

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN MENURUT PRINSIP ETOS KERJA ISLAM DI  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BANYUWANGI  
ROGOJAMPI 1**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program  
Studi Perbankan Syariah



**Eva Wahyuni**

**NIM: E20181133**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
APRIL 2022**

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN MENURUT PRINSIP ETOS KERJA ISLAM DI BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BANYUWANGI ROGOJAMPI 1**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Eva Wahyuni**  
**NIM : E20181133**

Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I.**  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
NIP. 19760812 200801 1 015  
J E M B E R

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN MENURUT PRINSIP ETOS KERJA ISLAM DI BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BANYUWANGI ROGOJAMPI 1**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Kamis

Tanggal: 01 September 2022

**Tim Penguji**

Ketua


Sekretaris

  
M. Saiful Anam, M.Ag  
NIP. 197111142003121002

  
Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si., M.M  
NIP. 198509152019032005

Anggota:

1. **Dr. Moh. Haris Balady, M.M** (  )

2. **Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I.** (  )

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.  
NIP. 19680807200001001

NIP. 19680807 20000 1 001

## MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (١٠٥)

Artinya: Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Q.S At-Tubah: 105).<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Bandung: Marwah, 2009), 203.

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Alm. Ibuku tercintaku Hj. Sarmi serta Alm. Bapakku tercinta Sugito, yang sudah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesanku. Terimakasih telah menjadi bagian terpenting dalam hidupku, terimakasih sudah bekerja keras untuk membiayai dan mendidikku serta terimakasih atas kasih sayang yang sudah diberikan kepadaku dengan penuh rasa ikhlas.
2. Teruntuk Kakak tercinta Hestin Maulidah dan David Rosandi. Terimakasih sudah memberikan dukungan serta doa untuk kesuksesanku serta terimakasih sudah membanting tulang untuk membiayai pendidikanku.
3. Seluruh Guru Sekolah mulai dari TK, SD sampai SMA, Guru Mengaji dan Dosen yang telah memberikan ilmu bermanfaat.
4. Teruntuk sahabat seperjuanganku sekaligus sahabat terbaikku, Siti Nurwahidatul Masfa'ah, Noviatul Hasanah, Denik Kumalasari, Yuliana Sintia Devi dan Santias Eka Wulandari. Kalian teman yang luar biasa hebat dan selalu memberikan motivasi, semangat juga dukungan dan terimakasih untuk semua masukan yang kalian berikan selama ini.

5. Sahabatku, Siti Nurwahidatrul Masfa'ah dan keluarga yang sudah menemaniku dalam proses pengerjaan skripsiku, serta membantu memperlancar semuanya. Terimakasih atas kebersamaannya.
6. Teman-teman besar seperjuangan Angkatan 2018 Perbankan Syariah (PS3) yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas kebersamaannya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Eva Wahyuni, Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2022** : Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, BSI mempunyai peluang untuk berkembang dan bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Keberadaan BSI diharapkan dapat membawa perubahan pada sistem ekonomi masyarakat yang lebih baik lagi. Dengan hal tersebut, BSI diharuskan memiliki strategi untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan prinsip etos kerja islam agar nasabah dalam melakukan pelayanan merasa senang dan nyaman.

Adapun fokus pada penelitian ini adalah: Bagaimana penerapan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1?

Tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui penerapan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu prosedur dimana peneliti melakukan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data. Adapun pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis data model Miles dan Huberman, dimana dalam penelitian datanya tidak hanya sekali, namun berulang kali sampai data yang diterima dirasa cukup kredibel.

Berdasarkan hasil temuan data, peneliti dapat menyimpulkan bahwa: *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 telah menerapkan prinsip etos kerja islam dan telah memperhatikan standar kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

**Kata Kunci:** Strategi, *customer service*, pelayanan, prinsip etos kerja islam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## **ABSTRACT**

***Eva Wahyuni, Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2022: Customer Service Strategy in Improving Service Based on the Islamic Work Ethic Principle at BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.***

*BSI, as one of the sharia financial institutions, has the opportunity to develop and compete with other financial institutions. The existence of BSI is expected to improve the community's economic system. Thus, BSI is required to have a strategy to improve services based on the Islamic work ethic principle so that customers feel happy and comfortable accessing the service.*

*This study focuses on the implementation of customer service strategy in improving services based on the Islamic work ethic principle at BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.*

*This study aims to determine the implementation of a customer service strategy in improving services based on the Islamic work ethic principle at BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.*

*This study used a descriptive qualitative method. Descriptive qualitative research is a procedure where the researcher goes to the field directly to collect data. Data were collected from interviews, observations, and documentation. Data were analyzed based on Miles and Huberman's model to get reliable data.*

*Based on the results of the analysis, it can be concluded that BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 has applied the Islamic work ethic principle and has paid attention to service quality standards in providing services to customers.*

***Keywords:*** *Strategy, customer service, service, Islamic work ethic principles.*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Semoga sholawat serta keselamatan tercurahkan selalu kepada Rosulullah, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Sungguh atas nikmat dan anugrah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1”.

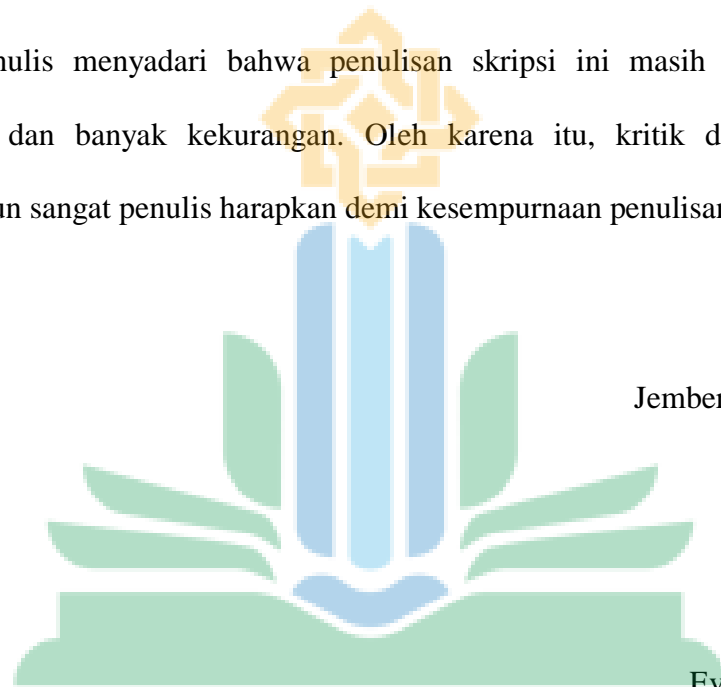
Terselesaikannya skripsi ini berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E.M.M. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I., selaku Dosen Penasehat Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

5. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah S.H.I, M.S.I., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan serta memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
6. Segenap Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 dan segenap karyawan yang telah memberikan izin sekaligus membantu kelancaran penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Jember, 11 April 2022



Eva Wahyuni

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah .....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori.....	28

1. Strategi.....	28
2. <i>Customer Service</i> .....	32
3. Konsep Pelayanan .....	38
4. Etos Kerja Islam .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	59
B. Lokasi Penelitian .....	59
C. Subyek Penelitian .....	60
D. Teknik Pengumpulan Data .....	61
E. Teknik Analisis Data .....	63
F. Keabsahan Data .....	64
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	65
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	67
B. Penyajian Data dan Analisis Data .....	75
1. Penerapan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Etos Kerja Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 .....	75
C. Pembahasan Temuan.....	89
1. Penerapan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.....	89

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Matrik Penelitian
- Lampiran 2: Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 3: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4: Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 5: Pedoman Penelitian
- Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7: Dokumentasi
- Lampiran 8: Biodata Penulis



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.....	3
Tabel 1.3 Tabulasi Penelitian Terdahulu.....	24



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.....74



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu industri yang telah mengalami kemajuan signifikan di Indonesia, oleh karena itu terjadi persaingan yang ketat secara nasional bahkan global di dunia perbankan. Semakin banyaknya bank nasional baik bank syariah maupun bank konvensional di Indonesia mendorong tumbuhnya kompetisi yang ketat di dunia bisnis perbankan. Terutama perbankan syariah yang saat ini mulai berkembang diikuti penggunaan teknologi yang semakin canggih, mereka pun selalu dituntut harus memiliki daya saing untuk meningkatkan pangsa pasarnya. Upaya dalam meningkatkannya yaitu lebih fokus kepada pelayanan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.<sup>2</sup>

Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu perusahaan dalam memuaskan konsumen. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat adalah adanya peranan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah di suatu lembaga keuangan, karena pelayanan kepada nasabah yang bermutu

---

<sup>2</sup> Yuniarta, Johnny, "Peran Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik", *e-Journal Acta Diurna*, 2015, Vol.4 No.3. 1.

merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan. Adanya pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perbankan tersebut. Namun seringkali *customer service* lalai untuk memberikan pelayanan yang ekstra kepada nasabah. Kelalaian itu berupa mereka tidak memberikan senyuman, tidak menyapa nasabah ketika datang dengan posisi berdiri dan menyatukan tangan didepan dada, bukan hanya itu saja, ketika dalam melakukan pelayanan sistem mengalami masalah atau sedang eror, maka nasabah diminta untuk kembali lagi di besok harinya, sedangkan hal tersebut membuat nasabah merasa tidak nyaman karena permasalahan yang dialami belum bisa terselesaikan. Bukan hanya itu saja *customer service* juga sering melalaikan hal-hal kecil seperti tidak mengucapkan terimakasih, kurangnya konsentrasi dalam menyampaikan informasi yang membuat nasabah merasa bingung dengan bahasa yang digunakan.<sup>3</sup> Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik agar dapat terciptanya adanya komponen kepuasan nasabah tersebut menghasilkan suatu kepercayaan nasabah terhadap *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Rogojampi 1 yang terwujud dengan jumlah nasabah yang semakin meningkat setiap bulannya. Peningkatan jumlah nasabah tersebut disajikan dalam bentuk data sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Sri Imelda, "Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin", *Jurnal Intekna*, 2017, Vol.17 No.1.106.

**TABEL 1.1**  
**Jumlah Nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1**  
**Bulan Februari-Oktober 2021**

BULAN	JUMLAH NASABAH
Februari	578
Maret	588
April	589
Mei	598
Juni	599
Juli	601
Agustus	602
September	603
Oktober	654

Sumber : BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 menunjukkan adanya peningkatan dari bulan februari sampai bulan oktober.<sup>4</sup> Dari data tersebut memberikan gambaran bahwa Bank Syariah Indonesia Rogojampi 1 menerapkan prinsip etos kerja islam dimana selalu mengedepankan nilai-nilai agama dan selalu mengedepankan nilai etika dalam bermuamalah, dan selalu memberikan keuntungan yang adil kepada dua belah pihak yang bersangkutan. Tidak sedikit dibank-bank lain tidak memperhatikan hal-hal kecil dalam melakukan pelayanan. Seperti halnya dalam memberikan pelayanan, *customer service* selalu menyambut nasabah ketika datang yaitu dengan memberi salam, senyum, dan menyambutnya dengan berdiri serta meletakkan kedua telapak tangan saling menempel didepan dada. Hal tersebut kadang lalai untuk dipraktekkan dalam memberikan pelayanan. Undang-

<sup>4</sup> Laporan Bulanan, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

Undang No. 21 tahun 2008 Pasal 1 yang mengatur tentang tuntutan perbankan syariah menyebutkan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, menyangkut kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>5</sup>

Keberhasilan dalam suatu pekerjaan yang telah dicapai seseorang salah satunya ditentukan oleh adanya prinsip etos kerja yang tinggi dan berakar dalam dirinya. Pada dasarnya etos kerja sendiri merupakan sifat atau karakter yang sudah tertanam pada diri manusia. Setiap karyawan yang memiliki etos kerja tidak akan mengabaikan begitu saja seluruh prosedur yang ada karena setiap kalimat dari prosedur merupakan hasil dari sebuah pemikiran dan kesepakatan. Bagi umat islam, Rasulullah SAW adalah tauladan yang utama, dan dalam masalah bekerja, Rasulullah tidak hanya memberi petunjuk dan nasehat, tetapi juga mengamalkan apa yang dinasehatinya dan membuktikannya dengan bekerja.<sup>6</sup> Dengan cara meyakini dan memahami tentang ajaran-ajaran agama islam yang berhubungan dengan penilaian terhadap kerja, maka hal tersebut akan menumbuhkan suatu prinsip etos kerja yang baik pada diri seseorang. Etos kerja islami memandang dedifikasi untuk bekerja adalah suatu kewajiban.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Dapiah, "Analisis Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Bank BNI Syariah KC Cirebon", *Journal of Economy Banking* 2021, Vol.2 No.1, 31.

<sup>6</sup> Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 141.

<sup>7</sup> Subiyanto, "Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Prestasi Kerja Melalui Komitmen Organisasi Pada Pondok Pesantren Hidayatullah Pati", *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2016, Vol. 4 No. 2, 335.

Prinsip etos kerja islam pada hakikatnya erat dengan tujuan hidup dari manusia yaitu yang secara jelas sudah dinyatakan didalam Al-Quran yaitu untuk menjalankan ibadah. Etos kerja islami merupakan sebuah karakter dan kebiasaan yang telah dimiliki oleh setiap manusia yang dilandasi dengan keimanan dan aqidah dalam menjalankan sebuah pekerjaan. Konsep etos kerja islami ini dilandasi dengan konsep iman serta amal saleh, sehingga etos kerja islami memiliki karakteristik kerja yang merupakan penjabaran dari aqidah. Dengan menerapkan prinsip etos kerja islami yang tinggi, maka akan melahirkan produktifitas yang tinggi dan akan meningkatkan kinerja seseorang dalam menjalankan suatu pekerjaan. Orang yang menghayati prinsip etos kerja islam, maka akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya. Ada semacam panggilan hati untuk terus-menerus memperbaiki diri, mencari prestasi, dan tampil sebagai bagian umat yang terbaik.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas. Maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian lebih dalam tentang masalah tersebut dengan judul penelitian “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rgojampi 1”.

---

<sup>8</sup> Bagus Muhammad Ramadhan & Muhammad Nafik Hadi Ryandono, “Etos Kerja Islami Pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun”, *JESTT*, 2015, Vol. 2, No.4, 278.

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah ditetapkan diatas, maka dapat ditetapkan fokus penelitian ini adalah bagaimana penerapan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ialah untuk mengetahui penerapan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

## D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini berisi tentang kontribusi proses peneliti yang diberikan setelah melaksanakan penelitian. Kegunaan dapat berupa yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan. Penjabaran tersebut maka tersusunlah manfaat penelitian sebagai berikut:

### 1. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktisnya sebagai berikut:

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman pada peneliti untuk menambah pengalaman, pengetahuan dan wawasan tentang apa yang menjadi objek penelitian.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau sebagai bahan acuan untuk mengetahui strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat pentingnya menerapkan etos kerja islam dalam melakukan suatu pekerjaan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Menjadi bahan teoritis untuk berguna dalam kepentingan karya ilmiah berbentuk tugas akhir/skripsi.
- b. Penelitian ini dapat mengembangkan kajian studi Ilmu Perbankan Syariah secara umum.
- c. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

**E. Definisi Istilah**

Definisi istilah berisis tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian penelitian terhadap judul penelitian, tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Istilah yang dimaksud adalah:

## 1. Strategi

Strategi adalah sekumpulan beberapa rencana yang kemudian disatukan menjadi satu kesatuan, dapat menjangkau secara luas dan menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan adanya tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan tujuan utama perusahaan tersebut dapat dicapai oleh organisasi dengan baik.<sup>9</sup>

Strategi dapat diartikan sebagai suatu tindakan penyesuaian untuk mengetahui adanya reaksi terhadap kondisi lingkungan tertentu yang dianggap penting, dimana tindakan penyesuaian tersebut dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan yang wajar. Strategi dirancang sedemikian rupa sehingga jelas apa yang akan dilakukan oleh perusahaan guna mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>10</sup>

## 2. *Customer Service*

*Customer Service* adalah beberapa kegiatan yang ditujukan kepada seseorang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pihak nasabah agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Peranan dari *customer Service* disuatu lembaga keungan yaitu berusaha untuk mempertahankan nasabah dan berusaha menarik nasabah baru. Selain itu, tanggung jawab dari *customer service* yaitu melakukan pelayanan kepada nasabah dengan baik mulai dari awal hingga nasabah tersebut sudah terpenuhi keinginannya. Seorang *customer service* harus benar-benar

<sup>9</sup> William F. Glueck, Laurance R. Jauch, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*, terj. Murad, A.R. Henry Sitanggang (Jakarta: Erlangga, 1994), 9.

<sup>10</sup> Sesra Budio, "Strategi Manajemen Sekolah", *Jurnal Menata*, 2019, Vol.2, No.2, 58.



faham dengan berbagai fungsinya sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan prima.<sup>11</sup>

### 3. Pelayanan

Pelayanan adalah salah satu aktifitas atau beberapa rangkaian yang terjadi karena adanya interaksi antara karyawan dengan nasabah, interaksi tersebut terjadi karena perusahaan ingin memberikan suatu jasa yang dapat memecahkan permasalahan nasabah. Pelayanan yang diberikan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang maupun organisasi guna memberikan kepuasan kepada nasabah.<sup>12</sup>

### 4. Prinsip Etos Kerja Islam

Etos kerja islam adalah karakter atau kebiasaan manusia dalam bekerja yang bersumber pada keyakinan atau aqidah islam dan didasarkan pada Al-Quran dan Sunnah. Etos kerja islam memberikan pandangan mengenai dedikasi yang tinggi dalam bekerja keras sebagai sebuah kewajiban.<sup>13</sup> Bagi umat islam, Rasulullah SAW adalah tauladan yang utama, dan dalam masalah bekerja, Rasulullah SAW tidak hanya memberi petunjuk dan nasehat, tetapi juga mengamalkan apa yang dinasehatkannya dan membuktikannya dengan bekerja. Berikut ini adalah tauladan dan pandangan atau etos kerja yang dilakukan Rasulullah SAW yang juga patut untuk dilakukan seluruh umat muslim dalam melakukan pekerjaan:<sup>14</sup>

<sup>11</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank, edisi revisi* (Jakarta: Prenada Media, 2018).180.

<sup>12</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 15.

<sup>13</sup> Husni Fuaddi, "Etos Kerja Dalam Perspektif Islam", *Jurnal Al-Amwal*, 2018, Vol.7, No.1, 22.

<sup>14</sup> Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 141.

- a. Bekerja sampai tuntas
- b. Bekerja dengan ikhlas
- c. Bekerja dengan jujur
- d. Bekerja dengan menggunakan teknologi
- e. Bekerja dengan kelompok
- f. Bekerja keras
- g. Bekerja sebagai bentuk pelayanan

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup, yang ditulis dalam bentuk naratif deskriptif.

Bab I tentang pendahuluan. Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi dan sistematika pembahasan.

Bab II tentang kajian kepustakaan. Bagian ini membahas tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dikaji dan kajian teori yang dijadikan perspektif dalam penelitian.

Bab III tentang metode penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan diakhiri dengan tahap-tahap penelitian.

Bab IV tentang penyajian data dan analisis, pada bab ini akan diapaparkan berupa gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data, serta pembahasan temuan penelitian.

Bab V tentang penutup atau kesimpulan dan saran, merupakan bab akhir dalam penulisan hasil penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat pada jurnal ilmiah, dan sebagainya). dengan melakukan langkah ini, akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>15</sup> Perlu disajikan beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang fokus penelitiannya berkaitan dengan Strategi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan, beberapa penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Yusron Mustafa Kamal, “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun” 2016, Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Syarih Hidayatulah Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun dan *customer service* sebagai informan.

Hasil penelitian ini adalah strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu: *competence* (kompetensi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), *social &*

---

<sup>15</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 42.

*environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan), *innovation* (perubahan). Serta upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah pertama tujuh rekening baru dalam satu hari, kedua *cross selling* (penjualan silang) ketiga *roll play* dan terakhir *shopper*.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan dan meningkatkan jumlah nasabah, serta tempat penelitiannya juga sama yaitu di bank syariah.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di bank syariah dengan menggunakan prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap peran strategi *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah tetapi penelitian ini tidak menggunakan prinsip apapun.<sup>16</sup>

2. Amilatus Sa'adah, "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember", 2016, Program Studi Muamalah, IAIN Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di Bank Muamalat Indonesia dan mengambil

---

<sup>16</sup> Yusron Mustafa Kamal, "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangu", (Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarih Hidayatullah Jakarta, 2016).

*Customer Service*, Pimpinan Bnak Muamalat Jember dan nasabah sebagai informan.

Hasil dari penelitian ini adalah: peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa atau produk-produk bank yang tersedia.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan dan tempat yang diteliti juga sama yaitu di bank syariah.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap peran strategi customer dalam meningkatkan loyalitas nasabah.<sup>17</sup>

3. Nirwa, “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)” 2018, Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Alaluddin Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di Bank Rakyat

---

<sup>17</sup> Amilatus Sa’adah, “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember”, (Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi, IAIN Jember, 2016).

Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya dan mengambil *Customer Service* sebagai informan.

Hasil Penelitian ini adalah strategi *customer service* dalam memebreikan pelayanan ada dua kategori diantaranya: 1. Strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas dibagian *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif name tag yang selalu diperlihatkan. 2. Strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan dengan mengunakan pendekatan prinsip etos kerja islam di bank syariah, sedangkan penelitian ini, strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menggunakan pendekatan manajemen islam di bank konvensional.<sup>18</sup>

4. Raodah, “Strategi Komunikasi Efektif *Customer Service* Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Baru” 2019, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Parepare. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan

---

<sup>18</sup> Nirwa, “Strategi Customer Servise Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)”, (Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Alaluddin Makassar, 2018).

penelitian ini di Bank Sulselbar Cabang Baru dan customer service sebagai informan.

Hasil penelitian ini adalah komunikasi efektif yang dilakukan *customer service* Bank Sulselbar Cabang Baru dalam memberikan pelayanan, yaitu bersikap ramah, berbicara dengan lemah lembut dengan intonasi, sopan, santun, dengan suara yang pelan agar nasabah dapat memahami apa yang disampaikan. Serta strategi komunikasi *customer service* pada Bank Sulselbar Cabang Baru dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah, yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus-menerus dan menjiwai pekerjaan dengan berperilaku 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standart layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di bank syariah, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada strategi



komunikasi yang dipakai *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di bank konvensional.<sup>19</sup>

5. Linda Rambe, “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan”, 2019, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Padangsidempuan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan dan *customer service* sebagai informan.

Hasil penelitian ini adalah strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, *competence* (kompetensi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service exxellent* (pelayanan prima), *social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan), *innovation* (perubahan). Serta uapaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur adalah pertama memberikan pelayanan prima kedua *cross selling* (penjualan silang) ketiga *roll play*.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di bank syariah.

---

<sup>19</sup> Raodah, “Strategi Komunikasi Efektif *Customer Service* Terhadap Peningkatan Pelayan Di Bank Sulselbar Cabang Baru”, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN PAREPARE, 2019).

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan atau jumlah nasabah, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada strategi *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur.<sup>20</sup>

6. Hasni, “Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” 2019, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Parepare. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di PT. Bank BTN KCP Parepare dan *customer service* sebagai informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Pelaksanaan strategi *customer service* dalam mengatasi complain nasabah pada bank BTN KCP Parepare dalam pelaksanaannya dilakukan sesuai standar layanan yang ada di Bank BTN KCP Parepare dan diimput melalui sistem pengaduan nasabah (SPN) dengan standar layanan. 2. Strategi *customer service* dalam mengatasi complain nasabah ditinjau dari analisis manajemen syariah.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan jumlah

<sup>20</sup> Linda Rambe, “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan”, (Skripsi, jurusan Perbankan Syariah, IAIN PADANGSIDIMPUAN, 2019).

nasabah dengan menggunakan pendekatan prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada strategi *customer service* dalam mengatasi komplain nasabah dengan menggunakan pendekatan analisi manajemen syariah.<sup>21</sup>

7. Della Ariska, “Strategi Penerapan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada BPRS Muamalat Harkat (Studi BPRS Muamalat Harkat Kec. Sukaraja Kab. Seluma Kota Bengkulu)” 2019, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di BPRS Muamalat Harkat Kec.Sukaraja Kab. Seluma Kota Bengkulu dan mengambil *Customer Service* dan manajer sebagai informan.

Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu: 1. dengan cara rutin menghubungi nasabah setiap bulan, sehingga nasabah akan tertarik dan merasa nyaman terhadap pelayanan *customer service*. 2. Menghadapi persaingan yang begitu ketat, salahnya yaitu strategi promosi. 3. Menanyakan kabar nasabah atau datang keacara hajatan apabila ada musibah. Dalam teori *customer service* hal tersebut dilakukan salah satu usaha untuk mempertahankan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan sikap karyawan agar mereka tetap loyal.

---

<sup>21</sup> Hasni, “Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen syariah)”, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN PAREPARE,2019).

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan pelayanan dan tempat penelitiannya sama di bank syariah.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam, sedangkan hasil penelitian ini lebih fokus ke strategi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>22</sup>

8. Rinda Feni Yolanda, “Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam Di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning” 2020, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Metro. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning dan *customer service* sebagai informan.

Hasil penelitian ini adalah strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Kas Bukit Kemuning dengan meningkatkan kualitas pegawainya khususnya *customer service* yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan nasabah keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari dua strategi, yang pertama ada 5 strategi mengenai pelayanan prima yaitu bukti nyata, Kendala (*Realibility*), Kesigapan ( *responsiveness*), Empati (*emphaty*), Jaminan (

<sup>22</sup> Della Ariska, “Strategi Penerapan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada BPRS Muamalat Harkat (Studi BPRS Muamalat Harkat Kec. Sukaraja Kab. Seluma Kota Bengkulu)”, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Bengkulu, 2019).

*Assurance*). Adapun yang kedua menurut perspektif bisnis islam meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan yang terakhir keseimbangan dan keadilan.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan dan tempat penelitiannya juga sama, yaitu di bank syariah.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap strategi pelayanan prima *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah menurut perspektif bisnis islam.<sup>23</sup>

9. Nova Aprillah, “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar”, 2021. Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar dan mengambil *Customer Service* sebagai informan.

Hasil penelitian ini adalah strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar, yaitu dengan cara: 1. *Responsiveness*

<sup>23</sup> Rinda Feni Yolanda, “Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”, (Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN METRO, 2020).

(cepat tanggap) yang diberikan masing-masing *customer service* adalah menyelesaikan secara cepat dan tepat serta tidak terburu-buru, memberikan solusi yang cerdas kepada nasabah. 2. *Competence* (kompetensi) yang diberikan adalah keterampilan berkomunikasi, keterampilan berakting dan dapat memberikan solusi kepada nasabah. 3. *Credibility* (kredibilitas) yang diberikan adalah mempromosikan berbagai produk menarik untuk menarik nasabah. 4. *Contribution* (kontribusi) yang diberikan kontribusi positif pada perusahaan dengan menunjukkan sikap baik, ramah dan sopan serta menciptakan suasana nyaman. 5. *Honesty* (kejujuran) yang diberikan adalah jujur dalam menyampaikan informasi produk-produk yang diinginkan nasabah, jujur dalam mematuhi aturan yang berlaku dan jujur dalam bersikap.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayan menurut prinsip etos kerja islam dibank syariah, sedangkan dari penelitian ini lebih fokus kepada strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan saja dan tidak melakukan pendekatan dengan prinsip apapun dan penelitian dilakukan di bank konvensional.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Nova Aprillah, "Stratgei Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar", (Skripsi, Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021).

10. Lini Susanti, “Pemahaman *Customer Service* Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Manna”, 2021, Program Studi Perbankan Syariah, IAIN Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, tempat yang dilakukan penelitian ini di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Manna dan *customer service* sebagai informan.

Hasil penelitian ini adalah 1. Peran *customer service* Bank Muamalat Cabang Manna sebagai pihak yang langsung menjembatani antara nasabah dengan perusahaan dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. 2. Kendala yang dihadapi oleh *customer service* Bank Muamalat Cabang Manna secara garis besar yaitu gangguan sistem dari pusat seperti offlinenya jaringan internet, sehingga menghambat data-data nasabah yang masuk.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan tempat yang diteliti juga sama yaitu bank syariah.

Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada tugas dan tanggung jawab *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Lini Susanti, “Pemahaman Customer Service Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Manna”, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, IAIN BENGKULU, 2021.

**Tabel 1.3**  
**Tabulasi Penelitian Terdahulu**

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Yusron Mustafa Kamal (2016)	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun.	Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayaan dan meningkatkan jumlah nasabah, serta tempat penelitiannya juga sama yaitu di bank syariah.	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan di bank syariah dengan menggunakan prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap peran strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank syariah tetapi penelitian ini tidak menggunakan prinsip apapun.
2	Amilatus Sa'adah (2016)	Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabng Jember.	Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan dan tempat yang diteliti juga sama yaitu di bank syariah.	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap peran strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
3	Nirwa (2018)	Strategi <i>Customer Service</i> Dalam	persamaan dari penelitian ini dengan peneliti	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana



		Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam).	terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan.	peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan dengan menggunakan pendekatan prinsip etos kerja islam di bank syariah, sedangkan penelitian ini, strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan menggunakan pendekatan manajemen islam di bank konvensional.
4	Raodah (2019)	Strategi Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Baru.	Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan.	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada strategi komunikasi yang dipakai <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
5	Linda Rambe (2019)	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah	Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi <i>customer</i>	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan di bank syariah, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada strategi

		Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan.	<i>service</i> dalam meningkatkan pelayanan.	komunikasi yang dipakai <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di bank konvensional.
6	Hasni (2019)	Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah).	Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan di bank syariah.	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan menggunakan prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada strategi <i>customer service</i> dalam mengatasi komplain nasabah dengan menggunakan pendekatan analisis manajemen syariah.
7	Della Ariska (2019)	Strategi Penerapan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada BPRS Muamalat Harkat (Studi BPRS Muamalat Harkat Kec. Sukaraja Kab. Seluma Kota Bengkulu.	persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan pelayanan dan tempat	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam, sedangkan hasil penelitian ini lebih fokus ke strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

			penelitiannya sama di bank syariah.	
8	Rinda Feni Yoland (2020)	Strategi Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Perspektif Bisnis Islam Di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.	Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan dan tempat penelitiannya juga sama, yaitu di bank syariah.	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam, sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap strategi pelayanan prima <i>customer servise</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah menurut perspektif bisnis islam.
9	Nova Aprillah, (2021)	Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar.	Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan.	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayan menurut prinsip etos kerja islam dibank syariah, sedangkan dari penelitian ini lebih fokus kepada strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan saja dan tidak melakukan pendekatan dengan perspektif apapun dan penelitian dilakukan di bank konvensional.

10	Lini Susanti (2021)	Pemahaman <i>Customer Service</i> Mengenai Tugas dan Tanggung Jawab Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Manna.	Persamaan dari penelitian ini terletak pada metode penelitian yang sama menggunakan penelitian kualitatif yang dikaji juga sama yaitu tentang strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan tempat yang diteliti juga sama yaitu bank syraiah.	Perbedaannya terletak difokus masalah yang mana peneliti lebih focus terhadap strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada tugas dan tanggung jawab <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
----	---------------------	--	--	---

## B. Kajian Teori

### 1. Strategi

#### a) Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Strategi sendiri juga mempunyai rancangan skema, hal itu dikarenakan agar memudahkan dalam mencapai suatu tujuan, oleh sebab itu strategi disebut dengan alat untuk mencapai suatu tujuan.

Strategi adalah sesuatu hal yang melibatkan sumber daya dalam suatu organisasi melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan untuk mencapai suatu tujuan. Strategi juga dapat dikatakan sebagai suatu tindakan penyesuain yang penting untuk mengetahui adanya rekasi terhadap lingkungan sekitar, dimana tindakan penyesuain tersebut dilakukan secara sadar dan sudah dipertimbangkan secara matang.

Oleh sebab itu, strategi perlu dirancang dan disusun sedemikian rupa, agar strategi apa yang akan dilaksanakan perusahaan demi mencapai tujuan yang ingin dicapai.<sup>26</sup>

Strategi merupakan suatu bentuk kreatifitas dan bentuk inovasi serta strategi merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan yang sudah dirancang dan sudah ditentukan oleh perusahaan. Strategi menurut Steiner dan Miner, strategi adalah penetapan dan pelaksanaan dari misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan meningkatkan kekuatan eksternal dan internal, perumusan sasaran utama organisasi akan tercapai. Strategi ini juga menunjukkan rancana untuk jangka panjang pada suatu perusahaan guna mencapai tujuan.<sup>27</sup>

#### b) Tahapan-Tahapan Strategi

Adapun beberapa tahapan strategi diantaranya:

##### 1). Perumusan Strategi

Dalam perumusan strategi didalamnya terdapat pengembangan tujuan, mengenali peluang dan ancaman eksternal dan internal, menetapkan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objektifitas, menghasilkan strategi alternative, memilih strategi untuk dilaksanakan. Perumusan strategi haruslah selalu melihat kearah depan dan fokus terjadap tujuan, artinya peran perencanaan sangatlah penting serta memiliki andil yang besar

<sup>26</sup> Sesra Budio, "Strategi Manajemen Sekolah", *Jurnal Menata*, 2019, Vol.2, No.2. 58.

<sup>27</sup> Della Ariska, "Strategi Penerapan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada BPRS Muamalat Harkat", (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam, IAIN Bengkulu, 2019), 17.

dalam perjalanan dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya.<sup>28</sup>

## 2). Implementasi Strategi

Apabila strategi pertama sudah diterapkan, maka dilakukan proses selanjutnya yaitu menerapkan strategi dalam bentuk tindakan. Implementasi strategi merupakan proses dimana strategi mewujudkan kebijakan dalam hal tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Lebih lanjut dijelaskan bahwa proses implementasi strategi mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan.<sup>29</sup>

## 3). Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi merupakan usaha untuk melihat dari hasil penerapan implementasi strategi, selain itu juga untuk mengukur kinerja suatu perusahaan, serta dapat memberikan perbaikan jika itu diperlukan oleh perusahaan. Jika proses ini dilakukan secara bertahap, maka implementasi akan berjalan sesuai dengan keinginan yang akan dicapai, karena strategi evaluasi dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam implementasi strategi yang telah dilaksanakan suatu perusahaan.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Ibid.19.

<sup>29</sup> Ahmad, *Manajemen Strategis* (Makasar: Nas Media Pustaka, 2020), 10-11.

<sup>30</sup> Ibid.12-13.

### c) Macam-Macam Strategi

Pembahasan tentang strategi ada beberapa macam-macam strategi adalah sebagai berikut:

#### 1). Strategi Pemimpin Pasar (Market Leader)

Pemimpin pasar merupakan salah satu perusahaan yang sudah dipercaya oleh industry sekitar untuk sebagai pemimpin. Perusahaan ini harus mengambil tindakan untuk menjadi pemimpin pasar yang baik yaitu: mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa sasaran.

#### 2). Strategi Pematang Pasar (Market Challenger)

Pematang pasar merupakan usaha yang dilakukan perusahaan untuk memperbesar pangsa pasar mereka. Dalam usaha tersebut, mereka berhadapan langsung dengan pemimpin pasar, tetapi strategi pematang pasar tidak gentar untuk menyerah dan memilih untuk melakukan penyerangan.

#### 3). Strategi Pengikut Pasar (Market Follower)

Pengikut pasar merupakan sikap perusahaan yang tidak mengusik pemimpin pasar dan mereka menyesuaikan dengan kondisi-kondisi pasar.

#### 4). Strategi Penggarap Pasar (Market Nicher)

Penggarap pasar merupakan sikap perusahaan yang hanya melayani, karena penggarap pasar sebagai pasar yang diabaikan

oleh perusahaan besar. Strategi yang dilakukan yaitu spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, prooduk, dan sebagainya.<sup>31</sup>

## 2. *Customer Service*

### a) Pengertian *Customer Service*

Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang berarti “Pelanggan”, dan “*Service*” berarti “Pelayanan”. Jadi pengertian *customer service* adalah seorang karyawan yang ada diperusahaan tersebut dan bertugas untuk melayani nasabah. *Customer service* dapat memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu berupa informasi kepada nasabah, selain itu *customer service* juga dapat memberikan keinginan dan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah.

Sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank. Kemudian *customer service* akan menjelaskan dan membantu apa yang dibutuhkan oleh nasabah, serta *customer service* juga membantu nasabah untuk menyelesaikan masalahnya dengan pihak lainnya. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, karena dengan hal itu nasabah tidak berhubungan dengan banyak pihak dan nasabah juga merasa senang karena kepentingannya dilaksanakan dengan penuh dengan tanggung jawab. Pekerjaan *customer service* merupakan pekerjaan pokok, karena melalui *customer service* terdapat

---

<sup>31</sup> M. Ismail Yustanto dan M. Karbet Widjatakusuma, *Menggagas Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Isnani Press, 2002), 319.



langkah awal antara bank dengan nasabah, salah satunya dengan melakukan pembukuan rekening, melakukan pembukaan rekening, memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas bank.<sup>32</sup>

b) Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah diteapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Adapun fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

- 1). Sebagai resepsionis, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Dalam hal ini menerima tamu *customer service* harus bersikap dengan ramah dan tamah, sopan dan menyenangkan.
- 2). Sebagai deksmen, artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya, jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

---

<sup>32</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64-65.

- 3). Sebagai salesman, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.
- 4). Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 5). Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>33</sup>

c) Standar Sikap dan Dasar-Dasar Pelayanan *Customer Service*

Standar penampilan ditumbuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan *customer service* meliputi standar dalam berpakaian dengan penampilan fisik. Berikut ini adalah penampilan petugas *customer service* yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank:

<sup>33</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 180-181.

### 1). Berpakaian dan Berpenampilan Rapi dan Bersih

Seorang petugas *customer service* harus mengenakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Penampilan seorang *customer service* harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, terlihat menarik dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar dapat memikat hati nasabah. Adapun penampilan diri seorang *customer service* yang biasanya diatur secara internal bank dapat dilihat sebagai berikut:

Pria:

- a). Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut, dan tidak ada noda).
- b). Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam.
- c). Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercambang.
- d). Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel.
- e). Asesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 cincin

Wanita:

- a). Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: rok, celana, blouse dan blazer serta name tag).
- b). Rambut kering, tersisir rapi atau digulung atau dicepol dan jika dicat dengan warna hitam.

- c). Rias wajah menggunakan bedak dan lipstick dengan warna yang tidak mencolok. Jika menggunakan jilbab tanpa ada motif (polos) sesuai dengan warna blues.
- d). Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- e). Tidak boleh memakai lebih 1 asesoris dalam 1 (satu) titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher atau dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan jari kiri, pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan).
- f). Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.

Seorang nasabah akan merasa nyaman dan terpuaskan apabila dilayani dengan sikap yang bersahabat, akrab, dan penuh percaya diri, oleh karena itu seorang petugas *customer service* harus optimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, yakni, sertab memiliki kpercayaan diri yang tinggi sehingga mampu memberikan layanan yang optimal. Dalam melayani nasabah, petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta, alami dan tidak dibuat-buat.

1. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Seseorang yang disapa dengan menggunakan dengan nama akan merasa tersanjung dan dihormati serta dihargai, oleh karena itu pada saat nasabah datang, petugas *customer service* harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebutkan ibu atau bapak disertai dengan namanya.

2. Bersikap, tenang, sopan, hormat, dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Seorang *customer service* harus berusaha melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati nasabah atau konsumen serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

3. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Dalam berkomunikasi dengan nasabah, seseorang petugas *customer service* dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas, dalam arti mudah dipahami serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami dan dimengerti oleh nasabah.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 70-75.

### 3. Konsep Pelayanan

#### a) Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”.<sup>35</sup> Adapun pengertian pelayanan yang lebih rinci yaitu serangkaian kegiatan yang terjadi karena adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan, interaksi tersebut timbul karena adanya permasalahan yang harus dipecahkan.<sup>36</sup>

Maka arti pelayanan pada dasarnya yaitu suatu kegiatan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah yang bersifat tidak berwujud, sementara dan tidak bisa dimiliki. Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.<sup>37</sup>

Selain itu pelayanan juga diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang karyawan berlandaskan dengan faktor material melalui sistem prosedur yang sudah ditetapkan dan dengan menggunakan metode tertentu guna memenuhi kebutuhan

<sup>35</sup> WJS Poerwa Darminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 73.

<sup>36</sup> Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayan* (Jakarta: Pustaka Belajar, 2005), 2.

<sup>37</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 211-212.

orang lain atau nasabah. Adapun ciri pokok dari pelayanan sendiri yaitu bentuk kegiatan yang dapat dilihat dengan peralatan yang telah disediakan oleh perusahaan tersebut. Maka dapat disimpulkan dari pengertian pelayanan diatas yaitu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang telah diberikan oleh karyawan kepada nasabah, dengan hal tersebut nasabah dapat mendapatkan informasi dan nasabah juga dapat menyelesaikan masalah yang dihadapinya.<sup>38</sup>

#### b. Standar Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasurahman dan Berry, yaitu Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut dapat disebut juga dengan dimensi Service Quality, di mana kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan metode Service Quality. Sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1). Tangible (Bukti Langsung)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan

<sup>38</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *An-Nisbah*, 2016, Vol.3 No.1, 150.

keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanana yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi, serta penampilan pegawainya.

#### 2). Realibility (Kehandalan)

Realibiliy adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah 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). Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### 4). Assurance (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari



beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.<sup>39</sup>

#### 5). Empaty (Empati)

Empaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya 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.<sup>40</sup>

#### c. Pelayanan Yang Baik

Setiap bank yang selalu ingin dianggap terbaik dimata nasabahnya, nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *customer service*:

##### 1). Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah kesejukan ruangan. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman

<sup>39</sup> Christoper H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Indeks, 2005), 98-99.

<sup>40</sup> Ibid. 99.

untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2). Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, petugas *customer service* harus cepat dan tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

3). Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal sampai selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayananj yang diinginkannya, jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4). Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah,petugas *customer service* mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas

*customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.<sup>41</sup>

#### 5). Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

#### 6). Ramah dan Komunikatif

Untuk memberikan pelayanan yang baik, maka diwajibkan untuk memiliki sifat ramah dan juga komunikatif guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan membuat nasabah dengan apa yang diberikan.<sup>42</sup>

### 4. Etos Kerja Islam

#### a) Pengertian Etos Kerja Islam

Etos berasal dari basa Yunani (*ethos*) yang memberikan arti sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Etos dibentuk oleh berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya. Dalam etos tersebut terkandung gairah atau

<sup>41</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 209-2011.

<sup>42</sup> Erika Revida, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 142.

semangat yang amat kuat untuk mengerjakan sesuatu yang optimal, lebih baik, dan bahkan berupaya untuk mencapai kualitas kerja yang sesempurna mungkin. Etos yang juga mempunyai makna nilai moral adalah suatu pandangan batin yang bersifat mendarah-daging. Karena, etos bukan hanya sekedar kepribadian atau sikap, melainkan lebih mendalam lagi, melainkan lebih mendalam lagi, etos adalah martabat, harga diri, dan jati diri seseorang.<sup>43</sup>

Adapun definisi kerja dalam Kamus Besar Baha Indonesia diartikan sebagai kegiatan melakukan sesuatu. Al-Hayyat mendefinisikan pengertian kerja dalam arti luas yaitu semua kegiatan yang dilakukan manusia berupa materi, intelektual dan fisik, serta hal-hal yang berkaitan dengan keduniaian dan keakhiratan, dalam hal tersebut kerja dikaitkan dengan kemaslahatan (sesuatu yang mendatangkan kebaikan). Sedangkan pengertian bekerja dalam artian khusus yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup diantaranya makanan, pakaian, tempat tinggal, dan untuk meningkatkan taraf hidup. Bekerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dilakukan bagi manusia, karena bekerja merupakan salah satu prinsip bagi manusia dan sudah menjadi kodrat yang dibawa dan selalu melekat dalam setiap perkembangan hidup manusia. Bekerja dinyatakan sebagai eksistensi diri manusia, hal itu terjadi karena adanya salah satu pengalaman diri atau

---

<sup>43</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 15-16.

pengalaman hidup, yang melibatkan semua unsur, sehingga bisa terbentuk menjadi kesatuan yaitu jiwa, semangat, pikiran maupun tenaga serta anggota tubuh fisiknya.

Secara etimologi, etos kerja islam dalam bahasa inggris disebut sebagai *Islamic Work Ethic*. Rokhman mendefinisikan bahwa konsep etos kerja sebagai himpunan moral atau prinsip yang membedakan antara yang benar dan yang salah dalam konteks islam. Etos kerja islam menekankan kerja sama dalam bekerja dan konsultasi hambatan dan menghindari kesalahan. Hal ini juga menekankan kerja kreatif sebagai sumber kebahagiaan dan prestasi. Kerja keras dipandang sebagai kebajikan yang memberikan kesuksesan hidup seseorang. Etos kerja dalam islam, berarti menggunakan dasar pemikiran bahwa islam, melalui sistem keimanan, tentunya pandangan tertentu yang positif terhadap masalah etos kerja.<sup>44</sup> Adapun ayat dibawah ini yang menjelaskan tentang etos kerja islam:

وَمَنْ جَاهَدَ فَإِنَّمَا يُجَاهِدُ لِنَفْسِهِ إِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٦)

Artinya: “Dan barang siapa bekerja sungguh-sungguh maka ia akan bekerja untuk diri sendiri. Sesungguhnya Allah Maha Kaya dari sekalian alam”. (Q.S Al-Ankabut: 6)<sup>45</sup>

#### b) Prinsip-Prinsip Dasar Etos Kerja Dalam Islam

Bagi umat islam, Rasulullah SAW adalah tauladan yang utama, dan dalam masalah bekerja, Rasulullah tidak hanya memberi petunjuk

<sup>44</sup> Dwi Andayani, “Relasi Etika Kerja dan Etos Kerja Dalam Islam”, *Jurnal: Inovatif*, Vol. 2, No. 2, 2016. 122.

<sup>45</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahnya (Bandung: Marwah, 2009). 396.

dan nasehat, tetapi juga mengamalkan apa yang dinasehatinya dan membuktikannya dengan bekerja. Sebagai agama yang menekankan arti penting amal dan bekerja, islam mengajarkan bahwa itu harus dilaksanakan berdasarkan beberapa prinsip:

#### 1. Bekerja samapai tuntas

Bekerja dengan tuntas dapat diartikan bahwa pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan hasil yang memuaskan, proses kerjanya juga baik, inipun atau bahan yang digunakan dalam bekerja juga efisien, dan semua dapat dilakukan apabila dalam melakukan pekerjaan tersebut sebelumnya sudah direncanakan dengan baik dan dilaksanakan dengan baik atas adanya dukungan dari pengetahuan, ketrampilan, serta sikap ikhlas dalam menjalankan pekerjaan.<sup>46</sup> Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al-Insyiqaq ayat 6:

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَئِيهِ (٦)

Artinya: “Wahai manusia! Sesungguhnya kamu telah bekerja keras menuju Tuhanmu, maka kamu akan menemukannya” (Q.S Al-Insyiqaq: 6)<sup>47</sup>

Hadis Nabi diatas memperlihatkan bahwa umat islam dalam bekerja rapi, dan hal tersebut sangat disenangi oleh Allah SWT.

<sup>46</sup> Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 142.

<sup>47</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Marwah, 2009). 589.

## 2. Bekerja dengan ikhlas

Bekerja dengan ikhlas merupakan suatu hal yang penting dalam konteks islam. Ikhlas adalah sikap untuk menerima dengan setulus hati apa yang sudah ditetapkan oleh Allah SWT. Bekerja merupakan kewajiban dari Allah yang diberikan kepada seluruh umat manusia, dengan begitu sebagai umat manusia dalam menerima kewajiban bekerja tersebut harus dengan hati yang ikhlas. Pekerjaan dapat diselesaikan dengan rapi tuntas apabila dalam menjalankan pekerjaannya yaitu dengan menggunakan strategi bekerja dengan menggabungkan antara potensi fisik, dan potensi akal atau hati yang ikhlas sebagai upaya meraih pertolongan Allah.<sup>48</sup> Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (١٠٥)

Artinya: Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghoib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Q.S At-Taubah: 105)<sup>49</sup>

Berdasarkan ayat diatas, Allah memerintahkan kepada hambanya untuk bekerja dengan ikhlas. Bekerja dengan ikhlas berarti bekerja dengan niat mengharapkan keridhaan Allah, artinya

<sup>48</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 143.

<sup>49</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Bandung: Marwah, 2009). 203.

dalam melaksanakan pekerjaan tidak ada yang melatar belakangi kecuali mengharapkan ridho serta memandang pekerjaan sebagai bentuk pengabdian padanya.

### 3. Bekerja dengan jujur

Bekerja dengan jujur dapat diartikan dalam menjalankan pekerjaannya tidak berlandaskan kebohongan untuk mencapai tujuan, lurus hati, tidak berkhianat serta dapat dipercaya dalam ucapan maupun perbuatan. Dalam islam sangat menjunjung tinggi kejujuran, islam sangat tidak menghendaki ketidak jujuran dalam menjalankan pekerjaan, karena setiap pekerjaan itu harus dipertanggung jawabkan, maka dengan begitu sebagai umat islam dalam bekerja harus dengan baik dan sejujur mungkin.<sup>50</sup> Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah An-Nahl ayat 105:

إِنَّمَا يَتْرَى الْكُذِبَ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَأُولَئِكَ هُمَا كَذِبُونَ (١٠٥)

Artinya: “Sesungguhnya yang mengada-adakan kebohongan, hanyalah orang yang tidak beriman kepada ayat-ayat Allah, dan mereka itulah pembohong” (Q.S An-Nahl: 105)<sup>51</sup>

### 4. Bekerja dengan menggunakan teknologi

Bekerja dengan menggunakan teknologi dapat diartikan dalam melakukan setiap pekerjaan lebih baik menggunakan alat atau benda yang telah dikembangkan manusia untuk memenuhi

<sup>50</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 144.

<sup>51</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Bandung: Marwah, 2009). 279.



segala macam kebutuhann hidupnya. Dengan menggunakan teknologi dalam melakukan pekerjaan, dengan begitu pekerjaan bisa dilakukan dengan cepat dan mudah serta hasilnya juga sangat memuaskan.

#### 5. Bekerja dengan kelompok

Bekerja dengan kelompok dapat diartikan dalam melakukan setiap pekerjaan hendaknya melibatkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Bekerja dengan kelompok umumnya relative berhasil, karena bekerja dengan kelompok memiliki semangat yang besar serta dapat menimbulkan rasa cinta yang besar terhadap pekerjaan. Terkait dengan kerjasama kelompok, Rosulullah SAW memberikan teladan sebagaimana diriwayatkan oleh salman Al-Farisy:

“Rasulullah SAW pergi bersamaku ketempat yang telah kugali tanahnya dan aku menunjukkan bibit kepada Rasulullah SAW dan Rasulullah SAW lah yang menanamkannya dengan tangannya sendiri hingga selesai”.

Dari riwayat tersebut terlihat bahwa ada kerjasama antara Salman Rasulullah SAW. Salman bekerja membuat lubang dan Rasulullah SAW menanam benih dengan tangannya sendiri.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 146-148.

## 6. Bekerja keras

Dalam etos kerja, bekerja keras dapat diartikan sebagai dalam melakukan pekerjaan yaitu dengan penuh semangat dan penuh motivasi. Semua orang islam, hendaknya harus memiliki motivasi untuk maju, meningkatkan derajat pendidikan, serta kemampuan dalam penguasaan teknologi. Terkait dengan bekerja keras,<sup>53</sup> berikut firman Allah SWT:

فَادَا فَرَعْتَ فَأَنْصِبْ (٧)

Artinya: “Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”. (Q.S Asy-Syarah: 7).<sup>54</sup>

Dari ayat diatas, dijelaskan bahwa Allah menyuruh umat manusia untuk bekerja keras, apabila satu urusan selesai, maka kita harus melakukan urusan lain.

## 7. Bekerja sebagai bentuk pelayanan

Bekerja dalam bentuk pelayanan dapat diartikan sebagai umat islam dalam melakukan pekerjaan merupakan salah satu

bentuk usaha melayani kebutuhan manusia. Bekerja dalam bentuk pelayanan, yang saat ini dikenal dengan kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*), sebenarnya sudah lama dan sudah banyak

<sup>53</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 149.

<sup>54</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Marwah, 2009). 596.

dicontohkan oleh nabi-nabi.<sup>55</sup> Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84:

فُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا (٨٤)

Artinya: “Katakanlah (Muhammad), setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya (bakatnya) masing-masing, Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.” (Q.S Al-Isra: 84).<sup>56</sup>

Berdasarkan ayat diatas, bahwasanya orang yang beramal dan berbuat sesuai dengan kemampuannya. Artinya, jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya, maka Allah akan melahirkan hal-hal yang baik. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang ditetapkan oleh Allah SWT merupakan pelayanan yang baik.

#### c) Ciri-Ciri Etos Kerja Muslim

Budaya kerja islam bertumpu pada akhlakul karimah, umat islam akan menjadikan akhlak sebagai energy batin yang terus menyala dan mendorong setiap langkah kehidupannya dalam koridor jalan yang lurus. Semangat dirinya adalah minallah, fisabilillah, ilallah (dari Allah, di jalan Allah, dan untuk Allah). Ciri-ciri orang yang mempunyai dan menghayati etos kerja akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya yang dilandaskan pada suatu keyakinan yang sanagat mendalam bahwa bekerja itu ibadah

<sup>55</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 151.

<sup>56</sup>Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Bandung: Marwah, 2009). 290.

berprestasi itu indah. Adapun ciri-ciri etos kerja muslim sebagai berikut:

### 1. Memiliki moralitas yang bersih (Ikhlas)

Dalam nilai keikhlasan, tersimpan pula suasana hati yang “rela” dalam pengertian bahwa apa yang dilakukannya tidak mengharapkan imbalan kecuali hanya satu pamrih yang ada dihatinya. Sikap ikhlas bukan hanya output dari cara dirinya melayani, melakukan juga input atau masukan yang membentuk kepribadiannya didasarkan pada sikap yang bersih. Dengan demikian, ikhlas merupakan energi batin yang membentengi diri dari segala bentuk yang kotor.<sup>57</sup> Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur’an surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَاَسْبِرِي اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ وَسَتْرُوْنَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلْنَ (١٠٥)

Artinya: Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.(Q.S At-Taubah: 105)<sup>58</sup>

Berdasarkan ayat diatas, Allah memerintah kepada hambanya untuk bekerja dengan ikhlas. Bekerja ikhlas berarti bekerja dengan niat mengharapkan keridhoan Allah, artinya dalam melaksanakan pekerjaan tidak ada yang melatar

<sup>57</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 78.

<sup>58</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Bandung: Marwah, 2009). 203.

belakangi kecuali mengharapkan ridho serta memandang pekerjaan sebagai bentuk pengabdian padanya.

## 2. Kecanduan kejujuran

Perilaku yang jujur adalah perilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya atau integritas. Jujur pada diri sendiri dimulai dari sikap disiplin, taat, berani untuk mengakui kemampuannya sendiri, dan ia mampu mengendalikan diri dan tidak ingin memaksakan kehendak, apabila keinginannya tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.<sup>59</sup> Sebagaimana Allah telah berfirman dalam Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 105:

إِنَّمَا يَتَرَكُ الْكَاذِبِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْكَذِبُونَ (١٠٥)

Artinya: “Sesungguhnya yang menga-adakan kebohongan, hanyalah orang-orang yang tidak beriman kepada ayat-ayat Allah, dan mereka itulah orang-orang pendusta”. (Q.S An-Nahl: 105)<sup>60</sup>

Ayat diatas menghimbau kepada kita semua untuk tidak melakukan sebuah kebohongan dan pendustaan melainkan sebuah kejujuran.

## 3. Memiliki komitmen (Aqidah, Aqad, dan Itiqad)

Yang dimaksud komitmen adalah keyakinan yang memikat (aqad) sedemikian kukuhnya sehingga membelenggu seluruh hati nuraninya dan kemudian menggerakkan perilaku

<sup>59</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 80.

<sup>60</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Marwah, 2009).279.

menuju arah tertentu yang diyakininya (i'tiqad). Dalam komitmen tergantung sebuah tekad, keyakinan, yang melahirkan bentuk vitalitas yang penuh gairah. Mereka yang memiliki komitmen tidak mengenal kata menyerah. Mereka hanya akan berhenti menapaki cita-citanya, jalannya yang lurus, bila langit sudah runtuh. Komitmen adalah soal tindakan keberanian, komitmen bukan komat, kamit, dan kumat, komitmen adalah soal kesungguhan dari kesinambungan bukan hanya omongan semata.

#### 4. Istiqamah, kuat pendirian

Sikap konsisten telah melahirkan kepercayaan diri yang kuat dan memiliki integritas serta mampu mengelola stress dengan tetap penuh gairah. Seseorang yang istiqamah tidak mudah berbelok arah walaupun godaan yang datang kepadanya begitu sanagat banyak. Istiqamah berarti berhadapan dengan segala rintangan masih tetap qiyam (tetap berdiri tegap).

Konsisten berarti tetap menapaki jalan yang lurus walaupun sejuta halangan menghadang. Ini bukan idealism, tetapi sebuah karakter yang melekat pada jiwa setiap pribadi muslim yang memiliki semangat tauhid laa ilaaha illallah.

#### 5. Kecanduan disiplin

Erat kaitannya dengan konsisten adalah sikap disiplin, yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan

tetap taat walaupun dalam situasi yang sangat menekan. Pribadi yang tertanam jiwa kedisiplinan, maka mereka sangat berhati-hati dalam mengelola pekerjaan serta penuh tanggung jawab memenuhi kewajibannya. Disiplin adalah masalah kebiasaan. Setiap tindakan yang berulang-ulang pada waktu dan tempat yang sama. Disiplin yang sejati tidak berbentuk dalam waktu satu-dua tahun, tetapi merupakan bentuk kebiasaan yang tertanam mulai dari kecil, kemudian perilaku tersebut dipertahankan pada waktu remaja dan dihayati maknanya diwaktu dewasa dan dipetik hasilnya.<sup>61</sup> Berdasarkan ayat berikut ini Allah memerintahkan kepada hambanya untuk selalu menaati perintahnya sesuai yang terkandung dalam Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (٥٩)

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri diantara kamu, kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (A-Qur'an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.(Q.S An-Nisa': 59)<sup>62</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah menganjurkan kepada kita untuk selalu taat kepada Allah dan Rosulnya

<sup>61</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 85-88.

<sup>62</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Marwah, 2009). 87.

dengan cara menaati perintah-perintah yang sudah terkandung dalam Al-Qur'an dan Asunnah. Menaati peraturan-peraturan, terutama peraturan Allah termasuk dalam bentuk dari kedisiplinan.

#### 6. Tipe orang yang bertanggung jawab (Amanah)

Amanah adalah titipan yang menjadi tanggungan, bentuk kewajiban atau utang yang harus kita bayar dengan cara melunasinya sehingga kita merasa aman atau terbebas dari segala tuntutan. Harta, jabatan, bahkan hidup itu sendiri harus kita persepsi sebagai amanah karena didalamnya ada muatan tanggung jawab untuk meningkatkan dan mengembangkannya lebih baik dan lebih baik lagi. Sikap amanah sangat erat kaitannya dengan cara dirinya mempertahankan prinsip dan kemudian bertanggung jawab untuk melaksanakan untuk melaksanakan prinsip-prinsipnya tersebut dengan tetap menjaga keseimbangan dan melahirkan nilai manfaat yang berkesesuaian.<sup>63</sup> Sesuai dengan firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Muddassir ayat 38:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ (٣٨)

Artinya: "Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya".(Q.S Al-Muddassir: 38)<sup>64</sup>

<sup>63</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 94.

<sup>64</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Marwah, 2009). 576.



Ayat diatas menjelaskan tentang sebuah tanggung jawab diri atas apa yang sudah dilakukan, jadi kita selaku umat islam sudah selayaknya untuk memiliki sikap tanggung jawab dalam kehidupan terutama dalam bekerja.

#### d) Karakteristik Etos Kerja Islam

##### 1. Kerja merupakan penjabaran aqidah

Sejarah telah membuktikan bahwa aqidah islam berpotensi besar untuk menjadi sumber motivasi yang mampu mengubah serta membangun sikap hidup mendasar, karakter, serta kebiasaan perilaku manusia dalam arti amat positif.

##### 2. Kerja dilandasi ilmu

Kerja dilandasi dengan ilmu hakikatnya adalah sangatlah penting, karena dalam melaksanakan suatu pekerjaan dibutuhkan pemahaman dan pengalaman supaya suatu pekerjaan tersebut dapat berjalan dengan baik dan sempurna.

Oleh sebab itu, seseorang yang bekerja harus memiliki ilmu untuk bisa mengerjakan pekerjaannya.

##### 3. Kerja dengan meneladani sifat-sifat ilahi serta mengikuti petunjuk-petunjuknya

Etika kerja islam dapat terwujud karena adanya sifat giat dan aktif manusia dalam melaksanakan pekerjaan, karena dalam

melaksanakan pekerjaan tersebut merka memanfaatkan potensi-potensi yang dimilikinya dengan baik dan benar.<sup>65</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>65</sup> Ahmad Janan Asifudin, *Etos Kerja Islami* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2004), 104.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif deskriptif diartikan sebagai metode yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek/objek penelitian yang kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung saat ini. Penelitian ini dimaksud untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta atau kejadian yang ada dan kemudian diolah, dianalisis hingga menghasilkan suatu kesimpulan atau hasil.<sup>66</sup> Peneliti mengambil metode kualitatif deskriptif, karena peneliti ingin mendeskripsikan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) Banyuwangi Rogojampi 1.

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan ini dianggap sebagai pendekatan yang luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif.<sup>67</sup> Peneliti mengambil jenis penelitian lapangan karena peneliti ingin terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh informasi dan data terkait topik yang dibahas.

---

<sup>66</sup> Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 84.

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Alfabeta: Bandung, 2018). 65.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi adalah tempat yang akan kita tuju untuk dijadikan penelitian, lokasi penelitian menjelaskan dimana penelitian ini akan dilakukan. Wilayah penelitian berisi lokasi seperti: desa, organisasi, peristiwa, teks, dan lainnya. Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 yang terletak di Jl. Raya Rogojampi No. 189, Desa Gitik, Kecamatan Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Lokasi ini sangat strategis dan mudah dijangkau, karena letaknya yang berada dipinggir jalan dan dekat stasiun kereta api rogojampi, sebelah pasar rogojampi dan berada disebalah puskesmas rogojampi, jadi memudahkan masyarakat untuk menemukan lokasi ini.

## C. Subjek Penelitian

Penentuan Subjek Penelitian menggunakan teknik *purposive*, yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalkan orang tersebut yang dianggap paling paham mengenai strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut perspektif etos kerja islam, dalam penelitian ini, subjek penelitian atau informan yang terlibat yaitu:

1. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) Banyuwangi Rogojampi 1: Khusnul Amaliah.
2. *Customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Banyuwangi Rogojampi 1: Gilang Ramdhan.

3. Manajer Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Banyuwangi Rogojampi 1: Anita Asyfuria
4. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Banyuwangi Rogojampi 1: Syamsul Hadi, Allutfia Nur Sholehah, Siti Nurrohimah, Alfiah, dan Siti Nadirotul Khasanah.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada jenis kualitatif menggunakan peneliti sebagai instrument utama untuk mencari data dengan berinteraksi secara simbolik dengan informan atau subjek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah:

##### **1. Observasi**

Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan metode observasi terus terang atau tersamar. Observasi jenis ini merupakan cara pengumpulan data dengan pengamatan dimana peneliti menyatakan secara terus terang kepada sumber data bahwa sedang melakukan penelitian. Sehingga sumber data yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas yang dilakukan oleh peneliti.<sup>68</sup>

Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung berupa:

- a) Letak geografis Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.
- b) Gambaran dan kondisi umum Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

---

<sup>68</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 108.

## 2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semiterstruktur. Wawancara semiterstruktur dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diwawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.<sup>69</sup> Adapun informasi yang ingin diketahui oleh peneliti ialah penerapan strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang, adapun yang akan didokumentasikan:

- a. Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.
- b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.
- c. Struktur Organisasi BSI Banyuwangi Rogojampi 1.
- d. Foto-Foto yang pendukung dan berkaitan dengan penelitian.

---

<sup>69</sup> Ibid, 115-116.

## E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data lapangan. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data berupa<sup>70</sup>:

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

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mencari tema dan polanya. Sebelum melakukan langkah reduksi data, peneliti telah melakukan pengumpulan data dari lapangan. Data-data yang sudah terkumpul melalui pencatatan yang teliti dan rinci, maka akan menghasilkan data yang banyak, kompleks, dan rumit menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan begitu, peneliti perlu melakukan reduksi data agar data-data tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk dapat melakukan pengumpulan data serta melengkapinya.

---

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif idan R & D* (Bandung: ALFABETA, 2016), 244-246.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data atau mendisplaykan data. Hal ini dimaksud agar peneliti lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data merupakan informasi yang sudah tersusun dan dapat berupa narasi, grafik dan tabel.

## 3. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada dasarnya tahap ini peneliti berusaha mencari makna dari data yang telah direduksi maupun yang sudah terkumpul dengan cara membandingkannya, mencari tema, pola, persamaan, pengelompokan, dan memeriksa hasil yang telah diperoleh penelitian.<sup>71</sup>

## F. Keabsahan Data

Teknik Keabsahan data dalam penelitian ini berupa:

### 1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kebenaran data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber sendiri merupakan teknik untuk menguji kebenaran data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik merupakan uji kebenaran

---

<sup>71</sup> Ibid, 247-252.



data dengan menggunakan cara wawancara, observasi maupun dokumentasi.

## 2. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Contohnya data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.<sup>72</sup>

## G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.<sup>73</sup> Adapun tahapan-tahapan sebagai berikut:

### 1. Tahap Pra-lapangan

Ada enam tahap kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu etika penelitian lapangan. Kegiatan dan pertimbangan tersebut meliputi:

- a. Menyusun rencana penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan

<sup>72</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 191-192.

<sup>73</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2018), 48.

- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Persoalan etika penelitian

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tentang tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu:

- 1). Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- 2). Memasuki lapangan
- 3). Berperan serta sambil mengatakan data.

## 3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan dengan memilih data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. setelah data disesuaikan dengan rumusan penelitian maka data akan disajikan dalam bentuk rangkuman, uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan ditarik kesimpulan dan penelitian hasil laporan.<sup>74</sup>



---

<sup>74</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 127-148.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya BSI KCP Banyuwangi rogojampi 1

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal metter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industry halal di Indonesia. Termasuk didalamnya adalah bank syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industry halal. Keberadaan industry perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.<sup>75</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 telah berdiri pada tanggal 29 oktober 2012, yang semula Bank Syariah

---

<sup>75</sup> [https://ir.bankbsi.co.id/ir\\_contact.html](https://ir.bankbsi.co.id/ir_contact.html)

Mandiri, lalu kemudian pada tanggal 01 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu identitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditempat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energy baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah Indonesia yang modern, Universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

## **2. VISI dan MISI BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1**

### **a. Visi**

Top 10 global Islamic Bank

### **b. Misi**

1). Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

- 2). Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3). Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

### **3. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Digunakan Oleh BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud dan tidak memiliki hal kepemilikan yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan inilah yang memberikan suatu arti yang penting didalam suatu perusahaan maupun perbankan. Seperti halnya, didalam dunia perbankan pelayanan merupakan suatu point terpenting guna menarik nasabah. Standart operasional prosedur (SOP) harus dilakukan oleh seluruh karyawan yang ada di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 tidak terkecuali *customer service*. Karena *customer service* merupakan seseorang yang pertama kali ditemui oleh nasabah ketika hendak memutuskan guna menjalin hubungan dengan pihak bank. Didalam Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 pelayanan sendiri ada enam yang diterapkan dalam kegiatan operasionalnya. Adapun standart operasional prosedur (SOP) yang dimiliki Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 diantaranya:

#### a) Amanah

Dalam melakukan pelayanan para pegawai harus meletakkan tangan kanan diatas dada kiri. Hal ini melambangkan sifat yang amanah yaitu

dapat dipercaya karena menggambarkan peletakkan kepercayaan dihati.

b) Kompeten

Dalam melakukan pelayanan para pegawai mengacungkan dua jempol tangan. Hal ini melambangkan kepuasan atas kemampuan atau kompetensi yang dimiliki.

c) Harmonis

Dalam melakukan pelayanan para pegawai meletakkan kedua telapak tangan saling menempel didepan dada. Hal ini melambangkan saling peduli dan menghargai perbedaan. Serta secara utuh membentuk salam penghormatan terhadap pihak lain.

d) Loyal

Dalam melakukan pelayanan para pegawai meletakkan dua tangan diatas dada tengah. Hal ini melambangkan segenap diri raga dan hati untuk menjaga nama baik dan berkorban untuk bangsa negara dan tujuan bersama yang lebih besar.

e) Adaptif

Dalam melakukan pelayanan para pegawai meletakkan dua tangan saling menghadap atas bawah dan berputar. Hal ini melambangkan kemampuan menyesuaikan dalam menghadapi perubahan.

f) Kolaboratif

Dalam melakukan pelayanan para pegawai menggemkan kedua tangannya. Hal ini melambangkan bahwa kedua tangan membentuk genggaman yang kuat untuk mencapai tujuan bersama.

#### 4. Produk-Produk BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1

Adapun produk-produk yang ada di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 antara lain:

a. Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan easy mudharabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah (bagi hasil). Tabungan ini digunakan dalam mata uang rupiah sehingga penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM.

b. Tabungan Easy Wadiah

Tabungan easy BSI adalah tabungan dengan akad wadiah (titipan). Tabungan ini dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM.

c. Tabungan Haji Indonesia

Tabungan haji Indonesia merupakan kerjasama antara Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dimana PT Bank Syariah Indonesia (BSI) berperan sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji. Tabungan ini berbentuk tabungan rupiah, yang dikhususkan

untuk persiapan keberangkatan haji dan umroh nasabah. Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah.

d. Tabungan Berencana

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

e. Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

f. Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking.

g. Giro Rupiah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet, Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahan bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.



h. Giro Valas

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet, Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

i. Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

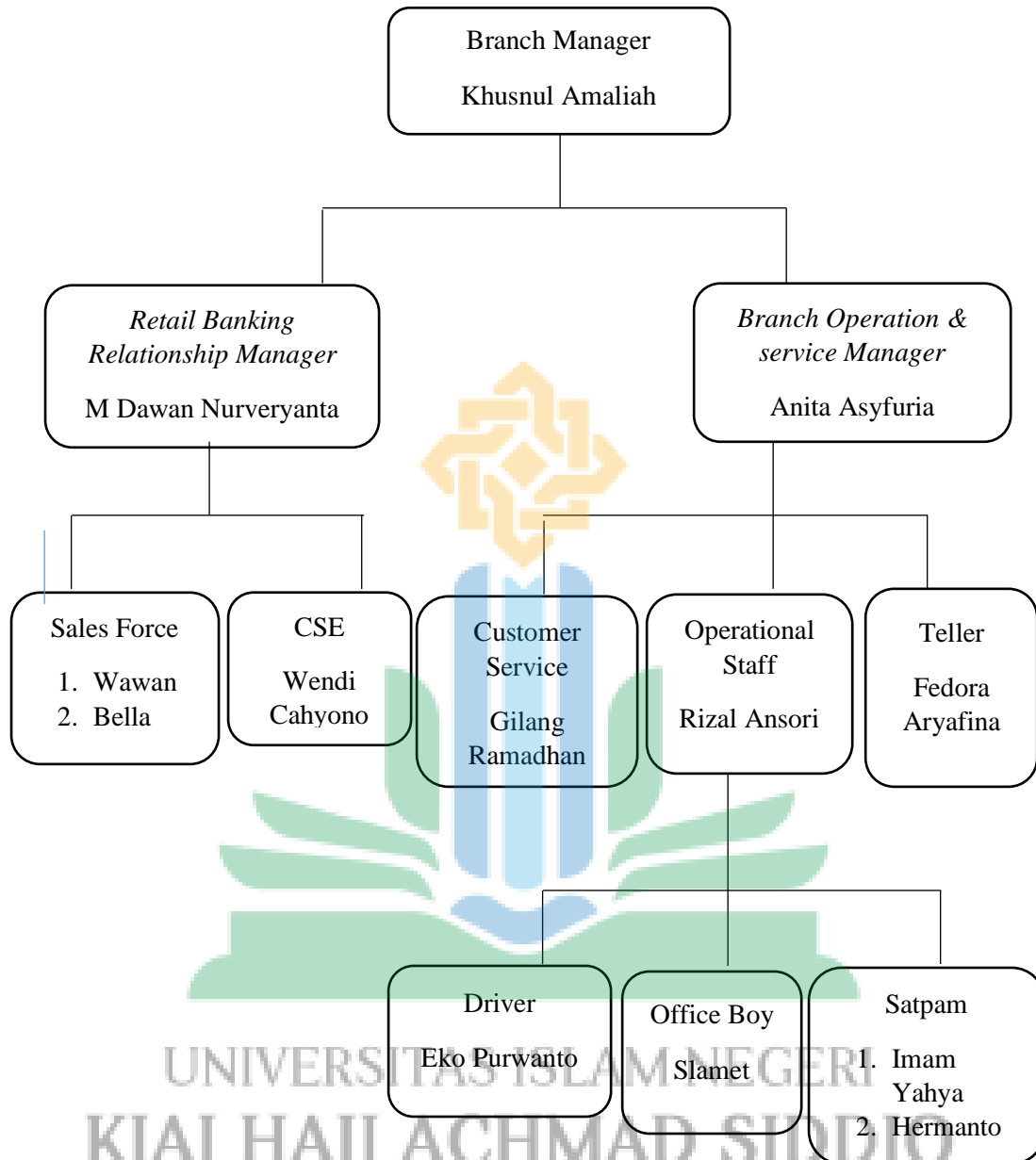
j. Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

**5. Letak Geografi BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1**

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 yang terletak di Jl. Raya Rogojampi No. 189, Desa Gitik, Kec. Rogojampi, Kab. Banyuwangi, Jawa Timur, 68462.

#### 4. Struktur Organisasi BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1



## B. Penyajian Data dan Analisis Data

Penyajian data dan analisis data merupakan bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan langsung sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data tentang Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

### 1. Penerapan Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

*Customer Service* ialah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan pada suatu bank harus memperhatikan standar kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CS. Selain itu dalam menerapkan strategi yang dimiliki CS juga harus menerapkan prinsip etos kerja dalam melakukan pelayanan, mengingat BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 merupakan lembaga keuangan syariah yang bertugas menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat berlandaskan prinsip syariah. Adapun

pemaparan dari ibu Anita Asyfurina selaku Manajer Pelayanan BSI KCP

Banyuwangi Rogojampi 1:

“Strategi yang dimiliki oleh CS itu semuanya harus diterapkan. Karena pada suatu instansi apalagi diperbankan tidak bisa bekerja sendiri atau harus bisa bekerja dengan kelompok. Integritas kejujuran itu harus yang utama karena bekerja di bank itu kaki kanan ada dikantor, sedangkan kaki kiri ada dipenjara ketika seorang pegawai perbankan itu tidak mempunyai kejujuran dan tidak mempunyai integritas yang tinggi. Kita juga harus bekerja dengan tuntas karena kalau tidak tuntas maka tidak akan terselesaikan masalahnya. Memang semua strategi yang dimiliki CS itu harus sesuai dengan prinsip etos kerja islam dan CS sendiri sudah menjalankan prinsip etos kerja islam tersebut. Selain itu dalam meningkatkan pelayanan CS juga harus memperhatikan standar kualitas pelayanan yaitu menunjukkan sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan kepada nasabah, kehandalan CS dalam menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh nasabah, daya tanggap CS dalam menjawab semua pertanyaan yang diberikan oleh nasaba, sikap sopan santun yang dimiliki CS dalam melakukan pelayanan, serta CS mempunyai hati yang ikhlas dan tulus dalam memberikan pelayanan”.<sup>76</sup>

Pemaparan yang serupa dijelaskan oleh Mas Gilang Ramadhan selaku *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Strategi yang saya punya yaitu 3S (senyum, sapa, salam), mampu berkomunikasi dengan baik serta dengan prinsip etos kerja islam sudah pasti saya terapkan dalam melakukan pelayanan. Tanpa harus ditanyapun pasti sudah saya menerapkan, diantaranya saya dalam melayani nasabah sudah pasti sampai tuntas dan sampai masalah nasabah terselesaikan. Selain itu saya dalam melakukan pelayanan juga ikhlas serta jujur. Dalam mengoperasikan BSI Mobile dibutuhkan kepandaian untuk menggunkan teknologi, dan menurut saya saya sudah bisa dalam mengoperasikan teknologi dengan baik. Berkomunikasi dengan baik kepada seluruh pegawai juga sudah saya terapkan. Bukan hanya itu saja, saya dalam melayani nasabah juga selalu menerapkan standar kualitas pelayanan. Saya selalu menerapkan standar kualitas pelayanan diharapkan nasabah bisa merasa puas dengan apa yang saya berikan. Adapun standar kualitas pelayanan sendiri yaitu saya sudah menunjukka sarana dan prasarana yang dimiliki pihak bank

<sup>76</sup> Anita Asyfurina, *wawancara*, Manajer Pelayanan, 15 Maret 2022.

berupa teknologi, saya juga sudah melayani nasabah dengan ramah dan sopan, serta saya dalam menjawab pertanyaan yaitu dengan cepat, tepat, dan tanggap, selain itu saya juga dalam memberikan pelayanan inshallah sudah dengan hati yang ikhlas dan tulus”.<sup>77</sup>

Pemaparan yang serupa dijelaskan oleh Bapak Syamsul Hadi selaku Nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Menurut saya pelayanan yang saya rasakan yaitu bagus, baik, enak dan saya juga merasa nyaman. Karena dalam memberikan pelayanan CS mampu berkomunikasi dengan baik kepada saya, selain itu CS juga menggunakan bahasa yang sopan, dan menurut saya CS sangat membantu dalam masalah yang saya alami mbak. Dalam memberikan informasi kepada saya dengan tepat, jelas. Beliau tanggap dengan masalah yang saya alami mbak, sehingga beliau tidak bertele-tele dalam menjawab pertanyaan yang saya tanyakan, sehingga saya faham dengan apa yang dijelaskan oleh CS. Pokoknya saya puas dengan pelayanan yang diberikan CS di BSI sini mbak. CS juga dalam melayani saya juga sampai tuntas sampai masalah saya terselesaikan. CS juga berkomunikasi baik dengan anatar pegawai mbak seperti Teller, dan Pak Satpam mbak. Menurut saya CS di BSI sini dalam melakukan pelayanan kepada saya dengan ikhlas dan jujur, serta beliau merupakan orang yang pekerja keras juga mbak. Kan kalau nggak ikhlas, nggak jujur dan tdk bekerja keras pasti sudah keliatan mbak. Pasti saya datang sudah tidak disambut dengan ramah, sopan dan pasti tidak menggunakan kata yang sopan kepada saya, pasti beliau tidak bertanya apa yang sedang saya masalahkan begitu mbak. Jadi saya merasa senang, nyaman dan puas melakukan pelayanan disini, selain itu CS disini juga mengedepankan prinsip syariah mbak, saya suka”.<sup>78</sup>

Dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan strategi, CS juga harus memperhatikan Istandar kualitas pelayanan, dengan begitu nasabah akan merasa puas dan senang dalam melakukan pelayanan. Bukan hanya itu saja, dalam menerapkan strategi yang dimiliki diperlukan prinsip etos kerja islam dalam menjalankan strategi tersebut. Dengan begitu CS akan

<sup>77</sup> Gilang Ramadhan, *wawancara, Customer Service BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1*, 07 Februari 2022.

<sup>78</sup> Syamsul Hadi, *Wawancara, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1*. 16 februari 2022.

lebih mudah meningkatkan pelayanan pada nasabah. Adapun prinsip-prinsip etos kerja islam diantaranya:

a. Bekerja sampai tuntas

Bekerja dengan tuntas dapat diartikan bahwa pekerjaan tersebut telah diselesaikan dengan hasil yang memuaskan, proses kerjanya juga baik dan semua dapat dilakukan apabila sebelum melakukan pekerjaan sudah direncanakan dengan baik serta dilaksanakan dengan baik atas adanya pengetahuan, dan sikap ikhlas dalam menjalankan pekerjaan. Adapun pemaparan dari ibu Anita Asyfurria selaku Manajer Pelayanan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Kita juga harus bekerja dengan tuntaslah, kalau nggak tuntas gimana dong, apabila bekerja tidak tuntas maka masalahnya tidak akan terpecahkan. Misal ada nasabah datang, ATM nya terblokir, nah kalau nggak tuntas dan nggak selesai ATM nya sampai bisa digunakan oleh nasabah gimana. Selain itu kita juga dalam memberikan pelayanan ya bersikap ramah dan sopan”.<sup>79</sup>

Sebagaimana yang yang diungkapkan oleh Mas Gilang

Ramadhan selaku *Customer Service*:

“Saya dalam melakukan pekerjaan memang harus sampai tuntas, karena jika saya dalam melakukan pekerjaan tidak tuntas maka pekerjaan yang saya lakukan tidak akan maksimal. Seperti halnya ada nasabah datang untuk melakukan pelayanan yaitu ada masalah yang dialami nasabah tersebut, ATM nya terblokir, ya saya harus menyelesaikannya sampai ATM tersebut bisa digunakan kembali oleh nasabah tersebut. Saya juga dalam melayani nasabah dengan ramah dan bahasa yang sopan”.<sup>80</sup>

<sup>79</sup> Anita Asyfurria, wawancara, Manajer Pelayanan, 15 Maret 2022.

<sup>80</sup> Gilang Ramadhan, wawancara, *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1, 07 Februari 2022.

Sebagaimana yang dirasakan oleh Allutfia Nur Sholehah selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Ketika saya mengalami masalah dan kebingungan, saya meminta bantuan kepada *customer service*, kemudian beliau membantu semua masalah saya hingga terselesaikan. Misalnya waktu itu ATM saya keblokir, otomatis saya minta bantuan cs. Dan kemudian cs menyelesaikan masalah saya dengan membuka blokir ATM saya, dengan begitu ATM saya sudah bisa digunakan lagi mbak. Bukan hanya itu saja mbak, selama saya melakukan pelayanan kepada cs, saya juga dilayani dengan begi sopan dan ramah mbak”.<sup>81</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam melakukan pekerjaan hendaknya harus dilandasi dengan ilmu pengetahuan. Bekerja berlandaskan ilmu hakikatnya sangat penting, karena dalam melaksanakan suatu pekerjaan dibutuhkan pemahaman agar pekerjaan tersebut bisa berjalan dengan baik dan sempurna. Selain itu bekerja dengan berlandaskan ilmu pengetahuan maka pekerjaan tersebut bisa dikerjakan sampai tuntas. Bekerja sampai tuntas juga diperlukan dalam melakukan suatu pekerjaan, karena dengan begitu akan bisa menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi. Selain itu bekerja dengan sikap ramah dan tutur kata yang sopan, akan membuat nasabah merasa senang dan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan. Bekerja berlandaskan dengan ilmu merupakan salah satu karakteristik etos kerja islam. Selain itu bekerja dengan menggunakan pengetahuan merupakan salah satu standart kualitas pelayanan yaitu *Assurance* (Jaminan).

---

<sup>81</sup> Allutfia Nur Sholehah, *Wawancara*, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1. 22 februari 2022.

b. Bekerja dengan ikhlas

Bekerja dengan ikhlas merupakan suatu hal yang sangat penting dalam melakukan pekerjaan. bekerja dengan rasa ikhlas dapat diselesaikan dengan rapi, tuntas apabila dalam menjalankan pekerjaannya yaitu dengan menggunakan strategi bekerja dengan menggabungkan antara potensi fisik, dan potensi akal atau hati yang ikhlas sebagai upaya meraih pertolongan Allah SWT. Adapun pemaparan dari ibu Anita Asyfurria selaku Manajer Pelayanan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Ya dalam melakukan pekerjaan ya harus ikhlas mbak, apalagi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, bukan hanya kepada nasabah saja, tetapi juga dalam melakukan pekerjaan apapun itu. Kunci utama dalam menjalankan suatu pekerjaan yaitu melakukannya dengan ikhlas. Oleh karena itu, *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus didasari dengan rasa ikhlas. Misalnya ya mbak ada nasabah dalam melakukan pelayanan kurang tanggap dengan apa yang dijelaskan oleh pihak CS, nah dengan begitu kan CS menjelaskannya harus berulang dan harus dengan pelan-pelan dan harus dengan hati yang ikhlas, nanti dengan begitu nasabah akan faham dengan apa yang disampaikan oleh CS”.<sup>82</sup>

Pernyataan tersebut juga ditegaskan oleh Mas Gilang Ramadhan selaku *Customer Service*:

“Saya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, yang saya harus tanamkan dalam hati saya yaitu harus dengan rasa ikhlas. Apabila saya dalam memberikan pelayanan tidak ikhlas, maka kesan yang diterima oleh nasabah tidak enak. Sebaliknya, jika saya memberikan pelayanan dengan hati yang ikhlas, maka nasabah akan merasa senang dan merasa nyaman. Intinya dalam melakukan pekerjaan yang paling utama yaitu dengan rasa ikhlas. Ini tadi ada nasabah ada yang

<sup>82</sup> Anita Asyfurria, wawancara, Manajer Pelayanan, 15 Maret 2022.



kurang faham dengan penyampaian informasi yang saya berikan kepada nasabah, sehingga nasabah masih mengulang pertanyaannya. Ya mau tidak mau saya harus menjawab pertanyaan tersebut hingga sejelas mungkin dengan kata-kata yang sedetail mungkin sehingga nasabah tersebut akan merasa benar-benar faham dengan apa yang ditanyakan”.<sup>83</sup>

Pernyataan tersebut juga dipaparkan oleh Siti Nurrohmah selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Kalau menurut saya sih CS disini dalam melayani saya dengan ikhlas ya mbak. Kan seseorang yang tidak ikhlas dalam melakukan pekerjaan itu bisa dilihat dari tutur kata dan ekspresi wajahnya ya mbak. Nah ini tadi saya dalam melakukan pelayanan saya dilayani dengan dengan enak dan dengan raut wajah yang ramah gitu, dan saya kan juga ada yang kurang faham ya mbak, saya minta ulangin lagi penjelasan CS nya, alhamdulillah pihak CS mengulang penjelsannya dengan begitu sabar mbak, jadi saya faham”.<sup>84</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam melakukan suatu pekerjaan harus dilandasi dengan hati yang ikhlas. Apabila dalam menjalankan suatu pekerjaan dengan rasa ikhlas, maka orang tersebut juga merasa senang dalam melakukan pekerjaannya. Bukan hanya itu saja, apabila dalam melakukan pekerjaan dengan rasa ikhlas maka orang yang berinteraksi dengan nya akan merasa nyaman dan senang. Oleh sebab itu dalam melakukan pekerjaan hal pertama yang harus diterapkan pada hati yaitu rasa ikhlas. Bekerja dengan ikhlas merupakan salah satu dari standar kualitas pelayanan yaitu *Empaty* (Empati).

<sup>83</sup> Gilang Ramadhan, *wawancara, Customer Service BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1*, 07 Februari 2022.

<sup>84</sup> Siti Nurrohimah, *Wawancara, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1*. 22 februari 2022

c. Bekerja dengan jujur

Bekerja dengan jujur dapat diartikan dalam menjalankan pekerjaannya tidak berlandaskan kebohongan untuk mencapai tujuan, lurus hati, tidak berkhianat serta dapat dipercaya dalam ucapan maupun perbuatan. Adapun pemaparan dari ibu Anita Asyfuria selaku Manajer Pelayanan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Dalam suatu instansi perbankan menyampaikan informasi dengan kejujuran adalah integritas yang utama. Karena kalau kita bekerja dibank ada istilah kaki yang kaka nada dikantor sedangkan kaki yang kiri itu ada dipencara ketika seorang pegawai perbankan tidak melakukan kejujuran. Selain itu *customer service* dalam menyampaikan informasi harus dengan kejujuran, bersikap ramah, tegas dan jelas”.<sup>85</sup>

Pernyataan tersebut juga dipaparkan oleh Mas Gilang Ramadhan selaku *Customer Service*:

“Dalam menyampaikan informasi atau dalam memberikan pelayanan, saya menyampaikannya harus dengan kejujuran, serta berperilaku ramah, tegas, dan jelas. Misalnya waktu saya melakukan pelayanan kepada nasabah, kemudian sistem sedang eror, dengan begitu saya akan memebri tahu nasabah tentang permasalahan tersebut agar tetap sabar menunggu sebentar dan saya sebagai gantinya menawarkan produk yang dimiliki oleh BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 sendiri”.<sup>86</sup>

Pernyataan yang sama juga dipaparkan oleh Nur Indah Yani selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Yang saya rasakan pelayanan disini enak mbak, CS nya juga ramah, sopan, ya enak ws gitu dalam melakukan pelayanan. Waktu saya melakukan pelayanan tiba-tiba sistemnya sedang eror, dan pihak CS memberi tahu saya untuk bersabar karena sistemnya lagi eror. Kemudian selama menunggu sistemnya eror saya ditawari produk yang ada

<sup>85</sup> Anita Asyfuria, *wawancara*, Manajer Pelayanan, 15 Maret 2022.

<sup>86</sup> Gilang Ramadhan, *wawancara*, *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1, 07 Februari 2022.

dimiliki pihak bank, nah taidak berapa lama kemudian sistemnya bisa kembali dan saya bisa dilayani dengan normal kembali”.<sup>87</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, *customer service* dalam menyampaikan informasi kepada nasabah hendaknya harus berlandaskan dengan kejujuran. Dengan bekerja jujur maka nasabah akan merasa tidak ada yang sedang ditutupi darinya dan nasabah akan merasa senang jika diberi tahu perihal kendala yang sedang dialami. Bekerja dengan kejujuran merupakan salah satu ciri-ciri etos kerja muslim. Bukan hanya itu saja, bekerja dengan jujur merupakan salah satu dari standar kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap).

#### d. Bekerja dengan menggunakan teknologi

Bekerja dengan menggunakan teknologi dapat diartikan dalam melakukan setiap pekerjaan akan lebih baik menggunakan alat bantu yang telah dikembangkan manusia untuk memenuhi segala macam kebutuhan dan pekerjaan bisa dilakukan dengan cepat dan mudah serta hasilnya juga sangat memuaskan. Adapun pemaparan dari ibu

Khusnul Amaliah selaku Pimpinan BSI KCP Banyuwangi

Rogojampi:

“Dalam meningkatkan pelayanan sendiri yaitu dengan menggunakan teknologi. Seperti contohnya dulu untuk membuka tabungan masih menggunakan manual yaitu dengan menulis identitas dari pihak nasabah. Tetapi sekarang cukup dengan mengisi melalui webform bsi buka rekening,

<sup>87</sup> Nur Indah Yani, *Wawancara*, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1. 21 Februari 2022.

maka nasabah sudah tidak perlu lagi mengisi secara manual”.<sup>88</sup>

Adapun pemaparan yang serupa dijelaskan oleh Mas Gilang Ramadhan selaku *Customer Service*:

“Melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi sangat membantu untuk saya. Contohnya nasabah sekarang dalam membuka rekening tidak perlu lagi menulis secara manual, cukup dengan mengisi webform bsi buka rekening. Maka hal tersebut sangat membantu saya untuk mempercepat pekerjaan saya. Selain itu saya juga harus menguasai teknologi tersebut, karena dengan begitu saya akan lebih mudah mengoperasikannya”.<sup>89</sup>

Sebagaimana yang dirasakan oleh Allutfia Nur Sholehah selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Ketika saya mau buka tabungan untuk pertama kalinya. Saya mengisi webform bsi buka rekening, kalau menurut saya sih lebih enak ya mbak lebih gampang, jadi saya senang-senang aja ketika ngisi wabform nya daripada saya mengisi secara manual”.<sup>90</sup>

Dapat disimpulkan dari pemaparan diatas bahwa bekerja dengan menggunakan teknologi dalam melakukan pekerjaan, maka pekerjaan bisa dilakukan dengan cepat dan mudah serta hasilnya juga sangat memuaskan. Bukan hanya itu saja, penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa wabform merupakan salah satu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan sarana dan prasarana yang dimiliki kepada seluruh masyarakat. BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 menunjukkan kemampuan tersebut, agar para nasabah merasa nyaman

<sup>88</sup> Khusnul Amaliah, *wawancara*, Pimpinan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1, 22 Februari 2022.

<sup>89</sup> Gilang Ramadhan, *wawancara*, *Customer Service*, 8 Februari 2022.

<sup>90</sup> Allutfia Nur Sholehah, *Wawancara*, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1. 22 februari 2022

dan mudah untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, bekerja menggunakan teknologi merupakan salah satu standar kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Langsung).

e. Bekerja dengan kelompok

Bekerja dengan kelompok dapat diartikan dalam melakukan pekerjaan hendaknya melibatkan orang lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Bekerja dengan kelompok relative berhasil, karena bekerja dengan kelompok memiliki semangat yang besar serta dapat menimbulkan rasa cinta yang besar terhadap pekerjaan. Adapun pemaparan dari ibu Anita Asyfurina selaku Manajer Pelayanan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka diperlukan kerjasama antar kelompok. *Customer service* juga harus bekerja sama dengan baik antara satpam dengan teller untuk kenyamanan nasabah. Misalnya jumlah nasabah sudah penuh didalam ruangan maka satpam akan mengkondisikan jumlah orang yang ada dalam ruangan, dengan begitu pelayanan ke CS dan Teller akan merasa nyaman”.<sup>91</sup>

Pernyataan tersebut juga dipaparkan oleh Mas Gilang

Ramadhan selaku *Customer Service*:

“Dalam menjalankan pekerjaan saya juga harus bekerja sama dengan kelompok, seperti satpam, dan juga teller untuk membuat nasabah merasa nyaman dan senang ketika melakukan pelayanan. Apabila saya tidak bekerja sama dengan tim lainnya, maka saya akan kualahan dan nasabah akan merasa tidak nyaman dengan situasi pelayanan”.<sup>92</sup>

<sup>91</sup> Anita Asyfurina, wawancara, Manajer Pelayanan, 15 Maret 2022.

<sup>92</sup> Gilang Ramadhan, wawancara, *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1, 08 Februari 2022.

Sebagaimana yang dirasakan oleh Wiwik Ayu Laili Nur selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Tadi saya pertama datang disambut oleh pak satpam yang ramah mbak, kemudian menanyai saya perlu dengan cs atau teller, lalu saya menjawab saya ada urusan dengan CS pak. dengan begitu saya dipersilahkan untuk menemui CS dan setelah saya sudah selesai urusan dengan CS, Kemudian saya juga diantar ke bagian Teller mbak untuk membuat kata sandi dari ATM saya, karena saya baru buka buku tabungan”.<sup>93</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahawa bekerja dengan kelompok sangat membantu untuk mencapai tujuan bersama. Tidak dapat dipungkiri *customer service* perlu melakukan kerja sama dengan kelompok, karena hal tersebut dilakukan untuk kenyamanan nasabah. Apabila *customer service* tidak dapat bekerja dengan kelompok maka situasi pelayanan tidak akan nyaman. Bekerja dengan kelompok merupakan salah satu dari standar kualitas pelayanan pelayanan yaitu Empaty (empati).

#### f. Bekerja Keras

Bekerja keras dapat diartikan dalam melakukan pekerjaan yaitu dengan penuh semangat dan penuh motivasi. Semua orang islam, hendaknya harus memiliki motivasi untuk maju. Menurut ibu Anita Asyfuria selaku Manajer Pelayanan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Dalam melakukan pelayanan CS sendiri ya harus melakukannya dengan sungguh-sungguh mbak, agar nasabah bisa merasa senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Seperti nasabah disambut dengan ramah, menanyai

<sup>93</sup> Wiwik Ayu Laili Nur, *Wawancara*, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1. 16 februari 2022

apa yang dibutuhkan oleh nasabah, menggunakan bahasa yang sopan”.<sup>94</sup>

Hal ini juga diungkapkan oleh Mas Gilang Ramadhan selaku

*Customer Service:*

“saya dalam melakukan pelayanan itu juga berusaha keras untuk membuat nasabah merasa nyaman dan senang. oleh sebab itu saya harus bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan. Misalnya ketika nasabah datang saya menyambutnya dengan ramah, selalu tersenyum, dan selalu menanyai apa yang ingin dibutuhkan dengan menggunakan bahasa yang sopan. Dengan begitu nasabah akan merasa senang dan nyaman ketika kita melayani dengan bersungguh-sungguh dan setulus hati”.<sup>95</sup>

Sebagaimana yang dirasakan oleh Muhammad Bagus

Setiawan selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Pihak CS dalam memberikan pelayanan kepada saya yaitu dengan berbicara dengan sopan, menyambut saya ketika saya menemuinya dan mengucapkan salam kepada saya, serta menanyakan apa yang perlu dibantu, sehingga saya merasa senang dan saya merasa dihargai mbak.”<sup>96</sup>

Dapat disimpulkan bahwa *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dibutuhkan kerja keras untuk nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh CS.

Selain itu, *customer service* dalam memberikan pelayanan sudah termasuk dalam ciri-ciri etos kerja muslim. Selain itu bekerja dengan keras merupakan salah satu dari standar kualitas pelayanan yaitu *Reability* (Kehandalan).

<sup>94</sup> Anita Asyfurria, wawancara, Manajer Pelayanan, 15 Maret 2022.

<sup>95</sup> Gilang Ramadhan, wawancara, *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1, 07 Februari 2022.

<sup>96</sup> Muhammad Bagus Setiawan, Wawancara, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1. 21 februari 2022

g. Bekerja sebagai bentuk pelayanan

Bekerja sebagai bentuk pelayanan dapat diartikan sebagai umat islam dalam melakukan pekerjaan merupakan salah satu bentuk usaha untuk melayani kebutuhan manusia. Menurut ibu Anita Asyfurria selaku Manajer Pelayanan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah yaitu pelayanan *ultimate service* mbak. Pelayanan *ultimate service* sendiri diantaranya amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif. Hal ini dilakukan untuk bisa memenuhi kebutuhan dan bisa melibhi ekspektasi harapan dari nasabah. Sehingga para nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*”.<sup>97</sup>

Hal ini juga diungkapkan oleh Mas Gilang Ramadhan selaku

*Customer Service*:

“Pelayanan yang saya berikan kepada nasabah yaitu pelayanan *ultimate service*, diantaranya amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif. Dengan begitu saya bisa melampaui ekspektasi yang diinginkan oleh nasabah. Nasabah akan merasa faham dengan pertanyaan yang diajukan kepada saya nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang saya berikan”.<sup>98</sup>

Sebagaimana yang dirasakan oleh Ibu Siti Nadirotul

Khasanah selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1:

“Disini saya dilayani dengan baik oleh CS mbak, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan saya. Mulai dari awal samapi akhir CS memberikan pelayanan yang baik kepada saya mbak. Bukan hanya itu saja Saya juga dilayani dengan enak mbak, jadi saya senang dan nyaman”.<sup>99</sup>

<sup>97</sup> Anita Asyfurria, wawancara, Manajer Pelayanan, 15 Maret 2022.

<sup>98</sup> Gilang Ramadhan, wawancara, *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1, 07 Februari 2022.

<sup>99</sup> Siti Nadirotul Khasanah, Wawancara, BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1. 22 februari 2022



Dari uraian diatas disimpulkan bahwa strategi yang dimiliki *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan bisa dikategorikan dalam pelayanan yang baik. Adapun pelayanan yang baik diantaranya: tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal sampai selesai, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan, dan kemampuan yang baik serta ramah dan komunikatif.

### C. Pembahasan Temuan

Pembahasan ini memaparkan mengenai apa yang ada di lapangan (lokasi penelitian), berdasarkan paparan data yang telah disajikan dan juga telah dilakukan analisis, maka dengan itu perlu dilakukannya pembahasan terhadap hasil dari temuan dalam bentuk interpretasi dari wawancara dengan teori yang ada serta sesuai dengan penelitian ini. Adapun beberapa hasil temuan yang telah ditemukan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Penerapan Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1.

Berdasarkan temuan yang didasarkan pada hasil wawancara dan observasi dapat ditarik garis besar bahwa strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan dengan menggunakan prinsip etos kerja islam dan memperhatikan standar kualitas pelayanan. Adapun prinsip etos kerja islam sendiri diantaranya:

a. Bekerja sampai tuntas

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa dalam menjalankan pekerjaan, semua pekerjaan harus dikerjakan sampai tuntas. Apabila dalam menjalankan pekerjaan dilakukan secara tuntas, maka masalah yang dihadapi akan terselesaikan. Sedangkan apabila bekerja tidak dilakukan dengan tuntas maka masalah yang dihadapi tidak dapat terpecahkan. Dalam hal ini *customer service* memberikan pelayanan yang dikeluhkan oleh nasabah mengenai ATM yang terblokir. Pihak *customer service* telah menyelesaikan permasalahan tersebut, sehingga ATM dapat digunakan lagi oleh nasabah. Hal tersebut sesuai dengan teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* yang menjelaskan tentang bekerja dengan tuntas dapat diartikan bahwa pekerjaan telah diselesaikan dengan hasil yang memuaskan, proses kerjanya juga baik dan semua dapat dilakukan apabila sebelum memulai pekerjaan.<sup>100</sup>

b. Bekerja dengan ikhlas

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa kunci utama dalam melakukan suatu pekerjaan yaitu melakukannya dengan rasa ikhlas. Memberikan pelayanan dengan ikhlas maka nasabah merasa nyaman dan senang. Dalam hal ini *customer service* selalu mengulang penjelasan yang nasabah kurang pahami, bukan hanya itu saja,

---

<sup>100</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 141.

*customer service* dalam memberikan pelayanan juga dengan tutur kata yang lembut, raut wajah yang ramah dengan begitu nasabah bisa merasa senang. Hal tersebut sesuai dengan teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* yang menjelaskan tentang bekerja merupakan kewajiban dari Allah yang diberikan kepada seluruh umat manusia, dengan begitu sebagai umat manusia dalam menerima kewajiban bekerja tersebut dengan hati yang ikhlas.<sup>101</sup>

Selain itu, hasil wawancara tersebut sesuai dengan teori Toto Tasmara dalam bukunya yang berjudul *Etos Kerja Islami* yang menjelaskan bekerja dengan ikhlas bahwa melakukan apa yang dilakukannya tidak mengharapkan imbalan kecuali hanya satu pamrih yang ada dihatinya.<sup>102</sup>

c. Bekerja dengan jujur

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa dalam suatu instansi perbankan menyampaikan informasi dengan kejujuran adalah integritas yang utama untuk mencapai tujuan. Selain itu dalam menyampaikan informasi atau dalam memberikan pelayanan disertai sikap yang ramah, tegas dan jelas. Dalam hal ini *customer service* dalam melakukan pelayanan mengalami kendala yaitu sistem sedang eror, hal yang dilakukan *customer service* yaitu berkata jujur kepada pihak nasabah untuk menunggu terlebih dahulu sampai sistem sudah

<sup>101</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 143.

<sup>102</sup>Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 78.

kembali normal dan *customer service* bisa melanjutkan pelayanan pelayanan yang belum terselesaikan. Hal tersebut sesuai dengan teori dari teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* yang menjelaskan tentang bekerja dengan jujur dapat diartikan dalam menjalankan pekerjaan tidak berlandaskan dengan kebohongan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, lurus hati, tidak berkhianat serta dapat dipercaya dalam ucapan maupun perbuatan.<sup>103</sup>

Selain itu berperilaku jujur merupakan salah satu ciri-ciri etos kerja muslim yang ada pada teori Toto Tasmara pada bukunya yang berjudul *Etos Kerja Islami* yang menjelaskan bahwa perilaku yang jujur adalah perilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya atau integritas.<sup>104</sup> Bekerja dengan jujur merupakan salah satu standar kualitas pelayanan yang ada pada teori Christoper H. Lovelock dan Lauren K. Wright, dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran Jasa*, yaitu *Responsiveness* (daya tanggap), artinya suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.<sup>105</sup>

---

<sup>103</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 144.

<sup>104</sup>Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 80.

<sup>105</sup>Christoper H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Indeks, 2005), 99.

d. Bekerja dengan menggunakan teknologi

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa dalam meningkatkan pelayanan sendiri yaitu dengan menggunakan teknologi. Melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi sangat membantu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan bisa dilakukan dengan cepat dan mudah. Dalam hal ini *customer service* dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan teknologi merasa sangat terbantu, karena dengan begitu pekerjaannya akan menjadi lebih mudah dan gampang. Hal tersebut sesuai dengan teori dari teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* yang menjelaskan dengan menggunakan teknologi dalam melakukan suatu pekerjaan, dengan begitu pekerjaan bisa dilakukan dengan cepat dan mudah serta hasilnya juga sangat memuaskan.<sup>106</sup>

Selain itu, bekerja menggunakan teknologi merupakan salah satu standar kualitas pelayanan yang ada pada teori Christoper H. Lovelock dan Lauren K. Wright, dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran Jasa*, yaitu *Tangible* (bukti langsung), artinya kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.<sup>107</sup>

<sup>106</sup> Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 146.

<sup>107</sup> Christoper H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Indeks, 2005), 98.

e. Bekerja dengan kelompok

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, diperlukan kerjasama antar kelompok. Seperti halnya CS mampu bekerja sama dengan Satpam dan Teller, tersebut dilakukan untuk membuat nasabah merasa nyaman dan senang ketika melakukan pelayanan. Apabila CS tidak dapat bekerja dengan kelompok, maka situasi pelayanan akan menjadi kurang nyaman. *Customer service* harus memiliki komunikasi yang baik antara pegawai lainnya, seperti satpam dan teller. Apabila *customer service* memiliki hubungan yang baik dengan keduanya, maka *customer service* akan lebih terbantu ketika sedang melakukan pelayanan kepada nasabah. Hal tersebut sesuai dengan teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* yang menjelaskan bahwa bekerja dengan kelompok dapat diartikan dalam melakukan setiap pekerjaan hendaknya melibatkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama.<sup>108</sup>

f. Bekerja keras

Dari hasil wawancara menjelaskan tentang dalam melakukan pelayanan CS melayani nasabah dengan semangat dan bersungguh-sungguh. CS dalam melakukan pelayanan sudah berusaha keras untuk membuat nasabah merasa senang dan nyaman. Hal tersebut sudah diterapkan CS ketika nasabah datang CS menyambutnya dengan posisi

<sup>108</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 148-149.

berdiri dan tangan mengepal yang diletakkan didepan dada, ramah, selalu tersenyum, dan selalu bertanya apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Dari hasil wawancara tersebut sesuai dengan teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul Etika Membangun Masyarakat Islam Modern yang menjelaskan dalam etos kerja, bekerja keras dapat diartikan dalam melakukan pekerjaan yaitu dengan penuh semangat dan penuh motivasi.

g. Bekerja sebagai bentuk pelayanan

Dari hasil wawancara dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh CS kepada nasabah yaitu pelayanan *ultimate service* atau standart operasional prosedur (SOP). Pelayanan tersebut diantaranya amanah, kompeten, harmonis, loyal. Adaptif, dan kolaboratif. Pelayanan tersebut dilakukan untuk bisa memenuhi kebutuhan nasabah dan bisa melampaui ekspektasi yang diinginkan oleh nasabah. Hal tersebut sesuai dengan teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul Etika Membangun Masyarakat Islam Modern yang menjelaskan bahwa bekerja sebagai bentuk pelayanan dapat diartikan sebagai umat islam dalam melakukan pekerjaan merupakan salah satu bentuk usaha melayani kebutuhan manusia.<sup>109</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa *customer service* dalam meningkatkan pelayanan, *customer service* telah

---

<sup>109</sup>Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern* (Yogyakarta: Graha Ilmu). 151.

menerapkan prinsip etos kerja islam. Hal tersebut sesuai dengan teori Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono dalam bukunya yang berjudul Etika Membangun Masyarakat Islam Modern yang menjelaskan bahwa bagi umat islam, Rasullulah SAW adalah tauladan yang utama, dan dalam masalah bekerja, Rasulullah tidak hanya memberi petunjuk dan nasehat, tetapi juga mengamalkan apa yang dinasehatinya dan membuktikannya dengan bekerja.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 serta pembahasan yang telah peneliti uraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 telah menerapkan prinsip etos kerja islam dan telah memperhatikan standar kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

#### B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, untuk itu saran yang dapat peneliti berikan kepada BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 dalam meningkatkan pelayanan adalah:

1. Pihak *Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1 dalam meningkatkan pelayanan selalu berlandaskan prinsip etos kerja islam, selalu memperhatikan standar kualitas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, agar nasabah bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.
2. Saran peneliti bagi penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya serta perlu adanya pengembangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategi*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Atik & Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Al-Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Albi Anggito & Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Ariska, Della. 2019. *Strategi Penerapan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada BPRS Muamalat Harkat (Studi BPRS Muamalat Harkat Kec. Sukaraja Kab. Seluma Kota Bengkulu)*. Skripsi. Bengkulu: IAIN Bengkulu.
- Aprillah, Nova. 2021. *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Panakukang Makassar*. Skripsi. Makasar: Universitas Muhammadiyah.
- Budio, Sesra. 2019. *Strategi Manajemen Sekolah*. Jurnal Menata. Vol.2, No.2.
- Dapiah, 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di Bank BNI Syariah KC Cirebon*. Journal of Economy Bankin., Vol.2, No.1.
- Diniati, Fikri Putri & Joni. 2019. *Analisis Peran Customer Service di Bank BNI Syariah KCP Plered*. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol.4, No.1.
- Darminta, WJS Poerwa. 1976. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Marwah
- Feni, Rinda Yolanda. 2020. *Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning*. Skripsi. Lampung: IAIN METRO.
- Febriana, Nina Indah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. An-Nisbah. Vol.3, No.1.
- Hasni. 2019. *Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen syariah)*. Skripsi. Sulsel: IAIN PAREPARE.

- Hartanto, Catur Sigit. 2016. *Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan Pada Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) DI Kabupaten Banjarnegara*. Skripsi. Semarang: UNNES.
- Haerudin. 2016. *Etika Kerja Islam Sebuah Kajian Teoritik dan Empirisk*. Jurnal Maksimum. Vol.5, No.1.
- Irham, Mohammad. 2012. *Etos Kerja Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Substantia. Vol. 14, No. 1.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Imelda, Sri. 2017. *Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin*. Jurnal Intekna. Vol.17, No.1.
- Johny & Yuniarta. 2015. *Peran Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik*. e-Journal Acta Diurna. Vol.4, No.3
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kamal, Yusron Mustafa. 2016. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangu*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarih Hidayatullah.
- Laurance R. Jauch, William F. Glueck. 1994. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*, Jakarta: Erlangga.
- Lauren K. Wright dan Christopher H. Lovelock. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- M. Ismail Yustanto dan M. Karbet Widjatakusuma. 2002. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Isnani Press.
- Moleong, J. Lexy. 2016. *Metode Penelitian Kualitati*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nirwa. 2018. *Strategi Customer Servise Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam)*. Skripsi. Makassar: UIN Alaluddin.
- QS. Al-Ankabut: 29/6.

- Raodah. 2019. *Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanannya Di Bank Sulselbar Cabang Baru*. Skripsi. Sulsel: IAIN PAREPARE.
- Rambe, Linda. 2019. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan*, Skripsi. Sumut: IAIN PADANGSIDIMPUAN.
- Revida, Erika dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sa'adah, Amilatus. 2016. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember*. Skripsi. Jember: IAIN Jember.
- Subiyanto. 2016. *Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Prestasi Kerja Melalui Komitmen Organisasi Pada Pondok Pesantren Hidayatullah Pat*. Jurnal Ekonomi Syariah. Vol. 4, No. 2.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suhrawardi K. Lubis & Farid Wajdi. 2019 *Etika Profesi Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Srijanti, Purwanto, Wahyudi Pramono. 2006. *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember.
- Tim Penyusun. 2021. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember.
- Trihastuti, Aselina Endang. 2021. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja Islami*. Jakarta: Gema Insani Press.

Wahyudi Pramono, Purwanto, Srijanti. 2006. *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Matriks Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Masalah
<p>Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di Bank Syariah Indoneisa (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1</p>	<p>1. Strategi <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan 2. Prinsip Etos Keja Islam</p>	<p>i. Pelayanan yang diberikan. a. Maksimal b. Penuh kesabaran c. Ketelatenan d. Bersikap sopan e. Beretika baik</p> <p>ii. Meningkatkan pelayanan.</p> <p>iii. Mempertahan kan nasabah.</p> <p>iv. Nasabah yang setiap hari datang untuk menabung.</p>	<p>1. Informan a. Kepala Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1. b. Customer service c. Manajer Pelayanan d. Nasabah</p> <p>2. Kepustakaan</p> <p>3. Dokumentasi</p>	<p>1. Pendekatan Kualitatif Deskriptif</p> <p>2. Jenis penelitian: Field Research atau penelitian lapangan.</p> <p>3. Lokasi Penelitian: di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1.</p> <p>4. Teknik Pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi.</p> <p>5. Keabsahan Data: a. Metode Triangulasi b. Bahan Referensi</p>	<p>1. Bagaimana penerapan <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan menurut prinsip etos kerja islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1?</p>

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Wahyuni  
NIM : E20181133  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Institusi : Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Prinsip Etos Kerja Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1” adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Jember, 09 Juni 2022

  
METERAI TEMPEL  
E43AJX920713027  
Eva Wahyuni  
E20181133

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136  
website: www.iain-jember.ac.id email: febi.iain.jember@gmail.com

Nomor : B- /ln.20/7.a/PP.00.9/ 11 /2021 02 November 2021  
Sifat : Biasa  
Lamp : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1  
Jl. Raya Rogojampi, No. 189,  
Gitik, Kec. Rogojampi,  
Banyuwangi, Jawa Timur  
68462

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Eva Wahyuni  
NIM : E20181133  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Menurut Perspektif Etos Kerja Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1 di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 02 November 2021

A.n Dekan

M. H. Dekan 1

UNIVERSITAS  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I.  
NIP. 19730803 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip



30 MEI 2022  
No. 21/ - 5/654

Kepada  
Sdri EVA WAHYUNI  
Di Tempat

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Banyuwangi Rogojampi 1  
Jl. Raya Rogojampi No.189  
Rogojampi - Banyuwangi 68462  
Jawa Timur - Indonesia  
T : ( 0333 ) 636321  
F : ( 0333 ) 636323  
[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

Perihal: **SURAT KETERANGAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN**

Assalaamualaikum Wr. Wb.

Semoga saudara dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapatkan taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut diatas, dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : EVA WAHYUNI  
NIM : E20181133  
Universitas : UIN KHAS JEMBER  
Program Studi: Perbankan Syariah

Telah menyelesaikan penelitian yang telah dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi Rogojampi 1. Selanjutnya mahasiswa tersebut diatas tetap berkewajiban menjaga nama baik PT Bank Syariah Indonesia

Demikian hal ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamualaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP BANYUWANGI ROGOJAMPI 1

**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Banyuwangi Rogojampi 1

Khusnul Amaliah  
Branch Manager

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KHAJAH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**Pedoman Wawancara Pimpinan, Manajer Pelayanan, dan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1**

1. Bagaimana Pelayanan yang diberikan kepada nasabah?
2. Bagaimana cara penyampaian informasi yang anda berikan kepada nasabah?
3. Strategi apa yang dimiliki oleh perusahaan?
4. Strategi apa yang dimiliki oleh *customer service*?
5. Apakah disini dalam meningkatkan pelayanan sudah menerapkan strategi yang anda punya dengan berlandaskan prinsip etos kerja islam?
6. Apakah anda dalam melakukan pelayanan sudah menerapkan prinsip etos kerja islam?
7. Apakah disini dalam melakukan pelayanan sudah memperhatikan standar kualitas pelayanan?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **Pedoman Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi**


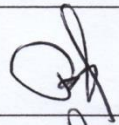
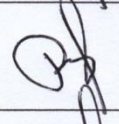

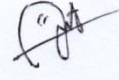
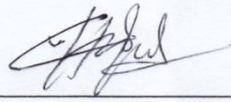
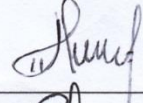
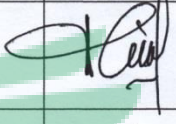
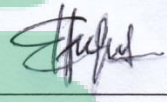
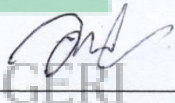
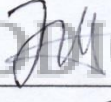

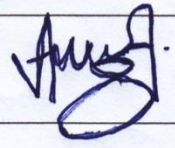
### **Rogojampi 1**

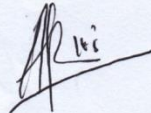
1. Bagaimana pelayanan yang anda rasakan di BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1?
2. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?
3. Apakah anda sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1?
4. Apakah anda dilayani samapai tuntas oleh bagian *customer service* BSI KICP Banyuwangi Rogojampi 1?
5. Apakah *customer service* dalam melayani anda sudah menerapkan prinsip etos kerja islam?
6. Apakah anda senang dan nyaman ketika pihak *customer service* dalam melakukan pelayanan dengan menerapkan prinsip etos kerja islam?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**JURNAL PENELITIAN**  
**BSI KCP BANYUWANGI ROGOJAMPI 1**

No.	Tanggal	Uraian Penelitian	Paraf
1.	02 November 2021	Memberikan surat izin penelitian kepada Bapak Rizal Ansori selaku operational staff	
2.	05 November 2021	Wawancara dengan Bapak Gilang Ramadhan selaku <i>customer service</i>	
3.	07 Februari 2022	Wawancara dengan Bapak Gilang Ramadhan selaku <i>customer service</i>	
4.	08 Februari 2022	Wawancara dengan Bapak Gilang Ramadhan selaku <i>customer service</i>	
5.	16 Februari 2022	Wawancara dengan Bapak Syamsul Hadi selaku nasabah	
6.	16 Februari 2022	Wawancara dengan Wiwik Ayu Laili Nur selaku nasabah	
7.	21 Februari 2022	Wawancara dengan Nur Indah Yani selaku nasabah	
8.	22 Februari 2022	Wawancara dengan Ibu Khusnul Amaliah selaku Branch Manager	
9.	22 Februari 2022	Wawancara dengan Allutfia Nur Sholehah selaku nasabah	
10.	22 Februari 2022	Wawancara dengan Siti Nurrohmah selaku nasabah	
11.	22 Februari 2022	Wawancara dengan Muhammad Bagus Setiawan selaku nasabah	
12.	22 Februari 2022	Wawancara dengan Ibu Siti Nadirotul Khasanah selaku nasabah	
13.	15 Maret 2022	Wawancara dengan Ibu Anita Asyfurina selaku Manajer Pelayanan	

14.	30 Mei 2022	Meminta surat selesai penelitian kepada Ibu Aries Kristanti Indriati selaku operasional staff	
-----	-------------	---	---

Yang menyatakan,

BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1



KCP Banyuwangi Rogojampi 1

Khusnul Amaliah  
*Branch Manager*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Data Jumlah Nasabah Bulan Februari-Oktober

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Rogojampi 1

BULAN	JUMLAH NASABAH
Februari	578
Maret	588
April	589
Mei	598
Juni	599
Juli	601
Agustus	602
September	603
Oktober	654



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## FOTO DOKUMENTASI



*Sumber:* Wawancara dengan Ibu Khusnul Amaliah selaku Pimpinan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1



*Sumber:* Wawancara dengan Ibu Anita Asyfurina selaku Manajer Pelayanan BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1



*Sumber:* Wawancara dengan Gilang Ramadhan selaku *Customer Service* BSI KCP  
Banyuwangi Rogojampi 1



*Sumber:* Wawancara dengan Bapak Syamsul Hadi selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi  
Rogojampi 1





*Sumber:* Wawancara dengan Allutfia Nur Sholehah selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi

Rogojampi 1



*Sumber:* Wawancara dengan Siti Nurrohimah selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi

Rogojampi 1



*Sumber:* Wawancara dengan Muhammad Bagus Setiawan selaku nasabah BSI KCP  
Banyuwangi Rogojampi 1



*Sumber:* Wawancara dengan Nur Indah Yani selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi  
Rogojampi 1

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



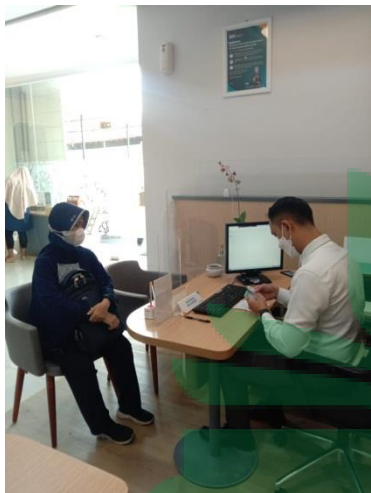
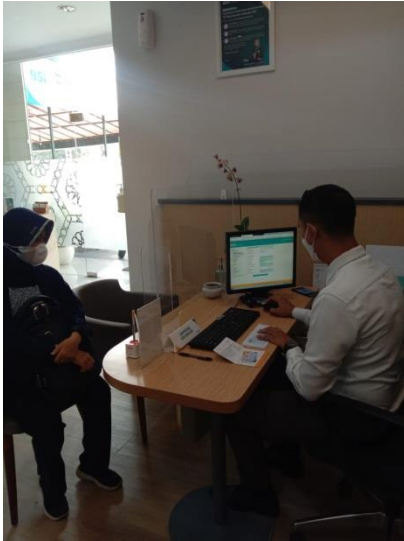
*Sumber:* Wawancara dengan Ibu Alfiah selaku nasabah BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1



*Sumber:* Wawancara dengan Ibu Siti Nadirotul Khasanah selaku nasabah BSI KCP  
Banyuwangi Rogojampi 1  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

*Customer Service* BSI KCP Banyuwangi Rogojampi 1

**Dalam Melakukan Pelayanan Dengan Menerapkan Prinsip Etos Kerja Islam**



## BIODATA PENULIS



Nama : Eva Wahyuni  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 06 Maret 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Dusun Krajan, Sidodadi, Tempurejo  
Agama : Islam  
No. HP : 085231271855  
Alamat Email : vavaevawahyuni@gmail.com

### RIWAYAT PENDIDIKAN

SD/MI : SDN Sidodadi 02  
SMP/MTs : SMP Negeri 01 Ambulu  
SMA/MA/SMK : SMA BIMA Ambulu  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember