

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE***  
**PADA PRODUK TABUNGAN DI BANK SYARIAH**  
**INDONESIA KCP TAKENGON SENGEDA 1 ACEH**  
**TENGAH**



**Disusun Oleh:**

**NOVA SAFITRI**  
**NIM. 190603035**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**BANDA ACEH**  
**2023 M / 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Nova Safitri

NIM : 190603035

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 mengembangkan 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 manipulasi 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, 24 November 2023



(Nova Safitri)

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah

Disusun Oleh:

Nova Safitri  
NIM: 190603035

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



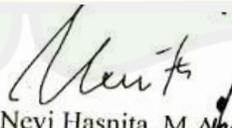
Yulindawati, S.E., M.M.  
NIP. 197907132014112002

Pembimbing II



Rika Mulia, MBA.  
NIP. 198906032020122013

Mengetahui,  
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita, M.A.  
NIP. 197711052006042003





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

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nova Safitri  
NIM : 190603035  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : 190603035@student.ar-raniry.ac.id

demikian 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  KCU  Skripsi ..... (tulis  
jenis karya

ilmiah) yang berjudul (tulis judul karya ilmiah yang lengkap):

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 : 24 November 2023

Mengetahui

Penulis  
  
Nova Safitri  
190603035

Pembimbing I  
  
Yulindawati, S.E., M.M.  
NIP. 197907132014112002

Pembimbing II  
  
Rika Mulia, MBA.  
NIP. 198906032020122013

## KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry, Dr. Fithriady, Lc., MA selaku wakil Dekan I, Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M. Ec., M. Sc selaku wakil Dekan II dan Dr. Analiansyah, M. Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Inayatillah, M.A.Ek. selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh. Serta selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dalam

menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.

3. Hafiih Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Yulindawati, S.E., M.M. Selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Rika Mulia, MBA. Selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan semangat untuk membuat skripsi ini serta masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kepada seluruh keluarga Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh tengah, khususnya kepada bang Ryan yang telah banyak membantu penulis dalam hal informasi mengenai pelayanan *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh tengah.
8. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi. Ayahanda Idris dan Ibunda Sariati. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, kepercayaan, motivasi, semangat, dukungan dan senantiasa berada di sisi penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan program studi Perbankan Syariah hingga tahap akhir.
9. Abang saya Destia Darman, kakak ipar saya Rini Elvida dan Adik tersayang saya Hendi Adrawan. Terimakasih banyak atas segala doa, perhatian, kepercayaan serta motivasi buat saya.

10. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

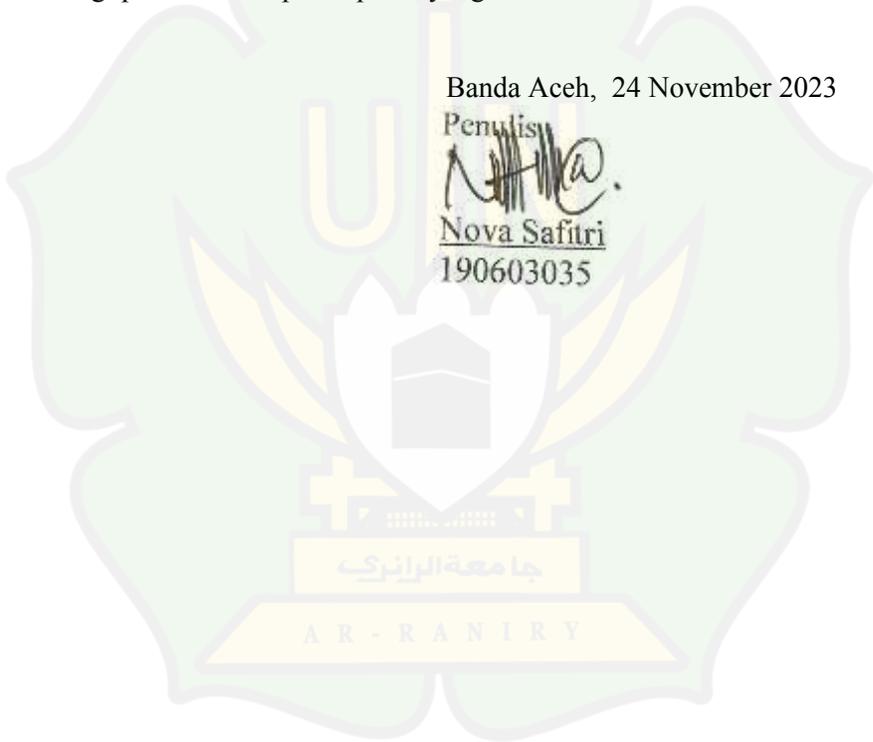
Banda Aceh, 24 November 2023

Penulis



Nova Safitri

190603035



**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**  
**Nomor: 158 Tahun 1987 – 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 monofong 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>Dammah</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:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

### 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
ي / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

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

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/  
alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

#### **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: Ḥamad 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 : Nova Safitri  
Nim : 190603035  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.  
Pembimbing I : Yulindawati, S.E., M.M.  
Pembimbing II : Rika Mulia, MBA.

*Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berusaha menjalankan perannya dalam membantu nasabah memilih produk tabungan serta memberikan informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank. Dan dalam mengatasi komplain nasabah *Customer Service* menjalankan dengan standar pelayanan yang sudah diterapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan menggunakan produk tabungan dan strategi *Customer Service* mengatasi komplain nasabah. Penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif, melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan *Supervisor Customer Service* dan *Customer Service*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah mampu memberikan perannya sebagai *Customer Service* yang baik *Customer Service* juga membantu nasabah dalam memilih produk tabungan yang akan digunakan dan mengatasi komplain nasabah sesuai dengan standar pelayanan.

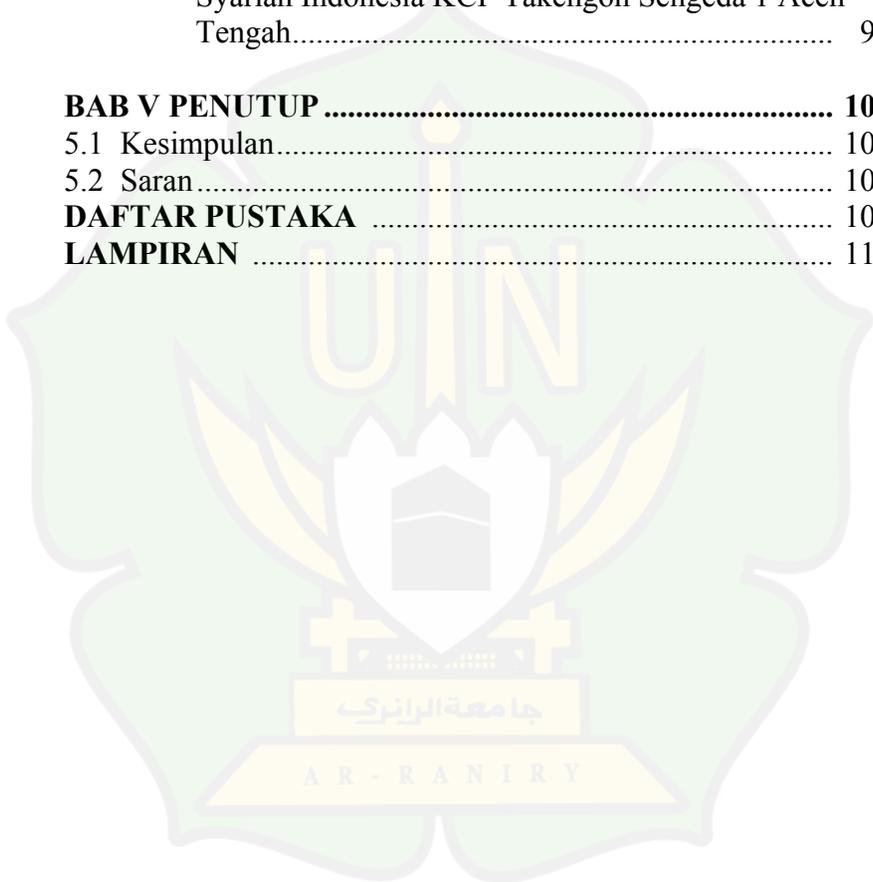
**Kata Kunci:** *Pelayanan, Customer Service, Tabungan, Bank Syariah, Penanganan Komplain.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>HALAMAN TRANSLITERASI</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Bank Syariah .....	12
2.1.1 Pengertian Bank Syariah .....	12
2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah .....	14
2.1.3 Produk-Produk Bank Syariah .....	15
2.2 Pelayanan .....	22
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	22
2.2.2 Dasar-dasar Pelayanan .....	24
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	27
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
2.2.5 Pelayanan dalam Islam .....	30
2.3 <i>Customer Service</i> .....	34

2.3.1	Pengertian <i>Customer Service</i> .....	34
2.3.2	Peran <i>Customer Service</i> .....	36
2.3.3	Fungsi <i>Customer Service</i> .....	36
2.3.4	Tugas <i>Customer Service</i> .....	38
2.4	Komplain .....	39
2.4.1	Pengertian Komplain .....	39
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komplain...	41
2.4.3	Manajemen Penanganan Komplain .....	43
2.4.4	Penanganan Komplain .....	45
2.5	Penelitian Terkait.....	48
2.6	Kerangka Berfikir .....	53
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>55</b>
3.1	Desain Penelitian .....	55
3.2	Lokasi Penelitian .....	55
3.3	Sumber Data .....	56
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.5	Teknik Analisis Data .....	52
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..</b>		<b>61</b>
4.1	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia .....	61
4.1.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia .....	61
4.1.2	Produk pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.....	63
4.1.2.1	Produk Tabungan .....	63
4.1.2.2	Produk Pembiayaan BSI .....	69
4.1.2.3	Pelayanan Jasa dan Lainnya.....	72
4.2	Hasil Penelitian.....	73
4.2.1	Peran Costomer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dalam Melayani Nasabah yang akan Menggunakan Produk Tabungan .....	73
4.2.2	Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Menghadapi Komplain Nasabah yang Terkait dengan Produk Tabungan .....	80
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
4.3.1	Pembahasan Peran Customer Service Bank Syariah	

Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dalam Melayani Nasabah yang Akan Menggunakan Produk Tabungan .....	85
4.3.2 Pembahasan Strategi Menghadapi Komplain Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.....	99
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>113</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	51
Tabel 3.1 Informan.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir ..... 54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara <i>Customer Service</i> .....	113
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Nasabah Bank Syariah .....	114
Lampiran 3 Transkrip Wawancara .....	115



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta memberikan jasa-jasa dari masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang sangat dipercayai masyarakat untuk mengelola dananya, sehingga bank akan semaksimal mungkin untuk melakukan daya tarik yang menarik kepada masyarakat. Selain melakukan daya tarik secara pemasaran bank juga memerlukan kualitas pelayanan yang baik (Iman & Natasya, 2:2022).

Dengan berkembangnya perbankan di Indonesia, nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa bank. Jika pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain. Sebagai usaha mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ini akan mempengaruhi ketetapan, terhadap nasabah (Kurniawan, 3:2017).

Kualitas pelayanan sangat penting bagi bank karena dapat mempengaruhi penilaian nasabah. Kualitas pelayanan sangat penting bagi terwujudnya bisnis perbankan sebagai perusahaan

jasa, dan sampai sekarang kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang maksimal menjadi tujuan utama pada bisnis perbankan. Pelayanan yang sempurna akan menemukan sikap konsumen yang memberikan kesan yang diberikan terhadap pelayanan tersebut. Karena masih banyak konsumen yang tetap nyaman dan loyal kepada bank (Maulidy et al.,2:2022).

Menurut Thio (Yuniarta and Johnny, 2015) dalam kondisi persaingan yang ketat, hal yang harus diprioritaskan oleh perusahaan dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar kepuasan atau tidak puasnya pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi semua perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan itu (Nofinawati, 3:2016).

Persepsi nasabah atas nilai dan kualitas sering ditentukan oleh *Customer Service* yang mengiringi produk utama sebuah bank. Bahkan sekarang ini *Customer Service* telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. *Customer Service* tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan,

disamping produk utama yang nasabah inginkan. *Customer Service* yang baik mampu mengetahui keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah (Handayani, 2017).

Bank sebagai pemberi jasa-jasa harus bisa membuah nasabah merasa yakin dan percaya, setiap informasi yang diberikan oleh bank harus dapat dipercaya dan tidak boleh memberikan informasi yang mengandung kebohongan. Sehingga nasabah merasa tidak nyaman dan melakukan komplain. Komplain yang dilakukan oleh nasabah akan berdampak pada bank yang bersangkutan, baik berdampak positif maupun negatif. Komplain (*complaint*) sebagai sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan nasabah dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap perusahaan (Hasni, 2019).

Menurut Adam Et Al., (2021) menyatakan bahwa *Customer Service* merupakan seseorang yang bertugas melayani para nasabah. *Customer Service* memerlukan sifat yang dapat menyelesaikan masalah, daya tanggap yang baik, memberikan pelayanan yang baik, jaminan, dan juga *empathy* ( Gupta and Kaushik, 2018). Menurut Janahi And Al Mubarak,(2017) *Customer Service* merupakan kegiatan yang di peruntungkan atau ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah. Pada dasarnya karyawan bank telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang

berlaku tetapi dalam pelayanan *Customer Service* belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan (Iman & Natasya, 2:2022).

*Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Kemudian, *Customer Service* dituntut untuk harus selalu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, supaya pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasarnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer Service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang di hadapi (Endro Prihastono, 7:2012).

Menurut Moenir (2010:26), pelayanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* bank di tuntut agar melayani dengan baik dan dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika yang berlaku (Susanto, 2018).

Pemasaran bank sangat memerlukan komunikasi untuk mendukung transaksi dengan menginformasikan, membujuk, mengingatkan dan membedakan produk pada bank lainnya. Dimana komunikasi pemasaran ialah usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama kepada nasabah atau calon nasabah sasaran mengenai keberadaan produk pada bank. Tanpa adanya komunikasi yang dilakukan khususnya *Customer Service* ini, nasabah secara keseluruhan tidak akan mengetahui keberadaan produk bank tersebut. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menggunakan bagian yang terkait. Maka *Customer Service* juga berperan sebagai penjual produk dari bank, menawarkan produk-produk baru. Peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah disaat proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. *Customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan seorang nasabah (Fernandes & Marlius, 2018).

Tugas utama dari seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan baik kepada calon nasabah dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Produk-produk yang dihasilkan oleh bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Dengan terpenuhinya kebutuhan maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut dan tidak akan pindah ke bank lainnya. Selain itu nasabah akan tertarik untuk memilih bank tersebut jika nasabah merasa bahwa produk perbankan dapat memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pada umumnya bermacam-macam (Muthia Anggraeni, 2022).

Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat dianggap remeh karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh nasabah. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:247) keluhan nasabah merupakan ungkapan emosional nasabah karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan nasabah. Keluhan nasabah membutuhkan penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidak sukaan nasabah (Saputra & Kusumawardani, 2020).

Produk bank syariah menggunakan prinsip-prinsip Islam, diantaranya ialah prinsip bagi hasil, terhindar dari unsur riba, ketidakpastian (gharar), perjudian (maysir). Produk yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip islam maka nasabah tidak akan merasa dirugikan dan ikut meningkatkan citra bank syariah itu. Pemilihan produk yang dilakukan oleh nasabah supaya

terhindar dari resiko yang akan dihadapi, maka perbankan harus menjelaskan setiap produk dan jasa yang jelas dan transparan (Maharani et al., 2021).

Pada bank syariah suatu produk dikemas dalam berbagai prinsip sesuai Syariah Islam. Adapun produk tabungan perbankan syariah adalah tabungan wadiah dan tabungan mudharabah. tabungan wadiah merupakan jenis produk simpanan yang menggunakan akad wadiah/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai perjanjian. Sedangkan tabungan mudharabah merupakan produk penghimpunan dana oleh bank dimana bank syariah bertindak sebagai pengelola (Mudharib) dan nasabah sebagai pemilik dana shahibul mal (Hasibuan & Wahyuni, 6:2020).

Fenomena yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ialah dalam pelaksanaan pelayanan *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan membuka produk tabungan. Layanan yang baik dalam sebuah perbankan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk tabungan yang ditawarkan bank kepada nasabah yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. *Customer Service* juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yang komplain atas keluhan yang dirasakan nasabah. Kepuasan dan keluhan nasabah akan mempengaruhi kepuasan nasabah bank tersebut.

Berikut adalah tabel keluhan nasabah terkait layanan produk tabungan di 6 tahun terakhir.

**Tabel 1.1**  
**Pengaduan nasabah**

No.	Bulan	Jumlah Nasabah Yang Menyampaikan Pengaduan
1.	Juni	45
2.	Juli	32
3.	Agustus	35
4.	September	15
5.	Oktober	25
6.	November	29

Dari tabel diatas bahwa masih ada nasabah yang mengalami keluhan setiap bulannya. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi jasa perbankan (Muthia Anggraeni, 2022). Karna dari survey awal, penulis menemukan bahwa masih ada nasabah yang belum mengetahui produk tabungan apa saja yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Dari pengalaman penulis sendiri dan teman-teman penulis, mereka tidak mengetahui produk tabungan apa saja yang ada pada Bank Syariah Indonesia dan mereka juga tidak mengetahui produk tabungan jenis apa yang mereka gunakan sekarang, ini disebabkan karena *Customer Service* tidak menjelaskan kepada calon nasabah yang akan menggunakan produk tabungan, mereka juga tidak menjelaskan jenis produk-produk tabungan apa saja yang ada pada Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2020) Peranan *Customer Service*

dalam pelayanan produk pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ialah penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, sedangkan penelitian yang ini tidak dan penelitian ini dilakukan dilokasi yang berbeda.

Mengingat sangat penting tugas dari *Customer Service* dalam bank guna untuk membangun pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah baru terhadap produk tabungan Bank Syariah Indonesia, maka peneliti tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “ **Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan menggunakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah?
2. Bagaimana strategi *Customer Service* menghadapi komplain nasabah yang terkait dengan produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan menggunakan produk

tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

2. Untuk mengetahui strategi *Customer Service* menghadapi komplain nasabah yang terkait dengan produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan secara khusus tentang pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan.

2. Manfaat praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksanaan pelayanan *Customer Service* terhadap produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

3. Manfaat kebijakan

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen lembaga keuangan Islam secara riil khususnya yang menyangkut pelayanan *Customer Service* terhadap produk.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika

penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab, adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori dan penelitian terkait dan kerangka berfikir.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai variable penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

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

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengelolaan data.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Bank Syariah**

##### **2.1.1 Pengertian Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah (hukum Islam), yang dalam operasionalnya berpedoman pada fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk mendanai kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, Bank syariah biasa disebut *Islamic Banking Atau Interest Fee Banking*, yaitu suatu sistem perbankan yang mana dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidak pastian atau ketidak jelasan kuantitas, kualitas dan waktu terjadinya transaksi (gharar) (Hasibuan & Wahyuni, 7:2020).

Bank syariah ini merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad

sebagaimana diatur dalam syariat Islam (Andrianto & Firmansyah, 2019:26).

Dalam UU No.21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Badan Pembiayaan Rakyat Syariah) (Najib, 2017:17).

Menurut Ismail (2013) menyebutkan perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, usaha, serta tata cara dan proses didalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Menurut Sugihantoro (2011) adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, baik untuk kegiatan usaha maupun kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam (Nugraha Triyan Putra & Thamrin, 2021).

Ketiadaan bunga pada bank syariah merupakan karakteristik tersendiri dan merupakan representasi dari keharaman pada riba dalam Islam. Karakteristik ini yang menjadikan sistem operasional yang dijalankan oleh perbankan syariah lebih unggul pada beberapa

hal dari pada perbankan konvensional. Adapun prinsip uang dalam perbankan syariah adalah bahwa uang hanya dijadikan sebagai alat tukar bukan komoditi yang diperdagangkan sehingga tidak menggunakan konsep “*Time Value Of Money*” (Firman, 3:2018).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang seluruh aturan dan transaksinya mengikuti prinsip-prinsip syariah. Maka dalam operasional bank syariah sangat ditentukan oleh prinsip-prinsip syariah, tidak boleh sedikitpun ada produknya yang bertentangan dengan syariah.

### **2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah**

Dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut: (Hasanah, 487:2019).

#### **a. Prinsip Keadilan**

Dengan sistem operasional yang berdasarkan *profit and loss sharing system*, bank Islam memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dengan sistem konvensional. Perbedaan ini nampak jelas bahwa dalam sistem bagi hasil terkandung dimensi keadilan dan pemerataan. Konsep syariah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian.

#### **b. Prinsip Kesederajatan**

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan

yang sama dan sederajat. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, bank syariah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

c. Prinsip Ketentraman

Menurut falsafah Al-Quran, semua aktivitas yang dapat dilakukan oleh manusia patut dikerjakan untuk mendapatkan *falah* (ketentraman, kesejahteraan, atau kebahagiaan) yaitu istilah yang dimaksudkan untuk mencapai kesempurnaan dunia dan akhirat.

### **2.1.3 Produk – Produk Bank Syariah**

Menurut (Umam, 30:2013) di dalam bukunya ada beberapa produk-produk bank syariah yaitu :

1. *Al-Wadiah* (Simpanan)

*Al-wadiah* atau biasa dikenal dengan nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja apabila penitip menghendaki.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan, wadiah dibedakan menjadi: (a). Wadiah ya dhamanah yang berarti penerima titipan berhak mempergunakan dana/barang titipan untuk didayagunakan, tanpa ada kewajiban untuk memberikan imbalan kepada penitip dengan tetap pada kesepakatan dapat diambil setiap saat diperlukan, (b).

Wadiah amanah tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk mendayagunakan barang/dana yang dititipkan.

Penerima simpanan disebut *yad al-amanah* yang artinya tangan amanah. Ia tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan.

Jika hendak menggunakan uang titipan, penerima titipan harus meminta izin kepada pemilik uang dan dengan catatan ia menjamin akan mengembangkan uang tersebut secara utuh. Dengan demikian, prinsip *yad al-amanah* (tangan amanah) menjadi *yad adh-dhamanah* (tangan penanggung). Konsekuensi dari diterapkannya prinsip *yad adh-dhamanah* adalah pihak bank akan menerima seluruh keuntungan dari penggunaan uang, tetapi sebaliknya apabila mengalami kerugian, kerugian juga harus ditanggung oleh bank.

## 2. Pembiayaan dengan bagi hasil

### a. *Al-musyarakah*

*Al-musyarakah* ialah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

*Al-musyarakah* dalam perbankan diaplikasikan dalam pembiayaan proyek. Nasabah yang dibiayai dengan bank sama-sama menyediakan dana untuk melaksanakan proyek tersebut. Keuntungan dari proyek dibagi sesuai dengan kesepakatan untuk bank setelah mengembalikan dana yang dipakai nasabah.

b. *Al-mudharabah*

*Al-mudharabah* ialah akad kerja sama antara dua pihak, yaitu pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak kedua menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Dan apabila rugi, kerugian ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian pengelolaan. Apabila kerugian diakibatkan kelalaian pengelola, pengelola lah yang bertanggung jawab.

Ada dua macam *al-mudharabah*, yaitu:

1. *Mudharabah mutlaqah* ialah kerja sama antara pihak pertama dan pihak kedua yang cakupannya lebih luas. Artinya, tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha dan daerah bisnis.
2. *Mudharabah muqayyadah* ialah kebalikannya dari *mudharabah mutlaqah*, yaitu dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha, dan daerah bisnis.

Di dunia perbankan, *al-mudharabah* biasanya diaplikasikan pada produk pembiayaan atau pendanaan

seperti pembiayaan modal kerja. Dana untuk kegiatan mudharabah diambil dari simpanan tabungan berjangka, seperti tabungan haji atau tabungan kurban.

c. *Al-muzara'ah*

*Al-muzara'ah* ialah kerja sama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dan penggarab. Pemilik lahan menyediakan lahan kepada penggarab untuk ditanami produk pertanian dengan imbalan bagian tertentu dari hasil panen. Dalam dunia perbankan, kasus ini diaplikasikan untuk pembiayaan bidang *plantation* atas dasar bagi hasil panen.

d. *Al-musaqah*

*Al-musaqah* ialah bagian dari *al-muzaraah*, yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka. Imbalan tetap diperoleh dari persentase hasil panen pertanian. Jadi, tetap dalam konteks kerja sama pengelolaan pertanian antara pemilik lahan dan penggarab.

3. Jual Beli

a. *Bai' Al-Murabahah*

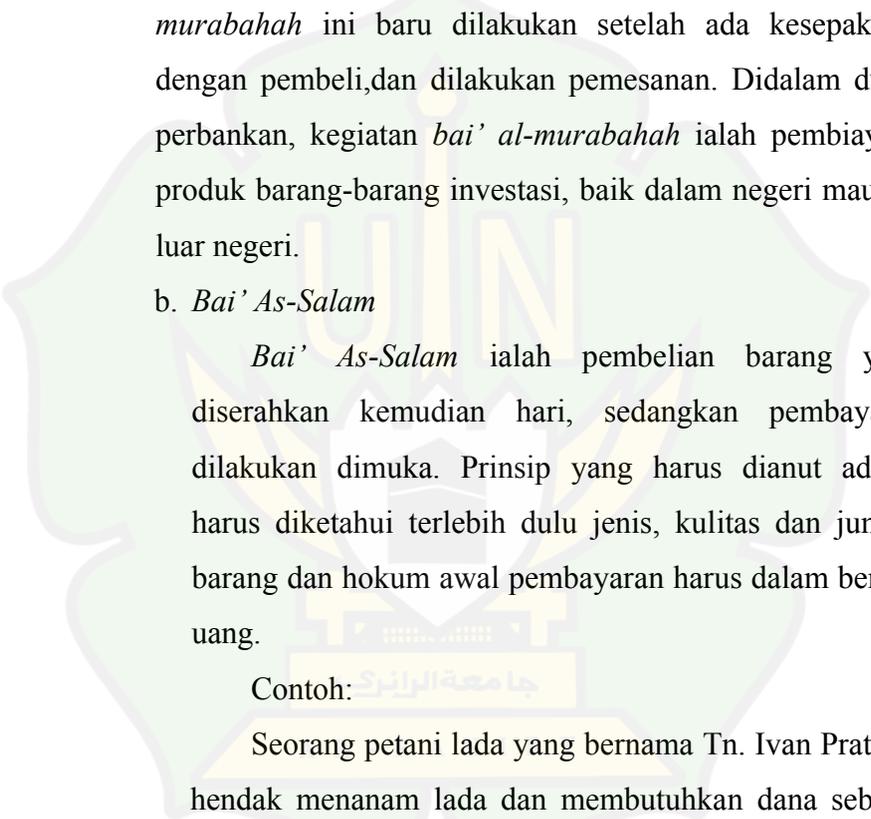
*Bai' Al-Murabahah* ialah kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini penjual harus terlebih dahulu

memberitahukan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkan.

Sebagai contoh : harga pokok barang X rp.100.000, keuntungan yang diharapkan adalah sebesar Rp.5.000,-, sehingga harga jualnya Rp.105.5000. kegiatan *bai' al-murabahah* ini baru dilakukan setelah ada kesepakatan dengan pembeli, dan dilakukan pemesanan. Didalam dunia perbankan, kegiatan *bai' al-murabahah* ialah pembiayaan produk barang-barang investasi, baik dalam negeri maupun luar negeri.

b. *Bai' As-Salam*

*Bai' As-Salam* ialah pembelian barang yang diserahkan kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan dimuka. Prinsip yang harus dianut adalah harus diketahui terlebih dulu jenis, kualitas dan jumlah barang dan hokum awal pembayaran harus dalam bentuk uang.

Contoh:  جامعة الرانيري

Seorang petani lada yang bernama Tn. Ivan Pratama hendak menanam lada dan membutuhkan dana sebesar Rp.200.000.000,- untuk satu hektar. Bank syariah cianjur menyetujui dan melakukan akad untuk membeli hasil lada tersebut sebanyak 10 ton dengan harga Rp.200.000.000,-. Pada saat jatuh tempo, petani harus menyerahkan lada sebanyak 10 ton. Kemudian, bank

syariah cianjur dapat menjual lada tersebut dengan harga relative lebih tinggi, misalnya Rp.25.000,- per kilo gram. Dengan demikian, penghasilan bank adalah 10 ton X Rp.25.000,- = Rp250.000.000,-. Dari hasil tersebut, bank syariah cianjur akan memperoleh keuntungan sebesar Rp50.000.000,- setelah Rp.250.000.000,- dikurangi Rp200.000.000,-.

c. *Bai' Al-Istishna*

*Bai' Al-Istishna* ialah bentuk khusus dari akad *bai'as-salam*. Ketentuan dalam *bai'al-istishna* mengikuti ketentuan dan aturan *bai'as-salam*. *Bai' al-istishna* adalah kontrak penjualan antara pembeli dan produsen (pembuat barang). Kedua belah pihak harus saling menyetujui atau sepakat lebih dulu tentang harga dan sistem pembayaran. Kesepakatan harga dapat dilakukan secara tawar menawar dan sistem pembayaran dapat dilakukan dimuka atau secara angsuran perbulan atau belakang.

4. Sewa

a. *Al-Ijarah* (leasing)

*Al-Ijarah* ialah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu. Dalam praktiknya, kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan *leasing*, baik untuk kegiatan *operating lease* maupun *financial lease*.

b. Ijarah Muntahiyah Bittamlik (IMBT)

Ijarah Muntahiyah Bittamlik adalah akad sewa menyewa yang diakhiri dengan pemindahan kepemilikan objek akad dari pemberi sewa (muajir) kepada penyewa (mustajir) melalui akad jual beli atau hibah setelah berakhirnya masa sewa.

5. Jasa

a. *Al-Wakalah* (amanat)

*Al-Wakalah* ialah penyerahan atau pendelegasian atau pemberian mandat dari satu pihak kepada pihak lain. Mandat ini harus dilakukan sesuai dengan yang telah disepakati oleh pemberi mandat.

b. *Al-Kafalah* (garansi)

*Al-Kafalah* ialah jaminan yang diberikan penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dapat pula diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab dari satu pihak kepada pihak lain. Dalam dunia perbankan, *Al-Kafalah* dapat dilakukan dalam hal pembiayaan dengan jaminan seseorang.

c. *Al-Hawalah*

*Al-Hawalah* ialah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dengan kata lain, pemindahan beban utang dari satu

pihak kepada pihak lain. Dalam dunia keuangan dikenal dengan kegiatan anjak piutang atau *factoring*.

d. *Ar-Rahn*

*Ar-Rahn* ialah kegiatan menahan salah satu harta milik peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Kegiatan seperti ini dilakukan seperti jaminan utang atau gadai.

e. Qard

Qardh adalah perjanjian pinjam meminjam dana, dimana pihak peminjam wajib mengembalikan dana sesuai dengan jumlah yang diterimanya dan dalam jangka waktu tertentu.

## **2.2 Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diambil dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang dibutuhkan seseorang. Pengertian lain tentang pelayanan yang ialah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan ini dapat dilakukakn langsung dengan cara melayani nasabah. Pelayanan bisa di katakana baik apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah melebihi ekspektasi maka nasabah akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diterima nasabah di sampai ekspektasi maka nasabah akan merasa tidak puas (Ivainaroh, 2022).

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelayanan. Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Kurniawan, 2017).

Menurut Kotler, et al, dalam Fandi Tjiptono (2017:287) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persiapkan dibandingkan dengan harapannya. Ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, maka nasabah akan sangat puas dan sangat bahagia. Nasabah yang merasa puas, nasabah akan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan pasti akan setia lebih lama pada perusahaan (Subagja, 2019).

Menurut Sunyoto (2012), mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangkan harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara

pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan konsumen (Zulkarnain et al., 2020).

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberi kepuasan. Dan penyajian produk atau jasa juga harus sesuai keinginan nasabah. Dan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut juga menjadi harapan nasabah.

### **2.2.2. Dasar-Dasar Pelayanan**

Di dalam (Kusuma, 2010) Seorang *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Supaya pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *Customer Service*:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan di gulung. Terkesan pakaian yang digunakan benar-benar memikat konsumen. Menggunakan pakaian seragam jika *Customer Service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum  
Dalam melayani nasabah *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Seorang *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah seorang *Customer Service* harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.  
Pada saat nasabah datang seorang *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu yang dapat kami bantu.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.  
Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabah.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.  
Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti

mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

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

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

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

8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.

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

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

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *Customer*

*Service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

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

Jika pada saat tertentu, seorang *Customer Service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

### **2.2.3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pada dasarnya dapat dinyatakan sebagai segala kondisi yang berkaitan dengan kinerja suatu produk, jasa, manusia, aktivitas, serta lingkungan yang setara,serta memenuhi, atau bahkan mampu melebihi suatu harapan yang dipersiapkan (Berutu,2018). Pelayanan atau *Customer Service* merujuk pada berbagai aktivitas, kegiatan, atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak penyedia layanan atau jasa pada pihak lainnya selaku konsumen atau pelanggan yang umumnya suatu pelayanan memiliki sifat tidak berwujud serta tidak pula mengakibatkan timbulnya kepemilikan sesuatu, dan proses produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik, serta dilakukan bersamaan dengan proses konsumsinya (Al-ghifari, 425:2022).

Kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran jasa yang memiliki peranan besar bagi keberhasilan bank. Adanya kualitas pelayana yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabahnya merasa puas dengan produk atau

jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah merasa benar-benar puas, mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah bank tersebut (Yuriansyah, 9:2013).

### **2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Lupiyoadi 2014:217 (dikutip dalam (Wibowati, 7:2021) terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu :

#### **1. Berwujud (*Tangibles*)**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lainnya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

#### **2. Reliabilitas (*Reliability*)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan ialah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

### 5. Empati (*Empathy*)

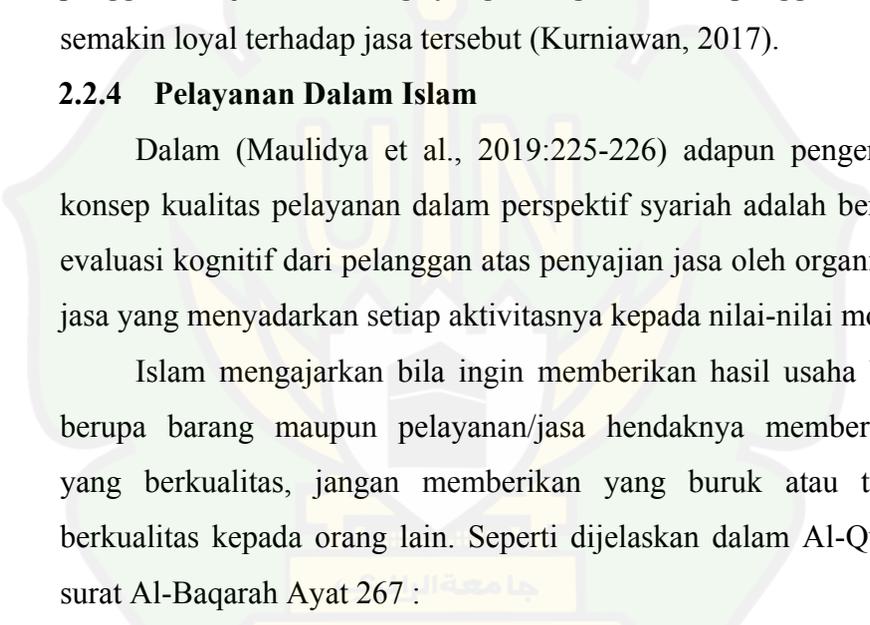
Empati ialah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pemberian pelayanan secara *excellent* atau *superior* selalu difokuskan pada harapan konsumen, ada dua factor utama yang

memperngaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*, apabila jasa yang diterima oleh pengguna jasa perbankan sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanannya akan memuaskan. Dan jika kualitas pelayanan yang diterimanya melebihi harapannya dianggap sebagai *excellence service (quzility surprise)*. Jika pelanggan merasa puas, maka akan terjadi penggunaan jasa berulang yang mengakibatkan pengguna jasa semakin loyal terhadap jasa tersebut (Kurniawan, 2017).

#### **2.2.4 Pelayanan Dalam Islam**

Dalam (Maulidya et al., 2019:225-226) adapun pengertian konsep kualitas pelayanan dalam perspektif syariah adalah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyadarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah Ayat 267 : 

*“hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya*

*dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267) (Muctharom, 2019:45).*

Konsep pelayanan menurut Al-Qur'an dalam (Kurniawan, 2020:68) pelayanan dalam perbankan sangatlah penting, karena usaha perbankan erat hubungannya dengan nasabah. Nasabah merupakan sumber utama dalam keberlangsungan usaha, sehingga hubungan bank dengan nasabah harus bisa terjalin dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.

a. Keikhlasan

Keikhlasan menurut suatu yang harus dilakukan dalam melakukan amal perbuatan, begitu halnya dalam memberikan pelayanan untuk nasabah. Karyawan setiap memberikan pelayanan harus didasari dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Pelayanan yang tidak didasari dengan keikhlasan walaupun terlihat baik tetapi tidak memiliki arti dihadapan Allah SWT.

Rasulullah sabdanya : *“Dari Abu Qatadah RA, dari Rasulullah SAW, beliau berada di antara para sahabat seraya berkata, sesungguhnya berjuang atau berjihad di jalan Allah dan beriman kepada-Nya adalah sebaik-baik perbuatan.” Tiba-tiba seorang lelaki berdiri dan bertanya kepada beliau, “Ya Rasulullah, apakah semua dosa saya akan diampuni?” Rasulullah*

*menjawab, "Benar, apabila kamu terbunuh di jalan Allah dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena-Nya, maka semua dosamu akan diampuni." Lalu Rasulullah SAW bertanya, " apa pertanyaan tadi? Laki-laki itu mengulangi pertanyaannya, " Ya Rasulullah, bagaimana menurut pendapat engkau jika saya terbunuh di jalan Allah, apakah semua dosa saya akan diampuni? "Rasulullah menjawab, " Benar, itupun kalau kamu dalam kondisi yang sabar dan ikhlas karena Allah, maka semua dosamu akan diampuni, kecuali utang. Itulah yang disampaikan jibril kepadaku." (HR. Muslim).*

b. Sesuai dengan syariat

Syariat adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Syariat berisi tentang panduan mengenai masalah ibadah dan berisi tentang panduan mengenai permasalahan kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah juga harus sesuai dengan syariah dan termasuk produk yang dijual.

Bank-bank syariah saat ini telah berusaha memastikan kehalalan produk perbankan dengan menetapkan Dewan Pengawasan Syariah. Dewan Pengawasan Syariah yang akan memeriksa dan menjamin kehalalan produk dengan pertimbangan fatwa yang telah dikeluarkan Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI. Ada beberapa prinsip syariah pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank syariah, yaitu (Mukinim:2011). :

1. Prinsip pemasaran (*Al-Musawah*) yaitu tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah (QS : Al-Hujarat (26) 13).
  2. Prinsip persaudaraan (*ukhwah*) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan (QS : Al-Hujarat (26)10).
  3. Prinsip cinta kasih (*muhabbah*) ; bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain dari nasabah/ (QS : Al-Balad (30)177).
  4. Prinsip perdamaian (*slim*) misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) (QS : Al-Anfal (11) 61).
  5. Prinsip tolong-menolong (*At-ta'awun*) yaitu menolong kesusahan nasabah (QS : Al-Maidah (6) 1).
- c. Melakukan yang terbaik

Allah SWT berfirman :”*hai manusia, sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, maka pasti kamu akan menemui-Nya*”(QS: Al-Insyiqaq ; (30) 6). Ayat ini menerapkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan keras untuk mencapai kesenangan. Maka setiap melakukan aktivitas/ pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Maka dari itu setiap memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas pelayanan karyawan disini disamping sesuai dengan sop yang ditetapkan oleh bank, tetapi juga

harus memberikan kemampuan yang terbaik dengan sepenuh hati.

Kesimpulannya adalah bahwa kita harus mengamalkan ajaran Islam dengan mengerahkan segenap kemampuan yang dimiliki. Demikian halnya dengan pelayanan yang ada di bank syariah harus diupayakan dengan mengerahkan kemampuan terbaik agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan (maksimal).

## **2.3 Customer Service**

### **2.3.1 Pengertian Customer Service**

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank ialah jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat seperti saat ini, semua nasabah berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas bank baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya (Mirawati & Fernos, 4:2019).

*Customer Service* secara umumnya merupakan petugas atau pegawai yang disediakan oleh sebuah perusahaan melayani secara langsung setiap nasabah yang membutuhkan informasi-informasi

yang diperlukan nasabah serta menanggapi segala keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan (Visioner, 2022).

*Customer Service* merupakan setiap kegiatan yang melayani kebutuhan nasabah sehingga kepuasan dirasakan nasabah, melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* itu merupakan pelayanan garda terdepan nasabah, dalam menarik nasabah supaya menitipkan dananya di bank. Semakin *Customer Service* bisa memberikan pemahaman tentang produknya kepada nasabah maka semakin mudah nasabah memahami bentuk akad apa yang akan dipilihnya untuk melakukan kontrak bisnisnya (Supaino, 8:2020).

*Customer Service* merupakan setiap aktivitas yang bertujuan untuk memberikan sebuah pelayanan dalam kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seorang secara memuaskan. Setiap *Customer Service* harus bisa mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu kasus yang dihadapi oleh nasabah (Meldiana, M., 2020).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* merupakan profesi yang berperan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat serta harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

### **2.3.2 Peran *Customer Service***

Menurut (Mirawati & Fernos, 2:2019) Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap nasabah di bank, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun kebersihan di suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (*Customer Service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah secara baik dan memuaskan, oleh karena itu peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan. Tanpa adanya *Customer Service*, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bank. Peran *Customer Service* yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah. Nasabah memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan tersebut dengan bermacam cara, salah satunya dengan melihat dan menilai sistem dan prosedur yang telah tertata. Kemudian dari keahlian *Customer Service* menyampaikan produk dan pelayanan yang berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan dan berinteraksi dengan nasabah.

### **2.3.3 Fungsi *Customer Service***

Menurut (Natasya Putri & Marlius Doni, 5:2021) Fungsi *Customer Service* Ada 5 yaitu :

1. Sebagai *Resepsionis*

Artinya *Customer Service* memiliki fungsi sebagai penerimaan tamu yang datang. Menerima tamu yaitu

melayani nasabah yang memiliki keperluan. Dalam hal ini *Customer Service* harus memberikan informasi selengkap mungkin dan bersikap dengan menyenangkan, ramah dan sopan.

2. Sebagai *Deskman*

Artinya seorang *Customer Service* paham dan mengerti dalam melayani nasabah dengan berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh calon nasabah dan nasabah.

3. Sebagai *Salesman*

Artinya *Customer Service* memiliki fungsi yaitu orang yang menjual produk. Dalam artian menawarkan produk kepada para calon nasabah yang datang. Hal ini *Customer Service* harus pandai merayu dan meyakini nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Artinya memiliki fungsi menjadi orang yang bisa membangun hubungan baik dengan para nasabah, termasuk membujuk agar nasabah tetap ingin bertahan pada bank tersebut.

5. Sebagai *Komunitator*

Artinya sebagai orang yang berkomunikasi dengan nasabah dan memberi tahu tentang segala informasi yang ada.

### 2.3.4 Tugas *Customer Service*

Menurut (Kusuma, 9:2010) tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya ialah :

#### 1. Sebagai *Resepsionis*

Disini *Customer Service* bertugas sebagai penerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah seorang *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum.

#### 2. Sebagai *Deskman*

Tugas *Customer Service* ialah memberi informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

#### 3. Sebagai *Salesman*

Tugasnya ialah menjual produk perbankan, melakukan *Cross Selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang

dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4. Sebagai *Customer Service Relation Officer*

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

5. Sebagai Komunikator

Yang memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Dan juga sebagai tempat menampung keluhan dan juga tempat konsultasi.

## **2.4 Komplain**

### **2.4.1 Pengertian Komplain**

Keluhan berasal dari bahasa latin "*plangare*" yang artinya adalah memukul atau pukulan ini ditujukan ke bagian dada. Saat ini, keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu. Komplain (*complaint*) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya.

Menurut Kau dan Loh dikutip Adi Krismanto (2009), Penanganan komplain berarti merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan komplain dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan (Simanjuntak & Hamimi, 2019).

Komplain adalah sebuah kata yang berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perbankan maupun bagi nasabah. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. Keluhan merupakan bagian dari proses pasca pembelian. Proses ini dimulai ketika konsumen merasa tidak puas setelah menerima layanan atau melakukan transaksi. Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atau salah satu unsure pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi nasabah tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari nasabah (Ikhran, 2016).

### **2.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komplain**

Keputusan seseorang untuk melakukan komplain atau tidak dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut: (Hasni, 2019).

1. Tingkat kepentingan konsumsi yang dilakukan.

Termasuk di dalamnya penting tidanya jasa/layanan yang dibeli dan dikonsumsi, harga jasa, waktu yang dibutuhkan untuk mengkonsumsi jasa, dan social visibility. Apabila konsumen mempersepsikan tingkat kepentingan, biaya dan waktu yang dibutuhkan relative besar, maka besar kemungkinannya pelanggan bersangkutan akan melakukan komplain mana kala terjadi kegagalan layanan.

2. Tingkat ketidak puasan pelanggan.

Semakin tidak puas seseorang pelanggan, semakin besar pula kemungkinannya melakukan komplain.

3. Manfaat yang diperoleh dari komplain.

Semakin besar persepsi konsumen terhadap manfaat yang bisa diperoleh dari penyampain komplain, semakin besar pula kemungkinannya melakukan komplain. Secara garis besar, manfaat yang bisa diperoleh dari komplain berupa: (1) manfaat emosional, yaitu kesempatan untuk menuntut hak, menumpahkan kekesalan, melampiaskan kemarahan, serta menerima permintaan maaf; (2) manfaat fungsional, yaitu pengembalian uang, penggantian

jasa/layanan yang dibeli, dan reparasi; (3) manfaat bagi orang lain, yakni membantu pelanggan lain agar terhindar dari ketidakpuasan serupa di masa datang; dan (4) penyempurnaan produk, yaitu perusahaan jasa kemungkinan besar akan meningkatkan atau memperbaiki layanan.

4. Pengetahuan dan pengalaman.

Hal ini meliputi jumlah pembelian (pemakaian jasa/layanan) sebelumnya, pemahaman akan layanan, persepsi terhadap kapabilitas diri sendiri sebagai konsumen, dan pengalaman komplain sebelumnya. Umumnya tingkat pengetahuan dan pengalaman komplain seorang pelanggan berhubungan positif dengan kemungkinan komplain.

5. Sikap pelanggan terhadap keluhan.

Pelanggan yang bersikap positif terhadap penyampaian keluhan biasanya sering menyampaikan komplain, karena yakin akan manfaat positif yang bakal diterimanya.

6. Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.

Faktor ini mencakup waktu yang dibutuhkan, prosedur yang harus dilalui, gangguan terhadap aktivitas rutin yang dijalankan, dan biaya yang dibutuhkan untuk melakukan komplain. Apabila tingkat kesulitannya tinggi,

maka pelanggan cenderung tidak akan melakukan komplain.

7. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Bila pelanggan merasa bahwa peluang keberhasilannya dalam melakukan komplain sangat kecil, maka ia cenderung tidak akan melakukannya. Hal sebaliknya terjadi apabila dirasakan peluangnya besar.

Pada hakikatnya ada dua tujuan utama pelanggan menyampaikan komplain. Pertama, untuk menutupi kerugian ekonomis, yang biasanya diwujudkan dengan melakukan voice response atau third party response. Tujuan kedua adalah untuk memperbaiki citra diri. Penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas.

### **2.4.3 Manajemen Penanganan Komplain Nasabah**

Manajemen penanganan komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Unsur yang paling penting adalah nasabah, sehingga inti dari manajemen komplain adalah mempertahankan nasabah yang ada (customer retention). Sehingga beban untuk menemukan nasabah baru berkurang (Tjipto, 2009).

Besarnya peran perbankan dalam pembangunan pada umumnya dan dalam sistem keuangan pada khususnya. Berbagai jasa keuangan yang diselenggarakan oleh lembaga keuangan dengan risiko-resiko yang harus mampu diminimalisir dengan berbagai strategi dan berpedoman pada peraturan-peraturan yang ada untuk dapat menghimpun dana dan melakukan pembiayaan. Masyarakat sangat terbantu dengan sarana fasilitas yang disediakan perbankan seperti penyediaan kartu kredit, ATM, surat-surat berharga dan lain-lain. Adanya Interaksi yang terjalin secara intensif antara bank dan nasabah, bank berusaha untuk menarik minat konsumen.

Ketika nasabah telah memilih produk perbankan, maka nasabah telah memasuki dimensi perjanjian dan terbentuk suatu transaksi, sehingga terdapat keterikatan antara bank dan nasabahnya yang berujung kepada timbulnya hubungan hukum. Berdasarkan sifat dari subjek hukum, sebagai human nature yang memiliki kepentingan keperdataan yang berbeda, maka tidak menutup kemungkinan dapat terganggunya siklus harmonisasi kepentingan keperdataannya dalam hubungan perikatan antara bank dan nasabah. (Ari, 2016). Nasabah yang merasa adanya ketidak sesuaian dan perbankan belum memenuhi haknya sehingga nasabah melakukan komplain. Jadi munculnya komplain merupakan adanya ketidak sesuaian

dengan perjanjian awal atau pun kesalahan dari salah satu pihak (Ikhrum, 2016).

#### 2.4.4 Penanganan Komplain

Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang nasabah yang tidak puas, menjadi nasabah yang puas atau bahkan menjadi nasabah setia. Berikut ini adalah empat aspek penanganan keluhan nasabah Tjiptono dan Chandra (2016 : 254-255) dalam (Saputra & Kusumawardani, 2020) yaitu:

1. Empati terhadap nasabah yang marah.

Dalam menghadapi nasabah yang emosi dan marah, *Customer Service* harus berkepal dingin dan bersikap empati. Bila tidak, situasi bakal bertambah runyam. Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan nasabah dan usahakan untuk keadaan yang dirasakan oleh nasabah tersebut, maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal.

Dalam aspek ini *Customer Service* mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah dengan baik, *Customer Service* memahami apa yang dikeluhkan oleh nasabah, dan *Customer Service* melayani keluhan nasabah dengan ramah dan sabar.

## 2. Kecepatan dalam penanganan komplain.

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan nasabah tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka besar kemungkinan nasabah yang tidak puas tersebut akan menjadi nasabah perusahaan kembali. Dalam aspek ini *Customer Service* menangani keluhan nasabah dengan sigap, *Customer Service* menangani keluhan nasabah dengan cepat, dan *Customer Service* menjawab pertanyaan mengenai keluhan nasabah dengan cepat, sehingga dapat meminimalisir waktu penanganan.

## 3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh nasabah tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut

“*win-win*” dimana nasabah dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

Dalam aspek ini *Customer Service* keluhan nasabah dengan tidak membedakan status sosial, *Customer Service* memberikan solusi dengan adil supaya nasabah dan perusahaan sama sama tidak ada yang dirugikan.

4. Kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi perusahaan.

Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para nasabah sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana nasabah dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah.

Dalam aspek ini nasabah mudah untuk menyampaikan keluhan pada media sosial maupun datang ke kantor, nasabah mudah untuk menghubungi kontak layanan untuk menyampaikan keluhan dalam kiriman nasabah, dan nasabah mudah mengakses informasi melalui media sosial untuk menanyakan kiriman nasabah yang belum diterima.

## 2.5 Penelitian Terkait

Dalam penulisan skripsi ini, beberapa penelitian terdahulu yang dapat membantu untuk melihat perkembangan suatu objek penelitian tertentu dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian yang terkait dengan judul penelitian ini. Tujuan peneliti dari penelitian sebelumnya adalah untuk melihat kelebihan dan kekurangan dari penelitian sebelumnya.

Ivainaroh, Rika Ema, (2022), dengan judul “Pelayana *Customer Service* Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi”. Persamaan penelitian ialah jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif, penelitian lapangan (*field research*) dan fokus pada pelayanan *Customer Service* di sektor perbankan, terutama dalam konteks produk tabungan atau dana. Perbedaan penelitian ialah dilakukan dilokasi yang berbeda, seperti Bank BTN Kali butuh Surabaya, Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12, dan Bank Indonesia KCP Ngawi.

Damanik,Siska Pelia, ( 2019), dengan judul “Pelaksanaan Akad Mudharabah Pada Produk Tabungan Haji pada PT Bank BRI Syariah KCP Lubuk Pakam”. Persamaan penelitian ialah kedua penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan penelitian lapangan, berfokus pada lembaga keuangan bank syariah. Perbedaan penelitian ialah penelitian ini berfokus pada pelaksanaan akad mudharabah, sementara penelitian yang akan diteliti lebih

berfokus pada pelayanan *customer service* dalam pelayanan produk, dilakukan dilokasi yang berbeda.

Ramadhan Syahrul,2020). Dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12”. Persamaan penelitian ini ialah Kedua penelitian berfokus pada peran *Customer Service* dalam pelayanan produk, kedua penelitian menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian ialah Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data *kuesioner*, sedangkan penelitian yang ingin diteliti tidak, dan dilakukan dilokasi yang berbeda.

Putri, Jessica Srikandi, (2018). Dengan judul “*Role of Customer Service in BTN Batana savings: A case study in Bank BTN Sidoarjo Branch*”. Persamaan penelitian ini ialah kedua penelitian berfokus pada peran *Customer Service* dalam pelayanan produk. Perbedaan penelitian ialah metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan survei dengan menggunakan penelitian lapangan (field research), dilakukan dilokasi yang berbeda.

Rithmaya, Chitra Laksmi, (2020). Dengan judul “Implementasi Standar Prosedur Operasional Pelayanan *Customer Service* di PT Bank Tabungan Negara (*persero*) Tbk Office Cash Kalibutih Surabaya”. Persamaan penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang sama yaitu analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi, berfokus pada *Customer Service*. Perbedaan penelitian ialah fokus penelitian yang berbeda yaitu

Implementasi pelayanan *Customer Service* dan implementasi *standar prosedur operasional* pelayanan *Customer Service*, dan dilakukan pada lokasi yang berbeda.

Hasni (2019). Dengan judul “Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare”. Persamaan penelitian ini ialah menggunakan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang sama yaitu analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi dan berfokus pada *Customer Service*. Perbedaan penelitian ialah fokus penelitian yang berbeda yaitu Implementasi pelayanan *Customer Service* dan strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain dan dilakukan pada lokasi yang berbeda.

Kusuma, Dyan (2010). Dengan judul “ Peranan *Customer Service* Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Surakarta. Persamaan penelitian ini ialah kedua penelitian berfokus pada peran *Customer Service* dalam pelayanan produk tabungan. Perbedaan penelitian ialah metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dilokasi yang berbeda

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di ikhtisarkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi (Ivainaroh, Rika Ema, 2022).	Kualitatif penelitian lapangan ( <i>field research</i> )	Praktik pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi cukup baik.	Fokus pada pelayanan <i>Customer Service</i> di sektor perbankan, terutama dalam konteks produk tabungan atau dana.	Dilakukan dilokasi yang berbeda.
2.	Pelaksanaan Akad Mudharabah Pada Produk Tabungan Haji pada PT Bank BRI Syariah KCP Lubuk Pakam (Damanik, Siska Pelia, 2019).	Kualitatif penelitian lapangan ( <i>field research</i> )	Pelaksanaan akad mudharabah tabungan haji di PT Lubuk Pakam memerlukan persyaratan	Kedua penelitian ini berfokus pada lembaga keuangan bank syariah.	Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan akad mudharabah dan berfokus pada pelayanan <i>Customer Service</i>
3.	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Pelayanan Produk Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12 (Ramadhan Syahrul, 2020).	Analisis kualitatif	Pelayanan yang diberikan sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi	Kedua penelitian berfokus pada peran <i>Customer Service</i> dalam pelayanan produk	Penelitian dilakukan dilokasi yang berbeda.

**Tabel 2.1 Lanjutan  
Penelitian Terkait**

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
4.	<i>Role of Customer Service in BTN Batana savings: A case study in Bank BTN Sidoarjo Branch</i> (putri, Jessica Srikandi, 2018).	Analisis deskriptif kualitatif, survey menggunakan kuesioner.	menunjukkan bahwa pelayanan <i>Customer Service</i> sangat baik.	Keduanya berfokus pada peran <i>Customer Service</i> dalam pelayanan produk.	dilakukan dilokasi yang berbeda.
5.	Implementasi <i>Standar Prosedur Operasional Pelayanan Customer Service</i> di PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Office <i>Cash</i> Kalibutih Surabaya (Rithmaya, Chitra Laksmi, 2020).	Analisis kualitatif.	<i>Customer</i> telah mengimplementasikan <i>standar operasional prosedur</i> yang sesuai	berfokus pada <i>Customer Service</i> .	dilakukan pada lokasi yang berbeda.
6.	Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare. (Hasni, 2019).	analisis kualitatif	dilakukan sesuai Dengan standar layanan yang ada.	metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang sama dan berfokus pada <i>Customer Service</i> .	dilakukan pada lokasi yang berbeda.

**Tabel 2.1 Lanjutan  
Penelitian Terkait**

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
7.	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Surakarta. (Kusuma, Dyan 2010).	Metode kualitatif	Pelayanan yang diberikan telah baik	peran <i>Customer Service</i> dalam pelayanan produk tabungan.	kuesioner dan penelitian lapangan dan dilakukan dilokasi yang berbeda

*Sumber diolah oleh peneliti (2023).*

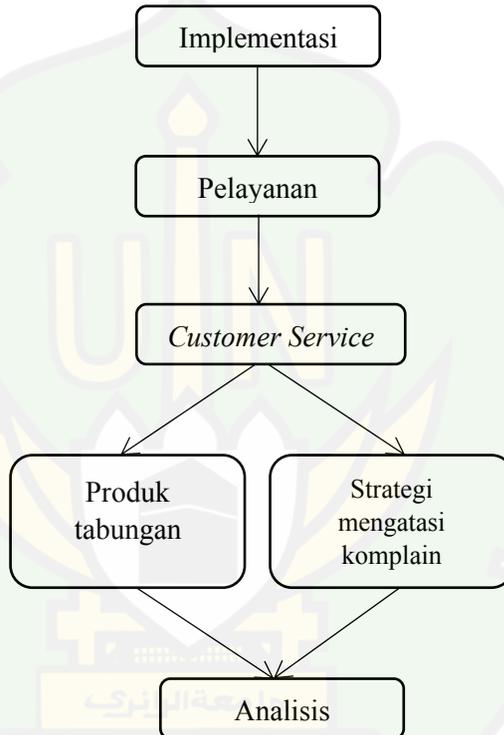
## **2.6 Kerangka Berfikir**

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berfikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variable yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif (Suryani, 2019).

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan menggunakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Dan untuk mengetahui strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah yang terkait dengan produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

Adapun kerangka berpikir untuk penelitian ini dapat digambarkan pada gambar 2.1 sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



*Sumber diolah oleh peneliti (2023).*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*), Menurut Abdurrahmat Fathoni (2011) penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah” (Lestari, 2020:6). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang pelayanan *Customer Service* yang dilakukan oleh subyek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Terkait dengan lokasi penelitian, peneliti secara langsung mengumpulkan data-data pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Yang berlokasi di Jl. Sengeda No.87, Kale Kemili, Kec. Bebesen, Kabupaten Aceh Tengah, Aceh 24519. penelitian ini bertempat Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Dan sebelumnya peneliti juga pernah magang ditempat tersebut dan peneliti juga sudah melakukan observasi awal.

### 3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang penulis gunakan yaitu data primer dan data sekunder (Kabuhung, 2013).

#### a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari perusahaan dengan jalan mengadakan wawancara langsung dengan pihak perusahaan yang bersangkutan, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data utama (primer) yaitu *Customer Service*, *Supervisore Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

#### b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan atau data yang diperoleh baik dari lapangan maupun luar lapangan yang dimana ini berkaitan dengan nasabah terkait dengan penggunaan produk tabungan.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ialah suatu teknik mencari data-data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, surat-surat dan lainnya. Metode ini digunakan untuk memperoleh bagaimana peran *Customer Service* kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dan bagaimana strategi *Customer Service* mengatasi

komplain nasabah. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan semakin valid apabila didukung oleh foto-foto atau surat-surat lainnya. Metode dokumentasi akan dipakai oleh peneliti untuk melengkapi hasil wawancara yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

b. Observasi

Observasi ialah penelitian atau pengamatan langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi ini sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan yang diartikan dengan kata-kata yang cermat dan tepat apa yang di amati, mencatatnya kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam penelitian ini mengandalkan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung ke tempat penelitian, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang di anggap relevan.

c. Wawancara

Wawancara ialah suatu bentuk komunikasi secara berhadapan-hadapan antara pewawancara dan responden untuk menggali informasi yang diharapkan dan bertujuan

mendapatkan data tentang responden dengan minimum dan maksimum (Hakim, 2013).

Jenis wawancara yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur ini lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini ialah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya (Kamaria, 2021).

Berikut ini adalah beberapa informan yang akan diwawancarai oleh peneliti:

**Tabel 3.1**  
**Informan**

No	Nama/Inisial	Keterangan
1	AH	<i>Supervisor Customer Service</i>
2	RY	<i>Staf Customer Service</i>
3	ST	Nasabah Pengguna Produk Tabungan
4	AF	Nasabah Pengguna Produk Tabungan
5	HZ	Nasabah Pengguna Produk Tabungan

*Sumber diolah oleh peneliti (2023).*

Berdasarkan table diatas, informan yang diwawancarai pada penelitian ini yaitu untuk mendapatkan informasi yang mendalam serta dapat mempresentasikan hasil yang akan diperoleh. Maka peneliti menetapkan informan *Supervisor Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dan *Staf*

*Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah, dan tiga informan nasabah pengguna produk tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Peneliti memilih informan tersebut karena menurut *Back Office* mereka karyawan *frontline* yang lebih lama menjabat sehingga mereka akan lebih mudah memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh peneliti tetapi bukan berarti karyawan *frontline* yang lain tidak paham. Namun karyawan tersebut dinilai lebih baik. Dan peneliti memilih tiga nasabah pengguna produk tabungan pada bank tersebut ini bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian yang peneliti butuhkan.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Teknik yang digunakan dalam menulis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Kualitatif adalah penelitian dengan cara membandingkan fakta yang di peroleh dengan masalah yang diteliti.

Analisis data dilakukan dengan benar, ini dapat membantu peneliti memahami data yang telah mereka kumpulkan dan membagikan hasilnya kepada orang lain, baik melalui wawancara maupun melalui tinjauan pustaka. Ada tiga langkah dalam proses pengelolaan data menurut (Prastowo, 2016) yaitu reduksi data dan penyajian data serta penarikan kesimpulan.

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi Data merupakan data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya banyak, untuk itu maka perlu

dicatat secara teliti dan rinci. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

## 2. Penyajian Data

Adalah tahap dimana setelah mengumpulkan sejumlah data dengan mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data yang selanjutnya disajikan dalam pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya berdasarkan hasil di lapangan. Data yang telah diperoleh akan diperinci tingkat validasinya dan selanjutnya akan dianalisis berdasarkan pendekatan kualitatif.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Adalah peneliti akan mengambil kesimpulan, dimana peneliti akan merumuskan kesimpulan berdasarkan data-data yang sudah direduksi dan disajikan dalam naratif deskriptif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia**

##### **4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Pada 1 Februari 2021 atau bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha Bank Syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021 (<https://www.bankbsi.co.id>, n.d.).

Komposisi pemegang saham BSI adalah : PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi Kementrian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global (<https://www.bankbsi.co.id>, n.d.).

Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Aalamiin*).

Potensi Bank Syariah Indonesia untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok Bank Syariah terkemuka ditingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki Bank Syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang (<https://www.bankbsi.co.id>, n.d.).

Kehadiran Bank Syariah Indonesia ini menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri (<https://www.bankbsi.co.id>, n.d.).

#### **4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

Visi:

1. TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi:

1. Menberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

*Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.*

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

*Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).*

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

*Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.*

#### **4.1.3 Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah**

##### **4.1.3.1 Produk Tabungan**

Produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah adalah sebagai berikut:

1. BSI Tabungan Haji

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan haji ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan

fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi). Pembukaan dan pelunasan juga bisa dilakukan secara online minimal usia 12 tahun.

## 2. BSI TabunganKu

Tabungan ini menggunakan Akad Wadiah Yad Dhamanah yang menyediakan kemudahan syarat pembukaan rekening, mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, BSI Net Banking dan Notifikasi Transaksi. Dan mendapat BSI Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit, dan juga kemudahan dalam penyaluran zakat dengan melakukan setoran awal minimal sebesar Rp20.000.

## 3. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan ini menggunakan Akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar. Menyediakan fitur free biaya RTGS, transfer SKN, dan setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking apabila memiliki minimal saldo sebelum transaksi sebesar Rp10 juta. Setoran awal pembukaan jenis tabungan BSI bisnis sebesar Rp1 juta.

## 4. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan ini menggunakan Akad Mudharabah Muthlaqah dengan system autodebet dan mendapat perlindungan asuransi. Keunggulan tabungan pendidikan, yaitu mendapat bagi hasil yang kompetitif setara deposito konter.

Selain itu mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120 kali setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani, dapat dilakukan *top up* saldo diluar setoran bulanan.

#### 5. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dengan mata uang rupiah ini memiliki Akad Wadiah Yad Dhamanah saat pembukaan rekening. Tabungan ini memiliki beragam keunggulan yang bisa diperoleh nasabah seperti bebas biaya administrasi bulanan. Bebas biaya tarik tunai di ATM BSI dan ATM mandiri. Dan bebas biaya transaksi QRIS, bebas biaya transaksi kartu debit di semua EDC, serta dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

#### 6. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dengan mata uang rupiah dengan akad Mudharabah Mutlaqah. Tabungan dengan mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

Keunggulan yang ditawarkan kepada nasabah, yakni bagi hasil yang kompetitif, bebas biaya tarik tunai di ATM BSI dan ATM Mandiri, bebas biaya transaksi QRIS dan EDC. Akan tetapi dikenakan biaya administrasi sebesar Rp10.000.

#### 7. BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan status Siswa

PAUD/TK/SD/SMP/SMA/Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat.

Keunggulan produk ini adalah mendapatkan bonus, bebas biaya administrasi bulanan, dan nama anak tertera pada buku tabungan dan ATM atas nama anak.

#### 8. BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

Nantinya nasabah akan merasakan beragam manfaat seperti mendapat kepastian pencapaian target dana, bagi hasil yang kompetitif hampir setara deposito nisbah papan, gratis perlindungan asuransi syariah (premi dibayar bank).

Selain itu, menyediakan sistem autodebet sehingga lebih disiplin dalam menabung, gratis biaya administrasi bulanan, dan mendapatkan perlindungan asuransi syariah.

#### 9. BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah.

Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat, online di seluruh cabang Bank Syariah Indonesia, biaya administrasi

bulanan ringan dengan setoran awal minimum USD100 dan syarat pembukaan rekening hanya KTP dan NPWP.

#### 10. BSI Tabungan Pendidikan

Orang tua dapat merencanakan pendidikan buah hati sejak dini dengan akad Mudharabah Muthlaqah dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi. Keunggulan tabungan pendidikan, yaitu mendapat bagi hasil yang kompetitif setara deposito konter.

Selain itu mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120 kali setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani, dapat dilakukan top up saldo diluar setoran bulanan.

#### 11. BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini dengan status Siswa PAUD/TK/SD/SMP/SMA/Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat.

Keunggulan produk ini adalah mendapatkan bonus, bebas biaya administrasi bulanan, dan nama anak tertera pada buku tabungan dan ATM atas nama anak.

#### 12. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah yang telah terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerja sama dengan Bank. Kemudahan

syarat pembukaan rekening cukup melampirkan KTP, NPWP dan SK Pensiun. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, BSI Debit Co Branding Taspen yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit dengan setoran awal minimum Rp50.000.

### 13. BSI Tabungan Payroll

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari tabungan wadiah atau mudharabah reguler yang dikhususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran. Akan mendapatkan fasilitas kartu ATM/Debit, Mobile Banking, Internet Banking dan notifikasi transaksi.

### 14. BSI Tabungan Autosave Dan Qurban

Fitur tabungan bsi yang memudahkan nasabah yang ingin menabung dana Qurban secara otomatis via BSI Mobile. Dilengkapi dengan fitur pembelian hewan Qurban melalui penyelenggaraan Qurban yang merupakan rekanan bank.

### 15. Giro BSI

Produk Giro BSI menjadi sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah. Simpanan ini dikelola menggunakan prinsip wadiah dhamanah. Nasabah giro berhak mendapatkan keuntungan sebesar 3% dari hasil pengelolaan dana yang dilakukan bank. Dalam bank syariah, keuntungan tersebut disebut nisbah atau bonus.

Giro di BSI biasanya digunakan pengusaha, baik pengusaha perorangan maupun lembaga. Tidak hanya bisa dibuka Warga Negara Indonesia, tetapi Warga Negara Asing

yang memiliki kartu izin menetap sementara juga bisa membukanya.

#### 16. Deposito BSI

Simpanan yang diberikan kepada lembaga tertentu dan penarikannya hanya bisa dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang dipilih dengan adanya berbagai syarat lainnya. Deposito ini merupakan tabungan berjangka yang diberikan pihak bank. Deposito juga menjadi salah satu instrumen investasi yang memiliki risiko yang sangat kecil.

#### 4.1.3.2 Produk Pembiayaan BSI

##### 1. BSI KUR

KUR adalah jenis pembiayaan dengan pemberian modal kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Jika seorang nasabah memiliki usaha produktif dan butuh tambahan modal untuk melakukan ekspansi, pembiayaan atau pinjaman bank BSI dalam bentuk KUR ini adalah pilihan yang paling cocok.

##### 2. BSI Griya

BSI Griya adalah pembiayaan untuk kepemilikan rumah. Baik rumah baru, rumah second, ruko, rukan atau apartemen. Jika kebetulan seorang nasabah berencana membeli rumah, bsi bisa membantu menggunakan pembiayaan BSI Griya ini.

##### 3. BSI Mitraguna Berkah

Jika seorang nasabah membutuhkan jenis pembiayaan untuk kebutuhan yang lebih umum, semisal dana darurat,

renovasi rumah, biaya berobat maupun kebutuhan tidak terduga lainnya, Bank Syariah Indonesia memiliki produk BSI Mitraguna Berkah untuk kebutuhan itu.

#### 4. BSI OTO

Selain rumah, kebutuhan penting lain adalah kendaraan. BSI OTO menysasar segmen ini. BSI OTO menawarkan pembiayaan kepemilikan kendaraan baik itu mobil baru, mobil bekas atau motor baru. Sudah bekerjasama dengan lebih dari 13.000 dealer sehingga prosesnya bisa dilakukan dengan mudah dan cepat.

#### 5. BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan atau pinjaman bank bsi ada yang spesifik untuk para pensiunan. Untuk para pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN dan pensiunan BUMN/BUMD yang ingin melanjutkan hidupnya dengan lebih produktif, BSI Pensiun Berkah bisa memberikan pembiayaan hingga 350 juta.

#### 6. Mitraguna Online

Jika pengajuan BSI Mitraguna Berkah yang masih manual merepotkan buat seorang nasabah, maka nasabah bisa menggunakan Mitraguna Online. Kedua produk pembiayaan ini secara umum sama secara fungsi, bedanya mitraguna online ini bisa diajukan secara online melalui aplikasi BSI Mobile dengan sistem *Real-time Approval*.

## 7. BSI Mitra Beragun Emas

BSI juga memiliki jenis pembiayaan yang menggunakan agunan, namanya BSI Mitra Beragun Emas. Jika seorang nasabah memiliki simpanan emas dan disaat bersamaan membutuhkan pembiayaan untuk kebutuhan tertentu, maka nasabah bisa menggunakan emasnya untuk agunan di Mitra Beragun Emas.

## 8. BSI *Distributor Financing*

Pembiayaan modal kerja dengan skema *value chain* adalah pembiayaan *post financing* (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu *invoice* atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada *supplier* yang merupakan *supplier* khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

## 9. BSI KPR Sejahtera

Pembiayaan ini menysasar segmen yang sama dengan BSI Griya, yaitu untuk kepemilikan rumah atau bentuk hunian lainnya. Bedanya pada KPR Sejahtera ini khusus untuk pembiayaan rumah subsidi pemerintah.

## 10. BSI *Cash Collateral*

Nasabah yang memiliki simpanan deposito, giro atau tabungan bisa menggunakannya sebagai jaminan di BSI *Cash Collateral*. Pembiayaan atau pinjaman bank bsi jenis ini bisa memberikan pembiayaan s/d 90% dari nilai simpanan.

## 11. BSI Umrah

Nasabah yang merindukan umrah ke tanah suci akan terbantu dengan produk pembiayaan jenis ini. BSI Umrah bisa memfasilitasi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh. Dengan BSI Umrah nasabah bisa berangkat umrah kapan saja nasabah siap.

## 12. *Bilateral Financing*

Produk pembiayaan terakhir dari BSI ada *Bilateral Financing*. Yaitu layanan pemberian fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank.

### **4.1.3.3 Pelayanan Jasa Dan Lainnya**

Layanan yang menampilkan info rekening, transfer sesama bsi maupun transfer ke bank selain bsi, pembayaran listrik, pembayaran akademik, pembayaran asuransi, pembayaran tiket, pembayaran pajak, pembayaran samsat digital nasional, pembayaran BPJS, pembayaran layanan internet, pembayaran e-commerce, pembayar haji dan umroh, pembayaran multi payment, pembelian voucher hp, pembayaran PLN prepaid, pembayaran paket data, pembayaran E-money, Go-Pay, OVO, shopeePay, DANA, LinkAja, QRIS, Gadai Emas, Cicil Emas, Tarik Tunai tanpa kartu, Buka Rekening Online, Minta kode aktivasi, Pengaturan kata sandi, Ubah Pin.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Peran *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Dalam Melayani Nasabah Yang Akan Menggunakan Produk Tabungan.

Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah (BSI) yaitu *Supervisor Customer Service* dan *Customer Service* (CS). *Customer service* merupakan salah satu pegawai bank yang selalu berinteraksi dengan nasabah. Dimana CS harus memberikan pelayanan yang baik ketika ada nasabah yang datang ke bank. Pelayanan yang baik akan memberikan penilaian positif atau pun kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa senang dan puas jika diberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah tersebut. Maka seorang CS harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dengan nasabah supaya nasabah merasa senang jika pelayanan yang diberikan memuaskan. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mereka menjelaskan sebagai berikut: *“Keterampilan yang paling utama yang harus dimiliki Customer Service ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk-produk kemudian mengetahui standar-standar pelayanan. Selain tempat pembukaan rekening Customer Service juga tempatnya nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh seorang Customer Service itu ialah kemampuan dalam menyelesaikan*

*komplain nasabah*”. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau memberi pernyataan sebagai berikut: *“Mereka memberika pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah selain mereka cepat dan tanggap melayani saya mereka juga ramah dan sopan, saya pribadi ketika berkonsultasi mengenai ATM atau pun dalam keuangan mereka itu selalu dalam keadaan yang selalu tersenyum. Dan mereka selalu berpenampilan rapi, bersih dan tidak yang berlebihan. Saya suka dengan outfit yang mereka gunakan sehari hari”*.

Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa CS pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan perannya sebagai seorang CS yang berusaha memberikan pelayanan yang baik, yang dapat memuaskan nasabahnya.

*Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dituntut untuk harus selalu memberikan pelayanan yang baik, cepat, ramah, sopan dan yang paling penting harus bisa membuat nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberika oleh CS supaya nasabah tetap loyal terhadap bank. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mereka menjelaskan sebagai berikut: *“Cara untuk mempertahankan nasabah yang paling pertama itu pelayanan, kita harus prima, totalitas, harus baik sesuai keinginan*

*nasabah pastinya bahkan harus melebihi ekspektasi dari pada nasabah itu*". Hal ini sudah dirasakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu Ibu HZ, beliau memberi pernyataan sebagai berikut: *"Saya selalu diberi layanan yang memuaskan, mereka berbicaranya juga baik-baik dan sopan dan selalu melayani dengan nomor urut sesuai dengan nomor urut yang sudah terdaptar dan Alhamdulillah mereka selalu menanggapi permintaan saya dengan cepat sesuai dengan permintaan saya"*. Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa CS sudah memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah merasa puas sesuai dengan permintaan nasabah. Maka nasabah akan merasa loyal terhadap bank, dengan ini nasabah akan tetap setia menjadi nasabah bank tersebut.

Sebagai seorang *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mereka dituntut untuk harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik kepada nasabah. Karena jika CS tidak berkomunikasi dengan baik kepada nasabah maka nasabah tidak akan mengetahui keberadaan produk-produk tabungan pada bank. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mereka menjelaskan sebagai berikut: *"Peran Customer Service kepada nasabah yaitu mengedukasi nasabah atau memberi tahanan nasabah jenis-jenis produk tabungan sehingga nasabah dapat menentukan nantinya*

*produk mana yang cocok untuk nasabah tersebut, misalnya nasabahnya seorang pembisnis jadi kita akan mengedukasi ada yang namanya produk tabungan bisnis di bsi. Sehingga nanti kita coba mencocokkan apakah produk tersebut sesuai dengan profil nasabah tersebut”. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF : “Customer Service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang saya butuhkan, jadi memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk-produk tabungan yang akan saya gunakan, mereka itu menjelaskan terlebih dahulu apa-apa saja bentuk atau pun jenis-jenis tabungan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah tersebut. Dan mereka membantu saya dalam memilih jenis produk tabungan apa yang cocok saya gunakan. Dan saya dilayani dengan sangat baik dan saya merasa sangat puas, saya pribadi senang ketika berkonsultasi dengan Customer Service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah”.*

Dengan adanya penjelasan dari CS mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada di bsi ini sangat membantu nasabah dalam memilih produk. Selanjutnya wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah bsi yang memiliki penjelasan sedikit berbeda terkait peran CS dalam melayani nasabah yang akan membuka produk tabungan dengan hal sebelumnya dijelaskan oleh

nasabah lain yaitu dengan Ibu ST, beliau memberi penjelasan sebagai berikut: *“Mereka sangat baik saat melayani saya tetapi, para Customer Service tidak menjelaskan atau bertanya kepada kami selaku nasabah tabungan apa yang ingin kami gunakan. Mereka telah menentukan sendiri disaat kami ingin membuka tabungan. Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Customer Service untuk saya sebagai nasabahnya itu memuaskan karena mereka cukup tanggap dan sigap dalam melayani nasabahnya tetapi ketika kami ingin membuka tabungan mereka tidak memberi penjelasan tentang apa-apa saja jeni-jenis tabungan yang ada di bsi mungkin ini yang membuat saya sedikit kurang puas, tapi kalau pelayanan lainnya saya rasa sudah memuaskan”*.

Pernyataan diatas memiliki kesamaan dengan hasil wawancara dengan nasabah lainnya yaitu bernama Ibu HZ, beliau memberi penjelasan sebagai berikut: *“Pada saat saya membukan tabungan, mereka meminta KTP saya dan langsung membuat saya buku tabungan. Mereka tidak memberi tau saya jenis-jenis tabungan yang ada di bsi. Waktu saya membuat tabungan mereka langsung membuat tanpa ada menanyakan tabungan apa yang saya butuhkan. Hal ini yang membuat saya kurang puas sedikit dengan pelayanannya, karena mereka tidak memberikan penjelasan mengenai jenis-jenis tabungan, tapi waktu mereka melayani saya mereka berbicaranya itu sopan dan lembut. Dan saya baru tau dari tetangga saya ternyata banyak pilihan jika membuka buku tabungan di bsi”*. Berdasarkan pernyataan di atas

maka peneliti menyimpulkan bahwa masih ada nasabah yang merasa kurang puas atas pelayanan CS kepada nasabah yang akan membuka produk tabungan.

Pada saat berkomunikasi dengan nasabah CS wajib menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. *Customer Service* juga diperbolehkan menggunakan bahasa daerah dengan syarat tetap menggunakan bahasa daerah yang baik dan yang benar. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah maka pihak menjelaskan sebagai berikut: *“Di dalam sop pelayanan seorang Customer Service harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Akan tetapi Customer Service juga boleh menggunakan bahasa daerah kepada nasabah selama bahasanya masih sopan. Juga boleh disesuaikan dengan bahasa nasabah. Bahkan ini bagus untuk membangun kedekatan seorang Customer Service dengan nasabah”*. Dari hasil pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* membuat nasabah merasa puas dan nyaman karena CS menggunakan bahasa-bahasa yang membuat nasabah mudah mengerti.

Untuk mendapatkan nasabah baru *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah harus menawarkan produk-produk tabungan ke masyarakat-masyarakat dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan ke masyarakat supaya masyarakat tertarik untuk

membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Dan CS juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah untuk membuat nasabah supaya tetap setia menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan sebagai berikut: *“Kalau untuk mempertahankan nasabah yang paling pertama itu pelayanan, kita harus prima, totalitas, harus baik sesuai keinginan nasabah pastinya bahkan kalau bisa harus melebihi ekspektasi dari pada nasabah itu ini merupakan cara kami mempertahankannya. Dan kalau untuk mendapatkan nasabah baru yang pasti prospek atau menawarkan produk-produk kita ke masyarakat dan mengedukasikannya ke masyarakat supaya masyarakat tertarik untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah”*. Dari hasil pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* membuat nasabah merasa puas dalam memberikan pelayanan karena CS tidak boleh memberikan pelayanan yang berbeda antara nasabah baru dengan nasabah lama. Dan CS tetap harus bersikap sopan, baik dan ramah terhadap semua nasabah.

#### **4.2.2 Strategi *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Menghadapi Komplain Nasabah Yang Terkait Dengan Produk Tabungan.**

Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu *Supervisor Customer Service* dan *Customer Service* (CS). Dalam mengatasi komplain nasabah maka seorang CS tidak lepas dari standar pelayanan yang sesuai prosedur. Dengan adanya standar pelayanan ini akan memberikan kemudahan dalam menjalankan tugas dengan kualitas kerja yang lebih baik.

1. Mengawali layanan yaitu CS menyambut nasabah yang datang dan mengucapkan salam (selamat pagi, siang, sore) ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu dan tersenyum.
2. Verifikasi data yaitu CS meminta data nasabah seperti KTP, kartu ATM dll.
3. Mendengarkan masalah nasabah yaitu CS harus mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian tanpa memotong pembicaraan nasabah, biarkan nasabah menyelesaikan perkataanya.
4. Berikan solusi yaitu CS memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi dengan bahasa yang jelas dan bahasa yang mudah dimengerti oleh si nasabah.
5. Arahan untuk pengisian form pengaduan nasabah setelah CS memberikan solusi dengan penjelasan dan penyelesaian keluhan setelah itu nasabah akan diarahkan untuk mengisi form

pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah akan diinput CS ke sistem pengaduan nasabah.

6. Akhiri layanan dengan ucapan terima kasih dengan wajah penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah.

Dengan adanya strategi ini, nasabah yang puas atas pelayanan yang diberikan akan memberikan keuntungan bagi bank. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pihak menjelaskan sebagai berikut: *“Keterampilan yang paling utama yang harus dimiliki Customer Service ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk kemudian mengetahui standar-standar pelayanan. Dan Customer Service juga tempatnya nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh Customer Service itu kemampuan dalam menyelesaikan komplain nasabah dan yang paling pertama itu Customer Service harus mendengarkan keluhan nasabah lalu meminta maaf kepada nasabah dan segera menawarkan solusi yang tepat dan menjelaskan solusinya kepada nasabah, kemudian pengaduan nasabah akan diinput Customer Service ke sistem pengaduan nasabah”*. Berdasarkan pernyataan ini pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memiliki strategi tersendiri dalam menhandle komplain nasabah. Hal ini dimiliki demi membuat nasabah mereka merasa puas sehingga nasabah tetap setia dengan Bank Syariah Indonesia KCP

Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Dan hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau memberi penjelasan sebagai berikut: *“Sampai detik ini saya masih merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Karena pelayanannya itu sesuai dengan apa yang nasabah butuhkan dan mereka juga ramah, sopan, berpakaian rapi dan juga selalu memberikan senyuman sehingga membuat nasabah nyaman”*.

Pernyataan diatas memiliki kesamaan dengan hasil wawancara peneliti dengan nasabah lainnya yaitu bernama Ibu ST, beliau memberi penjelasan sebagai berikut: *“Para Customer Service melayani para nasabah dengan menggunakan nomor urut yang telah disediakan dan mereka juga tidak membedakan nasabah satu dengan nasabah lainnya. Untuk sejauh ini, selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pelayanan yang diberikan mereka selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi kami sebagai nasabah atas permintaan yang kami ajukan kepada mereka”*. Berdasarkan hasil wawancara ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah sudah merasa puas dan merasa dilayani dengan baik oleh CS. Jadi, jika nasabah sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan maka nasabah akan tetap loyal terhadap bank.

Berdasarkan informan jika ada nasabah yang komplain mengenai saldo ditabungannya yang berkurang setiap bulannya

maka CS akan mengedukasikan kembali mengenai produk tabungan yang digunakan oleh nasabah tersebut. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah maka pihak menjelaskan sebagai berikut: *“Hal ini terjadi karena, diawal tidak dijelaskan atau nasabah sendiri tidak membaca, tugas Customer Service sebenarnya harus menerangkan kembali nasabah sudah paham belum dengan jenis-jenis tabungan tersebut. Jika belum kita harus mengedukasinya lagi memberitahukannya lagi jenis-jenis tabungan yang ada dan memberi penjelasan kelebihan-kelentihan setiap jenis produk tabungan tersebut supaya nasabahnya paham dan dikemudian hari tidak komplain lagi”*. Karena produk tabungan mudharabah setiap bulannya ada potongan bagi hasil berbeda dengan tabungan wadiah yang tidak ada bagi hasilnya. Sebenarnya hal ini sudah di jelaskan oleh CS ketika di awal nasabah ingin membukan produk tabungan tetapi mungkin masih ada nasabah yang lupa.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank masalah lain yang sering terjadi mengenai produk tabungan yaitu nasabah meminta tukar jenis produk tabungan dari produk tabungan mudharabah ke produk tabungan wadiah. Nasabah ingin saldonya itu bertambah setiap bulannya karena jenis tabungan yang digunakan nasabah saat ini tidak ada bagi hasil. Hal ini yang membuat nasabah ingin mengubah jenis produk tabungannya, nasabah ingin saldonya bertambah setiap bulannya. Dan nasabah

juga tidak mau nomor rekening yang digunakan sekarang ini diubah, nasabah tetap mau menggunakan nomor rekening yang dia gunakan saat ini. Berdasarkan pernyataan tersebut maka pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah menjelaskan sebagai berikut: *“Solusinya nasabah harus membuka rekening baru. Karena pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah belum bisa mengganti jenis produk. Kalau pun bisa itu biasanya ada prosedur-prosedur yang harus dilalui lagi dan membuat surat pernyataan kemudian membuat laporan kepusat dan urusannya akan lebih kompleks. Maka solusinya ialah rekening lama tetap di pertahankan dan Customer Service membantu membuka rekening baru dengan jenis tabungan yang nasabah inginkan”*.

Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, maka bank akan berusaha membantu segala permasalahan yang terjadi pada nasabahnya. Dengan memberikan solusi-solusi terbaik yang membuat nasabah puas dan nyaman.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa CS pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah melakukan peran nya sebagai CS yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah dan selalu membantu kebutuhan dan membantu memberi solusi terbaik kepada nasabah. Ini merupakan keharusan seorang CS dalam pemberian pelayanan terbaik untuk nasabah.

### 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Pembahasan Peran *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Dalam Melayani Nasabah Yang Akan Menggunakan Produk Tabungan.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis pada bulan Juli 2023, peneliti mendapatkan informasi dari beberapa informan yang telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Berdasarkan realitanya Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah dan yang paling utama yang dimiliki CS ialah keterampilan seorang CS pada saat melayani nasabah. *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar pelayanan. *Customer Service* telah berusaha memberi pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan sebagai berikut :

*“Keterampilan yang paling utama yang harus dimiliki Customer Service ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk-produk kemudian mengetahui standar-standar pelayanan. Selain tempat pembukaan rekening Customer Service juga tempatnya*

*nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh seorang Customer Service itu ialah kemampuan dalam menyelesaikan komplain nasabah”.*

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan peran nya sebagai *Customer Service* yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau memberi pernyataan sebagai berikut :

*“Mereka memberika pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah selain mereka cepat dan tanggap melayani saya mereka juga ramah dan sopan, saya pribadi ketika berkonsultasi mengenai ATM atau pun dalam keuangan mereka itu selalu dalam keadaan yang selalu tersenyum. Dan mereka selalu berpenampilan rapi, bersih dan tidak yang berlebihan. Saya suka dengan outfit yang mereka gunakan sehari hari”.*

Dan pernyataan tersebut juga didukung oleh Adam Et Al., (2021) *Customer Service* memerlukan sifat yang dapat menyelesaikan masalah, daya tanggap yang baik, memberikan pelayanan yang baik, jaminan, dan juga *empathy* ( Gupta and Kaushik, 2018). *Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang

mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaanya. Kemudian, *Customer Service* dituntut untuk harus selalu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, supaya pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasarnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer Service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang di hadapi (Endro Prihastono, 7:2012).

Dengan pernyataan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa keterampilan yang paling utama yang wajib dimiliki oleh seorang *Customer Service* ialah CS harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk-produk dan kemudian CS harus mengetahui standar pelayanan pada bank tersebut. Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah sudah memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelayanan. Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Kurniawan, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pihak menjelaskan sebagai berikut:

*“Cara untuk mempertahankan nasabah yang paling pertama itu pelayanan, kita harus prima, totalitas, harus baik sesuai keinginan nasabah pastinya bahkan harus melebihi ekspektasi dari pada nasabah itu”.*

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan peran nya sebagai *Customer Service* yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik yang melebihi dari keinginan nasabah. Jika nasabah sudah merasakan puas terhadap pelayanan maka nasabah akan tetap setia menjadi nasabah bank tersebut. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu Ibu HZ yaitu:

*“Saya selalu diberi layanan yang memuaskan, mereka berbicaranya juga baik-baik dan sopan dan selalu melayani dengan nomor urut sesuai dengan nomor urut yang sudah terdaptar dan Alhamdulillah mereka selalu menanggapi permintaan saya dengan cepat sesuai dengan permintaan saya”.*

Dan pernyataan diatas juga memiliki kesamaa dengan pernyataan (Yuriansyah, 9:2013) yaitu kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran jasa yang memiliki peranan besar bagi keberhasilan bank. Adanya kualitas pelayana yang baik, akan

menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabahnya merasa puas dengan produk-produk atau jasa-jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah merasa benar-benar puas, mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah bank tersebut.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa peran yang wajib dimiliki sebagai *Customer Service* ialah harus berusaha memberikan pelayanan yang baik yang melebihi dari keinginan nasabah sehingga membuat nasabah tetap setia terhadap bank. Dan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan perannya sebagai *Customer Service* yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik.

Pernyataan di atas juga didukung oleh (Muthia Anggraeni, 2022) yaitu tugas utama dari seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Produk-produk yang dihasilkan oleh bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan, maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut dan tidak akan pindah ke bank lainnya. Selain itu nasabah akan tertarik untuk memilih bank tersebut jika nasabah sudah merasa puas dengan produk-produk pada perbankan dapat memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan menyenangi produk yang

menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pada umumnya bermacam-macam (Muthia Anggraeni, 2022).

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan sebagai berikut:

*”Peran Customer Service kepada nasabah yaitu mengedukasi nasabah atau memberi tahukan nasabah jenis-jenis produk tabungan sehingga nasabah dapat menentukan nantinya produk mana yang cocok untuk nasabah tersebut, misalnya nasabahnya seorang pembisnis jadi kita akan mengedukasi ada yang namanya produk tabungan bisnis di bsi. Sehingga nanti kita coba mencocok kan apakah produk tersebut sesuai dengan profil nasabah tersebut”.*

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Syariah Indonesia ini telah menjalankan perannya dalam melayani nasabah. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau menjelaskan sebagai berikut:

*“Customer Service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang saya butuhkan, jadi memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk-produk tabungan yang akan saya gunakan, mereka itu menjelaskan*

*terlebih dahulu apa-apa saja bentuk atau pun jeni-jenis tabungan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah tersebut. Dan mereka membantu saya dalam memilih jenis produk tabungan apa yang cocok saya gunakan. Dan saya dilayani dengan sangat baik dan saya merasa sangat puas, saya pribadi senang ketika berkonsultasi dengan Customer Service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah”.*

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa CS sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan permintaan nasabah. Tugas utama dari seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan baik kepada calon nasabah dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Produk-produk yang dihasilkan oleh bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Tapi sampai saat ini masih banyak nasabah yang merasa bahwa CS tidak memberikan informasi mengenai produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut pada saat nasabah ingin membuka tabungan.

Pemasaran bank sangat memerlukan komunikasi untuk mendukung transaksi dengan menginformasikan, membujuk, mengingatkan dan membedakan produk pada bank lainnya. Dimana komunikasi pemasaran ialah usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama kepada nasabah atau calon nasabah sasaran mengenai keberadaan produk pada bank. Tanpa adanya komunikasi

yang dilakukan khususnya *Customer Service* ini, nasabah secara keseluruhan tidak akan mengetahui keberadaan produk bank tersebut. Maka selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan atau mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menggunakan bagian yang terkait. Maka *Customer Service* juga berperan sebagai penjual produk dari bank, menawarkan produk-produk baru. Peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah disaat proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Maka dari itu, *Customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan seorang nasabah (Fernandes & Marlius, 2018).

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ini telah menjalankan perannya dalam membantu nasabah dalam memilih produk tabungan. Dengan adanya penjelasan dari CS mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada di BSI ini sangat membantu nasabah dalam memilih produk jenis apa yang akan di gunakan oleh nasabah tersebut.

Selanjutnya wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh

Tengah yang memiliki penjelasan sedikit berbeda terkait peran CS dalam melayani nasabah yang akan membuka produk tabungan dengan hal sebelumnya dijelaskan oleh nasabah lain diatas yaitu dengan Ibu ST, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

*“Mereka sangat baik saat melayani saya tetapi, para Customer Service tidak menjelaskan atau bertanya kepada kami selaku nasabah tabungan apa yang ingin kami gunakan. Mereka telah menentukan sendiri disaat kami ingin membuka tabungan. Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Customer Service untuk saya sebagai nasabahnya itu memuaskan karena mereka cukup tanggap dan sigap dalam melayani nasabahnya tetapi ketika kami ingin membuka tabungan mereka tidak memberi penjelasan tentang apa-apa saja jeni-jenis tabungan yang ada di bsi mungkin ini yang membuat saya sedikit kurang puas, tapi kalau pelayanan lainnya saya rasa sudah memuaskan”.*

Pernyataan diatas memiliki kesamaan dengan hasil wawancara dengan nasabah lainnya yaitu bernama Ibu HZ, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

*“Pada saat saya membukan tabungan, mereka meminta KTP saya dan langsung membuat saya buku tabungan. Mereka tidak memberi tau saya jenis-jenis tabungan yang ada di BSI. Waktu saya membuat tabungan mereka langsung membuat tanpa ada menanyakan tabungan apa yang saya butuhkan. Hal ini yang membuat saya kurang puas sedikit dengan pelayanannya, karena mereka tidak memberikan penjelasan mengenai jenis-jenis*

*tabungan, tapi waktu mereka melayani saya mereka berbicaranya itu sopan dan lembut. Dan saya baru tau dari tetangga saya ternyata banyak pilihan jika membuka buku tabungan di BSI”.*

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* masih ada yang menimbulkan ketidakpuasan pada nasabah, karena peran *Customer Service* ialah memberikan pelayanan yang baik, menawarkan produk-produk pada bank sesuai kebutuhan nasabah serta menjelaskan kelebihan-kelebihan dari setiap produknya. Bahkan seorang *Customer Service* harus membantu nasabah dalam memilih produk tabungan jenis apa yang cocok untuk nasabah itu gunakan agar nasabah merasa puas dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas nasabah.

Pernyataan di atas juga didukung oleh (Mirawati & Fernos, 2:2019) yaitu peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap nasabah di bank, karena pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun kebersihan di suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempekerjakan *Customer Service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah secara baik dan memuaskan, oleh karena itu peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan. Tanpa adanya *Customer Service*, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bank. Peran *Customer Service* yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah. Nasabah memberikan

penilaian terhadap tingkat pelayanan tersebut dengan bermacam cara, salah satunya dengan melihat dan menilai sistem dan prosedur yang telah tertata. Kemudian dari keahlian *Customer Service* menyampaikan produk dan pelayanan yang berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan dan berinteraksi dengan nasabah.

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan. Tanpa ada *Customer Service*, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bank. Peran *Customer Service* yang bermutu hanya bisa dinilai oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan sebagai berikut:

*“Di dalam sop pelayanan seorang Customer Service harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Akan tetapi Customer Service juga boleh menggunakan bahasa daerah kepada nasabah selama bahasa nya masih sopan. Juga boleh disesuaikan dengan bahasa nasabah. Bahkan ini bagus untuk membangun kedekatan seorang Customer Service dengan nasabah”.*

Berdasarkan hasil pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* membuat nasabah merasa puas dan nyaman. Dengan

menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar maka nasabah akan merasa nyaman sehingga membuat nasabah setia pada bank.

Untuk mendapatkan nasabah baru *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah harus menawarkan produk-produk tabungan ke masyarakat-masyarakat dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan kepada masyarakat supaya masyarakat tertarik untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Dan CS juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah untuk membuat nasabah supaya tetap setia menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Pihak bank menjelaskan sebagai berikut: *“Kalau untuk mempertahankan nasabah yang paling pertama itu pelayanan, kita harus prima, totalitas, harus baik sesuai keinginan nasabah pastinya bahkan kalau bisa harus melebihi ekspektasi dari pada nasabah itu ini merupakan cara kami mempertahankannya. Dan kalau untuk mendapatkan nasabah baru yang pasti prospek atau menawarkan produk-produk kita ke masyarakat dan mengedukasikannya ke masyarakat supaya masyarakat tertarik untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah”*.

Dari hasil pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* membuat

nasabah merasa puas dalam memberikan pelayanan karena CS tidak boleh memberikan pelayanan yang berbeda antara nasabah baru dengan nasabah lama. Dan CS tetap harus bersikap sopan, baik dan ramah terhadap semua nasabah.

Dari hasil penelitian diatas maka didukung oleh (Kusuma, 2010) yaitu seorang *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Supaya pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti yaitu seorang *Customer Service* harus berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum. Dalam melayani nasabah *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Seorang *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Dan pada saat nasabah datang seorang *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu yang dapat kami bantu. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Dalam

berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau bahasa daerah yang benar pula. Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan *Customer Service* harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan kepada pihak yang mampu.

Dari pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pada dasarnya seorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah. Dan harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar pula dan harus pandai merayu nasabah supaya nasabah tertarik membuka tabungan pada bank tersebut.

#### **4.3.2 Pembahasan Strategi Menghadapi Komplain Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.**

Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu *Supervisor Customer Service* dan *Customer Service* (CS). Dalam mengatasi komplain nasabah maka seorang CS tidak lepas dari standar pelayanan yang sesuai prosedur. Dengan adanya standar pelayanan ini akan memberikan kemudahan dalam menjalankan tugas dengan kualitas kerja yang

lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah maka pihak bank menjelaskan sebagai berikut:

*“Keterampilan yang paling utama yang harus dimiliki Customer Service ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk kemudian mengetahui standar-standar pelayanan. Dan Customer Service juga tempatnya nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh Customer Service itu kemampuan dalam menyelesaikan komplain nasabah dan yang paling pertama itu Customer Service harus mendengarkan keluhan nasabah lalu meminta maaf kepada nasabah dan segera menawarkan solusi yang tepat dan menjelaskan solusinya kepada nasabah, kemudian pengaduan nasabah akan diinput Customer Service ke sistem pengaduan nasabah”.*

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ini telah menjalankan perannya dalam melayani nasabah yaitu ketika nasabah mengajukan komplain, maka CS menampung komplain nasabah terlebih dahulu, baru kemudian CS akan menawarkan solusi terbaik kepada nasabah tersebut dan CS akan menginput keluhan nasabah tersebut ke system pengaduan nasabah. Pada saat melayani nasabah CS tetap memberika sikap ramah dan sopan.

Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

*“Sampai detik ini saya masih merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Karena pelayanannya itu sesuai dengan apa yang nasabah butuhkan dan mereka juga ramah, sopan, berpakaian rapi dan juga selalu memberikan senyuman sehingga membuat nasabah nyaman”.*

Pernyataan diatas memiliki kesamaan dengan hasil wawancara dengan nasabah lainnya yaitu bernama Ibu ST, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

*“Para Customer Service melayani para nasabah dengan menggunakan nomor urut yang telah disediakan dan mereka juga tidak membedakan nasabah satu dengan nasabah lainnya. Untuk sejauh ini, selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pelayanan yang diberikan mereka selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi kami sebagai nasabah atas permintaan yang kami ajukan kepada mereka”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah sudah merasa puas dan merasa dilayani dengan baik oleh CS. Jadi, jika nasabah sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan maka nasabah akan tetap loyal

terhadap bank. Pernyataan diatas juga didukung oleh (Supaino, 8:2020) yaitu *Customer Service* merupakan setiap kegiatan yang melayani kebutuhan nasabah sehingga kepuasan dirasakan nasabah, melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* itu merupakan pelayanan garda terdepan nasabah, dalam menarik nasabah supaya menitipkan dananya di bank. Semakin *Customer Service* bisa memberikan pemahaman tentang produknya kepada nasabah maka semakin mudah nasabah memahami bentuk akad apa yang akan dipilihnya untuk melakukan kontrak bisnisnya.

(Mirawati & Fernos, 4:2019) juga mengatakan bahwa *Customer Service* pada sebuah bank ialah jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah atau masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat seperti saat ini, semua nasabah berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas bank baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

(Natasya Putri & Marlius Doni, 2021) menyatakan bahwa ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang *Customer Service* yaitu: Berpenampilan dan berpakaian yang rapi dan bersih Harus menggunakan pakaian yang cocok dengan kombinasi yang menarik. Percaya diri, penuh senyum dan

bersikap akrab. Menyapa dengan ramah dan berusaha menyebutkan nama nasabah. Tenang, hormat, sopan tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan. Tekun di dalam mendengarkan pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan. Jangan memotong atau menyela pembicaraan. Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. Jika tidak bisa menangani masalah yang ada, maka mintalah bantuan kepada yang sanggup untuk menangani nasabah tersebut. Jika belum bisa melayani, beritahu kapan nasabah akan dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah sudah merasa puas dan merasa dilayani dengan baik oleh CS. Jadi, jika nasabah sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan maka nasabah akan tetap loyal terhadap bank. Tapi sampai saat ini masih ada nasabah yang tidak tau jenis produk tabungan apa yang mereka gunakan, dan terkadang ada nasabah yang merasa jika mereka menabung di bank uang mereka setiap bulannya akan berkurang. Dari pernyataan ini maka pihak bank mengatakan bahwa:

*“Hal ini terjadi karena, diawal tidak dijelaskan atau nasabah sendiri tidak membaca, tugas Customer Service sebenarnya harus menerangkan kembali nasabah sudah paham belum dengan jenis-jenis tabungan tersebut. Jika belum kita harus mengedukasinya lagi memberitahukannya lagi jenis-jenis tabungan yang ada dan memberi penjelasan kelebihan-kelenihan setiap jenis*

*produk tabungan tersebut supaya nasabahnya paham dan dikemudian hari tidak komplain lagi”.*

Karena produk tabungan mudharabah setiap bulannya ada potongan bagi hasil berbeda dengan tabungan wadiah yang tidak ada bagi hasilnya. Sebenarnya hal ini sudah di jelaskan oleh CS ketika di awal nasabah ingin membukan produk tabungan tetapi mungkin masih ada nasabah yang lupa. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* akan tetap menjalankan perannya jika masih ada nasabah yang datang dan komplain maka *Customer Service* akan mengedukasi kembali mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Pernyataan diatas juga didukung oleh (Visioner, 2022) *Customer Service* secara umumnya merupakan petugas atau pegawai yang disediakan oleh sebuah perusahaan melayani secara langsung setiap nasabah yang membutuhkan informasi-informasi yang diperlukan nasabah serta menanggapi segala keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan.

Dan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank masalah lain yang sering terjadi mengenai produk tabungan yaitu nasabah meminta tukar jenis produk tabungan dari produk tabungan mudharabah ke produk tabungan wadiah. Nasabah ingin saldonya itu bertambah setiap bulannya karena jenis tabungan yang digunakan nasabah saat ini tidak ada bagi hasil. Hal ini yang membuat nasabah ingin mengubah jenis produk tabungannya, nasabah ingin saldonya bertambah setiap bulannya. Dan nasabah

juga tidak mau nomor rekening yang digunakan sekarang ini diubah, nasabah tetap mau menggunakan nomor rekening yang dia gunakan saat ini. Berdasarkan pernyataan tersebut maka pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah menjelaskan sebagai berikut:

*“Solusinya nasabah harus membuka rekening baru. Karena pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah belum bisa mengganti jenis produk. Kalau pun bisa itu biasanya ada prosedur-prosedur yang harus dilalui lagi dan membuat surat pernyataan kemudian membuat laporan kepusat dan urusannya akan lebih kompleks. Maka solusinya ialah rekening lama tetap di pertahankan dan Customer Service membantu membuka rekening baru dengan jenis tabungan yang nasabah inginkan”.*

Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah, maka bank akan berusaha membantu segala permasalahan yang terjadi pada nasabahnya. Dengan memberikan solusi-solusi terbaik yang membuat nasabah puas dan nyaman.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa CS pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah melakukan peran nya sebagai CS yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah dan selalu membantu kebutuhan dan membantu memberi solusi terbaik kepada nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya tentang Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Maka penulis dapat mengusulkan beberapa saran dan masukan yang dapat memberikan manfaat berdampak positif bagi perusahaan yang dituju serta pihak-pihak lainnya.

Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah mampu memberikan perannya sebagai *Customer Service* yang memberi pelayanan yang baik, sopan, ramah dan selalu berpenampilan rapi dan mereka tidak membedakan antara nasabah baru dan nasabah lama. *Customer Service* juga membantu nasabah yang akan menggunakan produk tabungan kemudian *Customer Service* menjelaskan jenis-jenis produk tabungan dan menjelaskan kelebihan-kelebihan disetiap jenisnya, sehingga memudahkan nasabah memilih produk tabungan apa yang akan mereka gunakan. Dalam hasil wawancara hal ini tidak sesuai dengan hasil wawancara nasabah, karena masih ada nasabah yang merasa tidak ada di jelasin mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada pada bank. Namun ada nasabah yang saat pembukaan

tabungan mereka dijelasin mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada pada bank tersebut.

Pelaksanaan *strategi Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dilakukan sesuai standar layanan yang ada. Melayani nasabah yang datang dan menanyakan keluhan nasabah dan mengatasi komplain nasabah, *Customer Service* mengatasi komplain nasabah sesuai dengan prosedur pelayanan bank, yang dimana dalam pelaksanaannya dilakukan dengan amanah dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang dilakukan, tanpa membedakan nasabah serta berbicara dengan nasabah sangat lemah lembut sehingga nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi maupun pengaduan komplain.

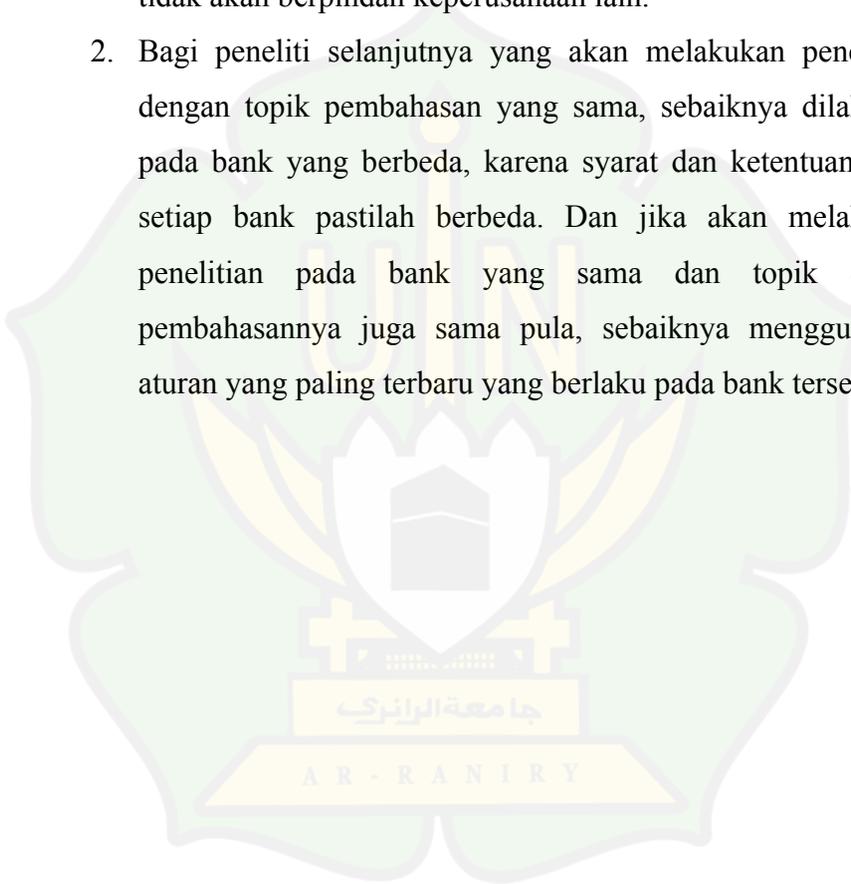
## **5.2 Saran**

Berdasarkan evaluasi dan pengamatan, maka penulis memberikan saran untuk perkembangan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah:

1. Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah diharapkan lebih meningkatkan dan mempertahankan pelayanan sehingga tidak akan ada lagi nasabah yang merasa kurang puas dengan layanan yang ada dan *Customer Service* juga harus tetap bertanggung jawab terhadap perannya kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan. Kemudian bagi karyawan yang ada di *frontliner* tetap harus selalu bersemangat dan tersenyum pada saat melayani

nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah harus terus mempertahankan kualitas produk tabungan yang sudah ada, agar nasabah tetap puas dan loyal terhadap produk tabungan pada Bank Syariah Indonesia dan tidak akan berpindah perusahaan lain.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik pembahasan yang sama, sebaiknya dilakukan pada bank yang berbeda, karena syarat dan ketentuan pada setiap bank pastilah berbeda. Dan jika akan melakukan penelitian pada bank yang sama dan topik dalam pembahasannya juga sama pula, sebaiknya menggunakan aturan yang paling terbaru yang berlaku pada bank tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-ghifari, M. I. (2022). *HARGA DAN BIAYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA*. 5(November), 421–434.
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*.
- Endro Prihastono. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, 6, 14–24.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 1–12.
- Firman, R. N. (2018). Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Pasuruan. *TARBAWI (Jurnal Studi Pendidikan Islami)*, 5(1), 1689–1699.
- Hakim, L. N. (2013). Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara Terhadap Elit. *Aspirasi*, 4(2), 165–172.
- Handayani, F. (2017). *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Metro*.
- Hasanah, F. (2019). Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah. *BALANCE Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 485.
- Hasibuan, F. U., & Wahyuni, R. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN MASYARAKAT DAN MINAT PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUTUSAN

MENGGUNAKAN TABUNGAN PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(1), 22–33.

Hasni. (2019). Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP PAREPARE. *Jurusan Teknik Kimia USU*, 3(1), 18–23.

<https://www.bankbsi.co.id>. (n.d.). *Bank Syariah Indonesia*.

Ikhrum, J. Z. (2016). *MANAJEMEN PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH BERDASARKAN KONSEP EKONOMI ISLAM DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP SLEMAN YOGYAKARTA*. 01, 1–23.

Iman, E. C. N., & Natasya, A. (2022). Implementasi Customer Service BRI melalui Instagram untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 5(1), 1–14.

Ivainaroh, R. E. (2022). *BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR*.

Kabuhung, M. (2013). Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Untuk Perencanaan Dan Pengendalian Keuangan Pada Organisasi Nirlaba Keagamaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(3), 339–348.

Kamaria, A. (2021). Implementasi Kebijakan Penataan dan Mutasi Guru Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 82–96.

Kurniawan, D. (2017). Optimalisasi Pelayanan Perbankan Syariah. *Journal Of Islamic Economic And Social*, 1, 16–27.

Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 63.  
<https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>

Kusuma, D. (2010). *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk*

*Cabang Surakarta (Issue 564).*

- Lestari, J. D. (2020). *Mekanisme Dan Upaya Meningkatkan Minat Masyarakat Terhadap Tabungan Impian IB Di BRI Syariah Kcp Lampung Bandar Jaya.*
- Maharani, R., Supriyanto, T., & Rahmi, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus pada BSI ex BSM). *Jurnal Syarikah*, 7(2), 127–136.
- Maulidy, I. B., Afifudin, A., & Sari, A. F. K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Juga Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Kcp Malang Lawang. *El-Aswaq.*
- Maulidya, R. N., Kosim, A. M., & Devi, A. (2019). The Influence of Islamic Business Ethics and Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Sharia Hotel Customers in Bogor. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 11(2), 226.
- Meldiana, M., D. R. (2020). Peran Customer Service Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Dalam Perusahaan. *Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 4(3), 1567–1581.
- Mirawati, & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Akademi Keuanagan Dan Perbankan*, 4(1), 1–8.
- Muchtarom, M. Z. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro. *Journal of Sharia Economics*, 1(1), 41–54. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i1.57>
- Muthia Anggraeni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 59–64.
- Najib, M. A. (2017). Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah. *Jurnal Jurisprudence*, 7(1), 15–28.

<https://doi.org/10.23917/jurisprudence.v7i1.4351>

- Natasya Putri & Marlius Doni. (2021). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang*. 1–12.
- Nofinawati, N. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 168.
- Nugraha Triyan Putra, Z., & Thamrin, H. (2021). Problematika Dan Dinamika Perbankan Syariah Di Era Globalisasi. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(1), 34–40.
- Saputra, S., & Kusumawardani, L. W. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Layanan Pos Express Pada Kantor Pos Kediri 64100. *Bisnis Dan Pemasaran*, 10, 1–8. <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/735/552>
- Simanjuntak, M., & Hamimi, U. . (2019). Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM). *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 12(1), 75–86. <https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.1.75>
- Subagja, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Cabang Subang. *IJD International Journal of Demos*, 1(02)(2), 150.
- Supaino, S. (2020). Implementasi Maqashid Syariah Dalam Pelayanan Customer Service Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah KC Medan). *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat*, 20(1), 83–91.
- Suryani, N. L. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(3), 419.
- Susanto, E. (2018). Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di

Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir.  
*Jurnal Ilmiah FE-UMM*, 12(2), 30–41.

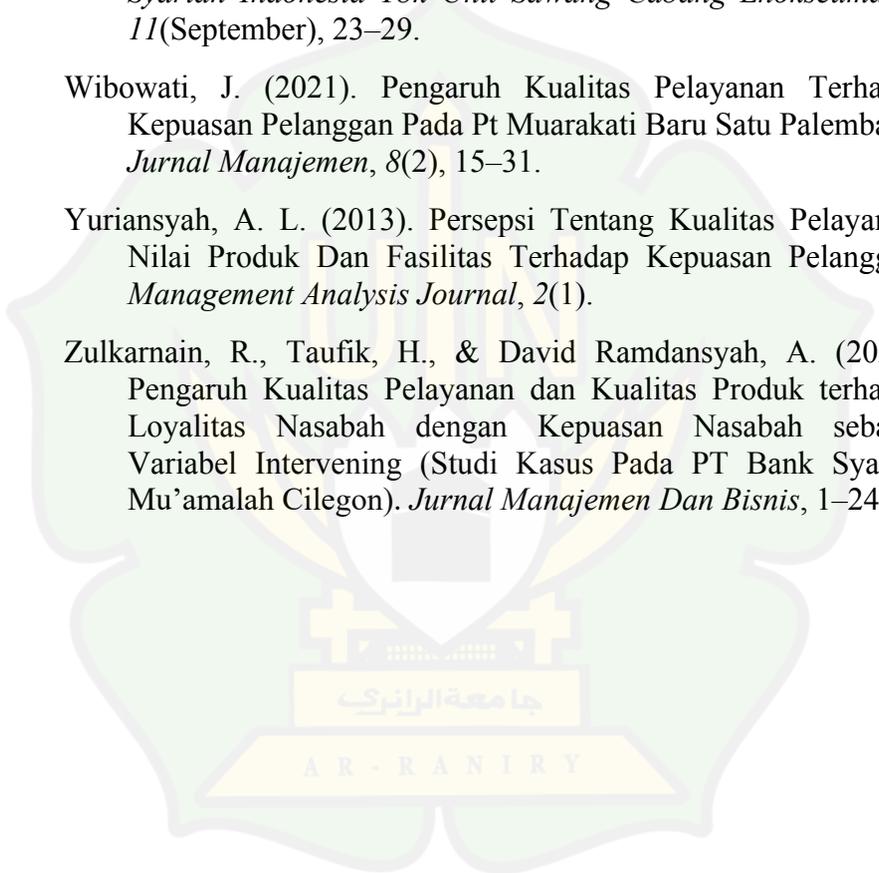
Umam, K. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*.

Visioner, J. (2022). *Analisis Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe*. 11(September), 23–29.

Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.

Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).

Zulkarnain, R., Taufik, H., & David Ramdansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.



## LAMPIRAN

### **Lampiran 1 Pedoman Wawancara Untuk Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.**

1. Apa keterampilan yang harus dimiliki *Customer Service* dalam melayani nasabah?
2. Bagaimana cara mempertahankan nasabah dan mendapatkan nasabah baru?
3. Bagaimana peran *Customer Service* kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
4. Bagaimana seorang *Customer Service* dituntut untuk bersikap dalam melayani nasabah ?
5. Apakah setiap unit *Customer Service* dituntut untuk menjaga rahasia nasabah ?
6. Apa saja kendala *Customer Service* dalam memberi pelayanan kepada nasabah ?
7. Bagaimana solusi yang dapat diberikan dalam mengatasi kendala yang terjadi ?
8. Bagaimana seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah baru ? Apakah ada perbedaan dengan nasabah yang sudah dikenal ?
9. Bagaimana sop/ketentuan pemberian pelayanan oleh *Customer Service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam penggunaan

produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?

10. Adakah sop/ketentuan yang sulit dilaksanakan pada saat praktik?
11. Adakah perbedaan pelayanan yang diberikan untuk nasabah prioritas ?
12. Kenapa masih ada nasabah yang mengeluh dan tidak paham dengan jenis jenis tabungan?
13. Apakah seorang *Customer Service* dituntut untuk selalu menggunakan bahasa Indonesia?
14. Bagaimana seorang *Customer Service* menghadapi komplain nasabah?
15. Bagaimana jika suatu hari nasabah datang dan komplain mengenai saldo ditabungannya yang dipotong setiap bulannya?
16. Jika disepanjang jalan nasabah yang menggunakan tabungan wadiah berubah fikiran ingin menggunakan tabungan mudharabah karena saldo si nasabah sudah banyak dan dia ingin saldonya itu bertambah tapi dia mau nomor rekeningnya tetap yang sekarang jangan di ubah lain lagi karena gajinya sinasabah ini masuknya kesitu! Itu bagaimana ya solusinya?

## **Lampiran 2 Pedoman Wawancara Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.**

1. Bagaimana pendapat anda tentang *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berpenampilan bersih, rapi tidak berlebihan (menggunakan pakaian kerja seragam yang sesuai) saat melayani anda ?
2. Apakah *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan ?
3. Apakah *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah cepat dan tanggap terhadap permintaan anda ?
4. Apakah *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?
5. Apakah *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk tabungan ?
6. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
7. Apa saja faktor pelayanan *Customer Service* yang mempengaruhi kepuasan anda dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
8. Bagaimana seorang *Customer Service* dalam mengatasi komplain anda?
9. Apakah seorang *Customer Service* cepat dan tanggap dalam menanggapi komplain anda?
10. Apakah anda puas dan nyaman dengan solusi yang diberikan oleh *Customer Service*?

### Lampiran 3 Transkrip Wawancara

#### A. Laporan Wawancara Dengan *Supervisor Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

Nama : AZ

Jabatan : *Supervisor Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

Hari/Tanggal : 20 Juli 2023

Isi deskripsi wawancara :

No	Pihak	Wawancara
1	NV	Apa keterampilan yang harus dimiliki <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah?
2	AZ	Keterampilan yang harus dimiliki <i>Customer Service</i> ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dan bersikap ramah kepada nasabah kemudian mengetahui standar pelayanan. Dan yang paling utama di <i>Customer Service</i> itu selain buka rekening, <i>Customer Service</i> tempatnya nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh <i>Customer Service</i> itu kemampuan dalam menyelesaikan komplain nasabah, ini adalah salah satu poin dasar dimana keterampilan yang harus dimiliki <i>Customer Service</i> .
3	NV	Bagaimana cara mempertahankan nasabah dan mendapatkan nasabah baru?
4	AZ	Cara mempertahankan nasabah yang paling penting itu memberi pelayanan yang baik, harus sesuai dengan keinginan nasabah bahkan harus melebihi ekspektasi dari pada nasabah. Dan cara untuk mendapatkan nasabah baru dengan menawarkan produk-produk kita ke masyarakat.
5	NV	Bagaimana peran <i>Customer Service</i> kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?

6	AZ	Yang paling pertama harus memberi penjelasan kepada nasabah bahwa di bsi itu ada bermacam-macam produk tabungan, supaya nasabah bisa memilih produk apa yang dia butuhkan. Dan menjelaskan tabungan mudharabah dan tabungan wadiah, kalau mudharabah itu ada biaya bagi hasilnya dan wadiah tidak ada juga tidak ada bagi hasil sama sekali, itu yang harus disampaikan ke nasabah, jadi itu salah satu peran <i>Customer Service</i> kepada nasabah yang akan membuka tabungan.
7	NV	Bagaimana seorang <i>Customer Service</i> dituntut untuk bersikap dalam melayani nasabah ?
8	AZ	<i>Customer service</i> dituntut harus memberikan pelayanan yang baik,cepat,ramah,sopan dan yang paling penting harus bisa membuat nasabah merasa nyaman. Dan dapat menenangkan nasabah itu biasanya pada saat komplain nasabah, seorang <i>Customer Service</i> harus meminta maaf dan harus bisa menenangkan nasabah.
9	NV	Apakah setiap unit <i>Customer Service</i> dituntut untuk menjaga rahasia nasabah ?
10	AZ	Pasti... seluruh karyawan yang ada di bank bukan hanya <i>Customer Service</i> itu wajib menjaga kerahasiaan nasabah, dan ini juga ada pasalnya yang mana kita harus menjaga kerahasiaan nasabah.
11	NV	Apa saja kendala <i>Customer Service</i> dalam memberi pelayanan kepada nasabah?
12	AZ	Untuk sementara tidak ada kendala. Dan jika ada pun kendala atau permasalahan yang tidak bisa diselesaikan oleh <i>Customer Service</i> itu bisa konsultasi ke atasan contohnya ke <i>Supervisor</i> , jika <i>Supervisor</i> juga tidak bisa menyelesaikan akan diberi ke atasannya lagi.
13	NV	Bagaimana solusi yang dapat diberikan dalam mengatasi kendala yang terjadi ?
14	AZ	Jika terjadi kendala di <i>Customer Service</i> itu biasanya kendala yang ga bisa di tangani oleh <i>Customer Service</i> biasanya akan diteruskan ke

		pihak terkait atau ke atasan. Misalnya ada nasabah yang menyetor tunai uangnya di mesin atm terus uang nasabah itu ga masuk ke rekening, ini ga bisa di selesai kan oleh <i>Customer Service</i> . Jadi itu harus di sampaikan ke pihak IT, jadi <i>Customer Service</i> akan membuat pengaduan di system dan itu akan diselesaikan oleh tim IT nya, jadi itu solusinya.
15	NV	Bagaimana seorang <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah baru ? Apakah ada perbedaan dengan nasabah yang sudah dikenal ?
16	AZ	Sebenarnya kalau perbedaan tidak ada perbedaan antara nasabah baru dengan nasabah lama tetap kita harus bersikap sopan,baik dan ramah pastinya. Cuman memang ada dalam pelaksanaannya yang mana nasabah nasabah yang udah kenal kadang udah akrab kita dapat menyesuaikan dalam melayani nasabah tersebut dibandingkan nasabah yang baru. Tapi tetap prosedur pelayanan tersebut harus tetap dijalani.
17	NV	Bagaimana sop/ketentuan pemberian pelayanan oleh <i>Customer Service</i> untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam penggunaan produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
18	AZ	Yang pertama memberitahu ke nasabah bahwa di bsi itu ada beberapa jenis produk tabungan dan menjelaskan satu persatu tentang kelebihan kelebihan di setiap produk tabungan itu sehingga nasabahnya dapat memilih sendiri jenis produk apa yang cocok dengan kebutuhan dia pada saat pembukaan rekeningnya.
19	NV	Adakah sop/ketentuan yang sulit dilaksanakan pada saat praktik?
20	AZ	Sampai saat ini belum ada sop atau kesulitan selama menjalankan sop ini karena semuanya sudah di atur dalam sopnya cara-cara yang harus dilakukan kepada nasabah bahkan dengan adanya sop ini meringankan kerja karyawan karna semua nya sudah di atur dan karyawan hanya mengikuti aturan yang ada di sop

		tersebut. Oleh karena itu sop dibuat untuk mempermudah karyawan tersebut.
21	NV	Adakah perbedaan pelayanan yang diberikan untuk nasabah prioritas ?
22	AZ	Ada..... perbedaan antara nasabah prioritas dengan nasabah reguler. Nasabah prioritas akan dilayani diruangan khusus nasabah prioritas, dan <i>Customer Service</i> atau <i>Teller</i> yang akan menemuinya diruangan itu, tanpa harus mengatri. Pada intinya pelayanan yang diberikan nasabah regular dengan nasabah prioritas pada dasarnya itu sama, kita harus melayani nasabah dengan baik.
23	NV	Kenapa masih ada nasabah yang mengeluh dan tidak paham dengan jenis jenis tabungan?
24	AZ	Itu karena diawal tidak dijelaskan atau nasabahnya tidak ingat, tugas <i>Customer Service</i> sebenarnya harus menerangkan kembali dia sudah paham belum dengan jenis tabungan tersebut. Jika belum kita harus mengedukasinya lagi memberitahukannya lagi jenis tabungan itu seperti ini seperti ini seperti ini supaya nasabahnya paham dan dikemudian hari tidak komplain. Jadi emang pembukaan buku tabungan diawal itu sangat penting untuk menggali kebutuhan nasabah
25	NV	Apakah seorang <i>Customer Service</i> dituntut untuk selalu menggunakan bahasa Indonesia?
26	AZ	Di dalam sop pelayanan seorang <i>Customer Service</i> harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Akan tetapi <i>Customer Service</i> juga boleh menggunakan bahasa daerah kepada nasabah selama bahasanya masih sopan. Juga boleh disesuaikan dengan bahasa nasabah. Bahkan ini bagus untuk membangun ke dekatan seorang <i>Customer Service</i> dengan nasabah.

Nama : RY

Jabatan : *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP  
Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

Hari/Tanggal : 20 Juli 2023

Isi deskripsi wawancara :

No	Pihak	Wawancara
1	NV	Apa keterampilan yang harus dimiliki <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah?
2	RY	Keterampilan yang paling utama yang harus dimiliki <i>Customer Service</i> ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk kemudian mengetahui standar-standar pelayanan. Dan <i>Customer Service</i> juga tempatnya nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh <i>Customer Service</i> itu kemampuan dalam menyelesaikan komplain nasabah dan yang paling pertama itu <i>Customer Service</i> harus mendengarkan keluhan nasabah lalu meminta maaf kepada nasabah dan segera menawarkan solusi yang tepat dan menjelaskan solusinya kepada nasabah, kemudian pengaduan nasabah akan diinput <i>Customer Service</i> ke sistem pengaduan nasabah.
3	NV	Bagaimana cara mempertahankan nasabah dan mendapatkan nasabah baru ?
4	RY	Kalau untuk mempertahankan nasabah yang paling pertama itu pelayanan, kita harus prima, totalitas, harus baik sesuai keinginan nasabah pastinya bahkan kalau bisa harus melebihi ekspektasi dari pada nasabah itu ini merupakan cara kami mempertahankannya. Dan kalau untuk mendapatkan nasabah baru yang pasti prospek atau menawarkan produk-produk kita ke masyarakat dan mengedukasikannya ke masyarakat supaya masyarakat tertarik untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.
5	NV	Bagaimana peran <i>Customer Service</i> kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP

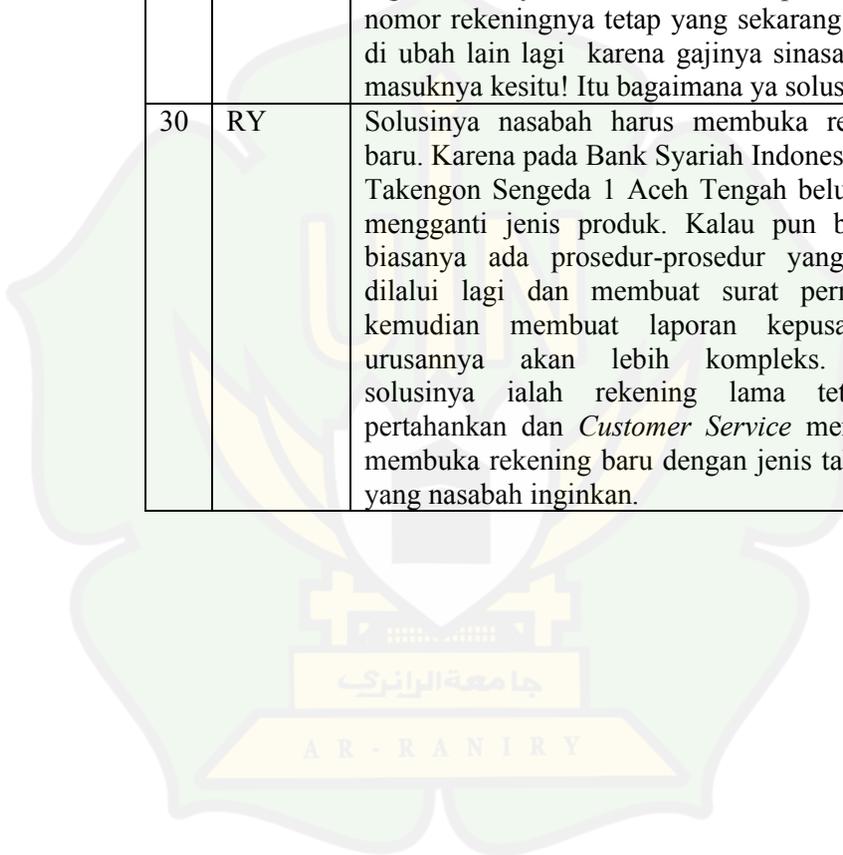
		Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
6	RY	yang paling pertama pastinya harus mengedukasi nasabah bahwa di bsi itu ada bermacam-macam produk tabungan yang namanya mudharabah dan wadiah, kalau mudharabah itu ada kena biaya bagi hasilnya itu poin umumnya, dan wadiah dia ga ada kena biaya tapi dia juga ga ada bagi hasil sama sekali, itu yang harus disampaikan ke nasabah, jadi itu salah satu peran <i>Customer Service</i> kepada nasabah yaitu mengedukasi nasabah atau memberi tahukan nasabah jenis jenis produk sehingga nasabah dapat menentukan nantinya produk mana yang cocok untuk nasabah tersebut, misalnya nasabahnya seorang pembisnis jadi kita mengedukasi ada yang namanya produk tabungan bisnis di bsi. Sehingga nanti kita coba mencocok kan apakah produk tersebut sesuai dengan profil nasabah tersebut.
7	NV	Bagaimana seorang <i>Customer Service</i> dituntut untuk bersikap dalam melayani nasabah ?
8	RY	Yang paling utama ya antusias, antusias dalam melayani nasabah jadi ga boleh kayak lembek lembek, jadi harus semangat gitu. Dan harus sopan dan ramah, dan dapat mengedukasi nasabah dengan baik, jadi kita harus menguasai produk terlebih dahulu, dan dapat menenangkan nasabah itu biasanya pada saat komplain nasabah, kita harus meminta maaf dan harus bisa menenangkan nasabah.
9	NV	Apakah setiap unit <i>Customer Service</i> dituntut untuk menjaga rahasia nasabah ?
10	RY	Oohh iyaa.. jadi semua karyawan yang ada di perbankan bukan hanya <i>Customer Service</i> itu wajib menjaga kerahasiaan nasabah, misalnya seperti identitas nasabah, jumlah saldo nasabah,itu tidak boleh diberikan tau ke pihak lain tanpa persetujuan dari nasabah tersebut, dan itu juga ada pasalnya yang mana kita harus menjaga kerahasiaan nasabah.

11	NV	Apa saja kendala <i>Customer Service</i> dalam memberi pelayanan kepada nasabah?
12	RY	Untuk sementara tidak ada kendala lah ya.. kecuali ada misalnya kes kes yang ga bisa diselesaikan sama <i>Customer Service</i> itu bisa konsultasi ke atasan contohnya ke <i>Supervisor</i> , jadi untuk sementara ga ada kendala apa pun dalam melayani nasabah , kecuali <i>Customer Service</i> nya tidak memahami produk dengan baik, jadi kalau misalnya kita tau semua produk produknya kalau ada orang komplain atau orang bermasalah itu kita tau solusinya seperti apa, makanya kuncinya kita harus tau produk kita.
13	NV	Bagaimana solusi yang dapat diberikan dalam mengatasi kendala yang terjadi ?
14	RY	Jika terjadi kendala di <i>Customer Service</i> itu biasanya kendala yang ga bisa di tangani oleh <i>Customer Service</i> biasanya akan diteruskan ke pihak terkait atau ke atasan, jadi eskalasikan ke pihak terkait.
15	NV	Bagaimana seorang <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah baru ? Apakah ada perbedaan dengan nasabah yang sudah dikenal ?
16	RY	Sebenarnya kalau perbedaan ga ada perbedaan antara nasabah baru dengan nasabah lama tetap kita harus bersikap sopan,baik dan antusias tentunya. Cuman memang ada dalam pelaksanaannya yang mana nasabah nasabah yang udah kenal kadang udah akrab kita dapat menyesuaikan lah bisa lebih fleksibel dalam melayani nasabah tersebut dibandingkan nasabah yang baru. Tapi tetap step step prosedur pelayanan tersebut harus tetap dijalani, mungkin dalam hal fleksibilitas aja kita membedakan nasabah baru dengan nasabah lama. Misalnya kalau nasabah baru kita harus Tanya dulu namanya siapa ibu gitu segala macamnya, tapi kalau kita sudah kenal kan kita tinggal sebutkan aja namanya.
17	NV	Bagaimana sop/ketentuan pemberian pelayanan oleh <i>Customer Service</i> untuk memenuhi

		kebutuhan nasabah dalam penggunaan produk tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah?
18	RY	Yang pertama itu sop nya kita harus mengedukasikan memberitahu ke nasabah bahwa di bsi itu ada beberapa jenis produk tabungan misalnya tabungan mudharabah, tabungan wadiah, tabungan bisnis, tabungan haji dan lain lan kita harus jelasin itu, sehingga nasabahnya dapat memilih sendiri jenis prosuk apa yang cocok dengan kebutuhan dia pada saat pembukaan rekeningnya. Dan juga harus menjelaskan kelebihan kelebihan dari produk produk tersebut.
19	NV	Adakah sop/ketentuan yang sulit dilaksanakan pada saat praktik?
20	RY	Alhamdulillah belum ada sop atau kesulitan selama menjalankan sop ini karena emang semuanya sudah di atur dalam sopnya cara-cara atau sesuatu yang harus dilakukan kepada nasabah, nah sop itu justru meringankan kerja karyawan karna semua nya sudah di atur dan kita tinggal mengikuti step step atau aturan aturan yang ada di sop tersebut. Oleh karena itu sop dibuat untuk mempermudah dan juga mengamankan karyawan tersebut.
21	NV	Adakah perbedaan pelayanan yang diberikan untuk nasabah prioritas ?
22	RY	Ada... ada perbedaan antara nasabah prioritas dengan nasabah reguler. Perbedaan yang mendasar misalnya nasabah prioritas itu tidak perlu mengantri cukup dengan menunjukan kartu prioritasnya atau kartu keanggotaan prioritasnya ke security nanti nasabahnya akan di beri ruangan khusus ruangan nasabah prioritas dan tak perlu menunggu antrian lagi. Jadi nanti <i>Customer Service</i> atau <i>Teller</i> yang datang ke nasabah tersebut untuk melayani kebutuhan perbakan nasabah tersebut. Tapi itu biasanya yang dicabang. Dan kelebihan lain menjadi nasabah prioritas biaya SKN antar

		bank nya digratiskan, kemudian setiap kali ulang tahun nya nanti dirayakan kami kirim kue ulang tahun, hadiah segalamacam. Pada intinya itu pelayanan yang diberikan nasabah regular dengan nasabah prioritas dan pada dasarnya itu sama, kita harus melayani nasabah dengan baik tanpa memandang bulu baik nasabah prioritas dan nasabah yang hanya pedagang kecil tetap kita ga boleh memperlakukan nasabah berbeda kecuali prioritas emang agak dilebihkan pelayanaannya. Tapi tidak boleh <i>overservice</i> juga, <i>service</i> yang berlebihan yang diluar ketentuan atau diluar sop yang berjalan gitu.
23	NV	Kenapa masih ada nasabah yang mengeluh dan tidak paham dengan jenis jenis tabungan?
24	RY	Hal ini terjadi karena, diawal tidak dijelaskan atau nasabah sendiri tidak membaca, tugas <i>Customer Service</i> sebenarnya harus menerangkan kembali nasabah sudah paham belum dengan jenis-jenis tabungan tersebut. Jika belum kita harus mengedukasinya lagi memberitahunya lagi jenis-jenis tabungan yang ada dan memberi penjelasan kelebihan-kelenihan setiap jenis produk tabungan tersebut supaya nasabahnya paham dan dikemudian hari tidak komplain lagi.
25	NV	Bagaimana jika suatu hari nasabah datang dan komplain mengenai saldo ditabungannya yang dipotong setiap bulannya?
26	RY	<i>Customer Service</i> akan menenangkan nasabah, dan mengedukasikan kembali mengenai produk tabungan yang nasabah itu gunakan. Karena produk tabungan mudharabah ada kena biaya bagi hasil setiap bulannya beda dengan tabungan wadiah yang tidak ada bagi hasilnya.
27	NV	Bagaimana seorang <i>Customer Service</i> menghadapi komplain nasabah?
28	RY	Yang paling pertama itu <i>Customer Service</i> harus mendengarkan keluhan nasabah lalu meminta maaf kepada nasabah dan segera menawarkan solusi yang tepat dan menjelaskan

		solusinya kepada nasabah, kemudian pengaduan nasabah akan diinput <i>Customer Service</i> ke sistem pengaduan nasabah.
29	NV	Jika disepanjang jalan nasabah yang menggunakan tabungan wadiah berubah pikiran ingin menggunakan tabungan mudharabah karena saldo si nasabah sudah banyak dan dia ingin saldonya itu bertambah tapi dia mau nomor rekeningnya tetap yang sekarang jangan di ubah lain lagi karena gajinya sinasabah ini masuknya kesitu! Itu bagaimana ya solusinya?
30	RY	Solusinya nasabah harus membuka rekening baru. Karena pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah belum bisa mengganti jenis produk. Kalau pun bisa itu biasanya ada prosedur-prosedur yang harus dilalui lagi dan membuat surat pernyataan kemudian membuat laporan kepusat dan urusannya akan lebih kompleks. Maka solusinya ialah rekening lama tetap di pertahankan dan <i>Customer Service</i> membantu membuka rekening baru dengan jenis tabungan yang nasabah inginkan.



**B. Laporan Wawancara Dengan Nasabah Pengguna Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.**

Nama : ST

Jabatan : Mahasiswi Universitas Gajah Putih Takengon

Alamat : Takengon

Hari/Tanggal : 19 Juli 2023

No	Pihak	Wawancara
1	NV	Bagaimana pendapat anda tentang <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berpenampilan bersih, rapi tidak berlebihan (menggunakan pakaian kerja seragam yang sesuai) saat melayani anda ?
2	ST	Iya benar.. <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mereka berpenampilan rapi saat melayani, dan dengan mereka menggunakan pakaian rapi dan seragam memudahkan nasabah mengenali mereka.
3	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan ?
4	ST	Iyaa tentu saja, para <i>Customer Service</i> melayani para nasabah dengan menggunakan nomor urut yang telah disediakan dan mereka juga tidak membeda kan nasabah satu dengan nasabah lainnya
5	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah cepat dan tanggap terhadap permintaan anda ?
6	ST	Untuk sejauh ini, selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pelayanan yang diberikan mereka selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi kami sebagai nasabah atas permintaan yang kami ajukan kepada mereka
7	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh

		Tengah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?
8	ST	Selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah saya merasa bahwa <i>Customer Service</i> nya sangat ramah dan sopan-sopan.
9	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk tabungan ?
10	ST	Mereka sangat baik saat melayani saya tetapi, para <i>Customer Service</i> tidak menjelaskan atau bertanya kepada kami selaku nasabah tabungan apa yang ingin kami gunakan. Mereka telah menentukan sendiri disaat kami ingin membuka tabungan. Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> untuk saya sebagai nasabahnya itu memuaskan karena mereka cukup tanggap dan sigap dalam melayani nasaahnya tetapi ketika kami ingin membuka tabungan mereka tidak memberi penjelasan tentang apa-apa saja jeni-jenis tabungan yang ada di bsi mungkin ini yang membuat saya sedikit kurang puas, tapi kalau pelayanan lainnya saya rasa sudah memuaskan.
11	NV	Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
12	ST	Para <i>Customer Service</i> melayani para nasabah dengan menggunakan nomor urut yang telah disediakan dan mereka juga tidak membeda kan nasabah satu dengan nasabah lainnya. Untuk sejauh ini, selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pelayanan yang diberikan mereka selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi kami sebagai nasabah atas permintaan yang kami ajukan kepada mereka.
13	NV	Apa saja faktor pelayanan <i>Customer Service</i>

		yang mempengaruhi kepuasan anda dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
14	ST	Yaaa itu tadi, <i>Service</i> tidak menjelaskan kepada saya jenis-jenis tabungan apa saja yang ada di bsi dan tetapi jika pelayanan lainnya seperti menyambut kami ketika kami datang mereka selalu berdiri dan memberikan senyuman.

Nama : AF

Jabatan : Guru

Alamat : Takengon

Hari/Tanggal : 19 Juli 2023

No	Pihak	Wawancara
1	NV	Bagaimana pendapat anda tentang <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berpenampilan bersih, rapi tidak berlebihan (menggunakan pakaian kerja seragam yang sesuai) saat melayani anda ?
2	AF	pendapat saya tentang <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mereka selalu berpenampilan rapi, bersih dan tidak yang berlebihan. Saya suka dengan outfit yang mereka gunakan sehari hariii.
3	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan ?
4	AF	ketika mereka melayanin nasabah itu mereka selalu dengan nomor urutan atau pun dengan urutan kedatangannya karena ketika kita memasuki bank tersebut kita sudah bertemu dengan nomor antrian jadi, para <i>Customer Service</i> itu tidak bisa lagi membeda bedakan mana yang duluan datang atau pun mana yang datangnya belakangan.
5	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah

		Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah cepat dan tanggap terhadap permintaan anda ?
6	AF	nah <i>Customer Service</i> yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah itu mereka memberika pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah selain mereka cepat dan tanggap melayani saya mereka juga ramah dan sopan, saya pribadi ketika berkonsultasi mengenai ATM atau pun dalam keuangan mereka itu selalu dalam keadaan yang selalu tersenyum.
7	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?
8	AF	mereka memberika pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah selain mereka cepat dan tanggap melayani saya mereka juga ramah dan sopan, saya pribadi ketika berkonsultasi mengenai ATM ataupun dalam keuangan mereka itu selalu dalam keadaan yang selalu tersenyum.
9	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk tabungan ?
10	AF	<i>Customer Service</i> yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang saya butuhkan, jadi memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk-produk tabungan yang akan saya gunakan, mereka itu menjelaskan terlebih dahulu apa-apa saja bentuk atau pun jeni-jenis tabungan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah tersebut. Dan mereka membantu saya dalam memilih jenis produk tabungan apa yang cocok saya gunakan. Dan saya dilayani dengan

		sangat baik dan saya merasa sangat puas, saya pribadi senang ketika berkonsultasi dengan <i>Customer Service</i> yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.
11	NV	Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
12	AF	saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan karena pelayanannya itu sesuai dengan apa yang nasabah butuhkan
13	NV	Apa saja faktor pelayanan <i>Customer Service</i> yang mempengaruhi kepuasan anda dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
14	AF	Nah Sampai detik ini saya masih merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Karena pelayanannya itu sesuai dengan apa yang nasabah butuhkan dan mereka juga ramah, sopan, berpakaian rapi dan juga selalu memberikan senyuman sehingga membuat nasabah nyaman

Nama : HZ

Jabatan : Pedagang

Alamat : Takengon

Hari/Tanggal : 19 Juli 2023

No	Pihak	Wawancara
1	NV	Bagaimana pendapat anda tentang <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berpenampilan bersih, rapi tidak berlebihan (menggunakan pakaian kerja seragam yang sesuai) saat melayani anda ?
2	HZ	Pendapat saya tentang <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah mereka selalu menggunakan pakaian kerja dan seragam yang rapi saat melayani saya.
3	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan ?
4	HZ	<i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu melayani dengan nomor urut sesuai dengan nomor urut yang sudah terdaftar.
5	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah cepat dan tanggap terhadap permintaan anda ?
6	HZ	<i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Alhamdulillah mereka selalu menanggapi permintaan saya dengan cepat sesuai dengan permintaan saya.
7	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?
8	HZ	Iyaa... Saya selalu diberi layanan yang memuaskan, mereka berbicaranya juga baik-baik dan sopan.
9	NV	Apakah <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah

		Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk tabungan ?
10	HZ	Pada saat saya membukan tabungan, mereka meminta KTP saya dan langsung membuat saya buku tabungan. Mereka tidak memberi tau saya jenis-jenis tabungan yang ada di bsi. Waktu saya membuat tabungan mereka langsung membuat tanpa ada menanyakan tabungan apa yang saya butuhkan. Hal ini yang membuat saya kurang puas sedikit dengan pelayanannya, karena mereka tidak memberikan penjelasan mengenai jenis-jenis tabungan, tapi waktu mereka melayani saya mereka berbicaranya itu sopan dan lembut. Dan saya baru tau dari tetangga saya ternyata banyak pilihan jika membuka buku tabungan di bsi.
11	NV	Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
12	HZ	Eee.. saya kurang puas sedikit ya dengan pelayanannya, karena mereka tidak memberikan penjelasan mengenai jenis jenis tabungan yang di bsi, saya baru tau dari tetangga saya ternyata banyak pilihan jika membuka buku tabungan, tapi waktu mereka melayani saya mereka berbicaranya itu sopan dan lembut.
13	NV	Apa saja faktor pelayanan <i>Customer Service</i> yang mempengaruhi kepuasan anda dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ?
14	HZ	Yang pertama tu saya terlalu lama mengantri dan terkadang sudah lama mengatri dibilang pegawainya jaringan lagi ga bagus saya pernah merasakan itu. Factor lainnya apa ya? Eee ya itu tadi mereka ga menjelaskan sama saya produk produk tabungan yang ada di bsi.



Wawancara dengan *Supervisor Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.



Wawancara dengan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.



Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.