

SKRIPSI

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. BANK ACEH
SYARIAH CABANG BLANGPIDIE**



Disusun Oleh:

**MIFTAHUL JANNAH
NIM. 170603173**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 170603173
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangka dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Handwritten signature of Miftahul Jannah.

Miftahul Jannah

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan
Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**

Disusun Oleh:

Miftahul Jannah
NIM. 170603173

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Israk Ahmadsyah, B. Ec., M. Ec., M. Sc
NIP. 197209072000031001


Rachmi Meutia, M. Sc
NIP. 1988032019032013

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie

Miftabul Jannah
NIM. 170603173

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 10 Juni 2022 M
10 Dzulqaidah 1443 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

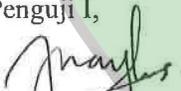
Sekretaris,


Dr. Israk Ahmadisyah, B. Ec., M. Ec., M. Sc
NIP. 197209072000031001


Rachmi Meutia, M. Sc
NIP. 1988032019032013

Penguji I,

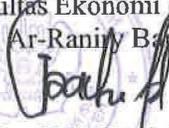
Penguji II,


Inayatillah, MA.Ek
NIP. 198208042014032002

AR - RANIR


Smudi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,


Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 196403141992031003H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 170603173
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail : 170603173@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Banda Aceh

Pada Tanggal: 23 November 2022

Mengetahui:

Penulis

Miftahul Jannah
NIM. 170603173

Pembimbing I

Dr. Israk Ahmadsyah, B. Ec., M. Ec., M. Sc
NIP. 197209072000031001

Pembimbing II

Rachmi Meutia, M. Sc
NIP.1988032019032013

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil' alamin,

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie**”. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari alam kebodohan menuju alam penuh dengan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi kepada penulis untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dan kepada Ayumiati, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan juga selaku Penasehat Akademik, serta Mukhlis, S.Hi., S.E., MH selaku operator Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph. D. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. sebagai Sekretaris Laboratorium yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Israk AhmadSyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc selaku dosen wali serta pembimbing 1 dan Rachmi Meutia, M.Sc selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, arahan serta ilmu pengetahuan yang sangat berguna, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Innayatillah, MA.Ek selaku penguji I dan Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, saran dan ilmunya untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta segenap pengurus dan pegawai perpustakaan utama Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan Ruang baca

FEBI yang sudah memberikan fasilitas untuk mengadakan studi kepustakaan.

7. Pihak Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie yang telah meluangkan waktu dalam sesi wawancara, tanpa kalian penelitian ini tidak akan berjalan lancar.
8. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta penulis ucapkan sangat banyak terimakasih untuk Ayahanda Abdul Qadir Saragih dan Ibunda Ernawati. S.Ag, yang tiada hentinya memberikan dukungan baik doa, moral, materi maupun kebutuhan lainnya selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada saudara kandung saya, adik Arif Rahman Mus'adi yang saya sayangi karena turut membantu menyemangati dan selalu mengingatkan saya tanpa henti agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya, sehingga saya dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini dan memperoleh gelar Sajana Ekonomi.
9. Putri Shalina, IB, S.Pd yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam mengerjakan skripsi, serta memberikan doa, semangat, dan dukungan emosional setiap saat penulis merasa *down* dalam menyelesaikan skripsi ini. *Thank you so much for always stay by my side, for always support me when i feel bad, and for always remind me that life goes on.*
10. Teman seperjuangan Siti Hafidhah yang telah berjuang bersama sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, serta teman-

teman Perbankan Syariah angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

11. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for tryna do more right than wrong, for just being me all the times, for always be grateful of what i have and be thankful of myself. Thanks for doing great even in your down time by far finally you did it, love! Congrats!*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi meningkatkan kualitas tulisan ini. Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal 'Alamin.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 10 Juni 2022

Penulis,

Miftahul Jannah

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dhammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

Kaifa : كيف

Haula : هول

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atauya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ

ramā : رَمَى

qīla : قِيلَ

yaqūlu : يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup N I R Y

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-atfāl/ raudatulatfāl:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/:

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

Talhah:

طَلْحَةَ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Miftahul Jannah
NIM : 170603173
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul : Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc
Pembimbing II : Rachmi Meutia, M.Sc.

Di dalam dunia bisnis pastinya memiliki strategi khusus perihal mendatangkan atau memikat pelanggannya, berbagai upaya dilakukan mulai dari mengadakan iklan, promo, berbagai hadiah kejutan dan lain sebagainya. Dalam hal ini, dibutuhkan strategi yang tepat dari pihak *customer service* mengenai peningkatan pelayanan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelaksanaan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan serta untuk mengetahui apa saja hambatan yang diterima oleh *customer service* dalam meningkatkan pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Data penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk wawancara. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa *customer service* di PT. Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie sudah melakukan pelayanan dengan sangat baik serta strategi yang diterapkan telah memenuhi 6 kategori kriteria standar perbankan yaitu cepat tanggap, kompetensi, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran serta pelayanan prima. Adapun beberapa hambatan atau kendala yang dialami *customer service* yaitu gangguan jaringan ketika proses input data ataupun ketika sedang peningatan sistem dan ketidak sabaran nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pihak *customer service* dapat memperbaiki manajemen waktu ketika sedang melayani nasabah terlebih pada saat jumlah nasabah sedang meningkat pesat agar durasi pelayanan dapat lebih efektif dan efisien.

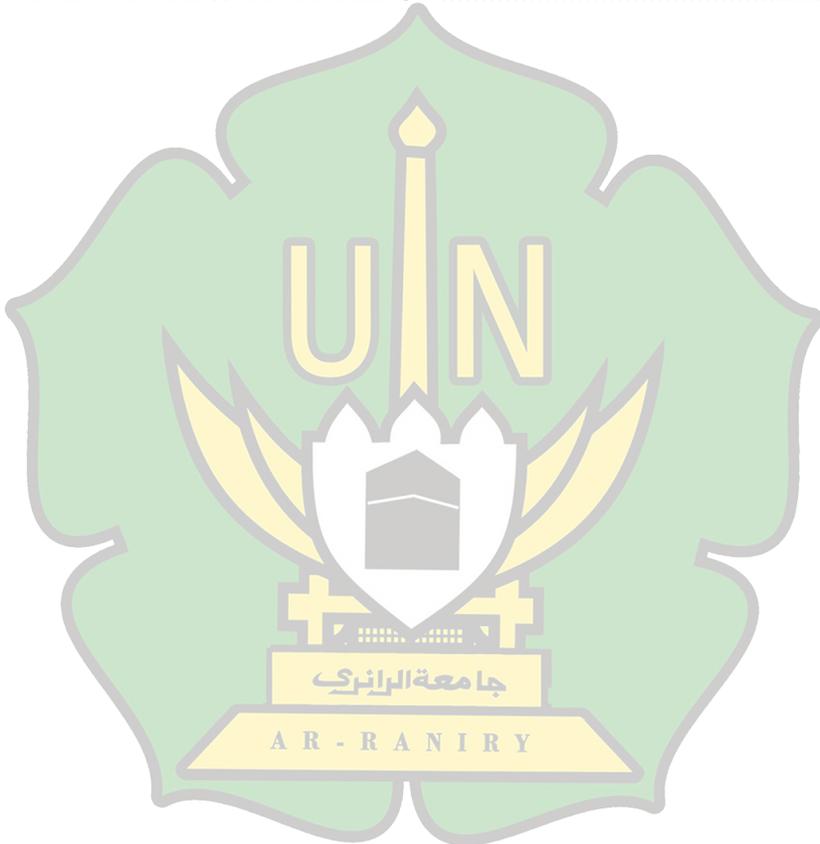
Kata Kunci : Strategi, Customer Service, Pelayanan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Bank Syariah	12
2.1.1 Definisi Bank Syariah.....	12
2.2 Strategi.....	13
2.2.1 Definisi Strategi.....	13
2.2.2 Macam-macam Strategi	14
2.2.3 Proses Strategi	15
2.2.5 Faktor-faktor Strategi	17
2.3 <i>Customer Service</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	18
2.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	19
2.3.3 Peranan <i>Customer Service</i>	24
2.3.4 Syarat / Kriteria <i>Customer Service</i>	25
2.4 Pelayanan.....	27
2.4.1 Definisi Pelayanan.....	27
2.4.2 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	28
2.4.3 Bentuk-bentuk Pelayanan	29

2.4.4 Kualitas Pelayanan	29
2.4.5 Standar Mutu Pelayanan Bank Syariah	30
2.4.6 Standar Prosedur (SOP) Pelayanan <i>Customer Service</i>	32
2.4.7 Strategi Pelayanan	36
2.5 Penelitian Terkait.....	37
Tabel 2.1	41
Penelitian Terkait.....	41
2.6 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Desain Penelitian.....	45
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	45
3.2.1 Subjek Penelitian.....	45
3.2.2 Objek Penelitian	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1 Sumber Data.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
Tabel 3.1	48
Informan Penelitian	48
3.5 Metode Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah	55
4.1.3 Produk dan Layanan	57
4.1.4 Struktur Organisasi.....	59
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	59
4.2.1 Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie	59
4.2.2 Hambatan Yang Diterima Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.....	74

BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	108



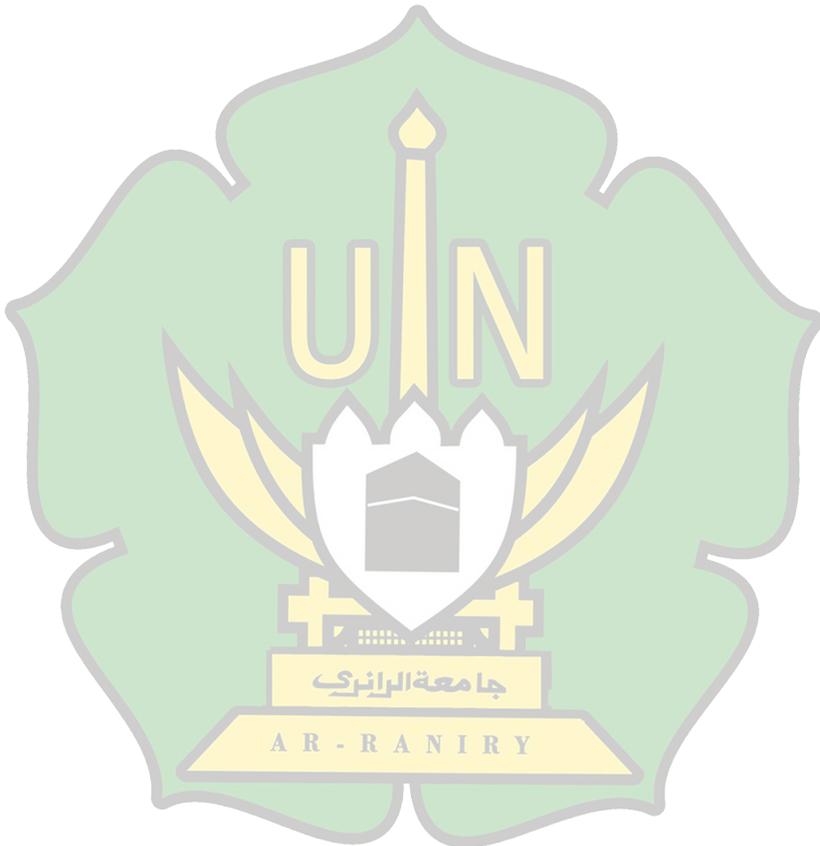
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Informan Penelitian	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 2 Hasil Wawancara	86
Lampiran 3 Dokumentasi	104
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup	108



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi syariah pada abad 21 tentunya semakin pesat ditandai dengan berdirinya berbagai lembaga keuangan bank syariah sejak tahun 1990-an yang berkembang semakin pesat pada awal tahun 2000-an. Bank syariah adalah lembaga yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai ajaran Islam. Berdasarkan jenisnya, terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Soemitra, 2017).

Salah satu lembaga keuangan bank di daerah Aceh yang telah berprinsip syariah yaitu Bank Aceh Syariah. Bank Aceh menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) yang telah menjadi landasan yang kuat bagi bank tersebut untuk menghadapi kemungkinan berubahnya lingkungan bisnis dimasa depan. Dalam sebuah perusahaan/organisasi selain pemasaran bank, salah satu manajemen terpenting dalam industri perbankan adalah manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini karena SDM merupakan tulang punggung operasional roda kegiatan perbankan. Oleh karena itu, sebagai penggerak bisnis perbankan, maka SDM (bankir) harus dipersiapkan sedini mungkin. Kualitas layanan yang diberikan merupakan suatu strategi keuntungan untuk mendatangkan nasabah baru, mempertahankan nasabah lama, dan

menciptakan keunggulan khusus agar nasabah lama tidak berpindah menjadi nasabah bank lain (Herawati dan Sulistyowati, 2019: 16).

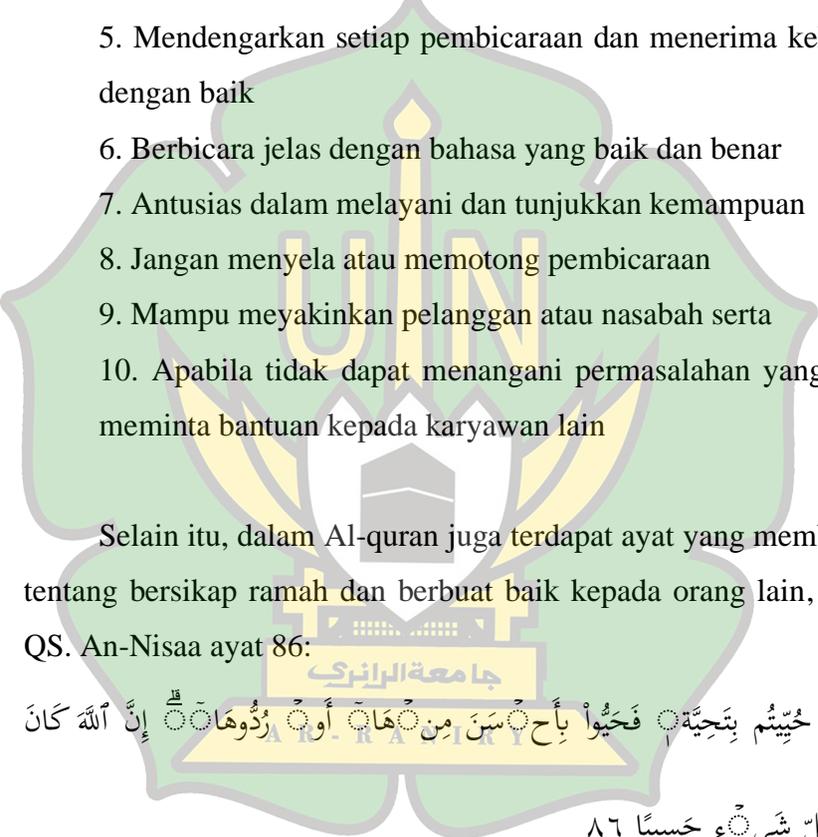
Untuk menjaga citra bank agar tetap baik maka bank harus mempersiapkan karyawan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan nasabah. Pegawai atau karyawan yang diharapkan mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabah adalah *Customer Service* atau sering disingkat CS. CS adalah sebuah unit kerja yang melayani nasabah atau calon nasabah dengan pelayanan yang diberikan berupa pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan dan bisa menangani keinginan serta keluhan pelanggan (Sari, 2021: 19).

CS harus memenuhi unsur-unsur kualitas pelayanan diantaranya penampilan, tepat waktu, kesediaan dalam melayani, memiliki pengetahuan dan keahlian, kesopanan, ramah tamah, kejujuran dan kepercayaan, kepastian hukum, dan keterbukaan. Standar sikap ramah tamah CS yaitu sabar dalam melayani, tidak egois, dan santun dalam bertutur kata karena pengguna jasa berasal dari lapisan masyarakat yang berbeda (Habu dan Simon, 2021: 30-31).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 selaku *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Abdyta menjelaskan penerapan Standar Operasional (SOP) Pelayanan *Customer Service* sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
3. Menyapa dengan lemah lembut dan menyebutkan nama
4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan genting sekalipun dengan tetap bersikap ramah dan sopan
5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta
10. Apabila tidak dapat menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada karyawan lain

Selain itu, dalam Al-quran juga terdapat ayat yang membahas tentang bersikap ramah dan berbuat baik kepada orang lain, yaitu QS. An-Nisaa ayat 86:



 وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

 عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ۝ ٨٦

“Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah penghormatan itu, yang sepadan

dengannya. *Sesungguhnya, Allah memperhitungkan segala sesuatu*” (QS. An- Nisaa[4]:86).

Layanan nasabah atau *customer service* mengacu pada layanan yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional sehari-hari bank yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Biasanya, bagian CS tidak secara langsung memperhitungkan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah, tetapi memberikan bantuan kepada nasabah yang ingin berurusan dengan bank. Peran CS di sini dapat disebut *front line banking department* yang sangat penting, yaitu pelaksana proses awal kegiatan perbankan yang berhubungan langsung dengan nasabah (Kusuma dalam Nigrum, 2016: 4).

Di dalam perusahaan jasa kualitas pelayanan kerap kali dijadikan perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang nyatanya telah diterima. Pihak lembaga perbankan yang mampu melayani nasabahnya dengan baik tentu memiliki peluang besar untuk dikunjungi kembali kedepannya oleh nasabah. Layanan nasabah dalam praktik perbankan saat ini menjadi salah satu syarat utama dalam upaya mempertahankan nasabah yang lama atau memikat calon nasabah (Herawati dan Sulistyowati, 2019: 16).

Dikarenakan CS mempunyai peran yang sangat penting dalam mempertahankan nasabah yang lama serta memikat nasabah yang baru, maka masing-masing bank harus berusaha dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Salah

satu upayanya yaitu dengan mengutamakan pelayanan yang memuaskan dan berbagai jenis produk tabungan yang menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah, aset maupun prestasi yang cukup baik. Selain itu diperlukan pengembangan dengan langkah-langkah strategis sehingga memiliki keunggulan kompetitif. Hal ini merupakan salah satu strategi dalam mendapatkan nasabah atau kreditur sebanyak-banyaknya karena terjadi persaingan diantara lembaga bank maupun nonbank (Nirwa, 2018: 3-4).

Di dunia bisnis perbankan kini banyak dihadapkan dengan berbagai persaingan. Diperlukan kiat bagaimana supaya nasabah tetap memilih Bank Aceh Syariah sebagai bank kepercayaan agar nasabah tetap setia dalam melakukan transaksi keuangannya pada bank aceh syariah. Satu cara untuk menarik calon nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabah yang datang untuk melakukan transaksi dengan bank.

Dengan tujuan untuk membangun kemitraan jangka panjang yang solid sambil tetap mempertahankan efisiensi ekonomi, model internalisasi berfokus pada kesulitan struktural dalam hubungan antara kinerja dan kemampuan untuk bersaing di pasar lain. Ketika sebuah perusahaan menerapkan strategi bisnis, salah satu kegiatan proses regulasi adalah membuat kota yang dibuat sebagai hasil dari rencana tersebut memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan oleh bisnis itu sendiri. Dengan menggunakan pendekatan jangka panjang, perusahaan bertujuan untuk membangun hubungan yang

kuat dan tahan lama dengan pelanggannya sambil tetap mempertahankan efisiensi ekonomi. (Wahyuni, 2020: 2).

Di dalam dunia bisnis pastinya memiliki strategi khusus perihal mendatangkan atau memikat pelanggannya, berbagai upaya dilakukan mulai dari mengadakan iklan, promo, berbagai hadiah kejutan dan lain sebagainya. Dalam kegiatan bisnis tidak hanya membahas tentang bagaimana cara memikat pelanggan baru saja, namun di sisi lain pihak perusahaan atau dalam konteks ini khususnya pihak perbankan juga harus mampu mempertahankan nasabah lama yang sudah lebih dulu bertransaksi di bank agar nasabah ini dapat menjadi nasabah tetap di bank dan tidak beralih ke bank yang lain. Akan tetapi, jika ekspektasi nasabah berbeda dengan kenyataan yang ada tentunya nasabah ini akan beralih menjadi nasabah di bank lainnya. Dalam hal ini, dibutuhkan strategi yang tepat dari pihak CS mengenai peningkatan pelayanan nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian Nova Aprillah (2021) yang meneliti mengenai “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar”. Hasil dari penelitian ini ada beberapa strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada Bank BRI KC Panakukang Makassar, diantaranya : cepat tanggap, kompetensi, kredibilitas, kontribusi, kejujuran dan pelayanan prima.

Selain itu juga ada Nirwa (2018) yang meneliti tentang “Strategi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada dua kategori strategi pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service* diantaranya meliputi strategi yang paling mendasar yaitu seorang *customer service* harus bersikap ramah, memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta selalu memperlihatkan *name tag* saat sedang melayani nasabah sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.

Penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dari segi objek penelitiannya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, belum ada penelitian yang dilakukan di PT.Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie, maka dari itu penulis memilih objek penelitian di PT.Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Alasan penulis memilih PT.Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie sebagai objek penelitian dikarenakan Bank Aceh syariah cabang Blangpidie merupakan unit cabang paling besar dikabupaten Aceh Barat Daya (Abdya), selain itu di waktu-waktu tertentu ketika penulis bertransaksi dibank, penulis menjumpai pelonjakan jumlah nasabah dan durasi CS dalam melayani nasabah menjadi lebih lama dari biasanya, oleh karena itu penulis tertarik meneliti lebih dalam tentang strategi yang digunakan oleh CS BAS dalam melayani nasabah.

Alasan lainnya adalah karena belum pernah ada penelitian tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada bank ini. Peneliti berinisiatif untuk meneliti lebih dalam mengenai strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di sini agar kedepannya pihak *customer service* yang menjadi gerbang utama dalam pelayanan bank dapat meningkatkan pelayanan agar kedepannya lebih baik dari sebelumnya, juga pasti nasabah lama akan tetap royal menjadi nasabah pada bank ini jika pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service* terus meningkat dari waktu ke waktu dan akan mendatangkan lebih banyak nasabah baru karena cabang ini merupakan pusat cabang terbesar dengan nasabah terbanyak di Aceh Barat Daya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “ **Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT.Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie** ”

1.2 Rumusan Masalah جامعة الزاوية

Dari uraian latar belakang di atas dapat ditarik rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie ?
2. Bagaimana hambatan yang diterima *customer service* dalam meningkatkan pelayanan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui tentang pelaksanaan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang diterima *customer service* dalam meningkatkan pelayanan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
Dapat menambah pengetahuan mendetail untuk peneliti khususnya dan secara umum kepada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri ar-raniry mengenai pelaksanaan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan dan mendapatkan pengalaman dalam menerapkan teori-teori yang didapat pada saat perkuliahan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai informasi tambahan tentang, tentang pelaksanaan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan dan menambah pengetahuan tentang apa saja hambatan yang diterima oleh *customer service* pada saat melakukan transaksi pelayanan.

- b. Dapat menjalin hubungan yang baik antara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

3. Manfaat Kebijakan

Dapat dijadikan sebagai pertimbangan penting dalam merumuskan kebijakan dan mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan peningkatan pelayanan nasabah yang dilaksanakan oleh Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan penulis dalam menyusun laporan penelitian, secara sistematis terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan landasan teori bank syariah, definisi strategi, macam-macam strategi, proses strategi, faktor-faktor strategi, pengertian *customer service*, fungsi dan tugas *customer service*, peranan *customer service*, syarat dan kriteria *customer service*, definisi pelayanan, dasar-dasar pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, kualitas pelayanan, standar mutu pelayanan bank syariah, dan strategi pelayanan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang menjelaskan tentang desain penelitian, subjek penelitian dan objek penelitian, jenis dan sumber penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang pelaksanaan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada PT.Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisi pembahasan tentang kesimpulan dan saran.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

2.1.1 Definisi Bank Syariah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank adalah lembaga keuangan yang terutama memberikan kredit dan jasa yang berkaitan dengan lalu lintas pembayaran dan peredaran uang (Suharso, 2020: 75). Selain itu, bank digambarkan sebagai organisasi yang menyediakan jasa keuangan kepada masyarakat umum, termasuk pengumpulan uang dari masyarakat umum dan distribusi uang tersebut dalam bentuk pinjaman atau bentuk pembiayaan lainnya. Lembaga keuangan yang menganut hukum syariah dikenal dengan istilah bank syariah. Lembaga-lembaga ini mengumpulkan uang dari masyarakat dan mendistribusikannya dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman, serta melakukan operasi ekonomi lainnya yang menganut prinsip Syariah (Supriyadi, 2017: 3).

Sebagai jawaban atas kontradiksi antara bunga bank dan riba, Islam mengembangkan pengertian muamalah, dengan kata lain didirikan bank syariah. Keinginan umat Islam untuk bebas dari riba telah dipenuhi dengan jawaban berupa pendirian bank syariah. Pada tahun 1990-an, atau lebih tepatnya dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang dicerminkan dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Indonesia melihat

munculnya bank-bank syariah yang beroperasi atas dasar bagi hasil (Rusby, 2017: 2).

2.2 Strategi

2.2.1 Definisi Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani "*strategos*", yang menggabungkan istilah "*stratos*" (berarti pejuang) dan "*ego*" (berarti pemimpin) untuk membentuk satu kata. Sebuah strategi didasarkan pada rencana untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi, singkatnya, strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan. Strategi adalah seni menggunakan bakat dan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuannya dalam keadaan yang paling menguntungkan.

Strategi merupakan respon sadar terhadap peristiwa lingkungan tertentu, dimana tindakan penyesuaian dilakukan dengan sengaja dan berdasarkan argumentasi rasional, yang mungkin dianggap esensial. Tidak ada ambiguitas tentang apa yang dilakukan organisasi dan bagaimana organisasi itu bermaksud mencapainya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk dirinya sendiri (Budiono, 2019: 58)

Menurut Basu Swasta Strategi adalah rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi perusahaan merupakan aspek terpenting dalam memastikan keberhasilan jangka panjangnya. Strategi digunakan dalam berbagai cara untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) mengembangkan rencana berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan. Organisasi

menggunakan strategi tingkat bisnis untuk melakukan operasi mereka di pasar atau sektor tertentu (Dianita, 2019: 13).

2.2.2 Macam-macam Strategi

Strategi terbagi ke dalam beberapa macam, di antaranya sebagaimana yang disebutkan Aprillah (2021: 8-9):

a. Strategi pemimpin pasar (*market leader*)

Pada posisi ini, pemimpin pasar berperan sebagai pendorong untuk setiap pengambilan tindakan ke arah pengembangan pasar secara keseluruhan, memenuhi kebutuhan pasar serta memperluas jaringan pasar yang ditunjukkan dengan sikap yang baik terhadap pangsa pasar.

b. Strategi penantang pasar (*market challenger*)

Market challenger adalah bagian kedua dari pasar yang secara stabil memperluas pangsa pasar yang dilakukan melalui usaha-usaha terbuka maupun langsung dengan pimpinan pasar. Memilih lawan dan merencanakan strategi perlawanan adalah bagian dari strategi yang dilakukan dalam menghadapi pasar.

c. Strategi pengikut pasar (*market follower*)

Market follower adalah perusahaan yang ikut dalam pasar secara sukarela tanpa mengganggu kepentingan pimpinan pasar dan menyesuaikan diri pada pasar bagian dari kepuasan yang dirasakan.

d. Strategi penggarap pasar (*market nicher*)

Market nicher adalah mereka yang hanya memperhatikan dirinya sendiri dan bekerja pada pasar yang tidak menjadi perhatian perusahaan besar. Bagian dari pasar, konsumen terkait pasar dan produk tertentu merupakan objek pemasaran pada market ini.

2.2.3 Proses Strategi

Ada tiga tahap pada proses strategi, diantaranya :

a. Perumusan strategi

Pada perumusan strategi ini membahas tentang pengembangan tujuan, pengenalan peluang dan ancaman yang berasal dari luar (eksternal), penetapan kekuatan dan kelemahan internal, penghasilan strategi alternatif dan pemilihan strategi tertentu yang akan dilaksanakan.

b. Implementasi strategi

Ada berbagai hal yang termasuk dalam implementasi strategi, diantaranya penciptaan struktur organisasi yang efektif dan efisien, perubahan arah, penyiapan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi yang didapatkan. Implementasi sering dikenal sebagai sebuah tahap untuk bertindak, dikarenakan implementasi berarti memonitor manusia yang ada dalam suatu kelompok organisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi tindakan. Tahapan ini adalah tahap yang paling sulit karena memerlukan kedisiplinan, komitmen, dan

pengorbanan. Juga kerjasama merupakan bagian penting atau kunci utama dari tindak implementasi strategi.

c. Evaluasi strategi

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir dalam sebuah strategi. Terdapat tiga macam aktivitas mendasar untuk pengevaluasian strategi, diantaranya:

1. Memonitor berbagai faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi. Seperti faktor perubahan eksternal layaknya tindakan yang dilakukan. Perubahan yang muncul akan menjadi suatu kendala dalam pencapaian tujuan begitu pula dengan faktor internal yang tidak efisien atau dengan kata lain tindakan implementasi yang buruk dapat berakibat buruk pula bagi hasil yang akan dicapai.
2. Menaksir kinerja yakni dengan melakukan perbandingan hasil yang diinginkan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Menganalisis distorsi dari rencana, mengevaluasi kinerja individual dan meneliti kemajuan yang diciptakan kearah penyampaian sasaran yang dinyatakan (David, 2017: 5).

Pada perusahaan jasa salah satu cara untuk membedakan dirinya sendiri adalah dengan cara konsisten dalam menyampaikan kualitas mutu yang lebih tinggi daripada para pesaingnya. Keunggulan bersaing yang kuat dapat dilihat dari cara pelayanan yang luar biasa, juga banyak perusahaan yang telah menyadarinya. Pelayanan yang luar biasa ini tentunya akan berdampak pada penjualan dan laba yang sangat tinggi. Evaluasi dibutuhkan bagi

semua organisasi dari semua aktivitas dengan mempertanyakan pertanyaan dan asumsi manajerial, serta harus memicu tinaun dari nilai-nilai yang merangsang kreativitas.

2.2.5 Faktor-faktor Strategi

Ada beberapa faktor penetapan strategi, sebagaimana yang disebutkan Kamal (2016: 20-21) yaitu:

a. Lingkungan

Lingkungan tidak pernah dalam keadaan konstan dan selalu berubah. Perubahan yang terjadi membawa dampak yang sangat luas dalam segala aspek kehidupan manusia. Sebagai individu, masyarakat tidak hanya tentang cara berpikir, tetapi juga tentang perilaku, kebiasaan, kebutuhan, dan pandangan hidup.

b. Lingkungan Organisasi

Lingkungan yang meliputi segala kebijakan dan sumber daya organisasi yang tersedia.

c. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah sifat seseorang yang memiliki kedudukan tertinggi dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pemimpin yang mengevaluasi pembangunan lingkungan, baik eksternal maupun internal.

Dapat disimpulkan dari beberapa faktor diatas bahwa dalam menentukan strategi, lingkungan kerja dan sumber daya manusia harus dipertimbangkan terlebih dahulu agar dimasa depan

organisasi dapat mengetahui strategi mana yang akan memudahkan organisasi untuk mengadopsi strategi.

2.3 Customer Service

2.3.1 Pengertian Customer Service

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa berbagai hal mengenai keuangan melalui jasa simpanan atau penitipan uang, berbagai macam pembiayaan dan lain sebagainya. Maka dari itu bank harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat yang akan menjadi nasabah pada bank nantinya karena kepercayaan adalah pokok utama dan sangat tinggi nilainya, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat maka akan mustahil bagi bank untuk tetap berdiri dan berkembang.

Untuk memelihara dan mengembangkan kepercayaan nasabah maka bank perlu menjaga nama baik atau citra positif dimata nasabah dan masyarakat sekitar yang akan menjadi target nasabahnya. Citra ini dapat ditumbuhkan melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas keamanan. Efektif tidaknya sebuah kepercayaan yang sedang dan akan dibangun sangat bergantung pada citra yang positif. Dengan demikian maka untuk meningkatkan citra perbankan, bank perlu melakukan persiapan mengenai pegawai utama yang mampu menangani dan melayani apa yang diinginkan oleh nasabah. Pegawai utama dalam hal pelayanan dan penanganan keinginan maupun *complaint* nasabah inilah yang disebut *Service Assistance* atau yang kerap dikenal sebagai *customer service*.

Seorang *customer service* dalam melayani nasabahnya tidak hanya harus berpenampilan menarik dan bersikap ramah tetapi juga harus menguasai berbagai hal yang berkaitan dengan bank, seperti mengetahui tentang produk-produk yang ada di bank, berbagai pelayanan yang ditawarkan oleh bank, nama-nama pimpinan, sejarah perkembangan bank dan lain sebagainya. *Customer service* sudah seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang baik kepada setiap nasabah yang memerlukan bantuannya.

2.3.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Customer service berperan sebagai pionir dalam berhubungan dengan nasabah pada sebuah bank, hal ini sangat penting. Di dalam dunia industri perbankan, tugas utama CS adalah memberikan pelayanan dan membudayakan CS berhubungan langsung dengan masyarakat. CS juga harus bisa menjaga hubungan baik dengan nasabah lama agar nasabah loyal menjadi nasabah pada sebuah bank.

Fungsi dan tugas CS harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, jika terdapat kesalahan sedikit saja maka akan berakibat fatal nantinya. Seorang CS juga harus mempunyai tanggung jawab penuh dari awal penanganan pelayanan nasabah hingga selesai. Tugas-tugas CS dalam praktiknya, Nirwa (2018: 21-22):

a. Sebagai Resepsionis

Dalam pembahasan point ini, tugas CS adalah bagian penerimaan tamu/ nasabah yang datang dengan ramah

tamah, sopan, tenang, menarik, simpatik, dan menyenangkan. CS harus bersikap memberikan perhatian penuh, berbicara dengan suara yang lemah lembut dan lugas dengan bahasa yang mudah dipahami serta mengucapkan salam sapaan, seperti “*assalamu’alaikum*” atau “*selamat pagi/siang/sore*” sesuai dengan kondisi aktivitas dilaksanakan. Ketika proses pelayanan nasabah CS tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

b. Sebagai Deksman

Pada point ini, tugas CS ialah memberikan berbagai informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan secara detail tentang manfaat serta ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah dalam pengisian formulir aplikasi.

c. Sebagai Salesman

Disini tugas CS adalah melakukan penjualan produk perbankan tentunya sesuai dengan kebutuhan berbagai nasabah yang datang, melakukan *cross selling*, mengadakan tahap pendekatan dan mencari nasabah baru serta mempertahankan nasabah yang lama. CS juga berusaha mengatasi setiap kendala yang dihadapi oleh nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

d. *Sebagai Customer Relation Officer*

Tugasnya bertugas menjaga citra bank dengan cara membangun hubungan baik dengan seluruh nasabah bank,

sehingga nasabah merasa senang, nyaman, puas dan makin percaya kepada bank. Hal paling penting adalah sebagai jembatan atau penghubung antara bank dengan seluruh nasabahnya.

e. Sebagai Komunikator

CS bertugas memberikan segala informasi dan berbagai kemudahan kepada nasabah. Di samping itu juga sebagai tempat menampung keluhan kesah, keberatan atau konsultasi.

Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi dan tugas seorang CS harus mampu untuk melayani, memahami dan mengerti tentang nasabah dengan cara mendengarkan dengan seksama tentang berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh nasabah, CS juga berfungsi sebagai penghubung antara bank dengan nasabah dimana CS mampu menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank dan juga mampu untuk menjual berbagai produk bank kepada calon nasabah baru maupun nasabah yang lama. Serta dapat menjalin hubungan baik dengan setiap nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik demi memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah. CS harus mampu bekerja dengan baik dalam pelaksanaan tugasnya yaitu dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap kasus nasabah yang akan atau sedang dihadapinya.

CS harus jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya, seperti yang diterangkan dalam firman Allah SWT dalam QS Al Anfaal ayat 27, yang artinya :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ

تَعْلَمُونَ ٢٧

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui” (QS Al Anfaal[8]: 27).

Dalam tahap melayani nasabah, CS sangat memerlukan berbagai sikap yang nantinya bisa menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan CS . Berikut adalah berbagai sikap yang harus diperhatikan oleh CS ketika melayani nasabah:

1. Memberikan waktu kepada nasabah untuk berbicara, seorang *customer service* harus dapat memberikan kesempatan kepada nasabah agar dapat mengemukakan keinginannya. Dalam situasi seperti ini CS harus dapat memerhatikan dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabahnya (Kasmir, 2011).
2. Dengarkan dengan seksama, selama nasabah sedang memaparkan pendapatnya *customer service* mendengar dan memerhatikan baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah (Kasmir, 2013).

3. Tidak menyela pembicaraan, seorang CS dilarang untuk menyela atau memotong pembicaraan nasabah sebelum nasabah itu selesai berbicara.
4. Pengajuan pertanyaan dilakukan ketika nasabah telah selesai berbicara, ketika nasabah sudah selesai berbicara maka CS boleh mengajukan berbagai pertanyaan terkait pembahasan masalah yang sedang dibicarakan.
5. Tidak diperkenankan marah atau mudah tersinggung, cara bicara, sikap, atau nada bicara jangan sampai menyinggung nasabah. Serta CS diharapkan dapat sabar menangani nasabah yang bertemperamen tinggi (Kasmir, 2012).
6. Hindari berdebat dengan nasabah, jika ada hal-hal yang kurang bisa diterima atau disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sesekali berdebat atau memaparkan *argument* yang tidak bisa diterima oleh nasabah.
7. Bersikap sopan, ramah dan selalu tampak tenang. Ketika sedang melayani nasabah sikap sopan, ramah dan tampak tenang harus selalu dijaga, begitu pula dengan emosi harus tetap stabil dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang tidak menyenangkan sekalipun (Kasmir, 2012).
8. Tidak menangani hal-hal yang bukan ranah kerjanya, CS sebaiknya tidak menangani pekerjaan-pekerjaan yang bukan dalam wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang

berhak menangani, sehingga tidak terjadi kekeliruan dalam memberikan informasi.

9. Dituntut untuk memberikan sikap perhatian dan sikap ingin membantu karena nasabah yang mengunjungi CS pada umumnya butuh bantuan dan prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu maka berikanlah perhatian penuh dan tunjukkan sikap bahwa kita ingin membantu nasabah (Kasmir, 2013).

Dari berbagai sikap yang telah diuraikan di atas, dapat dipahami bahwa CS harus memiliki kemampuan melayani nasabah dengan cepat dan tepat ketika sedang memberikan pelayanannya kepada nasabah. Juga, sebagai seorang CS maka harus memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, bersikap sopan santun, ramah dan memiliki tanggung jawab yang penuh terhadap nasabah serta menguasai berbagai pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan nasabah.

2.3.3 Peranan *Customer Service*

CS mengemban peran yang sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia lembaga keuangan bank, tugas utama CS ialah memberikan pelayanan serta membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. CS bank harus berusaha menarik dalam melayani nasabah dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank dengan berbagai cara tertentu dan juga CS tentunya harus menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tugas CS

merupakan tulang punggung kegiatan operasional didalam dunia perbankan. Peran CS bank secara umum, yaitu:

- a. Menjaga nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk memperoleh nasabah yang baru, dengan cara melakukan berbagai pendekatan. Contohnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah di bank dan mampu meyakinkan nasabah akan kualitas produk-produk bank tersebut (Kasmir, 2011: 181).

2.3.4 Syarat / Kriteria *Customer Service*

CS harus memenuhi persyaratan mulai dari awal menjadi calon CS, selama menjadi CS atau sedang menjalankan tugasnya sebagai seorang CS. Berikut adalah macam-macam persyaratan menjadi CS, Nirwa (2018: 24-25) diantaranya:

- a. **Persyaratan Fisik**

Untuk menjadi seorang CS, haruslah memiliki ciri-ciri fisik yang menawan dari segi wajah, warna kulit serta ukuran badan. Wajah harus terlihat “*good looking*”, begitu juga untuk ukuran badan, seperti tinggi ideal wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus disesuaikan dengan tinggi badan. CS tidak boleh terlalu gemuk atau kurus karena akan terlihat tidak menarik, juga CS yang terlalu tinggi atau pendek. Seorang CS harus memiliki jiwa

yang sehat yang berarti CS harus sehat jasmani dan rohani nya.

b. Persyaratan Mental

CS harus memenuhi persyaratan mental yaitu persyaratan non fisik atau dengan kata lain persyaratan kejiwaan. Seorang CS dituntut untuk memiliki mental yang kuat untuk melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan berdampak pada kepercayaan diri yang lebih baik. Mental seorang customer service harus ditunjukkan dengan sikap yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Dilarang bersikap pemarah / emosi dan cepat menyerah.

CS juga dituntut untuk memiliki rasa percaya diri (*self confident*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi. Hal-hal yang telah dipaparkan tadi adalah ukuran mental yang harus dimiliki oleh seorang CS.

c. Persyaratan Kepribadian

Untuk bisa menjadi seorang CS maka harus mempunyai kepribadian yang baik layaknya seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut dalam melayani nasabah. CS juga harus energik dan gesit. Selain itu, CS juga harus mempunyai jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor yang baik dan selalu ingin maju.

d. Persyaratan Sosial

Seorang CS dituntut untuk memiliki jiwa sosial yang tinggi, dapat berkomunikasi dengan baik kepada seluruh nasabah bank. CS juga harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Selain itu, CS juga harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Harus pandai berbicara dan tidak kaku juga merupakan hal lain yang perlu diperhatikan dalam persyaratan sosial. Seorang CS juga harus mampu beradaptasi dengan baik dengan lingkungannya.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Definisi Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2017: 75) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki yang ditawarkan pada nasabah atau konsumen yang sedang dilayani. Selain itu, pelayanan juga dapat diartikan sebagai tindakan yang menolong, membantu, menyenangkan, memudahkan dan bermanfaat untuk orang lain. Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan berupa sikap dan perilaku dari petugas bank yang diberikan kepada nasabah agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan keinginan atau harapan nasabah (Utami, 2021: 11).

Melakukan hal-hal yang membantu orang lain, apakah mereka individu, organisasi, atau masyarakat, adalah jenis layanan itu sendiri. Menurut keputusan menteri Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 disebutkan bahwa : “Pelayanan adalah segala macam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam rangka pelaksanaan undang-undang”.

Sikap pegawai bank terhadap nasabah tercermin dari pelayanan yang mereka berikan. Ketika bank memberikan layanan pelanggan yang sangat baik kepada nasabahnya, mereka mendorong mereka untuk kembali melakukan bisnis dengan bank lagi dan lagi. Meskipun kenyamanan sering disebut-sebut sebagai faktor dalam memilih lembaga keuangan, namun hanya menempati urutan kedua, dengan kecepatan layanan yang diutamakan. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya lembaga keuangan yang menggunakan mesin anjungan tunai mandiri (ATM) untuk melayani kebutuhan arus kas nasabah dengan lebih baik (Wahyuni, 2020: 15-16).

2.4.2 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Menurut Marlina (2018: 14), seorang CS harus mengetahui dan memahami dasar-dasar pelayanan, seperti cara berpakaian, cara menyapa pelanggan, cara menyebut nama, cara sopan, hormat, dan rajin mendengarkan setiap percakapan, dan bagaimana bersemangat melayani pelanggan dan menunjukkan kemampuan mereka., tidak mengganggu, dan tidak menyela. Untuk melakukan

pekerjaan mereka secara efektif, perwakilan layanan pelanggan (CS) dan teller harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang tugas yang mereka lakukan.

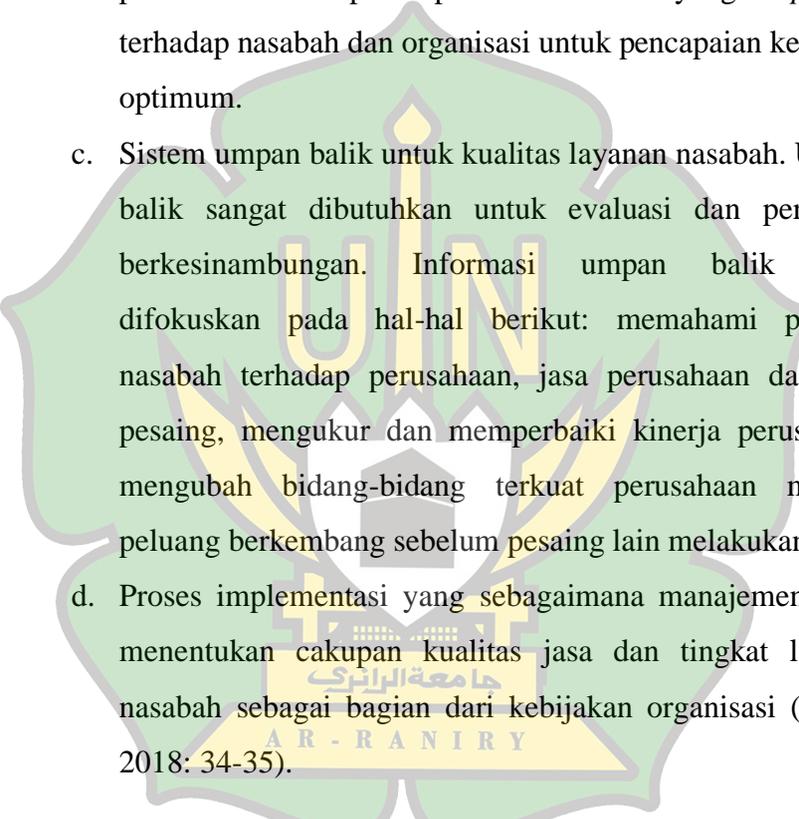
2.4.3 Bentuk-bentuk Pelayanan

Moenir menjelaskan bahwa ada dua kategori layanan: umum dan teknis. Selain pelayanan lisan yang memberikan penjelasan suatu informasi kepada siapa saja yang membutuhkan, terdapat dua jenis pelayanan publik lainnya: pelayanan tertulis dan pelayanan dalam bentuk perbuatan, yang terakhir menggabungkan dua jenis pelayanan sebelumnya kepada memberikan kepuasan maksimal kepada pihak yang menerimanya. Dalam hal memberikan layanan teknis, ada empat jenis yang berbeda: perilaku sopan, yang merupakan bentuk penghargaan atau rasa hormat terhadap orang lain; cara penyampaian yang menghindari penyampaian yang menyimpang sehingga tidak terjadi salah pengertian; waktu pengiriman, yang memastikan bahwa tidak ada kebingungan; pengiriman surat, yaitu surat dan dokumen hasil pemrosesan masalah masing-masing pihak; atau layanan lisan, yang mencakup berhubungan langsung dengan pelanggan (Wahyuni, 2020: 18-19).

2.4.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, strategi kualitas jasa atau layanan mencakup empat hal, diantaranya:

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

- 
- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan nasabah. Faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan nasabah. Ketiga faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang *responsive* terhadap nasabah dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
- c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan nasabah. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut: memahami persepsi nasabah terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing, mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya.
- d. Proses implementasi yang sebagaimana manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan tingkat layanan nasabah sebagai bagian dari kebijakan organisasi (Nirwa, 2018: 34-35).

2.4.5 Standar Mutu Pelayanan Bank Syariah

Bank syariah memiliki kriteria kualitas layanan yang sama dengan bank syariah. Kedua bank syariah tersebut memiliki persyaratan kualitas tersendiri dalam melayani nasabah, yaitu:

Pelanggan selalu setia kepada perusahaan yang menyediakan layanan terbaik bagi mereka, itulah sebabnya keunggulan layanan sangat penting.

Melayani dan melayani adalah dua frasa yang perlu dipahami dalam memberikan layanan pelanggan. Melayani, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah membantu seseorang dengan apa yang mereka cari. Melayani mereka yang membutuhkan adalah inti dari apa artinya melayani.

Pelayanan prima adalah terjemahan dari pelayanan hebat, yang berarti “pelayanan prima” atau “pelayanan terbaik” dalam bahasa aslinya. Disebut sebagai "sangat baik" atau "terbaik" karena mengikuti standar industri atau dimiliki oleh perusahaan yang menawarkan layanan dan produk yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah.

Layanan perbankan syariah memiliki standar kualitas yang ditetapkan yang menjadi tolak ukur pelayanan prima. Standar kualitas juga termasuk dalam standar pelayanan ini. Produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan semuanya memiliki peran dalam menentukan apakah sesuatu dianggap berkualitas tinggi atau tidak oleh mereka yang mencarinya. Akibatnya, tingkat layanan yang diberikan oleh bank syariah dapat dibandingkan dengan layanan berkaliber tertinggi.

Kualitas layanan pelanggan yang diberikan oleh bank sangat tergantung pada karakter dan perilaku karyawannya. Eksekutif bank memainkan peran penting dalam pasar yang lebih kompetitif

dan mengglobal saat ini. Memberikan layanan adalah terlibat dalam setiap tindakan yang bertujuan untuk memuaskan keinginan dan persyaratan orang lain (pelanggan).

Dalam konteks perbankan, layanan nasabah adalah rangkaian tindakan, sikap, dan perilaku yang dilakukan pejabat bank ketika mereka berinteraksi dengan konsumen secara langsung atau melalui sarana tidak langsung.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa pegawai bank menunjukkan berbagai sikap dan perilaku dalam interaksinya dengan nasabah dalam upaya membantu, membantu, dan memuaskan nasabah tersebut atau untuk memenuhi tuntutan khusus mereka (Wahyuni, 2020: 19-20).

2.4.6 Standar Prosedur (SOP) Pelayanan *Customer Service*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 selaku *Customer Service* PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie Abda menjelaskan penerapan Standar Prosedur Pelayanan *Customer Service* sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
 - a. CS harus mengenakan seragam yang rapi, bersih sesuai dengan syariat Islam.
 - b. Warna pakaian mengikuti warna yang telah ditetapkan oleh Bank Aceh Syariah berdasarkan hari kerja.
 - c. Memakai jilbab diulurkan sampai ke dada.
 - d. Berhias sesuai standar yang ditetapkan.

- e. Lelaki wajib rambut tidak gondrong.
 - f. Menggunakan warna pakaian yang formal dan sopan (*office look*) pada saat hari bebas seragam.
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
- a. CS harus percaya diri.
 - b. Senyum dan tidak memperlihatkan wajah kusut walau sudah seharian penuh bekerja.
 - c. Memiliki keyakinan dan pengetahuan yang luas tentang produk bank sehingga tidak ragu-ragu dalam memperkenalkan produk.
 - d. Bersikap akrab, ramah serta tulus sepenuh hati dalam melayani nasabah.
 - e. CS bersikap sewajarnya dan sopan dalam melayani nasabah.
3. Menyapa dengan lemah lembut dan menyebutkan nama nasabah atau pelanggan
- a. Salam dan tegur sapa.
 - b. Menyebutkan nama diri.
 - c. Menyebutkan nama nasabah dengan konsisten.
 - d. Mempersilakan nasabah untuk duduk.
 - e. Menanyakan keperluan nasabah.
4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
- a. CS bersikap tenang, tidak terburu-buru, dan tetap sopan dalam bersikap.
 - b. Tunjukkan sikap menghormati dan berusaha memahami nasabah.

- c. Mendengarkan keluhan nasabah yang menyampaikan keluhan dengan bersikap bijak.
 - d. Harus bisa menguasai situasi walaupun dalam keadaan genting sekalipun dengan tetap bersikap ramah dan sopan.
5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
- a. CS tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik.
 - b. CS bisa memosisikan dirinya apabila nasabah mengalami hal yang tidak nyaman dan menunjukkan sikap empati dalam menanggapi.
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
- a. Berbicara jelas menggunakan bahasa yang baik dan benar dengan bahasa Indonesia ataupun daerah.
 - b. Suara yang dikeluarkan dapat terdengar jelas oleh nasabah.
 - c. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.
 - d. Tidak boleh berbicara sambil mengunyah permen atau makanan lainnya.
7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
- a. CS menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah.
 - b. CS memiliki pengetahuan tentang produk bank.
 - c. CS memiliki kepandaian dalam menggali kebutuhan nasabah dan menawarkan produk-produk yang menarik bahkan mampu

memberikan masukan kepada nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan.

8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

a. CS tidak menyela ataupun memotong pembicaraan nasabah.

b. Menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

c. Belajar melapangkan hati dan menerima kondisi-kondisi yang ada.

9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan

a. CS mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

b. CS mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

10. Apabila tidak dapat menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada karyawan lain.

a. Apabila CS tidak mampu menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan kepada yang mampu dan mengerti akan permasalahan tersebut.

b. Apabila membutuhkan waktu dalam menyelesaikannya, maka beritahukan kepada nasabah berapa lama waktu yang akan dihabiskan.

c. Apabila penyelesaian permasalahan tidak dapat dipastikan pada saat itu, maka minta nomor telepon nasabah yang dapat dihubungi.

2.4.7 Strategi Pelayanan

Kebijakan utama memberikan manfaat dan hasil kepada bagian lain yang bersifat universal dan berintegritas dengan target dan beberapa program yang bersifat jangka panjang serta memiliki kelebihan dan kekurangan yang dipersiapkan untuk menghadapi peluang dan ancaman dari perusahaan merupakan langkah-langkah yang disusun dan direncanakan dalam strategi pelayanan. sejumlah saingan.

Beberapa strategi pelayanan yang sering digunakan dalam dunia perbankan yaitu sebagai berikut (Bintoro, 2017: 93; Kamal, 2016: 68; Rianto, 2012: 197; Sutrisno, 2009: 202):

a. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Kesiapan pelanggan untuk dibantu dan layanan yang diberikan dengan benar serta mendengarkan dan menyelesaikan masalah dari pelanggan adalah komponen kunci dari respon cepat.

b. Kompetensi (*Competence*)

Secara etimologis, kompetensi mengacu pada kemampuan seseorang untuk tampil pada tingkat tinggi dalam hal keterampilan, pengetahuan, dan perilaku.

c. Dapat Dipercaya (*Credibility*)

Harus ada tingkat akurasi yang tinggi dalam semua informasi yang diberikan, karena ini membantu menumbuhkan perusahaan dan meningkatkan perhatian nasabah dengan menanamkan lebih banyak kepercayaan.

d. Kontribusi (*Contribution*)

Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen merupakan unsur yang paling penting dari pikiran dan jiwa seorang karyawan, karena hal ini akan memberikan evaluasi kinerja karyawan berdasarkan apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan atau tidak.

e. Kejujuran (*Honesty*)

Kejujuran dalam bisnis berbasis komunitas sangat penting, karena akan mempengaruhi jika konsumen atau calon nasabah berpikir bahwa bank cukup dapat dipercaya untuk melakukan bisnis dengan mereka.

f. Pelayanan prima (*Service excellent*)

Harapan pelanggan atau komunitas terpenuhi dan dilampaui ketika layanan diberikan dengan kualitas tingkat tinggi (Aprillah, 2021: 12-13).

2.5 Penelitian Terkait

Dalam membuat penelitian terkait ini ini, penulis menggali informasi-informasi dari penelitian terdahulu. Penulis akan mengangkat hasil penelitian sebelumnya sebagai data penelitian awal. Berikut adalah beberapa penelitian terkait yang akan menjadi landasan penelitian ini, diantaranya:

Penelitian pertama, Ita Purnamasari & Muhajirin (2021) yang meneliti tentang “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima”. Ditemukan perbedaan penelitian ini dan penelitian yang

penulis lakukan dilihat dari metode penelitian yang digunakan yaitu penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian terkait menggunakan metode penelitian kuantitatif, selain itu penelitian terkait hanya meneliti empat aspek yaitu *Satisfaction* (kepuasan), *Service* (pelayanan), *Desire* (Keinginan), dan *Needs* (Kebutuhan), sedangkan penulis meneliti enam aspek yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), kontribusi (*contribution*), kejujuran (*honesty*), dan pelayanan prima (*service excellent*). Juga ditemukan persamaan yaitu antara penelitian yang dilakukan penulis dan penelitian terkait sama-sama mendapatkan hasil bahwa kinerja CS sudah sangat baik.

Penelitian kedua, Indah Purnama Sari, dkk (2021) tentang “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Teritip Tahun 2020”. Hasil penelitian ini menunjukkan persamaan antara penelitian yang dilakukan penulis dan penelitian terkait yaitu strategi yang dilakukan oleh *customer service* telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah, juga sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan wawancara.

Perbedaannya terletak pada strategi yang digunakan, penelitian terkait menggunakan strategi komunikasi, strategi pendekatan dan strategi pertemuan dengan nasabah. sedangkan

penulis menggunakan strategi cepat tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), kontribusi (*contribution*), kejujuran (*honesty*), dan pelayanan prima (*service excellent*)

Penelitian ketiga, Nova Aprillah (2021) yang meneliti mengenai “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar”. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian dengan teknik pengumpulan datanya wawancara, menggunakan strategi yang sama yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), kontribusi (*contribution*), kejujuran (*honesty*), dan pelayanan prima (*service excellent*). Perbedaannya terletak dari lokasi penelitian, jumlah informan yang terlibat yaitu penulis mewawancarai 8 informan sedangkan penelitian terkait mewawancarai 5 informan.

Penelitian keempat, Yunni Rusmawati DJ & Bhiartzika Ristyanadi (2018) yang melakukan penelitian berjudul “Analisis Pelayanan CS (*Customer Service*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan”. Ditemukan perbedaan penelitian ini dan penelitian yang penulis lakukan dilihat dari metode penelitian yang digunakan yaitu penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian terkait menggunakan metode penelitian kuantitatif, selain itu penelitian terkait hanya meneliti lima aspek yaitu *reliabilthy*, *responsiviness*,

tangible, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan penulis meneliti enam aspek yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), kontribusi (*contribution*), kejujuran (*honesty*), dan pelayanan prima (*service excellent*). Juga ditemukan persamaan yaitu antara penelitian yang dilakukan penulis dan penelitian terkait sama-sama mendapatkan hasil bahwa kinerja CS sudah sangat baik.

Penelitian kelima, Nirwa (2018) yang meneliti tentang “Strategi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)”. Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian dengan teknik pengumpulan datanya wawancara, menggunakan strategi yang paling mendasar yang sama yaitu seorang CS harus bersikap ramah, memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta selalu memperlihatkan name tag saat sedang melayani nasabah. Perbedaannya terletak dari lokasi penelitian, jumlah informan yang terlibat yaitu penulis mewawancarai 8 informan sedangkan penelitian terkait mewawancarai 5 informan. Serta strategi utama yang digunakan penulis yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), kontribusi (*contribution*), kejujuran (*honesty*), dan pelayanan prima (*service excellent*) dan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No.	Penulis, Judul dan Tahun Penelitian	Metode dan Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1.	Ita Purnamasari & Muhajirin. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima". Tahun 2021.	Kuantitatif. <i>Accidental sampling</i> , dengan sampel 96 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang nasabah.	Hasil dari jawaban responden, ditemukan banyak memberikan jawaban sangat setuju terhadap keempat dimensi yang terdiri dari <i>Satisfaction</i> (kepuasan), <i>Service</i> (pelayanan), <i>Desire</i> (Keinginan), dan <i>Needs</i> (Kebutuhan) dalam meningkatkan mutu pelayanan.
2.	Indah Purnama Sari, dkk. "Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Teritip". Tahun 2020". Tahun 2021.	<i>Interview</i> (wawancara). Wawancara <i>customer service</i> .	Strategi yang dilakukan oleh <i>customer service</i> telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah.

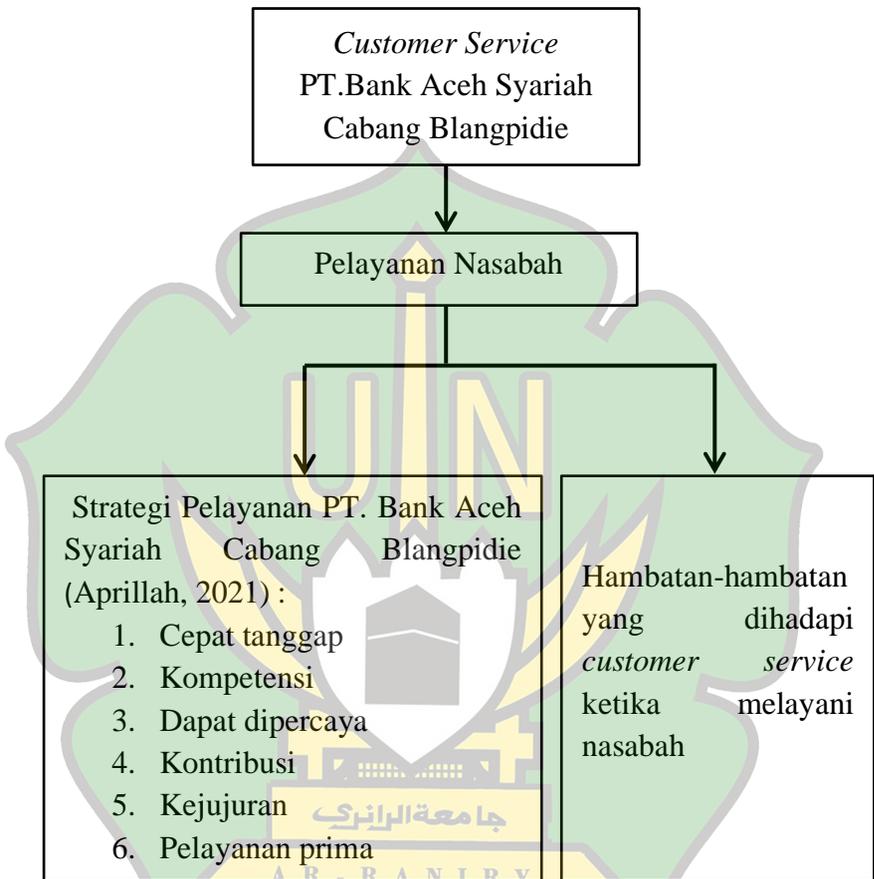
3.	Nova Aprillah. “Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar”. Tahun 2021.	Analisis Data Deskriptif Kualitatif, tehnik pengumpulan data yang digunakan dengan mewawancarai 3 orang <i>customer service</i> dan 2 orang nasabah.	Ada beberapa strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan pada Bank BRI KC Panakukang Makassar, diantaranya : a. Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>), b. Kompetensi (<i>Competence</i>), c. Kredibilitas (<i>Credibility</i>), d. Kontribusi (<i>Contribution</i>), e. Kejujuran (<i>Honesty</i>), f. Pelayanan Prima (<i>Service excellent</i>).
4.	Yunni Rusmawati DJ & Bhiartzika Ristyanadi. “Analisis Pelayanan CS (<i>Customer Service</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan”. Tahun 2018.	Kuantitatif dengan metode accidental sampling, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden.	variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di bank Danamon Sukodadi Lamongan, Secara simultan variabel bebas (<i>reliabilthy</i> , <i>responsiviness</i> , <i>tangiabile</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i>).
5.	Nirwa. “Strategi <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan pelayanan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)”. Tahun 2018.	Analisis Data Deskriptif Kualitatif, tehnik pengumpulan data yang digunakan dengan mewawancarai 1 orang <i>customer service</i> dan 1 orang pelanggan.	Ada dua kategori strategi pelayanan yang diberikan oleh pihak <i>customer service</i> diantaranya meliputi strategi yang paling mendasar yaitu seorang <i>customer service</i> harus bersikap ramah, memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta selalu memperlihatkan <i>name tag</i> saat sedang melayani nasabah sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.

Sumber : Data Diolah (2022)

2.6 Kerangka Berpikir

Menurut beberapa konsep dan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis akan mengkaji dan membahas secara rinci tentang strategi CS dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Pada bagian ini, penulis ingin mengetahui tentang strategi yang digunakan oleh CS dalam meningkatkan pelayanan serta hambatan apa saja yang dihadapi oleh CS ketika sedang melayani nasabah yang bersangkutan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie, sehingga nantinya akan diketahui bagaimana strategi yang tepat dalam meningkatkan pelayanan. Sehingga hasil dari penelitian ini akan diperoleh kesimpulan terkait dengan Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Untuk mempermudah penelitian, penulis merangkai kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Data diolah (2022)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, ialah suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif (Moleong, 2001).

Metode kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis, lisan, serta perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif ini bertujuan menjelaskan kondisi serta fenomena sedalam-dalamnya dengan pengumpulan data. Penelitian tidak mengutamakan besarnya populasi ataupun sampel, bahkan bisa dibbilang sangat terbatas. Jika data sudah terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan kondisi serta fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya (Kriantono, 2009).

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

3.2.1 Subjek Penelitian

Menurut Arikonto (2016) subjek penelitian membatasi subjek penelitian sebagai benda, hal atau sosok tempat data untuk variabel penelitian dan yang dipermasalahkan melekat. Subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis dalam sebuah penelitian

dikarenakan data tentang variabel yang diamati merupakan subjek penelitian.

Subjek penelitian atau responden pada penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu sosok yang akan memberikan informasi akurat mengenai data yang ingin diperoleh oleh peneliti. Pada penelitian ini *Customer Service Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie* terkait yang akan menjadi informan. *Customer service* nantinya akan diwawancarai dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan. Terdapat dua jenis informan atau responden dalam penelitian deskriptif kualitatif, yaitu informan kunci atau *key informan* dan informan sekunder atau *secondary informan*. Orang-orang yang menguasai objek penelitian disebut sebagai informan kunci, sedangkan informan sekunder adalah informasi pelengkap data-data objek penelitian untuk memperbanyak analisis dan bersifat tidak wajib atau tidak harus ada. Informan kunci didalam penelitian ini yaitu ketua seksie operasional (kasi), *customer service* sebanyak 2 informan dan informan sekunder yaitu nasabah sebanyak 5 informan.

3.2.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian akan berlangsung, penelitian ini berlokasi di PT.Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Sumber Data

1. Data Primer

Data ini merupakan data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari, hasil wawancara yang dilakukan dengan *customer service*, dan nasabah.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini penulis akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Wawancara (*Interview*)

Interview atau wawancara adalah sebuah proses pewawancara dan orang yang diwawancarai memperoleh informasi untuk keperluan penelitian melalui tanya jawab secara tatap muka, terlepas dari apakah pedoman wawancara digunakan atau tidak (Muhammad, 2016: 126).

Peneliti melakukan wawancara dengan CS dan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie guna untuk memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan untuk meneliti strategi CS dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Peneliti mewawancarai kasie operasional adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja CS selama ini, tujuan peneliti mewawancarai CS untuk mendapatkan informasi langsung mengenai strategi CS dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan tujuan peneliti mewawancarai 5 nasabah yang berbeda adalah

untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh CS bank Aceh cabang Blangpidie itu sendiri. Berikut adalah target peneliti dalam melakukan wawancara ini, yaitu informan yang mengerti tentang pelaksanaan strategi CS dalam meningkatkan pelayanan di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Status	Jumlah	Tujuan
1.	Informan 1	Ketua Seksie (kasie) Operasional PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie	1 orang	Untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana kinerja CS
2.	Informan 2	Customer Service PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie	2 orang	Untuk mengetahui langsung bagaimana strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan
3.	Informan 3	Customer Service PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie		Untuk mengetahui langsung bagaimana strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan
4.	Informan 4	Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie	5 orang	Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh CS
No.	Kode Informan	Status	Jumlah	Tujuan

Tabel 3.1 -Lanjutan

5.	Informan 5	Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie		Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh CS
6.	Informan 6	Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie		Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh CS
7.	Informan 7	Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie		Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh CS
8.	Informan 8	Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie		Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh CS

Sumber : Data diolah (2022)

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2016: 274).

3.5 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini metode analisis yang digunakan merupakan teknik yang digunakan dalam menjawab berbagai jenis permasalahan terkait dengan lembaga perusahaan. Analisis data dilaksanakan dengan berkesinambungan. Ketika pada kegiatan

wawancara data atau informasi yang dibutuhkan untuk penelitian belum tercukupi maka dilanjutkan dengan pengumpulan data dilapangan terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Pertanyaan juga akan terus dilanjutkan sampai menemukan jawaban yang tepat sesuai dengan penulisan rumusan masalah. Ada dua macam jenis teknik yang digunakan dalam menganalisis data, yaitu metode induktif dan metode deduktif. Berikut merupakan proses analisis data, diantaranya:

a. *Data Reduction* atau Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian penyederhanaan , pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari pencatatan tertulis di lapangan. Melakukan perangkaian atau pencatatan penyusunan sebuah rangkuman, pemilihan hal-hal pokok dan penting, melakukan pencarian tema dan pola, pembuangan data yang dianggap tidak penting. Proses reduksi data ini terus berlanjut terus menerus sampai penelitian berakhir dan laporan akhir sempat tersusun.

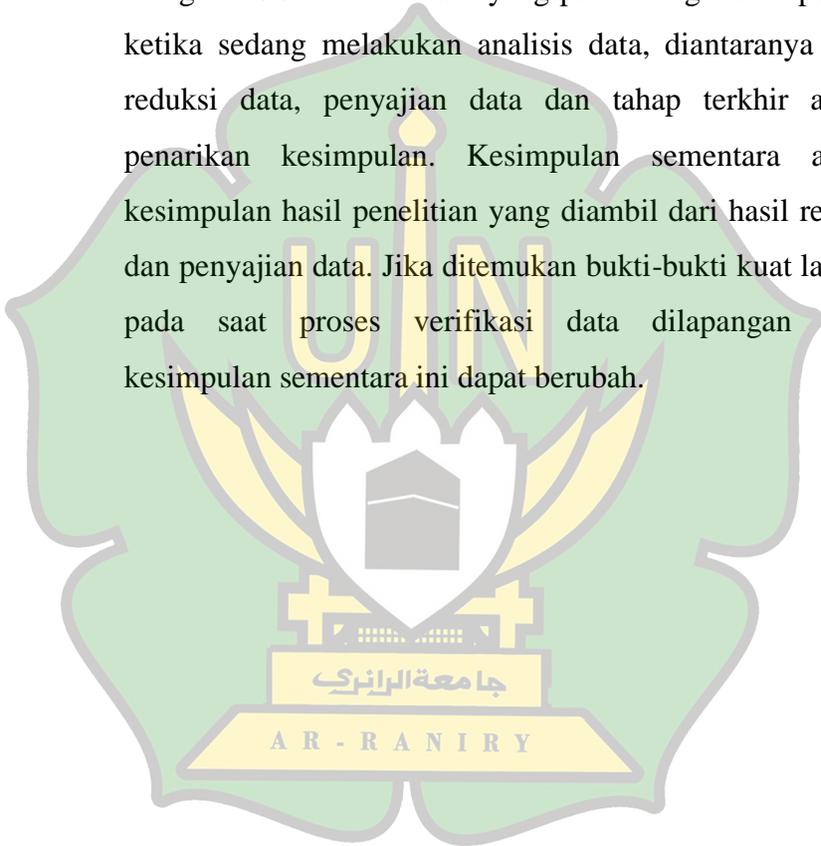
b. *Data Display* atau Penyajian Data

Pada tahap penyajian data dilakukan penggabungan informasi yang telah didapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi yang telah tersedia berupa rangkaian kalimat, yang setiap peristiwa atau fenomenanya diceritakan secara tertulis apa

adanya kemudian peneliti memberikan penilaian sehingga data yang disajikan berarti.

c. *Conclusion* atau Penarikan Kesimpulan

Terdapat beberapa elemen penting dalam tahap menganalisis data kualitatif yang perlu diingat oleh peneliti ketika sedang melakukan analisis data, diantaranya yaitu reduksi data, penyajian data dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan sementara adalah kesimpulan hasil penelitian yang diambil dari hasil reduksi dan penyajian data. Jika ditemukan bukti-bukti kuat lainnya pada saat proses verifikasi data dilapangan maka kesimpulan sementara ini dapat berubah.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Aceh Syariah

Dewan Pemerintah Daerah Transisi Aceh Provinsi Aceh mendorong konsep bank milik pemerintah daerah (sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Dewan Perwakilan Daerah Transisi Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) menyetujui pendirian bank berbentuk Perseroan Terbatas bernama "PT Bank Kesejahteraan Atjeh, NV" dengan modal awal Rp. 25.000.000 setelah mendapat persetujuan dari Mula Pangihutan Tamboenan, perwakilan Notaris di Kutaraja. PT Bank Kesejahteraan Aceh NV didirikan pada tanggal 18 Maret 1960, dengan Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris, bersama dengan Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi, setelah mendapat persetujuan Menteri Keuangan pada tanggal 2 Februari 1960, dengan SK No.12096/BUM/II dan pengesahan bentuk hukumnya oleh Menteri Kehakiman dengan SK No.J. Sesuai dengan Undang-undang No.13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, maka semua bank yang dibentuk sebelumnya dikuasai oleh pemerintah daerah adalah diharuskan untuk mematuhi UU.

Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh didirikan pada tahun 1963 oleh Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Aceh dengan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963. Poin penting yang diperjelas dalam undang-undang daerah yang baru menyerukan pembentukan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh untuk membantu mendanai inisiatif lokal untuk meningkatkan wilayah mereka sebagai bagian dari strategi pembangunan nasional yang komprehensif. SK 54/1973 dikeluarkan oleh Gubernur Aceh pada April 1973, sepuluh tahun setelah PT Bank Kesejahteraan Aceh (NV) dialihkan ke ACEH Special Region Development Bank (ASRDB). Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh lahir pada tanggal 6 Agustus 1973, pada saat selesainya peralihan bentuk hukum, hak dan kewajiban, dan lain-lain.

Partisipasi program rekapitalisasi oleh Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam bentuk peningkatan permodalan bank yang diamanatkan oleh Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 mendorong perubahan badan hukum dari Perseroan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman, SH No. 55, tanggal 21 April 1999, disebut PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh, badan hukum tersebut diubah menjadi Perseroan Terbatas. Menteri Kehakiman Republik Indonesia mengesahkan perubahan tersebut pada tanggal 6 Mei

1999, dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99. PT Bank BPD Aceh memiliki modal yang diperbolehkan sebesar Rp. 150 miliar dalam Akta Pendirian Perseroan. Modal dasar PT Bank BPD Aceh telah dinaikkan menjadi Rp 500 miliar berkat akta notaris yang ditandatangani oleh Husni Usman pada tanggal 30 Agustus 2003, yang dikenal sebagai SH No.42.

Akta Notaris Husni Usman pada Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 didasarkan pada hal tersebut. Modal yang diizinkan perusahaan dinaikkan menjadi Rp 1.500.000.000.000 dan namanya diubah menjadi PT. Bank Aceh oleh notaris di Medan pada tanggal 15 Desember tahun itu. Perubahan No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 9 September 2009. Dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal September 29, 2010, perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah dikonfirmasi. Izin pembukaan kantor cabang dalam rangka kegiatan usaha bank diberikan oleh Bank Indonesia melalui surat tertanggal 19 Oktober 2004 No. 6/4/Dpb/BNA.

Pada tanggal 5 November 2004, Bank mulai beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah tersebut. Pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pada 25 Mei 2015, Bank Aceh memulai menorehkan babak baru dalam sejarahnya dengan mengubah operasional bisnisnya dari sistem konvensional menjadi sistem full syariah. Setelah tanggal keputusan tersebut, tim konversi Bank Aceh dan Otoritas Jasa Keuangan memulai proses

konversi bank. Pada akhirnya, Dewan Komisioner OJK Pusat memberikan izin usaha konversi kepada Bank Aceh, yang memungkinkan Bank Aceh mengalihkan kegiatan usahanya dari sistem konvensional ke sistem syariah seluruhnya. Izin perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum syariah diberikan oleh Dewan Komisioner OJK dan disampaikan langsung kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra, sesuai Surat Keputusan Nomor KEP-44/D .03/2016 tanggal 1 September 2016. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie akan menjadi lokasi pemeriksaan ini.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Aceh Syariah

Bank Aceh terus melakukan penguatan landasan ideal operasional melalui penyesuaian visi dan misi yang lebih kuat dan fokus pada tujuan dan cita-cita jangka panjang akomodatif terhadap semua pemangku kemungkinan selaras dengan rencana strategis jangka menengah bank sebagaimana telah dicantumkan dalam *Corporate Plan* PT. Bank Aceh Syariah Tahun 2018-2022. Dimulainya penyesuaian landasan ideal tersebut sejak ditetapkan dengan komitmen seluruh sumber daya organisasi dengan daya upaya maksimal untuk mewujudkannya.

Seperti yang tertera pada laman bankaceh.co.id, “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia” adalah cita-cita Aceh. Pembangunan ekonomi Aceh dan dukungan agenda pembangunan daerah, untuk memberikan layanan berbasis

IT terbaik dan lengkap bagi semua segmen nasabah, terutama sektor kecil, menengah, dan pemerintah/korporasi, menjadi bank yang memotivasi karyawan untuk menerapkan prinsip Syariah di mumalah secara menyeluruh (syumul), memberikan nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham, dan masyarakat Aceh pada umumnya, adalah bagian dari misi bank..

Semboyan/citra perusahaan bank ini kabarnya adalah “Kepercayaan dan Kemitraan”, dengan masing-masing istilah tersebut memiliki arti sebagai berikut: “Kepercayaan” adalah perwujudan dan bentuk bank sebagai penerima kepercayaan dari nasabah, pemilik, dan masyarakat luas. Ada banyak ruang untuk merahasiakan informasi sambil tetap membangun kepercayaan, sedangkan "Kemitraan" mengacu pada hubungan kerja yang setara dan erat antara bank dan nasabahnya berdasarkan konsep saling membutuhkan, saling ekspansi, dan saling menguntungkan, dengan -bantuan pergi..

Saat bekerja menuju tujuannya, PT. Bank Aceh mengutamakan peningkatan perekonomian rakyat dan pembangunan daerah dengan memberikan pelayanan perkreditan, pembiayaan, dan perbankan yang lebih baik di daerah dalam rangka memenuhi misi dan mencapai tujuan pernyataan visinya. Agar tujuan bank dapat tercapai, seluruh pegawai harus dapat berpegang teguh pada cita-cita bank dan menjalankan budaya perusahaan berdasarkan Budaya Aceh yang banyak dipengaruhi

oleh nilai-nilai dan tradisi Islam, sehingga nilai perusahaan yang sekarang diadopsi adalah **ISLAM**I:

1. **Integritas** yaitu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen dan konsisten.
2. **Silaturahmi** yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta *stakeholder*.
3. **Loyalitas** yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah.
4. **Amanah** yaitu membangun sikap untuk menepati dan memenuhi janji kepada nasabah.
5. **Madani** yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus menerus.
6. **Ikhlas** yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian.

Secara keseluruhan kegiatan usaha PT. Bank Aceh mencakup kegiatan penghimpun dana, kegiatan penyaluran dana serta yang terakhir adalah kegiatan pelayanan jasa bank.

4.1.3 Produk dan Layanan

Dalam menjalankan kegiatan usahanya dalam bidang perbankan, Bank Aceh memiliki beberapa produk dan layanan. Produk yang terdapat di Bank Aceh tersebut antara lain yaitu Dana, Pembiayaan dan Layanan. Pada Produk Dana ini terdapat beberapa tabungan yaitu Tabungan SIMPEDA iB, Tabungan Aneka Guna iB, Tabungan Seulanga iB, Tabungan Firdaus iB, Tabungan Sahara

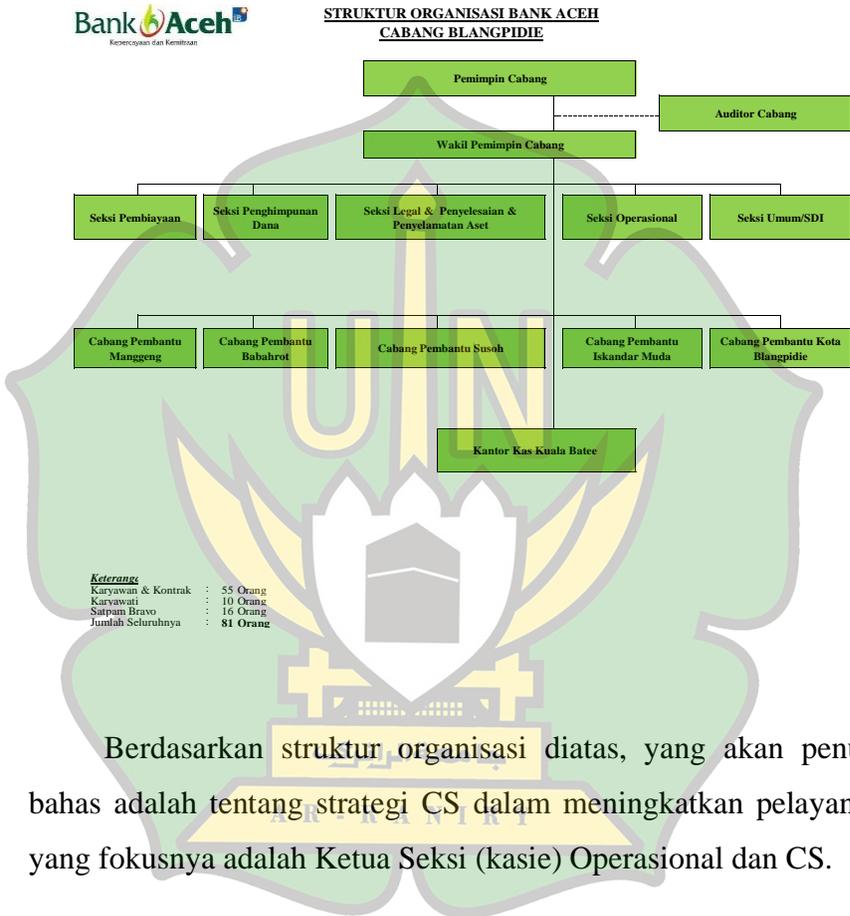
iB, TabunganKu iB, dan Tabungan Pensiun iB. Produk Dana ini juga terdapat Giro Bank Aceh dan Deposito Mudharabah. Kemudian pada produk Pembiayaan terdapat pula Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Musyarakah, Pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Ijarah, Pembiayaan Pendiun, dan Pembiayaan Mikro Bank Aceh. Didalam produk layanan ini pula terdapat RAHN (Gadai Emas) dan Bank Garansi Syariah.

Bank Aceh juga memiliki layanan seperti ATM Bank Aceh, BPDNet Online, MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*), SMS Banking, M-ATM Bersama, Transfer, Kliring, RTGS, Pendaftaran Haji, Pembelian Pulsa Handphone, Pembayaran Listrik, Pembayaran Telepon, Penerimaan Pajak, Surat Jaminan, dan Referensi Bank (Liana, 2021).



4.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang
Blangpidie



Berdasarkan struktur organisasi diatas, yang akan penulis bahas adalah tentang strategi CS dalam meningkatkan pelayanan, yang fokusnya adalah Ketua Seksi (kasie) Operasional dan CS.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie

Lembaga keuangan perbankan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, ketika berbicara tentang

perusahaan jasa maka hal yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanannya, salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang didapatkan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh CS harus selalu ditingkatkan guna untuk menarik minat nasabah baru serta mempertahankan nasabah yang lama.

Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan. Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan, juga nasabah lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya. Pelayanan optimal pada akhirnya juga akan meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabah terus meningkat pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti yang luas, yaitu satu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasanya disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut dengan jasa (*service*). Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila

pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar.

Adapun yang menjadi permasalahan yang dikaji pada penelitian ini terkait Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan 8 informan, yaitu 1 informan Kasie Operasional, 2 informan *Customer Service* dan 5 informan nasabah.

Menurut hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kasie Operasional PT.Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie pada hari jum'at tanggal 4 februari 2022, pukul 15.30 WIB, terkait dengan respon terhadap kinerja CS dalam meningkatkan pelayanan sudah sangat baik, juga sudah sesuai dengan SOP atau standar pelayanan perusahaan yaitu diantaranya :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
3. Menyapa dengan lemah lembut dan menyebutkan nama
4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan genting sekalipun dengan tetap bersikap ramah dan sopan
5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
9. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta

10. Apabila tidak dapat menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada karyawan lain

Selain itu informan 1 memaparkan bahwa sejauh ini belum ada masalah yang tidak mampu diselesaikan oleh pihak CS, semua masalah atau kendala dapat ditangani dan diselesaikan dengan baik oleh pihak CS.

Strategi pelayanan yang dilakukan oleh CS pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie adalah sebagai berikut:

a. Cepat tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap pelanggan didefinisikan sebagai keinginan pekerja untuk membantu pelanggan, melakukan layanan tepat waktu, dan mendengarkan kekhawatiran dari konsumen. Untuk mencegah kerusakan citra publik perusahaan, penting untuk segera menanggapi setiap informasi yang tidak menguntungkan atau salah yang telah diposting untuk meyakinkan konsumen dan memberi mereka informasi yang lebih akurat dan terkini.

Selain itu tanggap juga dapat menjadi media penyampaian informasi yang cepat dan tepat kepada nasabah tanpa membiarkan nasabah memikirkan sendiri atau berasumsi tidak benar kepada pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dari 2 informan CS di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie yang dilakukan penulis pada hari jum'at, tanggal 04 Februari 2022, pukul 16:30 WIB, informan 2 memaparkan bahwa CS diharuskan untuk cepat tanggap dalam melayani nasabah baik itu mengenai informasi, kebutuhan

serta komplain yang diajukan oleh nasabah. Dalam proses pelayanan nasabah lumrah terjadi kendala atau masalah, informan 1 memaparkan bahwa jika terjadi kendala maka CS akan menganalisis dan mengkaji terlebih dahulu tentang masalah apa yang sedang terjadi kemudian CS akan memeriksa kelengkapan dokumen yang diperlukan sebelum masalah tersebut ditangani dan diselesaikan sesuai dengan sistem aturan yang telah ditetapkan oleh perbankan. Ini merupakan bentuk dari cepat tanggap dari pihak CS terkait dengan nasabah yang memiliki masalah tertentu yaitu dengan terstruktur dalam pengambilan keputusan terhadap sebuah permasalahan.

Mengenai kiat-kiat yang dilakukan CS guna untuk meningkatkan kemampuan cepat tanggap yang akan diterapkan ketika sedang melayani nasabah, informan 2 memaparkan kiat yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan cepat tanggap yaitu dengan mempelajari aturan atau SOP bank, mempelajari tentang produk-produk yang ditawarkan oleh bank, serta mempelajari karakter atau perilaku masyarakat dilingkungan tempat kerja karena masyarakat sekitar memiliki kemungkinan besar akan menjadi nasabah di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. Informan 1 juga menjelaskan bahwa ketika sebuah permasalahan terjadi mereka akan langsung fokus pada permasalahan yang tersebut, mengkaji terlebih dahulu serta melihat kelengkapan dokumen yang dibutuhkan kemudian CS menangani dan menyelesaikan masalah yang diajukan oleh nasabah. Dengan

adanya kiat untuk terus meningkatkan kemampuan cepat tanggap maka permasalahan yang ada akan cepat terselesaikan dengan cara yang tepat sesuai dengan standar pelayanan pihak perusahaan.

b. Kompetensi (*competence*)

Secara etimologis, kompetensi mengacu pada kemampuan seseorang untuk tampil pada tingkat tinggi dalam hal keterampilan, pengetahuan, dan perilaku. Derajat kompetensi seseorang akan ditentukan oleh pengalaman pendidikan yang dimilikinya dan pengalaman kerja yang didapatkannya.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang penulis lakukan, informan 2 memaparkan bahwa keterampilan yang membuat dia nyaman pada posisi pekerjaannya sekarang yaitu dia memiliki skill komunikasi yang baik, juga dia mampu menguasai perangkat kerja serta juga mampu menganalisis dan mudah mengetahui karakter nasabah. Sedangkan informan 1 menjelaskan bahwa keterampilan yang membuatnya nyaman pada posisi pekerjaannya yaitu karena memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi.

Komunikasi merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap orang yang melakukan pelayanan, karena dengan komunikasi yang baik akan memberikan kenyamanan kepada nasabah terkait pelayanan yang diberikan juga jika komunikasi yang terjalin baik maka nasabah akan mudah memahami apa yang disampaikan oleh CS ketika sedang dalam proses transaksi. Dalam mengasah kompetensi itu harus dengan cara meningkatkan interaksi dengan nasabah dengan tutur kata yang lemah lembut,

sopan dan santun. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang CS adalah kemampuan untuk menganalisis dan mudah memahami karakter nasabah, karena akan sangat membantu CS ketika melakukan pelayanan karena ketika CS mengetahui bagaimana karakter serta kondisi nasabahnya maka CS dapat dengan mudah mengetahui apa yang nasabah butuhkan dan kebutuhan ataupun permasalahan yang ada akan dengan cepat terselesaikan.

Ketika sedang dalam proses pelayanan tentunya akan ada perbedaan antara pelayanan informan 1 dan informan 2, dalam hal ini informan 2 menjelaskan bahwa kompetensi yang membuatnya lebih unggul daripada partner CS yang lain adalah dia memiliki kemampuan yang baik ketika sedang berkomunikasi, menguasai perangkat komputer kerja dengan baik, mempunyai inisiatif yang bagus, memiliki penalaran logika yang bagus serta mampu bekerja secara cepat. Selain itu informan 1 juga memaparkan bahwa kompetensi yang membuatnya merasa lebih unggul dari partner CS lainnya yaitu dia memiliki softskill dari segi komunikasi sehingga nasabah merasa senang dan nyaman, apabila kedepannya terjadi permasalahan ketika sedang bertransaksi maka masalah tersebut akan lebih mudah diselesaikan.

Dengan adanya perbedaan kompetensi yang beragam maka mampu saling melengkapi satu sama lain, jika ada masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh informan 1 maka informan 2 dapat membantu, begitu juga sebaliknya. Djaman Satori (2007: 22)

menyatakan bahwa kata "kompetensi" dan "otoritas" berasal dari kata bahasa Inggris "*competence*". Dengan kata lain, kompetensi mengacu pada kinerja yang mengarah pada pencapaian tujuan yang sepenuhnya sejalan dengan keadaan yang dimaksudkan. Selain itu, menurut Mudrajad Kuncoro (2005:44), kompetensi inti adalah kualitas terpenting yang dimiliki perusahaan/organisasi dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang tersebar di beberapa lini produksi atau perusahaan.

c. Dapat dipercaya (*credibility*)

Credibility dibutuhkan ketika informasi sedang disampaikan karena digunakan untuk pertumbuhan bisnis dan daya tarik nasabah melalui peningkatan kepercayaan, informasi juga harus memenuhi kriteria terbaru. Kredibilitas CS yang baik akan meningkatkan minat konsumen terhadap layanan perbankan karena akan meningkatkan kepercayaan CS dalam melayani nasabah.

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan 1 mengenai cara penyampaian pesan kepada nasabah dia melakukan dengan cara menyampaikan pesan tersebut secara langsung dengan kalimat yang lugas, memuat iklan berbagai produk menarik kepada nasabah serta tidak pernah membocorkan data kerahasiaan nasabah contohnya seperti pin yang menjadi salah satu kunci ketika melakukan transaksi di ATM atau *Mobile banking*.

Dalam menjaga kredibilitas yang perlu diperhatikan adalah pada saat menyampaikan produk ke nasabah harus meyakinkan serta membuat iklan berbagai produk menarik. Dengan demikian

CS dapat menjaga kredibilitasnya dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Selain itu juga CS harus mampu menjaga kerahasiaan data nasabah yang nantinya akan berdampak pada nasabah yang merasa puas dengan pihak CS yang dapat dipercaya.

Informan 2 menjelaskan cara menyampaikan pesan kepada nasabah adalah dengan cara menggali terlebih dahulu tentang kebutuhan nasabah sebelum menawarkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Sebelum menyampaikan pesan kepada nasabah terkait hal apapun, CS harus menggali terlebih dahulu tentang kebutuhan nasabah, setelah itu baru akan direkomendasikan produk yang cocok dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Ketika sedang dalam transaksi CS menginformasikan produk-produk bank kepada nasabah maka cara CS meyakinkan nasabah sesuai dengan yang disampaikan oleh informan 1 dan 2 yaitu dia akan menyamakan informasi secara rinci tentang produk yang telah disampaikan oleh nasabah, baik itu kelebihan produk atau fasilitas yang melekat pada produk tersebut.

d. Kontribusi (*contribution*)

Pikiran dan jiwa adalah komponen penting dari kinerja karyawan karena mereka menentukan apakah nasabah perusahaan mendapatkan layanan terbaik atau tidak dengan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang baik melalui pikiran dan tindakan mereka. Dalam hal memberikan layanan keuangan, setiap CS membuat perbedaan yang signifikan bagi bank. CS sangat penting untuk setiap layanan keuangan yang ditawarkan.

Menurut yang disampaikan oleh informan 1 terkait kontribusinya pada perusahaan bahwa dia meningkatkan kualitas diri secara berkala dalam hal pengetahuan, kemampuan komunikasi yang lebih baik lagi, tata cara pelayanan nasabah yang sesuai dengan prosedur pelayanan perusahaan, juga melayani nasabah sebaik mungkin sehingga nasabah tersebut merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Hal yang sama juga disampaikan oleh informan 2 tentang kontribusinya pada perusahaan dengan cara menarik minat nasabah untuk menempatkan dananya dan bertransaksi di bank Aceh syariah cabang Blangpidie serta memberikan pelayanan yang ramah dan cepat kepada nasabah.

Ada beberapa cara CS membantu nasabah merasa nyaman saat bertransaksi, antara lain dengan memberikan rasa nyaman dan rasa percaya. Semua kontribusi, sekecil apa pun, akan berpengaruh pada kesuksesan perusahaan secara keseluruhan. Akibatnya, sikap yang baik saat melayani nasabah adalah cara lain untuk memberikan kontribusi. Aspirasi dan harapan nasabah untuk melakukan aktivitas keuangan secara rutin akan semakin meningkat jika bank bersikap ramah. Selain itu, nasabah membutuhkan tempat yang tenang untuk melakukan bisnis sehingga setiap CS dapat fokus memberikan layanan terbaik. Meningkatkan kesenangan nasabah, tentu saja, adalah tujuan utama dari setiap bisnis.

- e. Kejujuran (*honesty*)

Bagi perusahaan yang transaksinya berhadapan langsung dengan masyarakat maka kejujuran merupakan hal yang sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut. Ada beberapa bentuk dari kejujuran yang dijelaskan oleh informan 1 dan 2 dalam proses penyampaian informasi, maka informasi yang disampaikan tersebut harus benar dan tepat serta menyeluruh agar nasabah tidak menerima informasi yang rancu yang akan mengakibatkan kebingungan ketika proses transaksi berlangsung.

Untuk mencegah berbagai bentuk penipuan di perusahaan, kejujuran dalam berkata dan berbuat adalah suatu keharusan. Untuk menghindari kesalahan, karyawan harus bekerja sesuai Standar Operasional Perbankan (SOP), yang menekankan kejujuran dalam semua aspek interaksi dan transaksi nasabah, termasuk proses dan bahasa. Setiap tindakan kejujuran adalah langkah untuk membangun reputasi seseorang di tempat kerja dan membangun diri sendiri sebagai individu yang layak dan bertanggung jawab.

Kejujuran juga diperlukan dalam hal mengikuti semua peraturan dan jujur tentang perkiraan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Keahlian produk bank dan pemahaman SOP diperlukan bagi CS untuk mengedepankan kejujuran. Pelanggan diperlakukan sebagai tamu di departemen CS, yang berarti mereka harus diperlakukan dengan sopan dan sabar, dan semua layanan harus diberikan dengan jujur dan bertanggung

jawab. Semua kejujuran CS bertujuan untuk membuat konsumen senang sehingga keuntungan perusahaan dapat meningkat. Selain itu, nasabah perlu merasa aman dan terlindungi saat bertransaksi dengan Anda, itulah sebabnya perhatian dan kata-kata baik Anda sangat penting.

f. Pelayanan Prima (*service excellent*)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Berikut adalah bentuk dari pelayanan prima yang diberikan oleh CS melalui wawancara yang disampaikan oleh informan 1 terkait dengan pelayanan prima pada perusahaan, menurut dia pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh perbankan yang bisa memenuhi seluruh keperluan nasabah dengan cepat dan tepat, setiap karyawan yang bekerja diperbankan perlu memberikan pelayanan prima karena pelayanan prima sangatlah penting. Bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh pihak CS yaitu seperti menyelesaikan keperluan, keinginan serta kebutuhan nasabah maupun masalah atau komplain yang diajukan oleh nasabah secara cepat dan tepat.

Layanan pelanggan yang sangat baik dalam menyelesaikan transaksi dan membuat konsumen senang. Merawat nasabah Anda dengan baik adalah salah satu cara untuk memberikan layanan pelanggan terbaik. Kekhawatiran ini terlihat dari sejumlah transaksi yang diarahkan untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan layanan terbaik. Mudah dalam hal uang dan waktu yang dihabiskan

untuk transaksi nasabah. Dengan demikian, pendekatan pribadi sangat penting untuk layanan pelanggan yang luar biasa karena mengembangkan rasa saling percaya dan hubungan yang kuat antara nasabah dan perwakilan layanan pelanggan (CS).

Respon lainnya disampaikan oleh informan 2 terkait pelayanan prima pada perusahaan, pelayanan prima adalah pelayanan yang maksimal, pelayanan yang cepat, serta pelayanan yang memberikan nasabah mendapatkan informasi yang memuaskan, bentuk pelayanan yang CS berikan kepada nasabah seperti memproses dengan cepat kebutuhan maupun komplain yg diajukan oleh nasabah, berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah-tamah, sopan juga lembut dalam bertutur kata.

Untuk memberikan layanan pelanggan yang luar biasa, seseorang harus memberikan layanan yang sangat baik kepada nasabah. Pendekatan yang berfokus pada pelanggan adalah tema umum di seluruh tanggapan peserta. Setelah masalah nasabah telah dipertimbangkan, tindakan cepat harus diambil. Sebagai salah satu elemen dalam memberikan pelayanan yang luar biasa dalam bentuk presentasi fisik, penampilan memiliki dampak yang menguntungkan bagi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dicapai dengan kinerja serangkaian tindakan yang terjadi dalam konteks hubungan satu lawan satu antara seseorang dan orang lain atau mesin (Barata, 2003: 30). Melayani orang lain adalah arti dari Kamus Besar Bahasa Indonesia dengan istilah "pelayanan". Saat melayani, Anda

membantu dalam mempersiapkan (dan memperhatikan) kebutuhan orang lain. Setiap aktivitas yang bertujuan untuk menawarkan pengalaman positif kepada pelanggan, baik itu CS atau layanan pelanggan, adalah contoh dari CS (Wahjono, 2010: 179).

Selain mewawancarai kasie operasionl dan 2 CS penulis juga mewawancarai 5 orang nasabah terkait penelitian ini, pertanyaan yang diajukan terkait dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh BAS cabang Blangpidie, informan 3 memaparkan bahwa beliau sudah merasa cukup puas selama beliau menjadi nasabah di BAS cabang blangpidie, beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak CS. Karyawan melayani dengan penuh kesabaran dan sopan santun. Setiap informasi yang diberikan mudah dipahami, setiap pertanyaan yang diajukan jawabannya disampaikan dengan kalimat yang mudah dipahami. Keterangan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan *Service Excellent* selain itu didukung oleh kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Selain itu mengenai penyampaian informasi informan 4 selaku nasabah di bank Aceh syariah cabang Blangpidie memaparkan bahwa penyampaian informasi oleh pihak CS sudah sangat baik sehingga ketika nasabah awam yang kemungkinan kurang mengerti akan istilah terkait perbankan pun akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pihak CS.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan 5 mengenai pelayanan ketika mengalami kesulitan saat menayakan informasi,

dari pemaparan yang disampaikan oleh informan 6, pihak CS melayani dengan baik nasabahnya hingga tuntas ketika beliau mengalami kesulitan pemahaman informasi yang CS paparkan, sehingga beliau merasa sangat puas dan nyaman menjadi nasabah di bank Aceh syariah cabang Blangpidie.

Respon informan 7 terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh CS BAS cabang Blangpidie, memaparkan bahwa beliau sudah cukup puas mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak CS bank Aceh syariah cabang Blangpidie. Dari 5 informan nasabah yang telah diwawancarai oleh peneliti semua nasabah merasa sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak CS BAS cabang Blangpidie.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa CS di BAS cabang Blangpidie sudah melakukan pelayanan dengan sangat baik serta telah memenuhi standarnisasi perbankan didukung oleh penelitian Nirwa (2018) yang berjudul Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Raya (Pendekatan Manajemen Islam), yang menjelaskan bahwa CS PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tb. Unit Batu Raya, menurut manajemen Islam sudah sesuai bersikap ramah dalam melayani nasabah sedangkan sikap ramah sangat disukai oleh masyarakat. Juga dalam penelitian dibank lainnya Utami (2021) yang berjudul Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT

Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh, strategi CS bank BRI unit Pituruh sudah memenuhi standar pelayanan perbankan syariah.

4.2.2 Hambatan Yang Diterima Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie

Ada beberapa kendala atau hambatan yang diterima oleh pihak CS ketika sedang dalam proses pelayanan nasabah, diantaranya yaitu:

a. Gangguan jaringan

Dalam proses transaksi antara pihak bank dan nasabah tentu ada beberapa kendala atau hambatan yang lumrah terjadi. Adapun hasil wawancara yang peneliti ajukan pada hari jum'at, 04 Februari 2022, bahwasanya menurut kasie operasional CS sudah mampu menangani kendala yang terjadi dalam proses pelayanan dengan baik sehingga pihak kasie tidak terlibat didalam penyelesaian kendala yang ada. CS juga memaparkan hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan berlangsung, CS memaparkan hambatan yang terjadi terkait masalah gangguan jaringan ketika proses input data nasabah ke sistem saat proses pembukaan rekening baru. Gangguan ini berlangsung dalam beberapa jam. Adapun strategi CS dalam menyikapi masalah gangguan ini dengan meminta maaf atas ketidaknyamanan dari pihak bank dan menyarankan pihak nasabah untuk menunggu atau kembali ke bank dalam beberapa jam berikutnya. Kasus gangguan jaringan cenderung berlangsung lebih lama dari biasanya mencapai satu atau dua hari ketika bank

dalam proses *upgrade* sistem. Gangguan jaringan tersebut terjadi dikarenakan sistem masih dalam proses adaptasi.

b. Ketidaksabaran nasabah

Kendala lainnya yang terjadi dalam proses pelayanan yaitu ketidak sabaran nasabah, hal seperti ini biasanya terjadi dihari-hari tertentu seperti dihari-hari kerja setelah sehari sebelumnya itu adalah akhir pekan ataupun hari libur, hal ini mengakibatkan transaksi dibank lebih banyak dari biasanya. Kadang kala seperti yang dipaparkan oleh informan 2, muncul nasabah dengan nomor antrian masih jauh ingin segera dilayani sehingga pihak CS kewalahan menghadapi nasabah-nasabah tersebut. Terbatasnya petugas CS ketika nasabah sedang ramai-ramainya juga menjadi kendala dikarenakan durasi untuk pelayanan nasabah akan sedikit lebih lama dari keadaan normal. Cara CS dalam menyikapi kendala ini adalah dengan meminta maaf terlebih dahulu kepada nasabah terkait kemudian meminta bantuan *security* agar menemui nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah serta menyarankan agar nasabah dapat mengisi formulir walaupun belum dapat giliran. Selain itu jika terjadi lonjakan nasabah pada hari tertentu maka pihak CS akan meminta bantuan dari anak-anak magang jika saat itu sedang ada anak magang juga ketika durasi anak magang telah berakhir dan apabila saat itu CS masih memerlukan bantuan lebh maka pihak CS akan meminta anak magang agar bisa sementara tetap bekerja dibank. Selain itu terkadang CS harus mengangkat telepon baik untuk menjawab telepon dari nasabah lainnya ataupun

pimpinannya sehingga pelayanan terhenti dan nasabah merasa tidak sabaran akan hal tersebut.

Hambatan yang diakibatkan oleh ketidaksabarannya nasabah dalam proses pelayanan nasabah juga dialami oleh beberapa bank lainnya, hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu penelitian Nirwa (2018) yang berjudul Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batu Raya (Pendekatan Manajemen Islam), yang menjelaskan bahwa salah satu hambatan yang terjadi adalah munculnya nasabah baru yang ingin dilayani ketika dalam proses CS sedang melayani nasabah.

c. Manajemen waktu

Kendala terakhir yang dialami oleh CS PT. Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie adalah manajemen waktu yang kurang tepat, bisa diketahui dari pemaparan CS yang menjelaskan bahwa terbatasnya petugas CS ketika nasabah sedang ramai-ramainya juga menjadi kendala dikarenakan durasi untuk pelayanan nasabah akan sedikit lebih lama dari keadaan normal. Dikarenakan petugas CS terbatas maka dari itu CS harus dapat mengelola waktu lebih baik lagi sehingga nasabah tidak merasa bosan dan menciptakan suasana nyaman sehingga nasabah yang terlibat merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Pada penelitian lainnya juga terdapat salah satu kendala mengenai waktu, yang dipaparkan dalam penelitian Utami (2021) Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan

Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh, Untuk melakukan pelayanan kepada nasabah CS membutuhkan waktu. Saat melakukan pelayanan kepada nasabah CS kerap kali membutuhkan waktu yang lama sehingga membuat nasabah tersebut merasa bosan dan menjadi tidak sabaran saat menunggu pelayanan oleh CS, hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah karena nasabah menganggap CS memberikan pelayanan yang kurang bagus. Sehingga standar waktu pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah harus dimiliki oleh CS agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh CS.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan CS di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie, mereka memaparkan bahwa ada beberapa hambatan yang terjadi ketika proses pelayanan berlangsung, seperti terjadinya gangguan jaringan ketika proses input data nasabah ke sistem pada proses pembukaan rekening baru dan ketidaksabaran nasabah akibat tingginya jumlah nasabah yang datang, serta manajemen waktu yang kurang tepat.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie sudah sesuai dengan Standar Operasional Perbankan (SOP) BAS cabang Blangpidie, juga sudah sesuai dengan teori strategi yang dipaparkan oleh peneliti yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), kontribusi (*contribution*), kejujuran (*honesty*), dan pelayanan prima (*service excellent*).
2. Ada beberapa hambatan yang diterima oleh pihak CS ketika sedang melayani nasabah, kendala pertama seperti gangguan jaringan ketika proses input data ataupun ketika sedang peningkatan sistem, adapun strategi CS dalam menyikapi masalah gangguan ini dengan meminta maaf atas ketidaknyamanan dari pihak bank dan menyarankan pihak nasabah untuk menunggu atau kembali ke bank dalam beberapa jam berikutnya. Kasus gangguan jaringan cenderung berlangsung lebih lama dari biasanya mencapai satu atau dua hari ketika bank dalam proses *upgrade* sistem. Kendala kedua yaitu ketidak sabaran nasabah, cara CS dalam menyikapi kendala ini adalah dengan meminta maaf

terlebih dahulu kepada nasabah terkait kemudian meminta bantuan *security* agar dapat menanyakan kebutuhan nasabah tersebut agar saya dapat melayani dengan cepat dan tepat. Dan kendala lainnya adalah manajemen waktu yang kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian Strategi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie ada beberapa saran dari penulis, diantaranya:

1. Peneliti berharap agar penelitian ini kedepannya dilanjutkan dengan menambah jumlah nasabah yang diteliti agar data yang didapatkan lebih akurat lagi.
2. Peneliti berharap pihak pimpinan dapat memperbaiki manajemen waktu ketika sedang melayani nasabah terlebih pada saat jumlah nasabah sedang meningkat pesat agar durasi pelayanan dapat lebih efektif dan efisien.
3. Peneliti berharap kepada pihak pimpinan agar menyediakan fasilitas khusus nasabah lansia.
4. Peneliti berharap kepada masyarakat Aceh khususnya nasabah BAS cabang Blangpidie agar lebih sabar dalam menunggu nomor antrian sesuai dengan nomor urut yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillah, N. (2021). *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Budio, S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata*, 2 (2).
- David, F.R. (2017). *Manajemen Strategis Konsep Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat.
- Dianita, Z. (2019). *Strategi Pelayanan Di PT. Arminareka Perdana Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- DJ, Y.R & Ristyanadi, B. (2018). Analisis Pelayanan CS (*Customer Service*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank danamon Di Sukodadi Lamongan. *Jurnal EKBIS*, XIX (1).
- Habu, A.J & Simon. S. (2021). Peran Pelayanan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada PT Bank Sulutgo Cabang Limboto. *JEKSYAH : Islamic Economics Journal*, 1 (1).
- Herawati, N & Sulistyowati. M. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Fasilitas Teknologi di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. *ProBank : Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 4 (1).
- Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia.
- Kamal, Y.M. (2016). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- _____ (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.

- _____ (2011). *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Krisni, D.N. (2014). *Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung.
- Lexy. J. Moleong. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Liana, L. (2021). *Analisis Penerapan Program Anti Pencucian uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Pada Perbankan Syariah (Kajian Pada Bank Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Marlina, D. (2018). *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Nasution. (2012). *Metode Research (Penelitian Ilmiah) (Cet. Ke-13)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nirwa. (2018). *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)*. UIN Alauddin Makassar.
- Purnamasari, I & Muhajirin. (2021). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4 (5).
- Rachmat Kriantono. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi, dengan kata pengantar oleh Burhan Bungin, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Raodah. (2019). *Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Barru*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- Rusby, Z. (2017). *Manajemen Bank Syariah*. Riau : Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR.

- Sari, dkk. (2021). Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Unit Teritip Tahun 2020. *Jurnal Akuntansi*.
- Sari, T.P. (2021). *Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan*. Institut agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Soemitra, A. (2017). *Bank lembaga keuangan syariah*. Jakarta : Prenada Media.
- Supriyadi, A. (2017). Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis dan Sosiologis Bangsa Indonesia. *Malia, 1*.
- Utami, A.D. (2021). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Pituruh*. Universitas Islam Indonesia.
- Wahyuni, Al. (2020). *Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan*. UIN Sumatera Utara.
- Website Kabupaten Aceh Barat Daya. (2021). Kepala Bank Aceh Syariah Blangpidie Diganti. Diambil pada 7 September, 2021, dari <http://acehbaratdayakab.go.id/berita/kategori/ekonomi/kepala-bank-aceh-syariah-blangpidie-diganti>
- Website Bank Aceh Syariah. (2022). Visi, Misi dan Motto. Diakses pada 4 Februari 2022, dari https://www.bankaceh.co.id/?page_id=98

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Daftar pertanyaan untuk memenuhi hasil skripsi yang berjudul “ Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie ” sebagai berikut:

A. Pertanyaan untuk Ketua Seksi (kasi) Operasional

1. Bagaimana respon anda terhadap kinerja customer service dalam meningkatkan pelayanan ? apakah sudah sesuai dengan SOP atau belum maksimal ?
2. Apakah ada masalah yang tidak bisa ditangani oleh CS ? apa saja masalah tersebut dan bagaimana cara anda menanganinya ?
3. Apakah CS sering menerima hambatan ketika melayani nasabah ?

B. Pertanyaan untuk *Customer Service*

1. Rumusan Masalah I

A. Cepat Tanggap (*responsiveness*)

1. Apakah CS harus selalu tanggap ketika sedang melayani nasabah ?
2. Bagaimana cara anda memberikan solusi pada nasabah yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan ?
3. Seberapa tanggap anda memberikan pelayanan kepada nasabah ?

4. Apa saja kiat yang anda lakukan guna untuk meningkatkan kemampuan cepat tanggap yang akan anda terapkan ketika sedang melayani nasabah ?

B. Kompetensi (*competence*)

1. Apa keterampilan yang membuat anda nyaman pada posisi pekerjaan ini ?
2. Bagaimana kiat anda dalam mengasah keterampilan yang terkait pada pelayanan nasabah ?
3. Bagaimana cara anda mengimplementasikan kompetensi anda pada nasabah ?
4. Kompetensi apa yang membuat anda lebih unggul daripada teman customer service yang lain ?
5. Bagaimana anda berperilaku sesuai dengan kompetensi yang anda miliki ?

C. Dapat dipercaya (*credibility*)

1. Bagaimana cara anda menyampaikan pesan kepada nasabah ?
2. Bagaimana cara anda menginformasikan tentang layanan perbankan kepada nasabah ?
3. Bagaimana cara anda meyakinkan nasabah terhadap produk yang ditawarkan perbankan ?
4. Jelaskan cara anda memberikan informasi kepada nasabah tentang produk yang baru ?
5. Bagaimana cara anda menarik minat nasabah agar tertarik pada produk perbankan ?

D. Kontribusi (*contribution*)

1. Apakah anda memberikan kontribusi yang positif pada perusahaan ? sebutkan apa saja kontribusi positif tersebut ?
2. Bagaimana cara anda memberikan kontribusi positif pada nasabah ?
3. Jelaskan bentuk keikutsertaan anda dalam pencapaian tujuan perusahaan ?
4. Siapa yang paling berkontribusi terhadap perusahaan ? alasannya ?

E. Kejujuran (*honesty*)

1. Apa bentuk kejujuran yang diperlukan customer service dalam melayani nasabah ?
2. Bagaimana cara menyampaikan informasi yang benar terhadap nasabah ?
3. Jelaskan proses penyampaian informasi sesuai dengan SOP perbankan ?
4. Seberapa penting kejujuran itu diberikan kepada nasabah ?
5. Mengapa kejujuran penting bagi customer service ?

F. Pelayanan prima (*service excellent*)

1. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan prima ?
2. Apakah setiap karyawan perlu memberikan pelayanan prima pada nasabah ?
3. Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan customer service pada nasabah ?
4. Seberapa penting pelayanan prima diberikan kepada nasabah ?

2. Rumusan Masalah II

1. Apa saja kendala atau hambatan yang anda terima ketika sedang melayani nasabah ?
2. Bagaimana cara anda menangani kendala atau hambatan tersebut ?
3. Bagaimana cara anda menanggapi nasabah yang tidak sabaran ?
4. Bagaimana anda memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan ?

C. Pertanyaan untuk Nasabah

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT.Bank Aceh syariah Cabang Blangpidie ?
2. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh customer service ?
3. Apakah customer service melayani sampai tuntas disaat anda mengalami kesulitan ketika menanyakan informasi ?
4. Apakah sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service di PT.Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie ?

Lampiran 2 Hasil Wawancara

A. Ketua Seksi (kasie) Operasional (Informan 1)

A : Bagaimana respon anda terhadap kinerja CS dalam meningkatkan pelayanan ? apakah sudah sesuai dengan SOP atau belum maksimal ?

B : Kinerja CS sudah sesuai dengan SOP & standar layanan perusahaan.

A : Apakah ada masalah yang tidak bisa ditangani oleh CS ? apa saja masalah tersebut dan bagaimana cara anda menanganinya ?

B : Sejauh ini belum ada masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh pihak CS, semua masalah terselesaikan dengan baik dan lancar.

A : Apakah CS sering menerima hambatan ketika melayani nasabah ?

B : Sejauh ini ada beberapa kendala yang diterima oleh CS, contohnya seperti gangguan jaringan yang selama beberapa jam, gangguan jaringan ketika sedang proses peningkatan sistem, dan nasabah yang tidak sabaran, namun kendala tersebut dapat ditangani oleh petugas CS dengan baik.

B. Customer Service 1 (Informan 2)

1. Rumusan Masalah I

A. Cepat Tanggap (*responsiveness*)

A : Apakah CS harus selalu tanggap ketika sedang melayani nasabah ?

B : Iya.

A : Bagaimana cara anda memberikan solusi pada nasabah yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan ?

B : Kita sebagai pihak CS melihat atau mengkaji terlebih dahulu bagaimana latar belakang masalahnya, setelah itu di cek kembali kelengkapan dokumen yang bersangkutan dengan transaksi yang sedang terjadi, kemudian baru ditangani dan diselesaikan sesuai dengan sistem aturan yang telah ditetapkan oleh lembaga perbankan

A : Seberapa tanggap anda memberikan pelayanan kepada nasabah ?

B : Sudah tanggap, supaya masalah dapat terselesaikan dengan baik dan tepat sasaran.

A : Apa saja kiat yang anda lakukan guna untuk meningkatkan kemampuan cepat tanggap yang akan anda terapkan ketika sedang melayani nasabah ?

B : Biasanya kita langsung fokus pada permasalahan yang dialami oleh nasabah, ketika kita sudah mengetahui apa masalah yang sedang dialami oleh nasabah, serta dengan kelengkapan dokumen terkait yang kita minta kepada nasabah untuk dilengkapi, kemudian baru kita dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat dan tepat.

B. Kompetensi (*competence*)

A : Apa keterampilan yang membuat anda nyaman pada posisi pekerjaan ini ?

B : Keterampilan yang membuat saya nyaman pada posisi pekerjaan ini adalah karena saya memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik.

A : Bagaimana kiat anda dalam mengasah keterampilan yang terkait pada pelayanan nasabah ?

B : Terus belajar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan atau dengan kata lain dengan bekerja sesuai prosedur yang ditetapkan.

A : Bagaimana cara anda mengimplementasikan kompetensi anda pada nasabah ?

B : Dengan komunikasi yang baik dengan nasabah agar terselesaikan dengan cepat dan tepat masalah yang sedang terjadi.

A : Kompetensi apa yang membuat anda lebih unggul daripada teman CS yang lain ?

B : Kompetensi yang membuat saya lebih unggul daripada teman CS yang lain adalah saya memiliki softskill dari segi komunikasi sehingga dapat membuat nasabah merasa senang

dan nyamanyang nantinya jika sewaktu-waktu terjadi masalah maka masalah tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

A : Bagaimana anda berperilaku sesuai dengan kompetensi yang anda miliki ?

B : bertutur kata dengan sopan dan santun, murah senyum, serta ramah-tamah.

C. Dapat dipercaya (*credibility*)

A : Bagaimana cara anda menyampaikan pesan kepada nasabah ?

B : Cara saya dalam menyampaikan pesan kepada nasabah adalah dengan kalimat yang mudah dipahami, memberitahu secara langsung dan membuat iklan berbagai produk menarik kepada nasabah serta saya juga selalu menjaga kerahasiaan *account*/pin yang menjadi salah satu kunci ketika melakukan transaksi di ATM atau *Mobile Banking*.

A : Bagaimana cara anda menginformasikan tentang layanan perbankan kepada nasabah ?

B : Dengan cara menyampaikan kiat kemudahan dalam bertransaksi didalam dunia perbankan sehingga nasabah yang bersangkutan merasa nyaman ketika sedang dalam proses transaksi yang diperlukan sehingga tidak terjadi kendala ketika sedang bertransaksi.

A : Bagaimana cara anda meyakinkan nasabah terhadap produk yang ditawarkan perbankan ?

B : Cara saya meyakinkan nasabah terhadap produk yang ditawarkan perbankan adalah dengan tetap berprinsip menyampaikan informasi dengan kalimat yang jelas, sehingga nasabah tidak bingung dan mudah dalam melakukan transaksi di perbankan.

A : Jelaskan cara anda memberikan informasi kepada nasabah tentang produk yang baru ?

B : Setiap nasabah yang datang selalu diinformasikan tentang produk baru yang mungkin bisa dimanfaatkan produk tersebut

oleh nasabah, menyampaikan secara langsung dan juga informasi yang dimuat dalam brosur.

A : Bagaimana cara anda menarik minat nasabah agar tertarik pada produk perbankan ?

B : Fokus pada pelayanan yang baik, ramah, tepat sasaran sehingga nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi di bank Aceh syariah cabang Blangpidie ini.

D. Kontribusi (*contribution*)

A : Apakah anda memberikan kontribusi yang positif pada perusahaan ? sebutkan apa saja kontribusi positif tersebut ?

B : Ada, saya memberikan kontribusi positif kepada perusahaan dengan terus meningkatkan kualitas diri seperti pengetahuan, skill komunikasi, cara melayani nasabah yang telah ditetapkan berdasarkan prosedur pelayanan perusahaan dan juga melayani nasabah dengan pelayanan sebaik mungkin sehingga nasabah merasa nyaman ketika sedang bertransaksi di bank.

A : Bagaimana cara anda memberikan kontribusi positif pada nasabah ?

B : Melayani nasabah dengan baik sehingga nasabah nyaman ketika melakukan transaksi.

A : Jelaskan bentuk keikutsertaan anda dalam pencapaian tujuan perusahaan ?

B : Terus mengoptimalkan target-target yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga terget tersebut dapat tercapai dengan baik.

A : Siapa yang paling berkontribusi terhadap perusahaan ? alasannya ?

B : Semua bidang yang ada di perbankan berkontribusi secara optimal sehingga target yang diberikan oleh manajemen bisa tercapai dengan baik.

E. Kejujuran (*honesty*)

A : Apa bentuk kejujuran yang diperlukan CS dalam melayani nasabah ?

B : Dalam proses penyampaian informasi, maka informasi yang disampaikan tersebut harus benar dan tepat, sehingga tidak membuat nasabah bingung yang nantinya akan berakibat terjadi masalah atau kendala yang tidak diinginkan ketika proses transaksi berlangsung.

A : Bagaimana cara menyampaikan informasi yang benar terhadap nasabah ?

B : Berdasarkan SOP dan ketentuan lainnya yang berlaku pada perbankan.

A : Jelaskan proses penyampaian informasi sesuai dengan SOP perbankan ?

B : Misalnya pada transaksi pembukaan rekening, nasabah wajib membawa identitas seperti KTP dan KK, sehingga proses pembukaan buku tabungan bisa berjalan dengan lancar.

A : Seberapa penting kejujuran itu diberikan kepada nasabah ?

B : Sangat penting.

A : Mengapa kejujuran penting bagi CS ?

B : Agar nasabah tidak salah mengerti ketika menerima informasi dan membuat nasabah merasa nyaman.

F. Pelayanan prima (*service excellent*)

A : Apa yang anda ketahui tentang pelayanan prima ?

B : Pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh perbankan yang bisa memenuhi seluruh keperluan nasabah dengan cepat dan tepat, setiap karyawan yang bekerja diperbankan perlu memberikan pelayanan prima karena pelayanan prima sangatlah penting, bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh pihak CS yaitu seperti menyelesaikan keperluan, keinginan serta kebutuhan nasabah maupun masalah atau komplain yang yang diajukan oleh nasabah secara cepat dan tepat.

A : Apakah setiap karyawan perlu memberikan pelayanan prima pada nasabah ?

B : Perlu.

A : Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan CS pada nasabah ?

B : Menyelesaikan keperluan dan permasalahan nasabah dengan cepat dan tepat.

A : Seberapa penting pelayanan prima diberikan kepada nasabah ?

B : Sangat penting.

2. Rumusan Masalah II

A : Apa saja kendala atau hambatan yang anda terima ketika sedang melayani nasabah ?

B : Kendala atau hambatan yang saya terima terkait dengan gangguan jaringan ketika proses input data nasabah ke sistem ketika proses pembukaan rekening baru, kendala ini biasanya berlangsung dalam beberapa jam, kasus gangguan jaringan ini juga biasanya terjadi ketika bank dalam proses peningkatan sistem, kasus ini bisa terjadi selama sehari atau dua hari.

A : Bagaimana cara anda menangani kendala atau hambatan tersebut ?

B : Cara saya menangani kendala ini yaitu misalnya nasabah yang saya layani datangnya pagi, ketika gangguan jaringan ini terjadi saya akan meminta maaf terlebih dahulu serta menyarankan nasabah agar balik kembali ke bank siang hari pada hari yang sama. Cara saya menangani kasus gangguan jaringan ini dengan cara saya terlebih dahulu akan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi karena sistem, selanjutnya saya akan memberikan solusi kepada nasabah agar nasabah bersangkutan dapat bersabar menunggu dan menyarankan nasabah agar kembali dihari berikutnya.

A : Bagaimana cara anda menanggapi nasabah yang tidak sabar ?

B : Tetap menjelaskan dan memberikan pelayanan berdasarkan nomor antrian.

A : Bagaimana anda memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan ?

B : Saya akan meminta maaf terlebih dahulu atas ketidaknyaman yang sedang terjadi, dan akan memberikan solusi sesuai dengan masalah yang sedang dihadapi, misalnya terkendala dengan gangguan jaringan ketika proses input data nasabah ke sistem ketika proses pembukaan rekening baru, kendala ini biasanya berlangsung dalam beberapa jam, misalnya nasabah yang saya layani datangnya pagi, ketika gangguan jaringan ini terjadi saya akan meminta maaf terlebih dahulu serta menyarankan nasabah agar balik kembali ke bank siang hari pada hari yang sama. Kasus gangguan jaringan ini juga biasanya terjadi ketika bank dalam proses peningkatan sistem, kasus ini bisa terjadi selama seharian atau dua hari, ara saya menangani kasus gangguan jaringan ini dengan cara saya terlebih dahulu akan meminta maaf atas ketidak nyamanan yang terjadi karena sistem, selanjutnya saya akan memberikan solusi kepada nasabah agar nasabah bersangkutan dapat bersabar menunggu dan menyarankan nasabah agar kembali dihari berikutnya.

C. Customer Service II

1. Rumusan Masalah I:

A. Cepat Tanggap (*responsiveness*)

A : Apakah CS harus selalu tanggap ketika sedang melayani nasabah ?

B : Iya, CS dituntut harus cepat tanggap ketika sedang melayani nasabah karena kalau tidak tanggap maka pihak CS tidak akan bisa menyelesaikan jika ada masalah/komplain yang diajukan oleh nasabah.

A : Bagaimana cara anda memberikan solusi pada nasabah yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan ?

B : Saya akan menampung permasalahan dari nasabah, kemudian akan dikaji permasalahan tersebut untuk diselesaikan baik di CS maupun pada bagian terkait.

A : Seberapa tanggap anda memberikan pelayanan kepada nasabah ?

B : Sudah tanggap.

A : Apa saja kiat yang anda lakukan guna untuk meningkatkan kemampuan cepat tanggap yang akan anda terapkan ketika sedang melayani nasabah ?

B : Mempelajari aturan atau SOP perbankan, mempelajari produk-produk yang ditawarkan oleh bank dan mempelajari perilaku/karakter masyarakat dilingkungan tempat kerja.

B. Kompetensi (*competence*)

A : Apa keterampilan yang membuat anda nyaman pada posisi pekerjaan ini ?

B : Keterampilan yang membuat saya nyaman pada posisi pekerjaan ini adalah saya memiliki skill komunikasi yang baik, saya mampu menguasai dengan baik perangkat kerja juga saya juga mampu menganalisis dan mengetahui karakter nasabah.

A : Bagaimana kiat anda dalam mengasah keterampilan yang terkait pada pelayanan nasabah ?

B : Dengan terus mengupdate informasi tentang produk-produk bank khususnya bank Aceh serta bank secara umum.

A : Bagaimana cara anda mengimplementasikan kompetensi anda pada nasabah ?

B : Dengan cara berkomunikasi secara persuasif dan *to the point* tergantung karakter nasabah.

A : Kompetensi apa yang membuat anda lebih unggul daripada teman CS yang lain ?

B : Kompetensi yang membuat saya lebih unggul daripada teman CS yang lain adalah saya memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, saya menguasai perangkat komputer kerja, inisiatif yang bagus, penalaran logika yang bagus, serta mampu bekerja secara cepat.

A : Bagaimana anda berperilaku sesuai dengan kompetensi yang anda miliki ?

B : Dengan cara menerapkan kompetensi yang saya miliki.

C. Dapat dipercaya (*credibility*)

A : Bagaimana cara anda menyampaikan pesan kepada nasabah ?

B : Cara saya dalam menyampaikan pesan kepada nasabah adalah dengan cara menggali terlebih dahulu kebutuhan nasabah sehingga bisa menawarkan atau menyarankan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

A : Bagaimana cara anda menginformasikan tentang layanan perbankan kepada nasabah ?

B : Memberikan pemahaman yang jelas tentang produk yang telah ditentukan oleh nasabah baik kelebihanannya maupun fasilitas yang melekat pada produk tersebut.

A : Bagaimana cara anda meyakinkan nasabah terhadap produk yang ditawarkan perbankan ?

B : Dengan cara tetap menyampaikan informasi yang benar tentang produk tersebut, baik kelebihan maupun fasilitasnya.

A : Jelaskan cara anda memberikan informasi kepada nasabah tentang produk yang baru ?

B : Ketika nasabah datang ke CS baik dalam rangka menanyakan informasi maupun untuk membuka rekening baru, maka saya akan menyempatkan untuk melakukan cross-selling produk yang lain.

A : Bagaimana cara anda menarik minat nasabah agar tertarik pada produk perbankan ?

B : Dengan menunjukkan kelebihan-kelebihan dan keunggulan produk yang ada di bank Aceh , baik berupa tabungan, giro, deposito maupun pembiayaan.

D. Kontribusi (*contribution*)

A : Apakah anda memberikan kontribusi yang positif pada perusahaan ? sebutkan apa saja kontribusi positif tersebut ?

B : Ada, saya memberikan kontribusi positif kepada perusahaan dengan cara menarik minat nasabah untuk bertransaksi dan menempatkan dananya di bank Aceh syariah cabang Blangpidie.

A : Bagaimana cara anda memberikan kontribusi positif pada nasabah ?

B : Memberikan pelayanan yang ramah dan cepat kepada nasabah juga menjalin komunikasi yang baik dengan para nasabah.

A : Jelaskan bentuk keikutsertaan anda dalam pencapaian tujuan perusahaan ?

B : Memenuhi target yang telah ditentukan oleh bank, khususnya dalam hal dana pihak ketiga.

A : Siapa yang paling berkontribusi terhadap perusahaan ? alasannya ?

B : Semua bagian berkontribusi sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya masing-masing.

E. Kejujuran (*honesty*)

A : Apa bentuk kejujuran yang diperlukan CS dalam melayani nasabah ?

B : CS wajib menjelaskan informasi secara menyeluruh dan jujur terhadap produk yang sedang ditawarkannya.

A : Bagaimana cara menyampaikan informasi yang benar terhadap nasabah ?

B : Saya akan terlebih dahulu menggali informasi berupa karakter dan latar belakang nasabah sebelum menawarkan produk agar produk yang saya tawarkan akan tepat sasaran.

A : Jelaskan proses penyampaian informasi sesuai dengan SOP perbankan ?

B : Tahap pertama yaitu dengan menyapa nasabah, kemudian memperkenalkan diri saya, menanyakan kebutuhan nasabah, memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah, menyempatkan *cross-selling* produk yang lain, menanyakan

kebutuhan lain nasabah, mengakhiri pertemuan dengan mengucapkan terimakasih dan salam.

A : Seberapa penting kejujuran itu diberikan kepada nasabah ?

B : Sangat penting, dengan adanya kejujuran maka nasabah akan merasa nyaman dan dihargai.

A : Mengapa kejujuran penting bagi CS ?

B : Karena CS merupakan pusat informasi terdepan ketika nasabah memasuki bank.

F. Pelayanan prima (*service excellent*)

A : Apa yang anda ketahui tentang pelayanan prima ?

B : Pelayanan prima adalah pelayanan yang maksimal, pelayanan yang cepat, serta pelayanan yang memberikan nasabah mendapatkan informasi yang memuaskan, bentuk pelayanan yang CS berikan kepada nasabah seperti memproses dengan cepat kebutuhan maupun komplain yg diajukan oleh nasabah, berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah-tamah, sopan juga lembut dalam bertutur kata.

A : Apakah setiap karyawan perlu memberikan pelayanan prima pada nasabah ?

B : Perlu.

A : Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan CS pada nasabah ?

B :Memproses dengan cepat kebutuhan dan komplain yang diajukan oleh nasabah, berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah dan murah senyum.

A : Seberapa penting pelayanan prima diberikan kepada nasabah ?

B : Sangat penting.

2. Rumusan Masalah II

A : Apa saja kendala atau hambatan yang anda terima ketika sedang melayani nasabah ?

B : Ada beberapa kendala terjadi ketika sedang dalam proses pelayanan, diantaranya seperti ada nasabah yang tidak sabaran, adanya kasus ini terjadi dihari tertentu, contohnya seperti hari senin dikarenakan dihari sabtu dan minggu bank libur otomatis transaksi yang hanya bisa terjadi di bank terhenti, nah dihari senin ini jumlah nasabah akan membludak menjadi sangat ramai, maka dari itu muncul nasabah yang nomor antrian masih jauh namun buru-buru ingin segera dilayani, cara saya menyikapi kendala ini adalah dengan cara meminta maaf terlebih dahulu kepada nasabah terkait kemudian meminta bantuan security agar dapat menanyakan kebutuhan nasabah tersebut agar saya dapat melayani dengan cepat dan tepat. Kendala lainnya yaitu Selain itu hambatan lainnya yang terjadi adalah ketika saya sedang melayani nasabah ada bunyi telepon berdering sehingga membuat saya berhenti sejenak untuk melayani nasabah tersebut.

A : Bagaimana cara anda menangani kendala atau hambatan tersebut ?

B : Ketika kendala seperti nasabah tidak sabaran itu terjadi saya akan meminta bantuan *security* untuk menanyakan permasalahan atau kebutuhan nasabah, sehingga saya bisa lebih cepat dan tanggap dalam mengambil tindakan terhadap nasabah yang bersangkutan, selain itu terbatasnya petugas CS ketika nasabah sedang ramai-ramainya juga menjadi kendala karena ketika nasabah ramai sedangkan petugas terbatas maka pihak petugas CS menjadi kewalahan menghadapi banyaknya nasabah dan durasi untuk pelayanan nasabah akan sedikit lebih lama dari keadaan normal. Selain itu hambatan lainnya yang terjadi adalah ketika saya sedang melayani nasabah ada bunyi telepon berdering sehingga membuat saya berhenti sejenak untuk melayani nasabah tersebut, hal seperti ini akan saya tangani dengan cara meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah yang dilayani untuk mengangkat telepon sebentar.

A : Bagaimana cara anda menanggapi nasabah yang tidak sabaran ?

B : Saya akan meminta bantuan *security* untuk menanyakan permasalahan atau kebutuhan nasabah, sehingga saya bisa lebih cepat dan tanggap dalam mengambil tindakan terhadap nasabah yang bersangkutan, selain itu terbatasnya petugas CS ketika nasabah sedang ramai-ramainya juga menjadi kendala karena ketika nasabah ramai sedangkan petugas terbatas maka pihak petugas CS menjadi kewalahan menghadapi banyaknya

nasabah dan durasi untuk pelayanan nasabah akan sedikit lebih lama dari keadaan normal.

A : Bagaimana anda memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan ?

B : Terkait gangguan jaringan ketika proses input data, saya akan memberitahukan terlebih dahulu persoalan yang sedang terjadi, meminta maaf atas ketidaknyaman yang sedang terjadi, akan menyarankan solusi sesuai dengan perkiraan waktu gangguan jaringan tersebut.

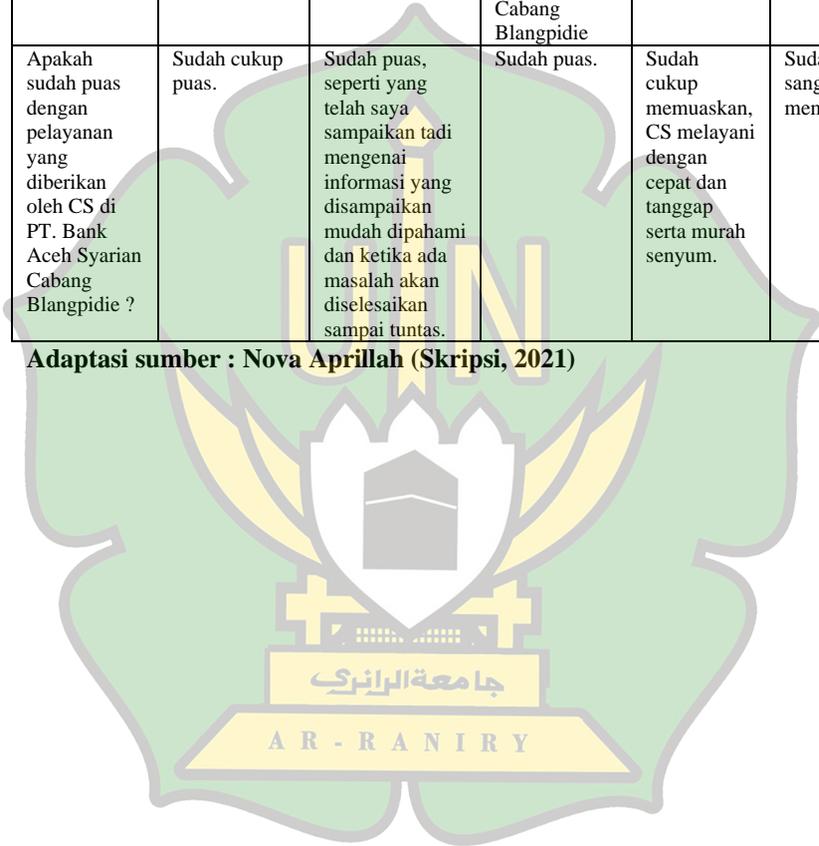
D. Nasabah

Pertanyaan	Nasabah 1	Nasabah 2	Nasabah 3	Nasabah 4	Nasabah 5
Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Aceh Syariah cabang Blangpidie ?	Selama saya menjadi nasabah di Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie ini saya sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang mereka berikan, terutama dibagian CS, setiap informasi yang disampaikan sangat mudah untuk saya pahami dan setiap saya bertanya saya mengerti jawab yang dijelaskan. Jadi saya merasa sangat nyaman bertransaksi di Bank Aceh	Pelayanannya sudah bagus.	Bagus, baik.	Sudah baik.	Baik.

	Syariah Cabang Blangpidie ini.				
Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan oleh CS ?	Jelas dan sangat membantu.	Penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak CS sudah sangat baik, biasanya orang awam akan kesulitan memahami berbagai macam istilah terkait perbankan, nah pihak bank Aceh akan menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti sehingga informasinya mudah tersampaikan kepada nasabah.	Informasi yang disampaikan mudah dipahami.	Mudah dipahami.	Mudah dimengerti, sdah sangat baik.
Apakah CS melayani sampai tuntas disaat anda mengalami kesulitan ketika menanyakan informasi ?	Ya, CS bank Aceh melakukan pekerjaannya dengan baik.	Ya, dilayani sampai tuntas.	Ya, pihak CS melayani dengan baik hingga tuntas mengenai apapun masalah yang disampaikan nasabah, contohnya saja ketika saya tidak paham dengan beberapa istilah mengenai informasi yang saya butuhkan maka CS akan menjelaskan sedetail	Ya, dilayani sampai tuntas.	Ya, dilayani hingga tuntas.

			<p>mungkin sampai saya paham, saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CS bank Aceh syariah Cabang Blangpidie</p>		
<p>Apakah sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CS di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie ?</p>	<p>Sudah cukup puas.</p>	<p>Sudah puas, seperti yang telah saya sampaikan tadi mengenai informasi yang disampaikan mudah dipahami dan ketika ada masalah akan diselesaikan sampai tuntas.</p>	<p>Sudah puas.</p>	<p>Sudah cukup memuaskan, CS melayani dengan cepat dan tanggap serta murah senyum.</p>	<p>Sudah sangat memuaskan.</p>

Adaptasi sumber : Nova Aprillah (Skripsi, 2021)



Lampiran 3 Dokumentasi



Peneliti dan Informan 1 (Kasie Operasional)



Peneliti dan Informan 2 (*Customer Service 1*)



Peneliti dan Informan 3 (*Customer Service 2*)



Peneliti dan Informan 4 (*Nasabah 1*)



Peneliti dan Informan 5 (Nasabah 2)



Peneliti dan Informan 6 (Nasabah 3)



Peneliti dan Informan 7 (Nasabah 4)



Peneliti dan Informan 8 (Nasabah 5)