Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jakarta: t.d. 2017.
- Otoritas Jasa Keuangan. Statistik Perbankan Syariah Februari 2019. Diakses Pada Tanggal 05 November 2019 dari [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-)
- Pasal 1 Angka 17 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Pasal 1 Angka 18 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Pasal 1 Angka 19 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Pasal 8 Ayat 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Pasal 10 Ayat 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Pasal 13 Ayat 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Pasal 14 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Regar, Rifka, *et al.* “Analisa Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 4 (4), 8, 2016.

Setiawan, Eko. “Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Kenyamanan Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo”. *Skripsi* pada Sarjana Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jakarta:2015.

Sudjana. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito. 2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta. 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta. 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.

Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2009.

Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011.

Supyadillah, Asep. *Produk Pendanaan Bank Syariah*. Jakarta: Wahana Kardofa. 2013.

Syaifullah, Hamli dan Idrus, Ali. “Inovasi Pelayanan Wakaf Produktif Era Digital: Studi Kasus Yayasan Wakaf Bani Umar”. *Jurnal Zakat dan Wakaf*. 6 (2), 119, 2019.

Syaifullah, Hamli. “Penerapan Fatwa DSN-MUI Tentang Murabahah di Bank Syariah”. *Jurnal Kordinat*. 18 (2), 257, 2018.

Syaifullah, Hamli. “Pengembangan SDM Syariah Melalui Perguruan Tinggi: Studi Kasus di Program Studi Manajemen Perbankan Syariah FAI UMJ”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. 7 (2), 217, 2019.

Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam. *Panduan Praktis Menulis Skripsi*. Jakarta: PT. Wahana Kardofa. 2018.

Widodo, Sanusi Mulyo dan Sutopo, Joko. “Metode Customer Statisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Modal Business to Customer”. *Jurnal Informatika Upgris*. 4 (1), 42, 2018.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus UMJ Jl. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telp. (021) 7441887, Fax. : (021) 74709269 Kode Pos 15419

LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI

FITRIYANI

Nama Mahasiswa : 2016570031
No. Pokok :
Judul Skripsi : *Peran Customer Service dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung BNI Syariah Sawangan.*

Pembimbing : Bapak Hamli Syaifullah, M.Si.
Tgl. Berakhir : 15 Oktober 2019 s.d. 15 April 2020

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran-saran	Paraf Pembimbing
1.	25/10/19	Bab 1-3	Review proposal	
2.	23/12/19	Bab 1-3	Bab 1-3, Revisi sesuai arahan	
3.	9/12/19	Bab 1-3	Bab 1-3 Revisi sesuai arahan	
4.	10/01/20	Bab 1-3	Revisi sesuai arahan dan saran.	
5.	21/01/20	Bab 1-3	Revisi sesuai arahan dan saran.	
6.	7/2/19	Bab 1-5	ACC disetujui	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 60 /F.6-UMJ/X/2019
Lamp : 1 (satu) bundel
Hal : Bimbingan Skripsi Mahasiswa

Jakarta, 16 Shafar 1441 H
15 Oktober 2019 M

Yth.
Bapak Hamli Syaifullah, M.Si.
Dosen Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
tempat

Assalamu 'alaikum W.W.

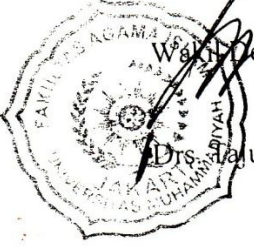
Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : FITRIYANI
Nomor Pokok : 2016570069
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Peran Customer Service dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung BNI Syariah Sawangan.*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu 'alaikum W.W.


Wakil Dekan I
Drs. Rajudin, M.A.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Yth. Ketua Program Studi MPS
3. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : ⁸⁷/F.6.I-UMJ/I/2020
Hal : **Permohonan Riset/Penelitian**

Jakarta 2 Jumadits Tsani 1441 H
27 Januari 2020 M

Kepada Yth.
Kepala BJB Syariah
Jl. Raya Bojongsari, Bojongsari Bogor, Sawangan, Depok

Assalamu 'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : FITRIYANI
Nomor Pokok : 2016570069
Tempat Tgl/Lahir : Bogor, 8 September 1998
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. HP : 089637602054

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

"Peranan Costumer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung BJB Syariah, Bojongsari, Depok"

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahittaufiq walhidayah
Wassalamu 'alaikum W. W.



Tembusan:
1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip

Depok, 10 Februari 2020

Nomor : 149/S-BGR/SWG/2020
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Penelitian
Skripsi

Kepada Yth.
Ketua Prodi Manajemen Perbankan Syariah
Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jln KH Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta
Selatan

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan do'a semoga taufik dan hidayah Allah SWT senantiasa menyertai kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

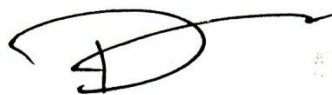
Menunjuk surat No 87/F.6.1-UMJ/1/2020 Tanggal 27 Januari 2020 Perihal Permohonan Riset/ Penelitian penyusunan skripsi yang berjudul "Peranan Costumer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung BJB Syariah, Bojongsari Depok ". Dengan ini kami informasikan bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Fitriyani
Nomor Pokok : 2016570069
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Telah melaksanakan Penelitian di bank **bjb** syariah Kantor Cabang Pembantu Sawangan.

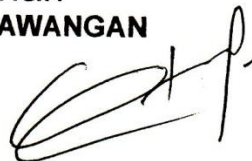
Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

bank bjb syariah
CABANG PEMBANTU SAWANGAN



Diana Hudan
Pemimpin KCP



Gustaffena Damartha
Supervisor Operasional

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan Wawancara Customer Service BJB Syariah Sawangan, antara lain:

1. Sistem pelayanan seperti apa yang diterapkan oleh BJB Syariah Sawangan ini dalam meningkatkan kualitas Customer Service ?

“Prinsipnya mengikuti budaya perusahaan yaitu IKHLAS, ada dari bagian layanan itu ramah dan empati, ramah dan empati itu penting dalam pelayanan karena Bank itu identik dengan pelayanan yang memuaskan, keramahan, senyum tidak dari situ, dari segi penampilan harus rapih, itu juga menunjang untuk pelayanan. Empati; kita diajarkan untuk memberikan respon positif ke nasabah sekalipun waktu itu nasabahnya menyampaikan respon negatif emosional. Dengan sikap empati, saat nasabah emosional bisa langsung jadi netral lagi. Kenapa perlu empati? Supaya kita bisa memahami apa yang diinginkan nasabah, apa yang dirasakan nasabah, itu penting. Jadi itu dari pelayanan manajemen perbankan syariah.”

2. Apakah ada pelatihan yang diadakan oleh BJB Syariah Sawangan ini dalam meningkatkan kualitas Customer Service ?

“Pasti, pertama kita masuk dunia perbankan itu ada yang namanya PDPS (Pendidikan Dasar Perbankan Syariah), jadi disitu kita di didik untuk memahami seperti apa perbankan syariah. Itu untuk awal, selanjutnya untuk CS dan lain-lain itu pelatihan secara terus menerus bahkan pelatihan diluar dari job desk kita. Contohnya kemarin pelatihan gadai emas, padahal saya bukan gadai emas, tapi saya ikut pelatihan gadai emas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada yang namanya service excelent, disitu kita dididik untuk bagaimana sih memberikan service yang baik, yang exelent kepada nasabah, itu ada kita pendidikannya. Karena pendidikan itu jangankan setiap tahun, bahkan kami beberapa bulan pasti ada pendidikan. Jangankan pendidikan, di kami juga ada yang namanya tes. Tes untuk pengetahuan tentang pelayanan, ada juga yang namanya roll

play. Roll play itu nanti pimpinan kita akan melihat pelayanan kita nanti di tes, itu apa? supaya bisa meningkatkan kualitas layanan. Terus ada yang namanya misteri gess. Misteri gess itu frendor yang bekerja sama dengan kami yang akan mengontrol pelayanan kami bagus atau tidak. Nah itu juga bukan dijadikan sebagai beban tapi jadikan motivasi supaya pelayanan kita lebih bagus lagi. Minimal kita bisa melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional. Untuk roll play diadakan setiap minggu, yaitu Selasa, Rabu dan Kamis. Tetapi biasanya Selasa. Dan itu harus karena nanti di video lalu di kirim ke pusat.”

3. Sebagai Customer Service apakah anda sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah ?

“untuk pelayanan saya tidak bisa menilai oleh diri sendiri, karena yang merasakan orang lain. Tapi untuk tau nasabah merasakan puas atau tidaknya di kami ada yang namanya mesin CSI. Nanti saat ada nasabah datang saya mau komplek pelayanan nanti setelah selesai dipilih bagaimana pelayanan kami? Ada pilihan memuaskan, cukup memuaskan dan tidak memuaskan. Saat nasabah menekan tombol memuaskan berarti mereka puas dalam pelayanan kami. Nah kalau untuk saya pribadi sendiri, kan itu ada misteri gess, pelayanan pusat juga ada, alhamdulillah dari mulai BJB Syariah 100% beberapa kali terpilih jadi CS terbaik se BJB Syariah. Bahkan terakhir yang kemarin hasil misteri gess akhir tahun kemarin ada misteri gess, setiap 6 bulan kan misteri gess ada. saya di posisi pertama di cabang Bogor. Kalau itu kan jadi karena kepuasan itu tidak bisa saya menilai sendiri, tapi dengan hasil memberikan pelayanan kepada nasabah dengan hasil misteri gess, hasil penilaian pusat hasilnya bagus berarti tidak cuma nasabah yang merasakan pelayanan yang baik. Tetapi yang lain juga menilai yang baik. Jadikan itu sebagai motivasi. Jadi bukannya maksimal tetapi karena sudah terbiasa melayani nasabah, bisa membantu kebutuhan nasabah, nasabah pin ke blokir dan lain-lain. Bisa membantu kesulitan nasabah aja sudah senang. Kalau prinsip saya yang

penting nasabah senang datang kesini masalahnya udah beres udah. Apapun bisa kita jalankan kalau kita udah biasa dan kita udah nyaman, pasti bisa.”

4. Bagaimana pelayanan yang Anda berikan kepada nasabah ?

“Kita harus punya rasa empati dan kita harus bisa menjaga intonasi. Karena gini di Indonesia ini kan suku banyak, usia ada tingkatannya. Saya tidak bisa melayani nasabah dewasa bisa makan dengan melayani nasabah orang tua, satu nasabah dewasa yang seumuran dengan saya bisa dengan intonasi suara “yah! Ada yang bisa saya bantu?” tapi kalau ke orang tua beda kata-katanya “Pak, kenapa? Ada yang bisa dibantu?” jadi intonasi harus lebih lembut. Terus beda ke suku sunda dan batak contohnya, kalau sunda kan lebih halus, kalau batak lebih tinggi. Kita juga harus bisa memahami, itu inti dari pelayanan yang saya sampaikan. Kita tidak bisa menyamakan antara perempuan laki-laki. Dan kita memang ingin bisa, ingin memberikan pelayanan yang baik. Kita pasti bisa.”

5. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke BJB Syariah Sawangan?

“Kalau kendala selama ini paling di Bank itu lebih ke pemberkasan, Bank itu identik dengan pemberkasan yang bagus dan baik yang lengkap. Kendalanya itu paling, atau kendalanya dari nasabah yang memang mewakili, artinya harusnya orang ini yang datang yang punya malah orang lain. Sudah jelas itu tidak bisa. Atau kendalanya berkasnya itu datang, berkas belum lengkap jadi kendalanya juga dengan kami, lebih kesitu. Tetapi secara teknis tidak, secara langsung tidak. Itu lebih ke SOP dari prosedur kedatangan nasabah atau pemberkasan aja.”

6. Apakah ada kesulitan yang anda alami selama menjalankan tugas sebagai Customer Service ?

“Kesulitan pasti ada, apalagi perempuan kadang ada masa-masanya mood kita turun atau suasana hati bagus, tapi kembali lagi kita harus profesional. Karena apapun yang kita jalani yaitu resiko, itu job desk kita itu akan jadi kendala. Kendala juga yang kemaren pas hamil, dari gerakan agak sulit kita tidak akan bisa seluas sekarang, itu bisa jadi kendala. Tapi untuk sekarang sih alhamdulillah bisa di atasi semuanya.”

7. Bagaimana sikap Anda dalam menyelesaikan kesulitan tersebut.

“Semua kesulitan itu kuncinya ada satu. Saat nasabah datang, nasabah punya kendala ini itu. Pertama kita harus tau prosedur, yang kedua kita harus tau produk. Kita kan dibidang jasa, jadi kita harus tau jasa apa aja yang kita punya di perbankan itu. Karena saat nasabah datang ya intinya jasa. Jasanya itu dia punya kendala apa? ATM rusak. Kita harus tau prosedur penggantian ATM, terus dia datang gak punya uang mau pinjaman. Kita harus tau produk pembiayaan itu apa. Atau masalah lain pembiayaan kredit macet kita harus bisa memahami nasabah, tapi tanpa merugikan bank, seperti itu. Itu kembali kepada SOP Prosedur Praktek Operasionalnya dan Produk. “

8. Bagaimana cara Anda menarik minat nasabah agar mau menabung atau melakukan transaksi di BJB Syariah Sawangan ?

“Di kita ada yang namanya Crosseling itu wajib, contohnya ada nasabah punya tabungan terus dia ingin buka rekening tapi ada kendala transaksi, kita bisa tawarkan mobile banking. Nah dengan situ kan dia bisa jadi nasabah loyal kita, karena bisa transaksi dengan mudah di rumah. Itu bisa jadi salah satunya. Atau nasabah punya uang, mau nabung tapi mau dapat bagi hasil. Kita tawarkan saja deposito.”

9. Apakah ada dampak yang dihasilkan dari pelayanan yang diterapkan ?

“Kalau dampak pelayanan itu lebih ke positif, saya di sini merantau. Dengan adanya pelayanan minimal ada nasabah ramah, orang tua ramah

akhirnya kita komunikasi baik udah besara punya orang tua. Atau nasabah datang ke sini marah-marah pas keluar dari sini dia happy itu jadi kepuasan. Kalau dampak negatif si belum.”

10. Bagaimana cara Anda memberikan informasi ?

“Kalau informasi pertama kita untuk promosi bisa melalui by phone, kedua untuk memberikan informasi produk baru yaitu dengan crosseling. Saat selesai pelayanan memenuhi kebutuhan nasabah, kita bisa tawarkan informasi yang lain. Baik informasi tentang pembiayaan ataupun dana ataupun fasilitas lainnya. Itu salah satu pentingnya crosseling.” Biasanya produknya yang biasa kakak tawarkan apa? “nahh contoh gini, kita lihat dari kondisi nasabah ya. Contohnya nasabahnya itu punya usaha, datang kesini untuk menabung. Kita bisa tawarkan modal usaha untuk dia. “Bapak usahanya gimana? Lancar?” jawab “lancar” “Bapak disini nabung?” jawab si bapak “iya nih! Nabung buat ngasih ke anak” kemudian CS bilang “Bapak di kami ada pembiayaan nih! Pembiayan untuk modal usaha, kalau bapak mau usahanya pemberian barang ataupun lainnya bisa lewat kami” atau dia punya uang terus transaksinya besar, kalau transfer ada limit ya. Kita tawarkan giro supaya dia bisa transaksinya melalui cek ataupun bilyet giro itu bisa.”

11. Apakah Anda sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi ?

“Kalau pelayanan itu harus sampai tuntas, kecuali memang dia butuh penggantian pin. Kita kan prosesnya agak lama tapi kalau memang kita bisa menyelesaikan hari itu, hari itu juga. Tidak boleh, kasihan nasabahnya. Apalagi nasabahnya jauh kasihan kan kalau bulak-balik kesini. Jadi sebisa mungkin kalau perlu nasabah menunggu kita konfirmasi ke pusat atau kemana kita harus bantu, sampai urusan nasabah beres yaa clear tidak ada masalah lagi.”

“sudah, karena nasabah sudah datang jauh-jauh mereka datang ke sini karena ada masalah ada yang perlu ditanyakan. Nah kita harus membantu sampai tuntas, karena bagaimanapun itu tanggung jawab kita kepada nasabah. Kita kan ada beban moral juga yah secara dibalik beban materil tabungan mereka, kita tetap ada beban moral buat mereka, dan kita harus bisa membantu mereka.”

12. Apakah nasabah di BJB Syariah Sawangan ini sudah bisa dikatakan puas dan apa alasannya ?

“Kembali ke penjelasan tadi, setelah pelayanan itu ada mesin CSI disitu nasabah bisa menyampaikan kepuasan mereka.” 100% yang memuaskan, 75% cukup memuaskan, dan 50% tidak memuaskan.

13. Bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap merasa puas menjadi nasabah BJB Syariah Sawangan ?

“Nasabah itu kan ada nasabah prioritas dan non prioritas. Nasabah prioritas itu biasanya mereka punya dana yang lumayan, kita ambil contoh ke dana/simpanan. Service yang kita kasih itu pertama kita akan mementens nasabah itu, karena itu biasanya tanggung jawab FO. Mementains nya dari mulai kalau misalnya lebaran kita kasih parcel, ulang tahun kita kasih kado, bisa sampai seperti itu, atau sakit bisa kita jenguk. Nah itu salah satu menjadi nasabah loyal dan baik untuk ke kita. Dari pelayanan sih yang penting, kan pelayanan juga tidak harus *Customer Service*, yang teller BO juga, marketing juga mereka pelayanan sama.”

14. Strategi apa yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah ?

“Ramah dan empati itu sih intinya. Saat kita bisa ramah ke nasabah dan empati ke mereka itu bisa jadi strategi mereka, dan itu juga kan budaya perusahaan yang harus kita jalankan.”

15. Apa saja fasilitas yang didapatkan oleh nasabah ?

“Nasabahnya nasabah apa? Kalau nasabahnya pembiayaan ya mereka akan mendapatkan fasilitas pembiayaan pinjaman. Kalau nasabahnya tabungan mereka akan mendapatkan bagi hasil keuntungannya, untuk fasilitas ya dapat ATM, buku tabungan, dapat mobile banking juga kalau mereka punya rekeningnya. Kalau misalnya mereka buka deposito dapat bilyet deposito, kalau mereka bukanya giro ya mereka dapat bilyet giro,”

16. Apakah penataan ruang menjadi hal utama dalam memberikan kenyamanan terhadap nasabah ?

“Iya, nasabah kan ingin tempat yang nyaman. Karena gini kalau nasabahnya otomatis ada antrian, kalau ruangnya kurang nyaman nah itu juga akan berpengaruh ke emosional biasanya. Makanya di sini pertama dari sofanya aja kita harus udah ada standarnya, sofanya harus lembut. Itu kan juga fasilitas yah. Kita juga ada musik, musik sunda ini sudah menjadi ciri khas kami. Jadi bawaannya tenang, adem, seperti itu.”

17. Upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah ?

“Lebih memahami kebutuhan nasabah, karena kalau kita tidak tau dan tidak memahami kebutuhan nasabah. Bagaimana kita bisa memberikan pelayanan yang baik. Seandainya nasabah datang kesini ATM nya ke blokir kita buka blokirnya. Kalau kesini mau daftar mobile banking, ya kita harus daftarkan mobile bankingnya. Kalau di sini mau nabung, ya kita bantu.”

18. Adakah keluhan yang disampaikan oleh nasabah mengenai pelayanan yang mengganggu kepuasan mereka ?

“Kadang gini lebih ke salah satu keluhan mobile banking sih, kadang nasabah ganti kartu sedangkan itu harus link ke nomor yah, itu sih yang sering jadi kendala. Tapi itu kan kendala bukan dari kami yah, tapi dari

nasabah itu sendiri. Untuk menangani masalah itu juga kita sudah menyediakan fasilitas call center, jadi kalau seandainya mereka butuh tengah malam bisa menghubungi kami di 1500727 selama 24 jam. Karena gini, kita di bagian operasional ada keterbatasan jam operasional. Tapi untuk call center itu tidak ada keterbatasan. Jadi itu untuk pelayanan di luar jam operasional.”



REPUBLICA
www.republika.co.id

MEMBERIKAN PENGHARGAAN KEPADA

BJB SYARIAH
SEBAGAI

**BANK SYARIAH
PELAYANAN TERBAIK**

ANUGERAH SYARIAH REPUBLIKA 2019
KATEGORI BANK BUKU 1

JAKARTA, 19 NOVEMBER 2019



IRFAN JUNAIDI
PEMIMPIN REDAKSI REPUBLIKA

DOKUMENTASI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : FITRIYANI
Tempat, tanggal lahir : Bogor, 08 September 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Kp. Ragamukti RT.002/002 Desa Citayam Kec. Tajurhalang Kab. Bogor, 16320.
Email : fafitriyani12@gmail.com
No. Telpn : 0896-3760-2054

PENDIDIKAN FORMAL

- MI Al-Hidayah Arco (2004-2010)
- SMP Negeri 14 Depok (2010-2013)
- SMA Negeri 1 Parung (2013-2016)

PENDIDIKAN NON FORMAL

- Ganesha Operation (2012-2013)
- Primagama Waru Jaya (2014-2016)

PENGALAMAN ORGANISASI

- Anggota Pramuka di MI Al-Hidayah Arco Periode 2007-2009
- Anggota Paskibra di SMP Negeri 14 Depok Periode 2010-2011
- Anggota Marawis di SMP Negeri 14 Depok Periode 2011-2013
- Anggota Paskibra di SMA Negeri 1 Parung Periode 2013-2014
- Staf Ahli Kaderisasi Rohani Islam di SMA Negeri 1 Parung Periode 2014-2015

- Sekretaris Umum di Lembaga Semi Otonom Jump Roll Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta Periode 2017 – 2018
- Staf Ahli Menteri Luar Negeri di Lembaga Himpunan Mahasiswa Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta Periode 2017 – 2018
- Ketua Bidang Keputrian dan Kerohanian di Lembaga Himpunan Mahasiswa Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta Periode 2018-2019

PENGALAMAN BEKERJA

- Mengajar di TK dan SD Islamic School di Duren Seribu
- Mengajar di Kumon Maleo Bintaro Sektor IX
- Magang di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ciputat - Tangerang Selatan