

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Reni Yulistian Arianti

NIM. E20161092

Dosen Pembimbing:

Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom.,M.E.I.

NIP. 198611292018012001

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

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Reni Yulistian Arianti
NIM. E20161092



Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom.,M.E.I.

NIP. 198611292018012001

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
DI BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG JEMBER**

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 : Jumat
Tanggal : 11 November 2022

Tim Penguji

Ketua



Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197202172005011001001

Sekretaris



Siti Alfiyah, S.E.I., M.E
NUP. 2012033939

Anggota:

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.

2. Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom., M.E.I.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



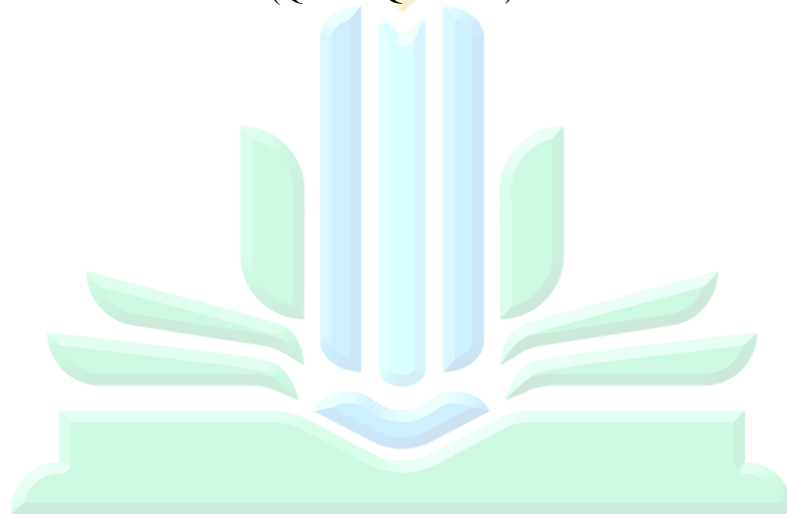
Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ
كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ



Artinya : “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (QS. Al-Qasas: 77)¹



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

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), 556.

PERSEMBAHAN

Sujud syukur aku persembahkan kepada-Mu Tuhan Yang Maha Agung, Maha Adil, dan Maha Penyangga. Atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada :

1. Kedua orang tua saya Ayahanda Pardi Sodik dan Ibunda Inti Lailiyah yang paling berjasa dalam hidup saya, menjadi motivator dan sumber inspirasi dalam setiap langkah saya serta senantiasa mendoakan kesuksesan untuk saya.
2. Saudari kandungku Vanessa Dwi yang selalu memberikan semangat, serta selalu mendukung segala hal terutama dalam penyelesaian study di perguruan tinggi.
3. Guru-guru mulai dari saya kecil hingga sekarang tanpa terkecuali yang telah ikhlas dan sabar memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya.
4. Sahabat saya Nur Fitriyah yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu ada disaat suka dan duka. Terima kasih sudah support satu sama lain.
5. Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menjadi harapan dan pengikat pengetahuan serta akhlakku.
6. Dan tidak lupa terimakasih kepada diri penulis sendiri karena sudah mampu berjuang dan menyelesaikan semua ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas kasih sayang dan pertolongan-Nya sehingga pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini yang berjudul **“STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BPRS BHAKTI SUMEKAR KC JEMBER”** dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umat-Nya menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat. Semoga kita semua termasuk golongan orang-orang yang mendapat syafaat beliau, Amin.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini. Namun penulis menyadari bahwa penulisan ini belum sempurna, akan tetapi penulis sudah berusaha semaksimal mungkin merefleksikan pemikiran agar mendekati sempurna.

Terselesaikan penyusunan skripsi ini adalah berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah penulis menghanturkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

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. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E.,M.M. Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M Selaku Dosen Penasihat Akademik. Terimakasih yang sudah memberi semangat dan selalu memotivasi untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Ibu Dr. Hersa Farida Qoriani, S,Kom.,M.E.I. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran memberi bimbingan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Tim penguji skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada saya sehingga skripsi ini lebih baik.
8. Segenap Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
9. Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dan segenap karyawan yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi. Mudah-mudahan segala bantuan yang diberikan akan mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Jember, 06 November 2022
Penulis

Reni Yulistian Arianti
NIM. E20161092

ABSTRAK

Reni Yulistian Arianti, Hersa Farida Qoriani, S.Kom.,M.E.I. 2022 : “*Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember*”

Pentingnya pelayanan pada perusahaan perbankan dapat memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan nasabah. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut dengan *customer service*. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah. Oleh karena itu, BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember menggunakan strategi yang baik dan tepat untuk menarik minat nasabah.

Fokus masalah dalam penelitian adalah : (1) Bagaimana strategi pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember? (2) Bagaimana upaya pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?

Adapun tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember. (2) Untuk mengetahui upaya pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian untuk analisis data menggunakan empat langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Selain itu, untuk keabsahan data menggunakan triangulasi data dengan jenis triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa (1) Bentuk strategi pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, memberikan pelayanan prima, kompetensi, cepat tanggap, dapat dipercaya, kejujuran, kontribusi, perubahan. (2) Upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember adalah pertama dengan memberikan pelayanan prima, kedua melakukan *cross selling*, dan ketiga melakukan evaluasi dengan cara *role play*.

Kata kunci : Strategi Pelayanan, *Customer Service*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	23
1. Konsep Strategi	23
2. Konsep Pelayanan	25

3. <i>Customer Service</i>	34
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Subyek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data.....	46
F. Keabsahan Data	48
G. Tahap-Tahap Penelitian	49
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	51
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
1. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar	51
2. Letak Geografis BPRS Bhati Sumekar Kantor Cabang Jember	53
3. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar	53
4. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember	54
5. Produk-Produk BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.....	60
B. Penyajian Data dan Analisis.....	62
1. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> di BPRS Bhkati Sumekar Kantor Cabang Jember	63
2. Upaya Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember	77
C. Pembahasan Temuan.....	80

1. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember	80
2. Upaya Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember	84
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Jurnal Kegiatan Penelitian	
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
5. Pedoman Wawancara	
6. Surat Permohonan Izin Penelitian	
7. Dokumentasi Penelitian	
8. Biodata Penulis	



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

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1.1 Perkembangan jumlah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19



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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar KC Jember..... 55



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan yang saat ini semakin berkembang maka, transaksi dan kegiatan ekonomi masyarakat tidak bisa dijauhkan dari keuangan. Oleh sebab itu, dalam memilih lembaga keuangan banyak masyarakat yang lebih berhati-hati akan lembaga keuangan yang mereka yakini akan menguntungkan kedua belah pihak yang menurut mereka pilihan lembaga keuangan tersebut tentunya yang terbaik. Serta peran pegawai maupun pelayanan dalam industri perbankan hendaknya dapat dampak positif bagi pertumbuhan industri perbankan dan untuk berikutnya dapat menjadi penunjang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan bank tersebut.²

Saat ini bank merupakan lembaga keuangan yang sedang berkembang cukup kencang di Indonesia. Perkembangan tersebut membuat persaingan nasabah perbankan di Indonesia juga sangat ketat. Mengingat jumlah perbankan serta kantor cabang yang semakin meningkat serta jenis produk yang ditawarkan beragam, maka kualitas layanan perbankan tetap efektif mempertahankan nasabah lama dan menjangkau nasabah baru. Bahkan persaingan memperebutkan nasabah tidak hanya bank konvensional saja,

² Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 201.

melainkan antara bank syariah pun ikut bersaing dalam memperebutkan nasabah.³

Strategi ialah sebuah bentuk akan pencapaian dari suatu tujuan. Dalam penentuan rencana proses yang dilakukan para pemimpin puncak organisasi yang berfokus pada tujuan jangka panjang yang dilakukan dengan sebuah cara ataupun bagaimana upaya tersebut dapat tercapai. Segala strategi digunakan dalam semua kasus untuk mencapai tujuan yang di ciptakan. Sehingga tujuan tersebut mudah tercapai, karena pada dasarnya setiap perbuatan maupun tindakan tidak lepas dari strategi.⁴

Pada awal munculnya Perbankan Syariah di Indonesia perkembangannya sedikit lambat, namun pada Tahun 1998 perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia mengalami kemajuan. Sehingga pada tahun 2019, tercatat di OJK lebih dari 202 lembaga keuangan syariah yang terdiri dari 14 bank umum syariah, 168 (BPRS) bank perkreditan rakyat syariah, serta 20 komponen usaha syariah.⁵ Pada tahun-tahun berikutnya jumlah bank syariah semakin berkembang sangat pesat, seiring dengan adanya bank-bank baru dan bertambahnya jumlah kantor cabang bank syariah yang sudah ada maupun dengan membuka *Islamic Window* di bank konvensional.⁶ Di Kabupaten Jember sendiri ada 18 BPR, serta untuk BPRS ada 2 yaitu BPRS Asri Madani Nusantara dan BPRS Bhakti Sumekar.

³ Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Fajar Media Press, 2012), 22.

⁴ Jhon E. Kennedy dan R. Dermawan Soemanagara, *Marketing Communication* (Jakarta: PT. Buana Ilmu Populer, 2009), 1.

⁵ Fitri Sagantha, "Meninjau Kinerja Bank Syariah Di Indonesia", Vol. 3, No.1 (Januari, 2020), 31.

⁶ Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: IIT Indonesia, 2003), 29.

PT. BPR Dana Merapi merupakan perusahaan yang diakui oleh pemerintah Kabupaten Sumenep yang merupakan perusahaan asal berdirinya PT. BPRS Bhakti Sumekar. Untuk mengukuhkan pendirian PT BPRS Bhakti Sumekar pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengeluarkan sebuah peraturan daerah (PERDA) No. 6 Tanggal 31 Juli 2003 tentang pendirian PT BPRS Bhakti Sumekar.⁷ Menurut M. Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember, menyampaikan bahwa BPRS Bhakti Sumekar terus menjalankan trobosan pada eskalasi jaringan bisnis perbankan yang berlandas pada syariah tersebut, karena dinilai berhasil mendirikan kantor cabang di berbagai wilayah Kecamatan Madura, maka Kabupaten Jemberlah selaku target pasar selanjutnya untuk mengembangkan kapasitas BPRS Bhakti Sumekar lebih besar, dan bermanfaat bagi masyarakat.⁸

Dilansir dari berita *radarmadura.jawapos.com* hingga pada tahun 2021 BPRS Bhakti Sumekar menjadi BPRS terunggul dan terbaik. Dari 163 BPRS Se-Indonesia, BPRS Bhakti Sumekar ini menempati urutan kedua di bidang aset dan pertumbuhan ekonomi dan berada di urutan pertama ditingkat Jawa Timur.⁹

Selaku lembaga keuangan, bank bertugas dalam menyediakan jasa keuangan seperti simpanan (tabungan), meminjamkan (kredit), beserta jasa ekonomi lainnya. Untuk itu, bank perlu menjaga keyakinan nasabah, sebab tidak adanya keyakinan atau kepercayaan nasabah sukar untuk bank bisa

⁷ www.bhaktisumekar.co.id Diakses Pada Hari Rabu 26 Mei 2021.

⁸ M. Chairil Anwar Sandy, *wawancara*, Jember 20 Januari 2021.

⁹ Radarmadura.jawapos.com, 29 September 2021.

bertahan dan berkembang. Agar dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah, maka bank harus memberikan persepsi baik yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat. Citra tersebut dibangun dengan keunggulan produk, pelayanan, serta keutamaan keamanan. Agar dapat mengembangkan citra ini, bank perlu menyiapkan staff atau petugas yang dapat menangani kebutuhan serta keinginan nasabah yang sering disebut sebagai *customer service* (CS).

Secara umum pengertian *customer service* ialah tiap-tiap kegiatan yang dilakukan agar dapat meneruskan kepuasan bagi nasabahnya dengan pelayanan yang mampu memberikan kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* selain sebagai *public relation* yang menjadi pembina hubungan baik dengan masyarakat juga memiliki peran yang esensial ketika memberikan layanan terhadap nasabah. Pada saat melayani nasabah, *customer service* bank harus berusaha menarik minat nasabah dengan cara membujuk calon nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus bisa mempertahankan nasabah lama untuk bertahan sebagai nasabah bank. Oleh karena itu, tugas yang diemban *customer service* menjadi tumpuan kegiatan operasional dunia perbankan.¹⁰

Jumlah nasabah pada suatu perusahaan perbankan ditentukan oleh baik atau buruknya layanan yang sudah dijalankan. Karakteristik pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan kemampuan memuaskan nasabah, mempunyai karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik,

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 225.

tersedianya segala produk yang dibutuhkan oleh nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta harus mengetahui secara matang mengenai bentuk layanan serta produk bank dengan apik, dan mampu mewariskan kepercayaan untuk nasabah.¹¹

Menurut Daviddow dan Uttal, pelayanan ialah segala usaha yang dilakukan untuk meningkatkan perasaan puas nasabah.¹² Pemikiran nasabah yang semakin cerdas memilih kualitas pelayanan sebagai pertimbangan utama mereka.

BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember merupakan salah satu BPRS yang berada di Kabupaten Jember yang mulai beroperasi pada tahun 2017 sampai sekarang. BPRS Bhakti Sumekar dalam mengendalikan usahanya selalu mengedepankan kepuasan nasabah dengan cara memberikan kualitas pelayanan terbaik, ramah, senang melayani serta didukung dengan teknologi unggul.¹³

Pelayanan merupakan hal utama yang dijalankan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dalam memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan terbaiknya. Hal ini menjadi motivasi bank dalam hal menjaga serta meningkatkan jumlah nasabah, yang artinya nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Sehingga jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember mengalami peningkatan pada setiap tahunnya, dapat dilihat dari data berikut:

¹¹ Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997), 440.

¹² Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

¹³ www.bhaktisumekar.co.id

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor
Cabang Jember Tahun 2018-2020

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2018	465
2.	2019	538
3.	2020	615
Jumlah		1.618

Sumber Data: Wawancara Bapak Igor selaku *customer service* (2021)

Berdasarkan data diatas jumlah nasabah setiap tahunnya mengalami peningkatan, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa BPRS Bhakti Sumekar telah mendapatkan kepercayaan masyarakat Jember selama berjalan 4 tahun berada di Kabupaten Jember. Sebab BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember menggunakan strategi yang baik dan tepat terkait dengan pelayanan, dimana sebuah pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah bank. Ketentuan akan menjadi nasabah bank salah satunya dapat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di BPRS Bhakti Sumekar untuk mengetahui lebih jauh mengenai strategi pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember akan diuraikan dalam karya ilmiah “Skripsi” berjudul: ***“Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”***. Peneliti memilih BPRS Bhakti Sumekar sebagai obyek penelitian karena dianggap representative

sebagai salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang sedang berkembang saat ini.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana upaya pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangsih bagi khasanah ilmu ekonomi islam dan lebih khususnya terkait dengan lembaga keuangan syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi BPRS Bhakti Sumekar

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi suatu bahan masukan, pemikiran, informasi, serta pengambilan kebijakan untuk menyusun

strategi peningkatan jumlah nasabah, sehingga BPRS Bhakti Sumekar dapat mempertahankan citra positif.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan di bidang pelayanan perbankan, khususnya pengetahuan dalam bidang pelayanan *customer service* dan juga sebagai informasi prestasi ataupun kinerja para pegawai sehingga dapat meningkatkan eksistensi BPRS dalam mengoptimalkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan.

c. Pihak Lain

Penelitian ini bertujuan untuk menjadi bahan penelitian selanjutnya dan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk memberikan pemahaman dalam bidang pelayanan perbankan, khususnya dalam strategi pelayanan *customer service* juga sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu termasuk pengertian istilah-istilah kunci yang menjadi fokus kajian judul penelitian. Tujuannya adalah untuk menghindari kesalahan fahaman makna istilah yang dimaksud oleh peneliti.

1. Strategi

Strategi memiliki istilah yang berasal dari bahasa Yunani yang artinya “strategos” yang artinya jenderal. Strategi dapat diartikan sebagai sebuah rencana untuk pembagian serta penerapan kekuatan militer serta material pada daerah tertentu, guna tercapai tujuan tertentu.

Menurut kamus manajemen strategis merupakan rencana tindakan yang dipikirkan dengan cermat untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang saling berhubungan melalui waktu serta dimensi. Di dalam sebuah perusahaan, strategi ialah aspek penting agar perusahaan dapat berkinerja dengan baik.¹⁴

2. Pelayanan

Menurut (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan suatu penjualan. Layanan merupakan tindakan atau perilaku individu ataupun organisasi untuk memuaskan pelanggan.¹⁵

3. *Customer Service*

Merupakan sebuah usaha yang dijalankan untuk dapat memberi kepuasan terhadap nasabah, sehingga dari pelayanan tersebut diharapkan mampu memberikan keinginan serta kebutuhan nasabah. Sebagai seorang *customer service* berusaha memikat minat nasabah dengan membujuk mereka untuk menjadi nasabah bank serta juga untuk mempertahankan nasabah lama menjadi nasabah bank yang potensial.¹⁶

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan rangkuman dari isi skripsi yang bertujuan untuk mengetahui secara global dari seluruh pembahasa yang ada.

Dan pada bagian pembahasan ini dimaksud untuk menunjukkan cara

¹⁴ Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Indeks, 2013), 61-62.

¹⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 446.

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 225.

pengorganisasian atau garis besar menanggapi isinya. Masing-masing bab ini disusun dan dirumuskan dalam sistematika pembahsan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, yang memuat tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II : Kajian Kepustakaan, yang berisi tentang kajian kepustakaan yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab III : Metode Penelitian, yang berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Penyajian Data dan Analisis Data, yang berisi tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan penelitian.

Bab V : Penutup, berisi tentang kesimpulan dari semua pembahsan yang telah diuraikan, sekaligus penyampaian saran bagi pihak yang terkait.

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

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penulis menyematkan berbagai hasil dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang telah di publikasikan ataupun belum di publikasikan. Langkah ini akan memberikan gambaran tentang ruang lingkup serta lokasi penelitian yang hendak dilakukan. Sehubungan dengan penelitian ini, ada beberapa peneliti yang terlebih dahulu telah menjalankan penelitian serupa di antaranya yaitu:

1. Skripsi yang ditulis oleh Nahdila Pada Tahun 2021 yang berjudul “Kualitas Layanan Prima A3 *Customer Service* Di Bank Muamalat Kantor Cabang Manado”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Dalam skripsi ini penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini ditemukan 3 poin dari kualitas pelayanan *customer service* kepada nasabah bank muamalat yaitu *Attitude* “sikap”, *Attention* “perhatian”, dan *Action* “tindakan”. Penelitian menunjukkan bahwa ketiga konsep tersebut sudah memenuhi standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh bank.¹⁷

Adapun kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu sama-sama membahas mengenai layanan *customer service*, serta metode yang dipakai sama-sama metode penelitian kualitatif,

¹⁷ Nahdila, “Kualitas Layanan Prima A3 *Customer Service* Di Bank Muamalat Kantor Cabang Manado”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, 2021.

sedangkan perbedaannya terlihat dari obyek penelitian. Dimana peneliti terdahulu obyek penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Manado, sedangkan peneliti sekarang obyek penelitian di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Jember.

2. Skripsi yang ditulis oleh Imas Hasdarina Fitriani Pada Tahun 2021 yang berjudul “Implementasi Service Excellence Oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode kualitatif. Dari hasil penelitian skripsi ini *customer service* Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi sudah menjalankan *service excellence* dengan menetapkan teori A6 yaitu Kemampuan “*Abillity*”, Sikap “*Atitude*”, Penampilan (*Appearence*), Perhatian (*Atation*), Tindakan “*Action*”, Tanggung jawab “*Accountability*”. Implementasi pada pandemi covid-19 tidak jauh beda dengan situasi normal. Terlihat dari kualitas *service excellence* pada standar tampilan “*Tangibles*” kurang adanya prasarana yang memadai seperti mesin cetak sehingga menurut peniliti mengakibatkan sikap *customer service* kurang memadai layanan akan nasabah.¹⁸

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu setara menggunakan metode penelitian kualitatif serta mengulas *customer service*. Perbedaan terletak pada peneliti terdahulu fokus pada

¹⁸ Imas Hasdarina Fitriani, “*Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19*”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2021.

implementasi *service excellence* bagi *customer service*, sementara itu peneliti sekarang fokus terhadap strategi pelayanan *customer service* dan obyek penelitian yang berbeda. Penelitian terdahulu pada Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi, sedangkan peneliti sekarang di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Jember.

3. Skripsi yang ditulis oleh Rinda Feni Yolanda Pada Tahun 2020 dengan judul “Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam Pada BPRS Kota Bumi Kantor Kas Bukit Kemuning”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan BPRS Kas Bukit Kemuning bekerja langsung dengan dasar sesuai dengan etika bisnis islam dan meningkatkan kualitas staff *customer service* yang profesional, terutama dalam pelayanan prima yang mereka berikan meliputi kesatuan, serta keadilan.¹⁹

Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama mengulas layanan *customer service* serta menggunakan metode kualitatif, hanya saja berbeda pada fokus masalah dimana peneliti terdahulu fokus pada layanan prima *customer service* persepektif islam sedangkan peneliti sekarang dengan pelayanan *customer service* dalam peningkatan jumlah nasabah.

4. Skripsi yang ditulis oleh Anang Kusuma Pada Tahun 2020 yang berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Di

¹⁹ Rinda Feni Yolanda, “*Strategi Pelayanan Prima Customer Service Persepektif Bisnis Islam Di BPRS Kantor Kas Bumi Bukit Kemuning*”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020.

BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, interview dan dokumentasi. Hasil penelitian skripsi ini menunjukkan strategi *customer service* dalam menangani masalah nasabah yang *complain* selalu menangani dengan cara memakai bahasa daerah yang lembut sebagai sarana interaksi serta mengedepankan nilai kesopanan sebagai wujud pelayanan yang diberikan terhadap nasabah yang *complain* kepada BMT NU Sumberasih Probolinggo.²⁰

Adapun kesamaan dalam penelitian ini dengan peneliti sekarang yaitu dengan metode penelitian kualitatif serta pembahas meliputi pelayanan *customer service*, hanya saja perbedaan terletak peneliti terdahulu lebih fokus pada *customer service* sebagai fungsi *public relation* sedang peneliti sekarang fokus terhadap strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah. Obyek yang sedang diteliti juga berbeda, dimana peneliti terdahulu penelitian di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo, sedangkan peneliti sekarang di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

5. Skripsi yang ditulis oleh Elia Sumianti Pada Tahun 2020 dengan judul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Lombok Timur)” Fakultas Ekonomi

²⁰ Anang Kusuma, “*Strategi Pelayanan Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo*”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, 2020.

dan Bisnis Islam, UIN Mataram. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan empiris, jenis data menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa peran *customer service* dalam meningkatkan citra perusahaan yang pertama sebagai *relation officer*, kedua sebagai *salesman* dan ketiga sebagai garda terdepan yang memberikan layanan kepada nasabah.

Adapun persamaan terdapat pada aspek yang diteliti yaitu *customer service*, sedangkan perbedaan terletak pada obyek, subyek yang diteliti serta fokus masalah yang diteliti berbeda.²¹

6. Skripsi yang ditulis oleh Siti Rokhani Pada Tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kompetensi *Teller* Dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi IAIN Ponorogo Dalam Menggunakan Tabungan Faiedah di BRI Syariah Kcp Ponorogo”. Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode kuantitatif, tehnik pengumpulan data yaitu teknik kuisisioner, menggunakan analiss regresi ganda. Penelitian dapat disimpulkan maka ada kontrol kompetensi dan layanan prima dengan substansial. Kompetensi teller serta pelayanan prima *customer service* mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Febi

²¹ Elia Sumianti, “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Lombok Timur)”, Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram, 2020.

IAIN Ponorogo untuk menggunakan tabungan faedah di BRI Syariah Kcp Ponorogo.²²

Adapun persamaan terdapat pada aspek yang diteliti yaitu *customer service*, perbedaan berada di obyek penelitian, dan metode yang dipakai peneliti terdahulu kuantitatif sementara itu peneliti saat ini memakai metode kualitatif.

7. Skripsi yang ditulis oleh Raodah Pada Tahun 2019 yang berjudul “Strategi Komunikasi Efektif *Customer Service* Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Barru”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif jenis *field Research*, pada penelitian ini hasil pengumpulan data dari informan yang telah di tentukan. Hasil penelitian skripsi ini membuktikan komunikasi efektif *customer service* bank dalam memberikan pelayanan sangat baik, sopan santun serta berperilaku 5S.²³

Adapun kesamaan dari penelitian terdahulu ini dengan peneliti sekarang yaitu sama-sama menelaah *customer service* serta menggunakan metode kualitatif yang sama. Perbedaan berada pada peneliti terdahulu lebih fokus pada strategi komunikasi efektif *customer service* sedangkan peneliti sekarang lebih fokus dengan strategi pelayanan *customer service*, dan perbedaannya juga terletak pada obyek penelitian.

²² Siti Rokhani, “Pengaruh Kompetensi Teller Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi IAIN Ponorogo Dalam Menggunakan Tabungan Faedah Di BRI Syariah Kcp Ponorogo”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2019.

²³ Raodah , “Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Barru”, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2019.

8. Skripsi yang ditulis oleh Wakhidatul Ardiyah Pada Tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Demak”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Walisongo Semarang. Jenis penelitian kuantitatif, serta teknik analisis data dilakukan melalui metode regresi linier berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Dari hasil penelitian tersebut membuktikan bahwasanya regresi linier berganda bisa dilihat dari koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan nilai 0.141, yang memiliki arti bernilai positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada koefisien regresi variabel kualitas produk memiliki nilai 0,339 yang berarti bernilai tepat antara kualitas di produk pada kepuasan nasabah. Sehingga terdapat kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Demak.²⁴

Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu menelaah mengenai pelayanan, adapun perbedaan terdapat pada penelitian terdahulu membahas pengaruh kualitas pelayanan serta kualitas produk tabungan haji sedangkan peneliti sekarang membahas strategi pelayanan *customer service*.

9. Skripsi yang ditulis oleh Febriyal Hidayat Pada Tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Grapari Kios PT. Telkomsel Wajo”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar. Menggunakan metode

²⁴ Wakhidatul Ardiyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kcp Demak”, Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019.

kuantitatif. dapat disimpulkan hasil penelitian ini yaitu pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan mengenai kepuasan pelanggan bisa di ketahui nilai t hitung 1.994 dengan nilai signifikansi $0,046 < 0,09$ artinya pelayanan *customer service* memiliki pengaruh signifikansi pada kepuasan pelanggan grapari kios PT.Telkomsel Wajo.²⁵

Adapun kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menelaah pelayanan *customer service*. Perbedaan terletak pada penelitian terdahulu fokus membahas pelayanan *customer service* dengan tajuk kepuasan pelanggan, sedangkan peneliti sekarang fokus dengan strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

10. Skripsi yang ditulis oleh Desi Marlina Pada Tahun 2018 yang berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Metro Tahun 2018”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN) Metro. Skripsi menggunakan metode kualitatif, jenis penelitian (*field research*), serta metode pengumpulan datanya memakai wawancara, serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat kesimpulan bahwasanya strategi pelayanan *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Metro dalam melayani nasabah yaitu dengan

²⁵ Febriyal Hidayat, “Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Grapari Kios PT.Telkomsel Wajo”, Universitas Muhammadiyah Makasar, 2018.

bersikap ramah, dan menggunakan pelayanan prima sehingga nasabah puas dengan layanan yang diberikan oleh *customer service*.²⁶

Adapaun kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu sama menelaah pelayanan *customer service*. Perbedaannya pada penelitian terdahulu fokus meningkatkan kepuasan nasabah sementara itu peneliti kini berfokus peningkatkan jumlah nasabah serta obyek penelitian terdahulu di BRI Syariah Metro, sedangkan penelitian yang sekarang di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

Berikut tabulasi dari penelitian terdahulu :

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nahdila (2021)	Kualitas Layanan Prima A3 <i>Customer Service</i> Di Bank Muamalat Kantor Cabang Manado.	Keduanya meneliti tentang layanan <i>customer service</i> serta sama-sama menggunakan metode kualitatif.	Penelitian terdahulu lebih fokus membahas tentang kualitas layanan prima A3 <i>customer service</i> di Bank Muamalat Kantor Cabang Manado.
2	Imas Hasdaria Fitriani (2021)	Implementasi <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia	Sama-sama membahas tentang <i>customer service</i> . metode penelitian yang digunakan	Penelitian terdahulu lebih fokus membahas <i>service excellence</i> di BSI Kcp Ngawi saat pandemi covid 19.

²⁶ Desi Marlina, “Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Metro Tahun 2018”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018.

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19.	sama-sama menggunakan metode kualitatif	
3	Rinda Feni Yolanda (2020)	Strategi Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Persepektif Bisnis Islam Di Bprs Kota Bumi Kantor Kas Bukit Kemuning.	Keduanya mengulas mengenai strategi pelayanan <i>customer service</i> , serta menggunakan metode penelitian kualitatif	Penelitian terdahulu lebih fokus membahas strategi layanan prima <i>customer service</i> perspektif bisnis islam di Bprs Bumi Kantor Bukit Kemuning.
4	Anang Kusuma (2020)	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Sebagai <i>Public Relations</i> DI BMT NU Jawa Timur Cabang Sumberasih Probolinggo.	Membahas mengenai trategi pelayanan <i>customer service</i> , dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu lebih fokus membahas tentang <i>customer service</i> sebagai fungsi <i>public relations</i>
5	Elia Sumianti (2020)	Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Lombok Timur)	Sama-sama membahas mengenai <i>customer service</i> , dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaan terletak pada obyek, dan subyek yang diteliti serta fokus masalah penelitian yang berbeda.

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
6	Siti Rokhani (2019)	Pengaruh Kompetensi <i>Teller</i> dan Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Ponorogo Dalam Menggunakan Tabangan Faedah Di BRI Syariah Kcp Ponorogo.	Keduanya mengulas mengenai layanan <i>customer service</i> .	Fokus mengenai kompetensi <i>teller</i> serta pelayanan prima <i>customer service</i> terhadap kepuasan nasabah mahasiswa IAIN Ponorogo dalam menggunakan tabungan Faedah
7	Raodah (2019)	Strategi Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Barru.	aspek yang dibahas keduanya mengenai <i>customer service</i> , dengan memakai metode kualitatif.	Membahas mengenai strategi komunikasi efektif <i>customer service</i> terhadap peningkatan pelayanan bank sulselbar cabang barru.
8	Wakhidatul Ardiyah (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI	Sama-sama membahas mengenai pelayanan bank.	Perbedaan peneliti terdahulu menetapkan metode kuantitatif, serta peneliti terdahulu mengulas mengenai kualitas layanan serta produk

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Syariah Demak.		tabungan haji.
9	Febriyal Hidayat (2018)	Pengaruh Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Grapari KiosPT. Telkomsel Wajo.	Sama-sama membahas tentang pelayanan <i>customer service</i> .	Membahas akan layanan <i>customer service</i> terhadap tingkat kepuasan pelanggan Grapari Kios PT. Telkomsel Wajo, metode penelitian kuantitatif
10	Desi Marlina (2018)	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dan <i>Teller</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Metro Tahun 2018.	Terdapat persamaan pada strategi pelayanan <i>customer service</i> dan keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif.	penelitian terdahulu membahas pelayanan <i>customer service</i> dan <i>teller</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah BRI Syariah Metro, sementara itu peneliti berfokus pada strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah

Sumber Data: Diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. Konsep Strategi

a. Definisi Strategi

Menurut kamus manajemen strategi ialah perencanaan kegiatan yang teliti untuk mencapai tujuan tertentu serta menghubungkan satu sama lain dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi ialah aspek yang paling penting, karena perusahaan dapat bekerja dengan baik.²⁷

Agar dapat dipahami apa strategi itu serta bagaimana ikatannya dengan segi oprasional dari sebuah upaya, maka dicermati dari 2 segi yang tepat untuk kekuatan hidup dari semua organisasi: *apa* yang diinginkan perusahaan serta *bagaimana* cara mendapatkannya. Meskipun kedua segi ini diperlukan untuk pelengkap agar bisa berpikir cara panjang. Pembatasan diri sebuah perusahaan akan kedepan serta rencana dan pengambilan sebuah keputusan oprasionalnya merupakan bagaimana cara mendapatkannya, yaitu ukuran yang berkaitan tetapi berpisah. Oleh sebab apa yang diinginkan perusahaan merupakan penetapan arah, yang harus dirumuskan sebelum perencanaan jangka panjang serta penganbilan keputusan sebagai hasil dari perencanaan tersebut.

Dengan cara lain, kadang-kadang strategi disebut “perencanaan strategis”, serta digunakan secara bergantian dengan “perencanaan

²⁷ Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Indeks, 2013), 61-62.

jangka panjang”, seperti dalam buku dengan judul “Strategic Planning System” mengartikan bahwa sistem tersebut “menjelaskan proses pada jangka panjang” contohnya, strategi tidak lepas berhubungan dengan “bagaimannya”.

Strategi di definisikan sebagai “struktur yang mengarahkan dan menuntun karakter pilihan arah sebuah organisasi ditetapkan”. Pilihan tersebut mempunyai kaitan dengan ruang lingkup produk maupun jasa, kemampuan-kemampuan, pasar, pertumbuhan, laba atau untung serta pembagian bersumber dari sebuah organisasi.²⁸

b. Macam-macam Strategi

Adapun pembahasan mengenai macam-macam strategi adalah sebagai berikut:

1) Strategi Pemimpin Pasar (*Market Leader*)

Market leader ialah sebuah perusahaan yang telah diakui sebagai pemimpin industrinya. Perusahaan dominan ingin bertindak dalam tiga arah yaitu: mengembangkan pasar secara berkeseluruhan, mengamankan serta meningkatkan pangsa pasar.

2) Strategi Penantang Pasar (*Market Cellenger*)

Merupakan perusahaan yang rebranding yang bekerja secara langsung untuk memperluas pangsa pasarnya. Perusahaan semacam itu terbuka langsung dengan pemimpi pasar. Strategi akan

²⁸ Benjamin B. Tregoe dan John W. Zimmerman, *Strategi Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 1980), 14-15.

digunakan terdiri dari penentuan sasaran strategis dan lawan maupun memilih penyerang.

3) Strategi Pengikut Pasar (*Market Follower*)

Market follower merupakan sebuah perusahaan yang bersikap menyesuaikan dengan kondisi pasar tanpa mengganggu pemimpin pasar.

4) Strategi Pengharap Pasar (*Market Nicher*)

Pengharap ceruk pasar merupakan sebuah perusahaan yang diabaikan oleh perusahaan besar. Sehingga strategi yang dijalankan yaitu menggunakan pendalaman pada konsumen, pasar, produksi, dan lainnya.²⁹

2. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan keinginan tidak terwujud dan tidak memiliki yang diberikan oleh organisasi ataupun individu kepada konsumen.

Menurut (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan suatu penjualan. Layanan merupakan tindakan atau perilaku individu ataupun organisasi untuk memuaskan pelanggan.³⁰

²⁹ M. Ismail Yustanto dan M. Karbet Widjatakusuma, *Menggagas Bisnis Islam* (Jakarta: Gema Insana Press, 2002), 319.

³⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-3 Cet. Ke-2* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 446.

Menurut para ahli, ada beberapa jenis pengertian pelayanan yaitu:

- 1) Daviddow dan Uttal pelayanan ialah usaha yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah maupun pelanggan.³¹
- 2) Kotler mengartikan bahwa pelayanan merupakan tindakan maupun kegiatan yang bisa diberikan oleh salah satu pihak kepada pihak lain, yang sifatnya tidak terwujud serta tidak dapat berkemilikan apapun, dan produksinya tidak dapat dikaitkan dengan satu produk fisik.
- 3) Bermen menyampaikan bahwa komponen dalam suatu perusahaan bisnis tidak bisa dipisahkan dari perusahaan dagang maupun jasa. Bagi perusahaan jasa itu sendiri pelayanan merupakan produk yang bisa berdiri dengan sendiri, tetapi bagi perusahaan industri dan komersial, pelayanan yakni bagian integral dari produk utama.³²

Menurut definisi pelayanan di atas, maka dapat digambarkan dari segi karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a) Pelayanan memiliki sifat yang tidak berwujud, dan pelayanan juga memiliki kebalikan dari produk yang telah jadi.
- b) Pada kenyataannya pelayanan memiliki perilaku nyata serta berpengaruh yang merupakan perilaku sosial.

³¹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

³² Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85-86.

- c) Dalam kegiatan produksi serta konsumsi pelayanan pada dasarnya tidak dapat dipisahkan, karena pada prinsipnya dapat terjadi pada tempat yang sama maupun pada waktu yang sama.

Karakteristik tersebut dapat dijalankan agar dapat memberikan pelayanan yang baik pada nasabah. Dalam hal ini, pihak bank harus mampu memberikan pelayanan terbaik guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, secara kesiapan bank harus dapat menangani maupun mengatasi masalah yang tumbuh secara cakap. Sehingga layanan tersebut akan menimbulkan kesan baik pada nasabah, dan membuat mereka terus mendatangi bank untuk menjadi rekan bisnis yang baik bagi bank.

Pelayanan yang berkualitas akan memperlihatkan kedekatan secara keseluruhan dari seorang karyawan bank pada nasabah. Suatu bentuk layanan berkualitas tinggi yang dapat dijalankan dengan cara ramah, cepat serta nyaman untuk memenuhi atau

melampaui harapan pelanggan. Sehingga demikian kualitas merupakan aspek penting dari kesepakatan, serta upaya terbaik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar merasa puas.³³

Alasan inilah yang menurut peneliti, bank harus mengutamakan atau mengedepankan nasabah. Sebab bank harus mampu memberikan pelayanan yang sedang dibutuhkan serta

³³ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 75-76.

diinginkan oleh nasabah, karena pelayanan yang baik akan mewujudkan rasa puas nasabah diatas segalanya, sehingga bank dapat bersaing dengan bank lain.

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah yaitu kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan berarti bahwa nasabah merasa bahwa keinginan serta kebutuhannya dapat terpenuhi pada waktu yang tepat.

Pelayanan yang baik ditandai dengan ciri-ciri berikut:³⁴

1) Memiliki sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah perlu diperhatikan yaitu sarana dan prasarana bank. Seperti lingkungan yang tenang dan tidak bising, begitu juga dengan fasilitas kursi yang nyaman untuk diduduki, sehingga lebih nyaman dalam bertransaksi dengan bank.

2) Terdapat pegawai yang baik

Kenyamanan nasabah sangat bergantung pada pegawai bank yang memberikan pelayanan. Secara khusus staff customer service harus ramah, sopan, lemah lembut serta menawan. Pegawai bank harus mampu menarik hati nasabah, sehingga bisa meningkatkan minatnya terhadap layanan perbankan.

³⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 232.

3) Bertanggung jawab terhadap nasabah dari awal sampai akhir

Dalam melakukan layanan, pegawai bank bertanggung jawab atas pelayanan nasabah dari awal sampai akhir kegiatan pelayanannya. Nasabah akan puas apabila pegawai bank bertanggung jawab atas layanan yang di kehendakinya.

4) Dapat melayani secara cepat serta tepat

Dalam memberikan layanan, pegawai bank dapat melayani sesuai dengan tata cara yang ada, serta layanan yang dikerjakan sepadan dengan jadwal kerja tertentu dan layanan yang diberikan atas keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Pegawai perbankan harus dapat berkomunikasi baik dengan nasabah serta memahami keinginan mereka. Pegawai perbankan khususnya *customer service* patut mampu berkomunikasi dengan jelas beserta mudah dipahami, tidak menggunakan bahasa istilah yang susah dipahami dan susah dimengerti oleh nasabah.

6) Menjaga kerahasiaan bertransaksi

karyawan *customer service* harus bisa menjaga kerahasiaan bank yang berujung pada spekulasi kepercayaan nasabah terhadap bank.

7) Mempunyai wawasan dan kemampuan yang baik

Sebab selalu berkolerasi dengan nasabah maka petugas bank terutama *customer service* harus dapat memiliki keahlian

serta pengetahuan yang baik untuk menghadapi nasabah dan kemampuan yang baik untuk bekerja.

8) Selalu berusaha untuk memenuhi keperluan nasabah

Petugas harus bisa merespon dengan cepat dan responsif dengan apa yang di inginkan nasabah. Selalu memahami setiap kebutuhan dan diperlukan nasabah. Sebab, petugas yang lambat akan mengakibatkan nasabah lari.

9) Untuk memberikan rasa percaya pada nasabah

Melalui dengan pelayanan semua petugas serta karyawan bank harus bisa memberikan kepercayaan terhadap nasabahnya, seperti halnya calon nasabah baru yang ingin mau menjadi nasabah bank serta nasabah lama tidak meninggalkan bank.³⁵

Selain itu, pihak bank berharap layanan yang diberikan mampu membuat nasabah untuk merefrensikan bank tersebut kepada masyarakat atau nasabah lainnya. Dari layanan tersebut membuat bank memiliki standar yang memungkinkan untuk dapat memberikan pelayanan efektif karena adanya beberapa faktor pendukung yang secara langsung dapat mempengaruhi kualitas layanan yang bersangkutan.

Oleh karena itu, sehubungan dengan kebutuhan masyarakat, pihak bank berkeinginan dapat menjaga hubungan yang baik dan menyenangkan guna memperlancar dalam melakukan transaksi dalam

³⁵ Ibid., 234.

dunia perbankan. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surah Al- Qasas ayat 77 yang menegaskan bahwa perintah untuk berbuat baik sebagaimana Allah berbuat baik kepadanya.

Allah Swt. berfirman bahwa:

وَأَتَّبِعْ فِي مِمَّا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (QS. Al-Qasas: 77)³⁶

Melalui ayat diatas memiliki makna agar selalu berbuat baik kepada orang lain, sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dengan tidak semena-mena memperlakukan orang lain. Sebagaimana dalam strategi pelayanan perbankan harus bersikap baik dengan cara bersikap ramah, tetap tersenyum dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

c. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan merupakan sebuah proses perencanaan yang komprehensif serta integritas yang mencakup tujuan serta program

³⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), 565.

jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan guna mengatasi peluang dan ancaman eksternal.

Dalam memberikan pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan mengarah pada kepuasan nasabah yang akhirnya dapat menciptakan loyalitas terhadap karyawan.³⁷ Sehingga apabila nasabah sudah merasa terpuaskan dengan pelayanan yang sudah diterima, maka kualitas layanan tersebut dapat dipersepsikan baik, namun sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan harapan maka kualitas layanan tersebut dapat dipersepsikan buruk.

Strategi pelayanan yang umum digunakan dalam dunia perbankan meliputi:

1) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kemauan atau kesedian karyawan akan membantu pelanggan melalui layanan yang cepat disertai dengan ketepatan dalam menanggapi permintaan dan keinginan pelanggan.

2) *Credibility* (Dapat Dipercaya)

Dalam mengembangkan perilaku yang jujur dan dapat dipercaya. Maka di sini akan menyangkut nama serta reputasi perusahaan, karakteristik pribadi dan interaksi dengan nasabah.³⁸

³⁷ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 2.

³⁸ Achmad Yasin, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 3, No. 2, Juli 2017, 208-219.

3) *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas atau pekerjaan yang dilandasi pengetahuan, keterampilan serta etos kerja yang baik.³⁹

4) *Honesty* (Kejujuran)

Dalam berhubungan secara langsung dengan nasabah sebuah kejujuran merupakan hal sangat penting, sebab hal inilah dapat meyakinkan apakah nasabah maupun prospek bank mempercayai dalam menjalankan transaksi.⁴⁰

5) *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan sebuah kualitas layanan yang memenuhi harapan nasabah dengan tujuan agar dapat memberikan kepuasan dan menyenangkan nasabah.⁴¹

6) *Contribution* (Kontribusi)

Untuk dapat melayani nasabah BPRS Bhakti Sumekar dengan lebih baik, maka karyawan harus dapat berkontribusi secara aktif dalam bentuk tindakan serta pemikiran. Sebab ini yang menjadi bahan evaluasi kinerja terhadap kinerja pegawai apakah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah baik atau belum.

³⁹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 228.

⁴⁰ Bintoro, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), 93.

⁴¹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 76.

7) Innovation (Perubahan)

Perubahan merupakan upaya yang dilakukan akan memberikan pelayanan dan pengembangan terbaik kepada nasabah, sehingga nantinya dapat diharapkan nasabah akan tertarik dengan produk serta layanan yang diberikan dan ditawarkan oleh karyawan *customer service* bank guna untuk peningkatan jumlah nasabah.⁴²

3. *Customer Service*

a. Pengertian *Customer Service*

Customer service secara umum merupakan kegiatan pelayanan yang dapat memberikan kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah di setiap perusahaan.⁴³

Seorang *Customer service* mempunyai kedudukan sangat berarti dalam penyediaan layanan. Dalam melayani nasabah *customer service* harus selalu berusaha untuk mengesankan agar dapat memikat minat nasabah. *Customer service* juga harus mampu mempertahankan nasabah existing agar senantiasa menjadi nasabah bank. Dengan demikian, tugas yang di emban *Customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Layanan nasabah dapat di berikan oleh berbagai pihak, seperti *customer service*, *teller* atau kasir. Namun *customer service* digunakan secara khusus dalam dunia perbankan, karena sebagai lembaga

⁴² Igor Reza Vernaandi, Wawancara, Jember 25 Januari 2021.

⁴³ Mugi Rahardjo, *Pemasaran Lembaga Keuangan Perbankan* (Surakarta: LPP UNS dan UNS Press, 2009), 75.

keuangan bank tahu bahwa mereka memiliki tugas untuk menyediakan jasa keuangan melalui penyimpanan uang (simpanan), pinjaman uang (kredit) serta jasa keuangan lainnya. Sebuah bank harus mampu menjaga kepercayaan nasabahnya. Hal ini dikarenakan bank tidak dapat bertahan serta berkembang tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat.⁴⁴

b. Fungsi *Customer Service*

Peran *customer service* adalah memberikan layanan nasabah dengan memberikan informasi, menanggapi keluhan, cross selling serta membantu nasabah memecahkan masalah yang ada. Fungsi tersebut antara lain:

1) Front Line Officer

Kehadiran *customer service* adalah yang terdepan dalam sebuah bank, jadi *customer service* merupakan contoh penilaian baik buruknya layanan sebuah bank.

2) Liason Officer

Customer service merupakan petugas pertama yang akan di hubungi nasabah ketika nasabah datang ke bank akan memerlukan informasi atau saat melakukan transaksi.

3) Pusat Informasi

Customer service merupakan petugas yang dapat dengan mudah dihubungi oleh pelanggan. Oleh sebab itu, seorang

⁴⁴ Ibid., 179.

customer service harus mampu menjadi pusat informasi produk dan jasa.

4) Sales

Karyawan *customer service* juga mempunyai tugas untuk ikut serta dalam melakukan penjualan produk dan jasa perbankan.

5) Pelayanan

Seorang *customer service* memiliki fungsi menerima serta menyambut nasabah dengan memenuhi setiap keperluan dan keinginannya sehingga semua transaksi dapat terselesaikan.

6) Finansial Konsultan

Berasaskan dengan pengolahan keuangan nasabah, *customer service* harus memiliki ilmu pengetahuan serta pemahaman yang baik.

7) Penindakan Masalah

Seorang petugas *customer service* ialah titik kontak pertama yang dihubungi saat menerima keluhan pelanggan selama jam kerja.⁴⁵

c. Tugas dan Tanggung jawab *Customer Service*

Petugas *customer service* yang berada di (*front office*) memiliki tugas yang harus dilakukan yaitu:

1) Membuka rekening, perusahaan serta menutup rekening.

⁴⁵ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Pelayanan*, 65.

- 2) Layanan informasi pada nasabah akan produk dan jasa yang tersedia di bank.
- 3) Layanan keluhan, memberikan arahan maupun informasi terkait dengan penyelesaian masalah nasabah.
- 4) Dukungan untuk nasabah dengan pertanyaan mengenai layanan administrasi, saldo maupun riwayat transaksi.
- 5) Pekerjaan administratif, menyimpan berkas maupun buku tabungan yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk di serahkan kepada pelanggan.
- 6) Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah.

Customer service memiliki tugas agar dapat bertanggung jawab dengan penuh terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut tanggung jawab *customer service* bank yaitu:

- 1) Mengenal nasabah
- 2) Layanan nasabah
- 3) Kerahasiaan perbankan serta nasabah
- 4) Keamanan alat identitas layanan.
- 5) Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan, terkait fluensi urusan perusahaan.
- 6) Ketaatan dengan peraturan perusahaan.⁴⁶

⁴⁶ Ibid., 67.

d. Standar Sikap dan Penampilan *Customer Service*

Standar penampilan dibutuhkan agar memberikan kepercayaan nasabah kepada perusahaan sehingga nasabah mendapatkan sebuah pelayanan yang lebih baik serta dapat memberikan rasa puas kepada nasabah. Beberapa standar penampilan dalam berpakaian, penampilan fisik dan sikap *customer service* sebagai berikut:

1) Penampilan diri

Harus menggunakan pakain rapi, berseri, sopan, dan menarik sehingga terlihat pakain yang mereka kenakan benar-benar dapat menarik hati nasabah.

2) Percaya diri, ramah dan menyambut nasabah dengan senyuman

Nasabah akan puas ketika dilayani dengan sikap yang ramah, bersahabat, dan penuh percaya diri. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus baik, dapat dengan percaya diri agar dapat memberikan layanan terbaik.

3) Ucapkan salam serta menyebut namanya

Customer service berusaha menegur nasabah dengan panggilan nama agar nasabah merasa tersanjung dan merasa diingat, jadi ketika pelanggan datang, petugas *customer service* harus segera menyapa mereka dan berusaha memanggil dengan sebutan nama.

- 4) Bersikap sopan, tenang dan, serta tidak menyela pembicaraan.

Petugas dapat melayani nasabah dalam keadaan tidak panik, tidak tergesa-gesa, dan harus bersikap sopan santun, dapat menghormati nasabah serta dapat mendengarkan keinginan maupun keluhan dari nasabah.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Customer servie harus menggunakan bahasa yang tepat dan benar dalam berkomunikasi dengan nasabah. Intonasi yang digunakan harus jelas dalam arti nasabah mudah dipahami oleh nasabah dan tidak memakai bahasa yang susah dipahami dan dimengerti oleh pelanggan.

- 6) Bersemangat memberikan layanan

Petugas *customer service* harus bisa menunjukkan kemampuannya untuk melayani nasabah, dan melakukan layanan yang diberikan dapat dijalankan dengan penuh antusias seakan-akan terdorong dengan keinginan dan harapan mereka.

- 7) Menghindari menyela pembicaraan.

Menghindari berdebat dengan nasabah dan tidak mengeluarkan kalimat teguran maupun sindiran yang mengakibatkan nasabah tersinggung serta merasa tidak nyaman.

8) Dapat mempercayai nasabah dan memberi kepuasan.

Segala layanan yang diberikan harus dapat yakinkan pelanggan melalui penyampaian argumentasi valid serta logis.⁴⁷

e. Syarat Seorang *Customer Service*

Untuk dapat memenuhi kepuasan pada nasabah hal paling utama yaitu dengan pelayanan. Agar layanan dapat memberi kepuasan kepada nasabah, seseorang harus memenuhi beberapa persyaratan untuk menjadi *customer service*.

Persyaratan untuk menjadi *customer service* yaitu:

1) Persyaratan fisik

Seorang *customer service* membutuhkan karakteristik fisik yang ideal seperti tinggi serta berat badan menarik dan mempunyai wajah yang menawan. Petugas *customer service* juga harus mempunyai jiwa yang selalu waras.

2) Persyaratan mental

Layak mempunyai perilaku sopan, sabar serta baik hati. Petugas *customer service* juga membutuhkan tingkat jiwa percaya diri tinggi, dan memiliki rasa tanggung jawab yang besar.

3) Persyaratan kepribadian

Harus memiliki pribadi baik hati, bersikap ramah, sopan, lemah lembut, dan energik. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah *first impression* yang mengesankan yang perlu ditunjukkan.

⁴⁷ Ibid., 70.

4) Persyaratan sosial

Customer service harus berjiwa sosial tinggi, bijaksana, dan komunikatif, mampu bekerjasama, tenang serta sabar.⁴⁸

f. Tahapan-tahapan *Customer Service* Dalam Memberikan Layanan

Layanan pelanggan yang diatur dalam pedoman perusahaan dibagi menjadi tiga tahapan yakni mengawali layanan, saat layanan, dan mengakhiri layanan.

1) Sikap *customer service* di awal layanan:

- a) Menyambut nasabah dengan berdiri
- b) Memberikan senyum tulus
- c) Mengutarakan “selamat pagi, siang, sore”
- d) Menegur nasabah dengan sebutan Bapak /Ibu
- e) Menanyakan jenis layanan yang mereka inginkan
- f) Mempersilahkan duduk pada nasabah.

2) Saat memberi layanan sikap yang dilakukan *customer service* yaitu:

- a) Fokus dalam melakukan pelayanan kepada nasabah
- b) Hindari menyela pembicaraan
- c) Empati serta siap membantu

3) Sikap *customer service* saat mengakhiri layanan yaitu:

- a) Tanyakan “apakah ada yang bisa saya bantu”
- b) Mengatakan rasa terima kasih
- c) Memberikan salam dengan tersenyum.⁴⁹

⁴⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 234-235.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan kualitatif yang dimaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subyek penelitian dapat diambil menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang alamiah, serta bentuk verbal seperti jenis studi kasus, etnografi, penelitian tindakan kelompok, dan sebagainya. Dalam konteks tertentu yang ada dalam pendekatan serta jenis penelitian harus mengikuti alasan.⁵⁰

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif yang merupakan salah satu metode untuk memperoleh kebenaran serta mengklasifikasikannya sebagai penelitian ilmiah yang dibangun atas dasar teori-teori yang dikembangkan melalui penelitian terkontrol secara empirik. Penelitian kualitatif merupakan cara dalam menjelaskan suatu masalah dan menganalisisnya kembali untuk menarik kesimpulan berdasarkan data yang ada. Dalam metode penelitian kualitatif ini, peneliti merupakan kunci dari sebuah penelitian.⁵¹

Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif yang dilakukan ialah pendekatan deskriptif yaitu menggali sumber dari hasil studi kepustakaan serta wawancara yang dilakukan secara datang langsung ke lapangan dan langsung

⁴⁹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Pelayanan*, 72-73.

⁵⁰ Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 74.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 9.

mewawancarai nasabah, pimpinan, terutama bagian pelayanan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berkelanjutan sehingga dapat mengumpulkan data, pengolahan data serta analisis data yang dilakukan secara bersama dalam proses penelitian yang dilakukan.⁵² Jenis penelitian ini yaitu *field research* (penelitian lapangan) yang dinyatakan dalam bentuk deskriptif.

Adapun alasan ditetapkan jenis penelitian ini adalah karena penelitian ini dilakukan dengan meneliti sebuah tindakan, fenomena ataupun kasus untuk memperoleh data yang akurat secara faktual. Setelah mendapat informasi faktual serta data yang sudah terkumpul bisa menjadi sebuah informasi yang akurat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan lokasi di mana penelitian dilakukan, mengenai lokasi bertempat di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember beralamat di Jl. Trunojoyo No. 123a, Kauman, Kapatihan, Kec. Kaliwates, Kab. Jember. Alasan memilih lokasi tersebut sebagai objek penelitian dikarenakan BPRS Bhakti Sumekar dianggap representatif sebagai salah satu bank pembiayaan syariah yang saat ini sedang berkembang di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di sana.

⁵² Bagong Suyanto, Sutinah, *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2011), 172.

C. Subyek Penelitian

Pada penelitian ini, teknik penentuan subyek penelitian yang dipakai peneliti yaitu memakai teknik *purposive*, yakni ditetapkan dengan pertimbangan serta maksud tertentu. Pertimbangan ini misalnya, orang yang diyakini paling tahu apa yang kita harapkan maupun mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau konteks sosial yang sedang diteliti.⁵³

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive* data yang diperoleh termasuk beragam dari sumber informan yang diyakini memiliki pengetahuan paling banyak tentang permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini.

Sehingga peneliti akan memilih informan seperti berikut:

1. M.Chairil Anwar Sandy pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember
2. Igor Reza Vernandi karyawan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember
3. Siti Aminah selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember
4. Kiki Wulandari selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember
5. Ahmad Riyanto selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur mendasar untuk penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian yaitu untuk

⁵³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*, 218.

memperoleh data.⁵⁴ Maka pengumpulan data penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas secara langsung terhadap suatu keadaan, tindakan maupun suatu benda.⁵⁵ Dari proses pengumpulan data, observasi dibagi menjadi bagian yaitu observasi partisipan dan opservasi non partisipan. Selama proses observasi ini, peneliti menggunakan observasi partisipan dan seorang peneliti datang langsung ketempat penelitian dengan tujuan dapat mengamati pelayanan yang diberikan dan dilakukan oleh *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.

2. Wawancara

Wawancara ialah pertemuan dari dua orang yang bertukur informasi maupun pemikiran melalui tanya jawab, sehingga dapat mengantongi data yang di inginkan mengenai suatu topik tertentu. Metode wawancara yang digunakan adalah yang mana agar mendapatkan statistika dari informan dengan catatan dan merekam jawaban dari pertanyaan yang dibutuhkan oleh peneliti.⁵⁶

Adapun data untuk diperoleh peneliti melalui metode wawancara ini ialah sebagai berikut:

- a. Mengenai strategi pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

⁵⁴ Ibid., 224.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mix methods)* (Bandung: Alfabeta, 2017), 343.

⁵⁶ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jember: STAIN Press, 2013), 186.

- b. Mengenai upaya pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mencari data sekitar variabel atau sesuatu yang dimulai dengan catatan, majalah, notulen rapat, transkrip buku, surat kabar, serta agenda dan seterusnya.⁵⁷ Adapun data yang diterima melalui metode dokumentasi ini yaitu:

- a. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
- b. Visi dan misi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
- c. Struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
- d. Serta foto-foto yang berkaitan dengan penelitian yang dihasilkan oleh orang dan foto oleh peneliti sendiri.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengklasifikasikan data, pola, serta kategori unit deskriptif dasar untuk menemukan tema yang disarankan oleh data serta mengembangkan hipotesis kerja. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif. Khususnya, teknik analisis yang mengandalkan data deskriptif yang diungkapkan secara tertulis atau lisan melalui individu-individu yang penting bagi penelitian.⁵⁸

Penelitian ini bersifat kualitatif sebab data yang dikumpulkan menggambarkan individu serta perilaku yang diamati dalam bentuk tertulis ataupun lisan. Data ini dikumpulkan dari hasil wawancara, catatan lapangan,

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Renske Cipta, 2002), 172.

⁵⁸ M Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghali Indonesia, 1999), 405.

dan sumber lain untuk memfasilitasi pemahaman temuan dan untuk di informasikan kepada orang lain. Analisis data yang dilakukan dengan memutuskan dan menggali data penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan bahwa dapat di informasikan atau diceritakan kepada orang lain. Jadi analisis data deskriptif yaitu menganalisa data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, dan gambar bukan dalam angka yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, maupun catatan lapangan.

Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data kualitatif yaitu bagian utama yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk menganalisa data:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data dengan suatu prosedur sistematis untuk mendapatkan data.⁵⁹ Dengan ajukan pertanyaan serta membuat catatan singkat selama proses penelitian dilakukan. Pada tahapan ini peneliti menjalankan observasi dengan cara menghadap pimpinan, karyawan bank untuk wawancarai mengenai strategi pelayanan *customer servie* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Miles dan Huberman reduksi data merupakan proses penyeleksi, memfokuskan, dan atensi terhadap penyederhanaan serta tranformasi data “mentah” yang timbul dari catatan lapangan. Setelah

⁵⁹ Ibid., 153.

mendapatkan semua data, peneliti memilih data langsung dari catatan tulisan yang di dapat lapangan, serta dalam pemilihan data tersebut harus berlangsung selama penelitian kualitatif berjalan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa deskripsi singkat, hubungan antara kategori, bagan dan sebagainya. Penyajian data merupakan teknik penataan informasi secara sederhana dan mudah dipahami dengan menggabungkannya ke dalam bentuk yang berstruktur.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan dalam pandangan kami ialah bagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang lengkap. Kesimpulan juga di verifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi dapat berupa refleksi singkat atas suatu fikiran ketika seorang analisis menulis dengan gambaran dari subyek catatan lapangan, ataupun upaya mendapatkan salinan hasil dari kumpulan data lain.⁶⁰

F. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah konsep yang dapat tampilkan kevalidan data dari sebuah penelitian. Untuk memeriksa keabsahan data yang didapat, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan memeriksa keabsahan data guna dapat memanfaatkan sesuatu yang berbeda dari yang lain diluar data tersebut untuk kebutuhan dalam pemeriksaan

⁶⁰ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 15.

ataupun menjadi pembanding dalam data itu.⁶¹ Dalam penelitian yang dilakukan peneliti sebagai pemeriksaan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber merupakan suatu teknik yang memeriksa ataupun pengecekan kembali keabsahan data yang memanfaatkan informasi ataupun data melalui beberapa sumber.⁶²

Untuk pengecekan keabsahan data ini peneliti melakukan cara pembandingan untuk melakukan observasi langsung dengan melakukan wawancara terhadap para informan, kemudian mencari informasi melalui beberapa pihak yang juga terkait mengetahui tentang bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah. Pengecekan dalam keabsahan data dilakukan karena dikhawatirkan mungkin terdapat kesalahan maupun kekeliruan yang luput dari perhatian peneliti.

G. Tahapan Penelitian

Secara umum penelitian kualitatif terdapat dari tiga tahapan yakni:

1. Tahapan Pralapangan

Dalam tahapan ini peneliti mencari topik masalah atau fenomena, adapun kemudian di ikuti dengan mencari referensi yang sesuai dengan masalah yang sudah ditentukan oleh peneliti. Kemudian peneliti mengangkat judul mengenai “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”.

⁶¹ Lexy J. Moleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 330.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, 125.

a. Langkah-langkah pralapanan meliputi :

- 1) Menyusun rencana penelitian
- 2) Menetapkan lapangan yang akan diteliti
- 3) Menjajaki objek yang akan diteliti
- 4) Mencari referensi terkait dengan pokok pembahasan penelitian
- 5) Mengurus surat perizinan penelitian
- 6) Mempersiapkan segala perlengkapan untuk penelitian
- 7) Memahami segala etika dalam penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Gambaran fase lapangan dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

- a. Menyiapkan diri
- b. Mendatangi lapangan atau tempat penelitian
- c. Berperan dalam pengambilan data

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian adalah tahapan akhir penelitian yang merangkum data yang terhimpun dengan tahap analisis data akan ditata menjadi sebuah laporan penelitian. Pemaparan tersebut yang nantinya akan diserahkan kepada dosen pembimbing guna dilakukan revisi ulang jika terdapat kesalahan ataupun kekurangan di dalamnya.

BAB 1V

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Dalam penelitian ini objek penelitian adalah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember. Untuk lebih mengetahui mengenai objek serta gambaran penelitian tersebut akan menerangkan secara keseluruhan akan objek penelitian seperti berikut:

1. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar

Berawal dari keluarnya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 mengenai Peraturan Daerah serta Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 mengenai kewenangan provinsi daerah otonom, maka hal tersebut mengacu Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan tindakan guna meluaskan pendapatan Asli Daerah (PAD), mengusahakan agar kesejahteraan masyarakat berkembang secara merata. Pemerintah daerah menganggapnya sebagai alat terbaik untuk mendirikan lembaga keuangan mikro, serta BPRS adalah yang sesuai untuk masyarakat daerah sumenep yang religus.

Agar mencapai tujuan tersebut, Pemerintah Kabupaten Semunep mengakuisisi BPR yang bertempat di Sidoarjo, yaitu PT BPR Dana Merapi yang kemudian dibuatlah “*Memorandum of Understanding*” serta Surat Perjanjian Kerjasama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah Kabupaten Sumenep. Sehingga penandatanganan dilakukan oleh Bupati Sumenep dan Bank Syariah Muamalat,Tbk. pada tanggal 27 Desember

2001. Dalam “MoU” pihak PT Bank Syariah Muamalat bertindak sebagai pelaksana dalam pengambilan BPR serta bertanggung jawab mengenai pemberian penugasan konsultasi, rekrutmen pelatihan serta penguhan.

Pada tanggal 20 Februari 2002 diterbitkan Surat Pengesahan dari Bank Indonesia turun dan pada tanggal 11 Nopember 2003 dengan persetujuan Bank Indonesia, PT BPR Dana Merapi resmi berganti nama menjadi PT BPR Bhakti Sumekar. Selain itu, perubahan BPR Bhakti Sumekar melalui sistem konvensional berubah menjadi sistem syariah melalui Bank Syariah Indonesia Cabang Surabaya pada tanggal 22 Juni 2004. Setelah beberapa kali mengalami perubahan, pada tanggal 22 Oktober 2004 BPRS Bhakti Sumekar memperoleh Izin Perubahan Usaha Nomor.6/75/KEP.GBI/2004. dari Gubernur Bank Indonesia untuk secara resmi menggunakan prinsip syariah.⁶³

Berjalannya waktu PT BPRS Bhakti Sumekar mengalami perkembangan dengan membuka cabang di beberapa Pulau Madura, bahkan memiliki kantor diseluruh Kecamatan yang berada di Kabupaten Sumenep. Kini BPRS Bhakti Sumekar sudah memiliki cabang di luar Pulau Madura yaitu berlokasi di Kabupaten Jember yang berdiri pada hari Jumat 11 Oktober 2017. Sebab, terbentuknya BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember disebabkan oleh beberapa faktor seperti:

- a. Hanya terdapat dua BPRS di Kabupaten Jember, sehingga dibukalah kantor cabang baru yaitu BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang

⁶³ Latar Belakang Perusahaan, www.bhaktisumekar.co.id (26 Mei 2021)

Jember, yang terletak di Jl. Trunojoyo No. 123 Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember.

- b. Adanya kesamaan bahasa yang sama antara masyarakat Madura dengan Jember.
- c. Perekonomian di Daerah Jember cukup berkembang serta adanya teknologi yang cukup memadai sehingga bisa dianggap cukup *update* di kawasan Kabupaten Jember.
- d. Daerah Jember masih dapat dibidang kawasan kota santri sehingga dengan mudah pihak BPRS Bhakti Sumekar untuk mengenalkan produk-produk, serta melakukan layanan sesuai dengan prinsip syariah.⁶⁴

2. Letak Geografis BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

Lokasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Jember bertempat di Jl. Trunojoyo No.123 Kauman, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur yang merupakan satu-satunya Kantor Cabang dari BPRS Bhakti Sumekar di Kabupaten Jember.

3. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

a. Visi

“Terwujudnya masyarakat yang kompeten serta sejahtera didasarkan pada nilai dan budaya”.

b. Misi

- 1) Membantu dan mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

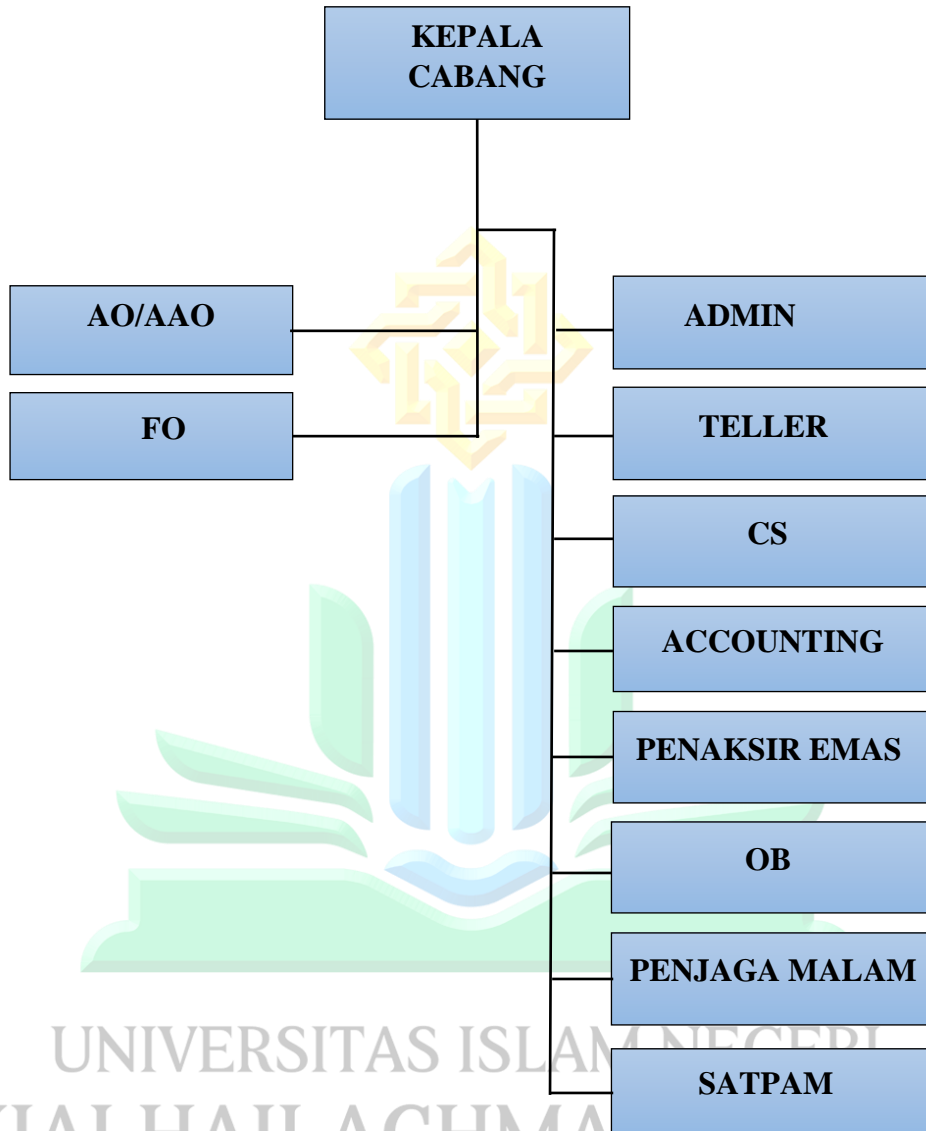
⁶⁴ M.Chairil Anwar Sandy, *wawancara*, Jember. 20 Januari 2021.

- 2) Perantara antara pelaku ekonomi yang berlebihan dengan ekonomi yang terbatas dalam permodalan yang beralaskan prinsip syariah.
- 3) Membantu dalam melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil serta menegah.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu hubungan yang memiliki fungsi serta bagian-bagian dalam menjalankan tugasnya. Struktur organisasi menguraikan dalam pembagian tugas, wewenang serta kewajiban yang memperlihatkan bagaimana kegiatan yang berbeda tersebut dapat dikordinasikan bersama sehingga tugas yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Di dalam keberhasilan sebuah perusahaan tidak jauh dari pengorganisasian yang baik dan jelas. Sehingga, setiap perusahaan harus memiliki pola sruktur yang sesuai dengan kondisi serta tugas yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau bank.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar KC Jember



a. Struktur Kepengurusan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Jember.⁶⁵

- 1) Kepala Cabang : M. Chairil Anwar Sandy
- 2) AAO : Wiwin Adi Wiyantis
- 3) AO : Arif Setiawan
- 4) FO : Venty Bintang dan Akhmad Farid Widiarto
- 5) Admin : Siti Imaniyah
- 6) Teller : Amalia Nur Hidayah
- 7) CS : Igor Reza Vernaandi
- 8) *Accounting* : Melisa Sofiana Putri
- 9) Penaksir Emas : Akhyar
- 10) OB : M Ismail Haqiqi
- 11) Satpam : Arif Darmawan
- 12) Penjaga Malam : Hilal Ramadhan

b. Tugas dan Wewenang Pengurus BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

- 1) Kepala Cabang
 - a) Bertanggung jawab akan segala peluasan usaha.
 - b) Memimpin serta mengendalikan kantor cabang.
 - c) Melakukan pengembangan di setiap kegiatan oprasional kantor.
 - d) Observasi terhadap kinerja karyawan kantor.
 - e) Serta dapat memberikan solusi mengenai masalah kantor.

⁶⁵ Dokumen BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember, 25 Januari 2021.

2) AO (*Account Officer*)

- a) Melayani nasabah yang membutuhkan layanan kredit maupun jasa perbankan lainnya.
- b) Melakukan analisis kredit maupun ekonomi dalam setiap pemberian kredit.
- c) Melakukan pengajuan rekomendasi mengenai hasil dari setiap kredit para calon nasabah kepada komite perkreditan.

3) FO (*Funding Officer*)

- a) Melakukan identifikasi terhadap calon nasabah deposito maupun tabungan serta produk lainnya.
- b) Menyediakan perlengkapan seperti (brosur, leaflet dan lainnya).
- c) Membuat hasil laporan mingguan yang sudah dilakukan oleh *funding officer*, seperti sosialisasi dan lain sebagainya.
- d) Selalu bekerjasama serta kordinasi dengan bidang lainnya mengenai simpanan.

- e) Melakukan realisasi maupun evaluasi mengenai target nasabah.

4) Administrasi

- a) Mengurus dokumen-dokumen serta menginput data terkait dengan pembiayaan yang akan diberikan.
- b) Bertanggung jawab dalam dokumen nasabah, seperti berkas jaminan pembiayaan.

c) Mencatat serta menghitung setiap pembayaran, misalnya pembayaran asuransi maupun lainnya. Serta dapat memblokir jaminan nasabah sesuai dengan kesepakatan nasabah.

5) Teller

a) Melayani nasabah dalam penggunaan slip seperti setoran, tabungan, maupun penarikan.

b) Dapat melakukan administrasi.

c) Memberi layanan kepada nasabah yang melakukan penyetoran maupun melakukan transaksi.

d) Serta melakukan pencatatan dalam pembukuan besar atas transaksi pengeluaran maupun penyetoran.

6) CS (*Customer Service*)

a) Menawarkan dan menjual produk maupun jasa perbankan kepada nasabah.

b) Menimpali serta melakukan pembukaan setiap transaksi nasabah, pembukaan rekening maupun pemindahan dari deposito maupun rekening tabungan.

c) Melakukan tugas-tugas lainnya seperti memberikan layanan kepada nasabah, menangani keluhan nasabah, serta pemberi layanan informasi bagi nasabah.

7) *Accounting Staff*

a) Melakukan koordinasi dalam kegiatan operasional.

b) Melakukan pemeriksaan dalam transaksi pembukuan.

- c) Menyusun setiap laporan keuangan.
 - d) Melakukan setiap pembayaran karyawan perusahaan.
- 8) Penaksir Emas
- a) Menafsir serta menentukan nilai setiap barang jaminan gadai emas.
 - b) Menentukan batasan dalam setiap pinjaman kepada nasabah.
 - c) Melakukan penafsiran barang emas gadai yang akan dilelang.
 - d) Menyimpan barang gadai emas agar tetap menjaga keamanan.
- 9) OB/*Cleaning Service*
- a) Melakukan tugas kantor dalam kebersihan.
 - b) Melayani direksi serta karyawan dalam melakukan tugasnya.
- 10) Satpam
- a) Melakukan pemeriksaan sebelum maupun sesudah aktifitas kantor.
 - b) Melaporkan hasil pengawasan perusahaan.
 - c) Memberikan pelayanan keamanan kepada setiap nasabah
 - d) Serta menjaga ketertiban kantor guna menciptakan rasa kenyamanan serta ketentraman kantor.⁶⁶

⁶⁶ Dokumen BPRS Bhakti Sumekar, "Tugas Dan Wewenang", 25 Januari 2021.

5. Produk BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

a. Simpanan

1) Simpel

Simpanan pelajar yang dikeluarkan sebagai sarana edukasi siswa untuk mengenal perbankan dalam mengelola dana sejak dini agar memenuhi keinginannya yang di cita-citakan.

2) Tabungan Barokah

Sesuai dengan prinsip wadiah yang merupakan “titipan”, tabungan barokah ialah simpanan sebagai kiat menabung untuk masyarakat umum sebagai bekal masa depan.

3) Tabungan Qurban

Tabungan qurban adalah tabungan terencana yang disiapkan untuk memperkuat niat masyarakat dalam berqurban di hari raya Idul Adha.

4) Tahara

Tabungan akan hari raya yang merupakan tabungan diperuntukkan bagi masyarakat umum dalam mencadangkan dana untuk kebutuhan di hari raya Idul Fitri.

5) Tabungan Umrah

Merupakan tabungan yang dipersiapkan serta diniatkan untuk membantu masyarakat dalam mengelola dananya dalam mencapai tujuan serta niat beribadah.

6) Tabungan Haji

Tabungan haji adalah dana tabungan yang dipersiapkan untuk mengawal cadangan haji dan membentengi harapan untuk mencapai tujuan dalam ibadah.

7) Tabungan Gaul iB

Tabungan iB ialah tabungan yang bersinergi digital yang dapat digunakan masyarakat umum yang dapat dimanfaatkan untuk tujuan menyimpan ataupun menginvestasikan dananya bagi kaum milenial.

b. Pembiayaan

1) Pembiayaan Serba Guna

Merupakan pembiayaan bagi karyawan PNS maupun Karyawan Swasta yang memiliki pendapatan tetap yang bisa dimanfaatkan untuk modal usaha maupun berbagai kebutuhan.

2) Pembiayaan Pensiun

Dana pensiun mengacu pada dana yang diberikan kepada pegawai pensiunan negeri sebagai pendapatan tetap untuk modal usaha maupun keperluan lain.

3) Pembiayaan Sepeda

Merupakan pembiayaan yang dapat memiliki sepeda sebagai sarana olah raga maupun aktivitas lainnya.

4) Pembiayaan Sepeda Motor

Merupakan pembiayaan untuk memiliki sepeda motor yang digunakan sebagai sarana transportasi serta kegiatan komersial lainnya.

5) Pembiayaan KPR Syariah

Pembiayaan KPR merupakan bentuk pembiayaan agar memiliki rumah yang layak huni sesuai dengan impian serta keinginan keluarga.

6) Pembiayaan *Ijarah* Multijasa

Merupakan pembiayaan yang bisa digunakan untuk mengampukan berbagai macam jasa yang sedang dibutuhkan oleh pelanggan.

7) Pembiayaan UMKM Syariah

Merupakan pembiayaan bagi masyarakat umum yang dapat dimanfaatkan bagi usaha mikro kecil dan menengah agar dapat digunakan sebagai modal usaha yang dijalankan.

8) Gadai Emas (*ar-rahn*)

Merupakan pinjaman dana dengan jangka pendek yang digunakan sebagai modal usaha atau untuk memenuhi kebutuhan lainnya dengan jaminan berupa emas.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis ialah sebuah dari pengungkapan data yang dihasilkan oleh penelitian yang menyesuaikan dengan rumusan masalah serta

menganalisis dengan data relevan. Seperti yang sudah dijelaskan bahwasanya dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi serta catatan lapangan sebagai alat pendukung penelitian ini. Sebagaimana yang berkaitan dengan fokus penelitian disajikan.

1. Strategi Pelayanan *Customer Service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

Dalam dunia perbankan *customer service* merupakan karyawan yang dapat berpengaruh sebab petugas *customer service* dapat bertatap muka secara langsung dengan memberikan layanan serta melakukan pemasaran kepada nasabah maupun calon nasabah bank, sehingga dengan demikian diharapkan seorang *customer service* dapat memiliki strategi pelayanan yang baik bagi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara Igor Reza Vernaandi selaku *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember mengatakan:

“Salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis yaitu dengan memberikan sebuah pelayanan pada nasabah dan layanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) perusahaan, sebagai *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar ini kami dapat melakukan peningkatan pelayanan dengan 2 strategi yaitu, strategi mendasar dan utama. Jadi strategi pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan. Seperti dengan bersikap ramah ketika melayani nasabah, serta berkomunikasi dengan baik agar nasabah kami dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan segala bentuk aktifitas yang berhubungan dengan perusahaan.”⁶⁷

⁶⁷ Igor Reza Vernaandi, wawancara, Jember, 14 Desember 2020.

Hal senada juga ditegaskan oleh Bapak Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember menyampaikan bahwa:

“Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP yang ada dengan 3S senyum, salam dan sapa. Karyawan *customer service* juga harus mampu berkomunikasi dengan baik untuk dapat menciptakan rasa kekeluargaan dengan nasabah, jika tidak bisa berkomunikasi dengan baik bagaimana cara membuat nasabah nyaman bahkan puas dengan pelayanan yang diberikan.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas karyawan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah menggunakan 2 strategi yaitu strategi layanan mendasar dan strategi layanan utama ialah sebagai berikut:

Strategi pelayanan dasar yang dilakukan oleh karyawan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yaitu:

a. Bersikap ramah

Setiap karyawan *customer service* harus bersikap ramah dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman dengan kegiatan yang berhubungan dengan bank seperti pembukaan rekening, konsultasi mengenai produk yang ada di perusahaan, serta keluhan dan lain sebagainya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Igor Reza

Vernaandi, mengatakan:

“Sudah menjadi keharusan bagi kami sebagai seorang karyawan *customer service* untuk bersikap ramah kepada nasabah, untuk memberikan mereka layanan yang menyenangkan dan memuaskan”.⁶⁹

⁶⁸ Chairil Anwar Sandy, wawancara, Jember, 20 Januari 2021.

⁶⁹ Igor Reza Vernaandi, wawancara, Jember, 14 Desember 2020.

Sebagai karyawan *customer service* harus dapat bersikap ramah sebab nasabah sendiri yang akan menilai secara langsung menentukan bagaimana layanan yang diberikan oleh karyawan, terutama *customer service* yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah yang datang.

b. Komunikatif

Sebagai petugas yang berhubungan langsung dengan nasabah maka *customer service* dituntut untuk pintar dalam berkomunikasi dengan nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Igor Reza Vernaandi bahwa:

“Cara saya berkomunikasi dengan nasabah, berbicara dengan lembut, sopan, baik dan jelas agar mudah dipahami oleh nasabah.”⁷⁰

Pemaparan yang diberikan oleh Bapak Igor dapat disimpulkan bahwa dalam berkomunikasi dengan nasabah harus menggunakan bahasa yang baik, jelas agar apa yang disampaikan mudah untuk dipahami dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

c. Kerapian Berpenampilan

Kerapian merupakan sebagian aspek yang menjadi bagian dari penilaian seseorang, sedangkan penampilan merupakan salah satu unsur penting dalam memberikan kesan pertama atau “*first impression*” sangatlah penting, sebab dapat mempengaruhi kesan yang baik maupun buruknya pandangan nasabah terhadap seorang *customer service* yang

⁷⁰ Igor Reza Vernaandi, *Wawancara*, Jember, 14 Desember 2020.

dapat mempengaruhi hubungan selanjutnya. Sebagaimana yang disampaikan Bapak Igor Reza Vernaandi selaku *customer service* menyampaikan bahwa:

“Sebagai *front line officer* karyawan *customer service* harus memperhatikan penampilan seperti mengenakan seragam sesuai ketentuan bank, berpenampilan yang rapi, bersih dan terlihat menarik agar dapat membangun kepercayaan nasabah dan *image* positif perusahaan.”⁷¹

Hal ini dikarenakan penampilan juga mempengaruhi loyalitas nasabah yang berfungsi sebagai bentuk representasi diri secara fisik. Standar penampilan *customer service* yang meliputi berpakaian dan penampilan fisik harus terlihat menarik dan intrik pakaian yang dikenakan dapat menarik hati nasabah dan menjadi cerminan penilaian positif suatu bank.

Selain strategi dasar diatas, *customer service* juga menjalankan strategi utama untuk meningkatkan pelayanan nasabah diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Pelayanan prima adalah sebuah bisnis yang beroperasi dengan tujuan untuk memberikan kepuasan nasabah. Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan standar harapan yang diinginkan nasabah.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Igor Reza Vernaandi menyampaikan bahwa :

“Bentuk pelayanan prima yang kami berikan yaitu dengan cara 3S Senyum, Salam, Sapa dan melayani nasabah secara cepat,

⁷¹ Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 14 Desember 2020.

tepat, serta ramah sehingga nasabah akan merasa terpuaskan keinginan dan kebutuhannya.”⁷²

Hal senada di perkuat oleh bapak Fajar Tri Prasetyo yang mengatakan bahwa:

“Memberikan layanan prima kepada nasabah merupakan tanggung jawab kami agar diharapkan dapat menciptakan kepuasan serta dapat membangun hubungan baik dengan nasabah.”⁷³

Hal tersebut juga di tegaskan oleh Bapak Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan menyampaikan bahwa:

“Pelayanan prima merupakan salah satu usaha yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah agar dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan nasabah dalam bentuk jasa pelayanan ataupun produk bank lainnya.”⁷⁴

Pelayanan yang baik dapat menjadi cerminan bagaimana pendekatan seorang pegawai terhadap nasabah. Oleh karena itu, karyawan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya guna agar dapat memenuhi kepuasan nasabah, serta untuk mendapatkan penilaian baik dari nasabah. Ini juga akan menjadi ujung tombak untuk nasabah mau melakukan transaksi atau tidaknya di sebuah perusahaan.

b. Cepat Tanggap (*Responiveness*)

Kecepatan merupakan kemampuan agar dapat membantu nasabah serta dapat memberikan pelayanan dengan cepat. Tiap nasabah

⁷² Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

⁷³ Fajar Tri Prasetyo Budi, *wawancara*, Jember, 25 Januari 2021.

⁷⁴ M. Chairil Anwar Sandy, *wawancara*, Jember, 20 Januari 20221.

pasti menyukai pelayanan cepat guna untuk tidak memakan waktu lama. Tanggap yaitu langkah dalam memberikan informasi dengan benar dan jelas kepada nasabah agar tersiah dari berita miring mengenai perusahaan.

Customer service merupakan titik kontak utama bagi nasabah untuk mengetahui jasa serta produk bank. Oleh karena itu, *customer service* harus mengantongi sikap responsif ketika dihadapkan dengan pertanyaan dari nasabah.

Seperti yang disampaikan oleh bapak Igor Reza Vernandi yang menyampaikan:

“Sangat penting bagi karyawan *customer service* untuk memiliki sikap *responiveness* (daya tanggap) agar dapat membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka dengan cepat sesuai dengan keinginan nasabah.”⁷⁵

Hal tersebut ditegaskan oleh Bapak Chairil Anwar Sandy, menyampaikan bahwa:

“Sudah seharusnya semua karyawan harus memiliki sikap cepat tanggap terhadap nasabah, terlebih karyawan *customer service* sebagai *liasson officer* harus cepat tanggap dalam merespon semua kemauan maupun keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Sebab jika tidak nasabah akan memberikan nilai minus terhadap bank mbak.”⁷⁶

Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa sebagai orang pertama yang ditemui nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai

⁷⁵ Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

⁷⁶ Chairil Anwar Sandy, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

jasa maupun produk bank maka perilaku cepat tanggap *customer service* disini diharuskan supaya pelayanan nasabah lebih efisien.

c. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap karyawan, karena mereka harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi dengan baik agar dapat memahami karakter dan sifat nasabah, sehingga akan lebih memudahkan karyawan *customer service* dalam mengatasi masalah yang dirasakan oleh nasabah serta dapat memenuhi keinginan dari nasabah.

Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yang mengatakan:

“Sebagai seorang *customer service* yang berinteraksi langsung dengan nasabah harus memiliki keahlian dalam berkomunikasi, sehingga dengan memiliki kompetensi dengan baik akan memudahkan nasabah untuk memahami apa yang sudah dideskripsikan oleh *customer service*.”⁷⁷

Hal tersebut ditegaskan oleh Bapak Igor Reza Vernaandi selaku *customer service* yang menyampaikan bahwa:

“Saat berinteraksi dengan nasabah kami selalu bersikap ramah, sopan, percaya diri serta tetap tenang dalam memberikan solusi terbaik kepada nasabah yang menyampaikan keluhan maupun keinginannya. Untuk kendala mungkin ada nasabah kurang mengerti bahasa Indonesia, untuk memberikan pemahaman saya harus menjelaskan dengan bahasa daerah mereka yaitu (madura) dengan izin terlebih dahulu kepada nasabah, tetapi harus tetap

⁷⁷ Chairil Anwar Sandy, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

menggunakan bahasa yang baik dan norma kesopanan karena sebagian nasabah kami orang desa yang berbahasa madura.”⁷⁸

Hal senada juga ditambahkan oleh Bapak Fajar Tri Prasetyo yang menyampaikan:

“Ketika memberikan pelayanan kepada nasabah kami selalu memperhatikan gaya komunikasi dengan baik, menunjukkan rasa peduli terhadap pelanggan, serta apabila ingin merespon pelanggan lebih baik menuturkan kata “maaf” atau “terimakasih” dan tersenyum ramah.”⁷⁹

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa orang yang melakukan layanan harus memiliki keterampilan kompetensi dengan baik dan jelas agar dapat memberikan pemahaman dan kapasitas pada nasabah mengenai layanan yang diberikan.

Karyawan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar juga melakukan pola komunikasi dengan memanfaatkan bahasa daerah yang mulanya untuk meneruskan pemahaman kepada nasabah, sehingga nasabah dapat merasa lebih percaya diri dalam memahami apa yang disampaikan oleh seorang *customer service* sendiri.

d. Dapat Dipercaya (*Credibility*)

Karyawan *customer service* harus memiliki sikap dapat dipercaya dan dipercaya oleh nasabah. Sehingga, semua informasi yang diberikan kepada nasabah maupun calon nasabah harus “*up to date*” dan informasi yang disampaikan harus *credibility* agar nasabah dapat mempercayai untuk melakukan transaksi.

⁷⁸ Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

⁷⁹ Fajar Tri Prasetyo, *wawancara*, Jember, 25 Januari 2021.

Hal ini dijelaskan oleh bapak Igor Reza Vernaandi selaku karyawan *customer service* menyampaikan bahwa:

“Pastinya selaku karyawan *customer service* kami harus menyampaikan informasi yang *up to date* serta cara penyampaiannya juga dengan cara yang ramah, sopan dan menyenangkan.”⁸⁰

Selain itu, juga dijelaskan oleh Bapak Fajar Tri Prasetyo yang menurutnya:

“Dalam menjaga kredibilitas kami selalu memperhatikan cara penyampaian produk kepada nasabah agar dapat meyakinkan nasabah dengan penyampaian maupun pelayanan yang telah kami berikan.”⁸¹

Dengan demikian informasi yang disampaikan oleh seorang *customer service* harus sesuai dengan kondisi terupdate karena untuk mengembangkan perusahaan serta membangkitkan minat nasabah melalui peningkatan kredibilitas. Dengan demikian karyawan *customer service* dapat menjaga kredibilitasnya saat melayani nasabah.

e. Kejujuran (*Honesty*)

Kejujuran ialah sikap yang perlu ditanamkan dan digerakkan oleh semua orang serta diterapkan dalam lingkungan kerja dan tanggung jawabnya, sebagai karyawan *customer service* harus jujur dalam berbicara serta jujur dalam bertransaksi kepada nasabah.

⁸⁰ Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

⁸¹ Fajar Tri Prasetyo, *wawancara*, Jember, 25 Januari 2021.

Sikap jujur dibutuhkan untuk mengikuti segala macam aturan. Dalam mendukung kejujuran tersebut, *customer service* harus memiliki pengetahuan SOP saat melakukan layanan nasabah.

Hal tersebut disampaikan Bapak Igor Reza Vernaandi sebagai *customer service* menegaskan bahwa:

“Selaku karyawan *customer service* saya selalu berusaha memberikan pelayanan jasa maupun produk sebaik mungkin sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dengan mengandalkan kejujuran. Baik jujur dalam berucap maupun jujur dalam bertransaksi, serta jujur dalam penyelesaian waktu.”⁸²

Menurut Bapak Fajar Tri Prasetyo juga menyampaikan bahwa:

“Sebagai karyawan *customer service* yang berinteraksi langsung dengan nasabah kami selalu melandasi sifat kejujuran dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sebab sifat jujur sangat penting dalam lingkungan kerja.”⁸³

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *customer service* dalam menjalankan tugasnya dilakukan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang diberlakukan oleh bank yang melandasi sifat kejujuran. Baik jujur dalam berucap maupun jujur dalam bertransaksi.

Setiap kejujuran yang diberikan oleh karyawan *customer service* tidak lain untuk memberikan kepuasan nasabah agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

f. Kontribusi (*Contribution*)

Kontribusi merupakan sumbangasih baik atau positif dalam bentuk pikiran ataupun tindakan yang bertujuan untuk dapat mencapai

⁸² Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

⁸³ Fajar Tri Prasetyo, *wawancara*, Jember, 25 Januari 2021.

layanan maksimal. Dalam hal ini, karena semua layanan yang diberikan tidak terlepas dari kontribusi *customer service* bank, maka karyawan *customer service* harus berperan aktif dalam meningkatkan rasa kepuasan nasabah dalam kinerja layanan perbankan.

Hal ini diungkapkan oleh Bapak Igor Reza Vernaandi selaku karyawan *customer service* yang mengatakan bahwa:

“Tentunya saya memberikan kontribusi yang positif terhadap perusahaan ini, salah satunya dengan cara menunjukkan sikap yang ramah, sopan, menyenangkan, serta kontribusi dalam mencapai perusahaan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah kami untuk memastikan kepuasan mereka dan pencapaian perusahaan dapat terwujud.”⁸⁴

Hal serupa juga ditegaskan oleh Bapak Chairil Anwar Sandy mengatakan:

“Seluruh karyawan perusahaan memiliki kontribusinya masing-masing mbak, harus memberikan layanan sebaik mungkin kepada nasabah agar mencapai pelayanan yang optimal, serta dilakukannya evaluasi dan kemudian diberikan masukan-masukan sebagai bahan perbaikan.”⁸⁵

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan *customer service* secara aktif memberikan kontribusi positif berupa tindakan maupun pemikiran dalam rangka untuk mencapai layanan yang lebih optimal. Segala kontribusi yang diberikan merupakan bentuk untuk mencapai tujuan bersama dari perusahaan.

⁸⁴ Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

⁸⁵ Chairil Anwar Sandy, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

g. Perubahan (*Innovation*)

Perubahan merupakan usaha yang sedang dijalankan untuk mengembangkan layanan serta produk maupun jasa yang ada. Sebagai seorang *customer service* harus mampu mengembangkan dan memberikan produk yang diharapkan oleh nasabah, serta memberikan layanan terbaik kepada nasabah, agar nantinya nasabah terikat pada produk yang ditawarkan oleh karyawan *customer service* yang dimana diharapkan mampu untuk meningkatkan jumlah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

Hal ini diungkapkan Bapak Igor Reza Vernaandi selaku *customer service*, ia mengatakan:

“Melakukan perubahan dalam mempromosikan maupun menjelaskan produk kepada nasabah dengan teknik marketing tools dengan cara menggunakan aplikasi serta brosur yang diharapkan mampu membuat perubahan dengan mendapatkan pemahaman nasabah serta diharapkan juga dapat menarik minat nasabah.”⁸⁶

Karyawan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember ini dalam memperkenalkan maupun menawarkan produk bank menggunakan *marketing tools* seperti brosur, aplikasi dan disertai penjelasan yang rinci. Sehingga nasabah mudah untuk mengerti apa yang disampaikan oleh *customer service* yang nantinya diharapkan nasabah akan tertarik dengan produk yang ditawarkan.

Selain wawancara dengan pimpinan dan karyawan *customer service*, peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah aktif di BPRS

⁸⁶ Igor Reza Vernaandi, wawancara, Jember, 20 Januari 2021.

Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember. Adapun nasabah yang diwawancarai yaitu sebanyak tiga orang, hasil wawancara dengan nasabah adalah sebagai berikut:

Menurut pernyataan Ibu Kiki Wulandari selaku nasabah menyampaikan petugas *customer service* BPRS Bhakti Sumekar baik dalam memberikan pelayanan, sehingga beliau merasa puas:

“Menurut saya pelayanan di Kantor BPRS Bhakti Sumekar ini memuaskan, disaat menjadi nasabah baru yang kebingungan cara menggunakan aplikasi BBS Mobile dalam bertransaksi, disitu *customer service* membantu dengan cara menjelaskan secara detail kepada saya dengan bahasa dan intonasi yang baik, lembut, dan sopan sehingga mudah untuk dimengerti dan itu sangat membantu saya.”⁸⁷

Menurut penjelasan Ibu Kiki Wulandari di atas menggambarkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dapat memuaskan, karyawan *customer service* cepat tanggap dalam merespon keluhan nasabah. Dalam memberikan pemahaman kepada nasabah karyawan *customer service* juga menggunakan tutur kata yang baik, sopan dan bersikap ramah, sebab keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Siti Aminah sebagai nasabah yang sangat mengapresiasi layanan yang diberikan oleh *customer service* BPRS Bhakti Sumekar yang mengatakan:

“Selama menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar ini, saya merasa puas dengan layanan yang diberikan khususnya *customer service*, ketika memiliki pertanyaan seputar produk pasti di

⁸⁷ Kiki Wulandari, *wawancara*, Jember, 14 Desember 2020.

dengarkan dan dijelaskan dengan baik, sabar dan telaten. Karena saya tidak terlalu paham dengan bahasa Indonesia petugas *customer service* bisa menjelaskan dengan bahasa madura dengan bahasa yang sopan, sehingga memudahkan saya dalam berkomunikasi dan mudah untuk di pahami. Ini jarang saya temui di bank lain. Selain pelayanan yang baik, kenyamanan juga saya rasakan dalam kantor ini tidak terlalu berisik dan ruang tunggu yang nyaman, jadi saya masih mempercayakan bank ini untuk bertransaksi.”⁸⁸

Dari pernyataan Ibu Siti Aminah di atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service* sangat memuaskan, karyawan *customer service* disini dapat mengimbangi nasabah yang kurang memahami bahasa Indonesia, sehingga mampu menjelaskan dengan bahasa daerah serta memudahkan Ibu Siti Aminah dalam berkomunikasi, dan ini jarang ditemui pada karyawan *customer service* bank lain.

Pelayanan baik dengan mudah memperoleh nilai yang baik juga dimata nasabah sehingga membawa kepuasan tersendiri bagi nasabah bank yang bersangkutan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Riyanto selaku nasabah mengatakan:

“Saya cukup puas dengan pelayanannya, tempat yang nyaman serta pegawai ramah dan bersahabat dengan nasabah. Jarang-jarang karyawan bank melakukannya. Oleh karena itu, saya tetap memanfaatkan jasa bank ini. Awal mula menjadi nasabah di bank ini, karena direkomendasikan oleh kerabat dan saya melihat pelayanannya juga baik dan ramah, karyawan *customer service* juga sangat membantu sehingga membuat saya bertahan menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.”⁸⁹

⁸⁸ Siti Aminah, *wawancara*, Jember, 14 Desember 2020.

⁸⁹ Ahmad Riyanto, *wawancara*, Jember, 14 Desember 2020.

Menurut pernyataan Bapak Ahmad Riyanto di atas, beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service*, kepuasan tersebut dapat dirasakan dengan adanya tempat yang nyaman, karyawan yang ramah serta bersahabat dengan para nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa strategi dasar dan utama yang dilakukan oleh *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember berjalan dengan baik. Nasabah merasa puas dengan layanan yang didukung dengan kualitas pelayanan lain yaitu bukti fisik seperti ruang yang nyaman dan keamanan.

2. Upaya Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

Strategi yang dirancang oleh perusahaan tidak dapat berjalan jika hanya sebatas pemikiran saja. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan oleh petugas *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah. Menurut Bapak Igor Reza Vernaandi selaku *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Kantor Jember, menyampaikan bahwa:

“Upaya yang dilakukan menggunakan pelayanan prima itu sudah pasti karena jika nasabah puas, maka nasabah akan meneruskannya kepada orang lain. Penyampaian informasi ini merupakan promosi dari nasabah dengan mengajak orang lain untuk menjadi nasabah bank kami. Kedua juga dapat melakukan teknik *cross selling* dengan melakukan penjualan atau menawarkan kembali produk perbankan kepada nasabah.”⁹⁰

⁹⁰ Igor Reza Vernaandi, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

Dari pemaparan Bapak Igor Reza Vernaandi di atas menyatakan selain pelayanan prima, upaya yang dilakukan *customer service* untuk meningkatkan jumlah nasabah juga menggunakan konsep *cross-selling* yang bertujuan agar dapat menjual kembali setelah penjualan sebelumnya.

Hal tersebut ditambahkan oleh Bapak Fajar Tri Prasetyo menyampaikan bahwa upaya yang dilakukan:

“Menawarkan berbagai produk menarik kepada nasabah maupun calon nasabah dengan membujuk dan memberi pemahaman untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Teknik yang digunakan sebagai promosi dan menginformasikan produk maupun layanan kepada nasabah menggunakan teknik *marketing tools* yang berupa aplikasi dan brosur agar lebih mudah memberikan pemahaman kepada nasabah. Selain itu, juga melakukan *role play* (bermain peran) dengan rekan kantor sebagai bentuk evaluasi kinerja yang telah kami lakukan.”⁹¹

Menurut pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah dilakukan dengan menjual berbagai produk yang ada di bank dengan cara menginformasikan serta memberi pemahaman mengenai produk dan layanan menggunakan *marketing tools* berupa brosur maupun aplikasi yang dapat mudah dipahami oleh nasabah.

Tidak hanya itu, karyawan *customer service* juga melakukan *role play* yang merupakan suatu bentuk evaluasi kinerja yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pada nasabah agar berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Hal serupa juga ditegaskan oleh Bapak Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember yang mengatakan:

⁹¹ Fajar Tri Prasetyo Budi, *wawancara*, Jember, 25 Januari 2021.

“Sebagai seorang karyawan *customer service* selain memberikan layanan, juga sebagai seorang sales yang harus menguasai betul-betul produk bank sebelum menawarkan pada nasabah. Sehingga nasabah dapat memilih jenis produk yang mereka perlukan dengan cara penyampaian serta penjelasan yang semenarik mungkin sebagai serana promosi yang digunakan untuk menginformasikan, menarik, membujuk serta mempengaruhi calon nasabah.”⁹²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwasanya peran dari seorang karyawan *customer service* terhadap nasabah sangatlah penting, mengingat bahwa karyawan *customer service* sebagai perantara antara bank dengan pelanggan yang hendak memperoleh layanan produk maupun jasa yang ada di bank.

Karyawan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, melakukan beberapa upaya terobosan dalam memperluas jumlah nasabah diantaranya meliputi *customer service* berperan sebagai *salesman* maupun *promotion* agar bisa melakukan penawaran atau penjualan produk maupun jasa yang tersuguh di bank. Mempengaruhi pelanggan untuk dapat mengajak teman beserta keluarga untuk bergabung dalam BPRS Bhakti Sumekar dengan cara memberikan pelayanan prima dan melakukan promosi melalui brosur-brosur maupun media elektronik yang menarik sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui produk maupun layanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember secara luas.

⁹² M. Chairil Anwar Sandy, *wawancara*, Jember, 20 Januari 2021.

C. Pembahasan Temuan

Dari data yang diperoleh dilapangan akan disajikan dalam bentuk penyajian data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun data yang diperoleh dilapangan antara lain:

1. Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

Menurut kamus manajemen strategi ialah perencanaan kegiatan yang teliti untuk mencapai tujuan tertentu serta menghubungkan satu sama lain dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi ialah aspek yang paling penting, karena perusahaan dapat bekerja dengan baik.⁹³

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menganalisis mengenai strategi pelayanan tersebut. Sebagaimana yang sudah diketahui bahwa untuk mengimbangi dan menambah jumlah nasabah, bank perlu membangun gambaran positif melalui peningkatan pada kapasitas produk yang dihasilkan, serta melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Maka seorang karyawan *customer service* harus memiliki strategi untuk menjalankan tugasnya. Seperti di BPRS Bhakti Sumekar karyawan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan menggunakan strategi dasar dengan bersikap ramah, komunikatif, serta kerapihan berpenampilan harus dapat diperhatikan. Selain strategi mendasar tersebut *customer service* juga menggunakan strategi utama yaitu:

⁹³ Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Indeks, 2013), 61-62.

a. Memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Pelayanan prima merupakan sebuah kualitas layanan yang memenuhi harapan nasabah dengan tujuan agar dapat memberikan kepuasan dan menyenangkan nasabah.⁹⁴ Pelayanan prima dengan tujuan agar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Karyawan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah sesuai dengan jelas. Sehingga nasabah mudah memahami dengan baik. Dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga membuat nasabah merasa puas dalam pelayanannya.

b. Cepat Tanggap (*Responiveness*)

Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.⁹⁵

Hal tersebut sudah dilakukan dalam pelayanan yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, Cepat tanggap dalam melayani nasabah sangat membantu nasabah. Sebagai orang pertama yang akan dihubungi nasabah untuk memperoleh informasi maupun produk bank, karyawan *customer service* melayani dengan daya tanggap yang cepat dan tepat ketika menanggapi setiap pertanyaan maupun keluhan dari nasabah.

⁹⁴ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014),76.

⁹⁵ Achmad Yasin, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safira Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol.3 No.2, Juli 2017, 208-219.

c. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas atau pekerjaan yang dilandasi dengan pengetahuan, keterampilan serta etos kerja yang baik.⁹⁶

Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yaitu mereka memiliki keahlian dalam bidang komunikasi serta mampu memahami sifat dan karakter nasabah, dengan ini tentu mempermudah dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi serta dapat memenuhi setiap keinginan dari nasabah.

d. Dapat Dipercaya (*Credibility*)

Credibility, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Di sini menyangkut nama serta reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal dan interaksi dengan pelanggan.⁹⁷

Karyawan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar ini diperlukan sikap dapat dipercaya dan dipercayai oleh nasabah. Sehingga informasi yang diberikan kepada nasabah maupun calon nasabah *up to date* dan informasi yang disampaikan harus dapat *credibility* sehingga nasabah dapat percaya dalam melakukan transaksi.

e. Kejujuran (*Honesty*)

⁹⁶ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 228.

⁹⁷ Achmad Yasin, "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pada PT Safira Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol.3 No.2, Juli 2017, 208-219.

Dalam berhubungan secara langsung dengan nasabah sebuah kejujuran merupakan hal yang sangat penting, sebab hal inilah yang dapat meyakinkan apakah nasabah maupun prospek bank mempercayai dalam menjalankan transaksi.⁹⁸

Kejujuran merupakan sikap yang harus ditanamkan dan dimiliki oleh semua karyawan lalu diterapkan dalam dunia pekerjaan sebagai tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan bank. Kejujuran dalam berucap, jujur dalam bertransaksi, serta jujur dalam pemberian informasi kepada nasabah, dengan begitu nasabah akan lebih percaya dengan apa yang disampaikan oleh pihak bank yang bersangkutan.

f. Kontribusi (*Contribution*)

Memberikan kontribusi yang positif atau aktif dalam tindakan maupun pikiran yang memiliki tujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal, sebab ini nantinya akan menjadi penilaian kinerja karyawan, terlepas dari apakah layanan itu diberikan.⁹⁹

g. Perubahan (*Innovation*)

Perubahan merupakan upaya yang dilakukan akan memberikan pelayanan dan pengembangan terbaik kepada nasabah, sehingga nantinya dapat diharapkan nasabah akan tertarik dengan produk serta jasa yang diberikan dan ditawarkan oleh karyawan *customer service* bank guna untuk peningkatan jumlah nasabah.¹⁰⁰

⁹⁸ Bintoro, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), 93.

⁹⁹ Igor Reza Vernaandi, Wawancara, Jember, 25 Januari 2021.

¹⁰⁰ Mugi Rahardjo, *Pemasaran Lembaga Keuangan Perbankan* (Surakarta: LPP UNS dan UNS Press, 2009), 75.

Perubahan merupakan usaha untuk mengembangkan proses layanan serta produk maupun jasa yang ada. *Customer service* menyediakan produk maupun jasa yang diinginkan nasabah, sehingga nasabah dapat tertarik dengan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh karyawan *customer service* yang diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

2. Upaya Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

Menurut (KBBI) Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan suatu penjualan. Layanan merupakan tindakan atau perilaku individu ataupun organisasi untuk memuaskan pelanggan.¹⁰¹

Pelayanan yang berkualitas akan memperlihatkan kedekatan secara keseluruhan dari seorang karyawan bank kepada nasabah, suatu bentuk layanan berkualitas tinggi yang dapat dijalankan dengan cara ramah, cepat serta nyaman untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sehingga demikian kualitas merupakan aspek penting dari kesepakatan serta upaya terbaik yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar merasa puas.¹⁰²

Untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan dalam meningkatkan jumlah nasabah, disini karyawan *customer service* tidak hanya menjalankan strategi yang dirumuskan oleh perusahaan saja, akan

¹⁰¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), edisi ke-3 cet ke-2, 446.

¹⁰² Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 75-76.

tetapi disini karyawan *customer service* juga melakukan beberapa point bentuk upaya, diantaranya yaitu:

- a. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan tujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah dengan layanan yang telah diberikan oleh karyawan *customer service*.
- b. Melakukan *cross selling* merupakan sebuah penjualan yang sangat memikat, karena melalui cara ini akan memungkinkan untuk penjualan kembali setelah penjualan awal dilakukan. Karyawan *customer service* harus memiliki pengetahuan umum tentang bentuk produk serta layanan yang ada di bank. Hal ini dikarenakan kesempatan untuk mengembangkan hubungan nasabah yang baik dapat dimanfaatkan untuk melakukan *cross selling* produk perbankan kepada nasabah yang datang ke meja *customer service* dengan menggunakan teknik *marketing tools*.
- c. Melakukan evaluasi dengan cara *role play* merupakan salah satu bentuk evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan layanan kepada nasabah, dimulai dari senyum, salam, sapa, berbicara, mengenalkan produk hingga mengakhiri pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan dan gambaran terhadap strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember, maka penulis menyampaikan sebagai berikut:

1. Strategi *customer service* dalam pemberian layanan harus sejalan dengan standarnisasi yang telah ditentukan, dan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember sendiri menggunakan dua strategi dalam menjalankan layanan, yaitu strategi dasar yang meliputi karyawan *customer service* harus dapat bersikap ramah, serta komunikatif ketika melayani nasabah, serta kerapian berpenampilan merupakan bentuk pelayanan yang baik kepada nasabah maupun calon nasabah. Sedangkan strategi pelayanan utama yaitu meliputi pelayanan prima, cepat tanggap, kompetensi, kontribusi, kejujuran, percaya dan dipercaya dan yang terakhir perubahan.
2. Adapun bentuk upaya pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan jumlah nasabah yang pertama adalah memberikan pelayanan prima kepada nasabah, kedua melakukan *cross selling* dengan tujuan menawarkan kembali produk-produk bank kepada nasabah, dan ketiga melakukan evaluasi dengan cara *role play* yang dilakukan dengan karyawan lainnya sebagai percobaan peran nasabah. Dengan demikian, strategi pelayanan

yang diterapkan oleh *customer service* dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap pertumbuhan jumlah nasabah akan terus meningkat setiap tahunnya dan terus berkembang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan, berikut penulis memberikan saran yang dapat dijadikan sebuah pertimbangan bagi pihak yang terkait:

1. Untuk BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember diharapkan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi seperti respon yang cepat, tepat waktu, serta tetap menjaga hubungan baik kepada para nasabah.
2. Dalam meningkatkan pelayanan, seharusnya karyawan *customer service* menggunakan nomor antrian agar lebih mudah dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang.
3. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar mampu memperdalam analisa di BPRS Bhakti Sumekar karena BPRS Bhakti Sumekar ini merupakan BPRS yang berbasis syariah yang membuka cabang baru di Kabupaten Jember, sehingga masih banyak yang perlu diteliti lebih dalam khususnya mengenai pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyah, Wakhidatul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Haji Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Demak*. Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Renske Cipta.
- Aminah, Siti. 2020, wawancara, Jember
- Bintoro. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- E Kennedy, Jhon dan Soemanagara, R. Dermawan. 2009. *Marketing Communication*. Jakarta: PT Buana Ilmu Populer.
- Fajar, 2021, wawancara, Jember.
- Fitriani, Imas Hasdarina. 2021. *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
- Hidayat, Febriyal. 2018. *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Grapari Kios PT Telkomsel Wajo*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Hubberman, Miles. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Igor, 2021. Wawancara, Jember
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2008. *Manajemen Perbankan* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karim, Adiwarmarman. 2003. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Jakarta: IIT Indonesia.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kusuma, Anang. 2020. *Strategi Pelayanan Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

- Marlina, Desi. 2018. *Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah Metro Tahun 2018*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- M. Chairi Anwar, 2021, wawancara, Jember.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jember: STAIN Press.
- Nazir, M. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghali Indonesia.
- Nahdila. 2021. *Kualitas Layanan Prima A3 Customer Service Di Bank Muamalat Kantor Cabang Manado*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Iska, Syukri. 2012. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press.
- Raodah. 2019. *Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Barru*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- Rahardjo, Mugi. 2009. *Pemasaran Lembaga Keuangan Perbankan*. Surakarta: LPP UNS dan UNS Press.
- Rianto, M. Nur. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rianto, Ahmad. 2020, wawancara, Jember.
- RI, Departemen Agama. 2006. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Surabaya: Pustaka Agung Harapan.
- Rokhani, Siti. 2019. *Pengaruh Kompetensi Teller Dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo Dalam Menggunakan Tabungan Faedah Di BRI Syariah KCP Ponorogo*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
- Saganta, Fitri. 2020. "Meninjau Kinerja Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Economic, Accounting, Management and Business*." Universitas Pamulang Banten. Vol 3, No 1.Hal 31.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2013. *System Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Sumianti, Elia. 2020. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Lombok Timur). Skripsi. Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rawamangun: Kencana.
- Suyanto, Bagong. Sutinah. 2011. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tregeo, Benjamin B dan W.zimmerman, Jhon. 1980. *Strategi Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Yasin, Achmad. 2017. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pt Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol 3, No 2. Hal 208-219.
- Yustanto, M. Ismail dan Widjatakusuma, M. Karbet. 2002. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insana Press.
- Yolanda, Rinda Feni. 2021. *Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam Di BPRS Kantor Kas Bumi Bukit Kemuning*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Wulandari, Kiki. 2020, wawancara, Jember.
- www.bhaktisumekar.co.id Diakses Pada Hari Rabu 26 Mei 2021 Pukul 21.47 WIB.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reni Yulistian Arianti
NIM : E20161092
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini dengan judul “STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG JEMBER” adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 November 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Yang menyatakan

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Reni Yulistian Arianti
NIM. E20161092

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
STRATEGI PELAYANAN <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG JEMBER	<p>a. Strategi Pelayanan</p> <p>b. <i>Customer Service</i></p>	<p>a. Strategi Pelayanan</p> <p>b. <i>Customer Service</i></p>	<p>a. <i>Responsiveness</i> (cepat tangap)</p> <p>b. <i>Competence</i> (kompetensi)</p> <p>c. <i>Credibility</i> (dapat dipercaya)</p> <p>d. <i>Honesty</i> (kejujuran)</p> <p>e. <i>Service Excellent</i> (pelayanan prima)</p> <p>f. <i>Contribution</i> (kontribusi)</p> <p>a. Penampilan</p> <p>b. Sikap</p> <p>c. Tugas dan tanggung jawab</p> <p>d. Membina hubungan baik antara karyawan dengan nasabah</p>	<p>1. Informan :</p> <p>a. Pimpinan</p> <p>b. Karyawan <i>Customer Service</i></p> <p>c. Nasabah</p>	<p>1. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif</p> <p>2. Jenis penelitian deskriptif</p> <p>3. Lokasi penelitian: BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember</p> <p>4. Teknik pengumpulan data :</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Wawancara</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>5. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif</p> <p>6. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber</p>	<p>1. Bagaimana strategi pelayanan <i>customer service</i> di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?</p> <p>2. Bagaimana upaya pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?</p>

PEDOMAN WAWANCARA

A. Narasumber : Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

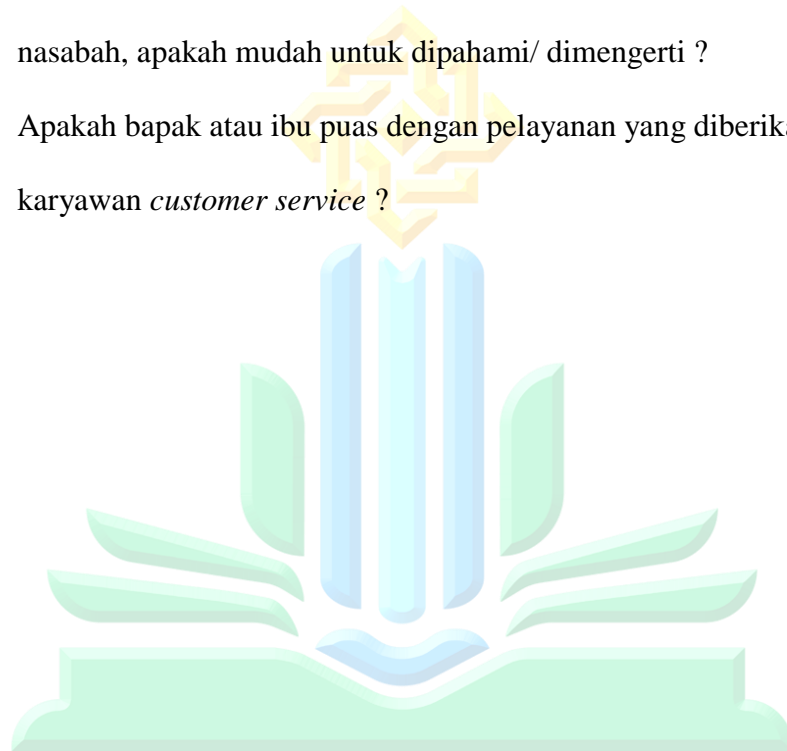
: Karyawan Customer Service

1. Sejak tahun berapakah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dibangun ?
2. Bagaimana sejarah atau latar belakang berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember ?
3. Bagaimana perkembangan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dari tahun ke tahun ?
4. Bagaimana strategi pelayanan yang digunakan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember ?
5. Sebagai *customer service* yang berhadapan secara langsung dengan nasabah, apakah ada hambatan dalam melayani nasabah ?
6. Apa saja keluhan yang sering diajukan oleh nasabah dan bagaimana cara mengatasi ?
7. Apa upaya yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember ?

B. Narasumber : Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

1. Bagaimana cerita awal bapak atau ibu mengetahui BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember ?
2. Kapan bapak atau ibu mulai bergabung menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember ?

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar terutama karyawan *customer service* kepada nasabah ?
4. Apakah bapak atau ibu pernah mengalami kesulitan maupun keluhan selama menjadi nasabah BPRS Bhkati Sumekar ?
5. Bagaimana penyampaian informasi karyawan *customer service* kepada nasabah, apakah mudah untuk dipahami/ dimengerti ?
6. Apakah bapak atau ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service* ?



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



Nomor : B- /In.20/7.d/PP.00.9/11/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

17 November 2020

Yth. Kepala BPRS Bhakti Sumekar KC Jember

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

Nama : Reni Yulistian Arianti
NIM : E20161092
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Abdul Rokhim



Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
BHAKTI SUMEKAR
Mitra Dalam Bermuamalah

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
Nomor : 435.402.25.B-004 /OPS/BPRS-BS/I/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Reni Yulistian Arianti
NIM/Semester : E20161092 / VIII
Program/Fakultas : Perbankan Syariah/ Ekonomi Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember


Telah melakukan Penelitian di PT. BPR Syariah Bhakti Sumekar Cabang Jember tentang "**Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember**".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Jember, 25 Januari 2021

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH
BHAKTI SUMEKAR CABANG JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER








M CHAIRIL ANWAR SANDY
Pimpinan Cabang

Tindakan :
1. Arsip

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG JEMBER

Jl. Trunojoyo No.123a, Kauman, Kepatihan. Kec.Kaliwates. Kabupaten Jember.
Jawa Timur.

No	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	Selasa/17 November 2020	Memasukkan surat izin penelitian di Bprs Bhakti Sumekar KC Jember	
2	Rabu/25 November 2020	Bertemu Pimpinan Bprs Bhakti Sumekar untuk membahas persetujuan diperbolehkan penelitian (surat izin penelitian di acc) serta membahas judul yang akan diteliti	
3	Kamis/03 Desember 2020	Wawancara kepada bapak Igor selaku <i>customer service</i> , mengenai pelayanan nasabah. Sekaligus wawancara kepada nasabah mengenai pelayanan di Bprs Bhakti Sumekar KC Jember	
4	Senin /14 Desember 2020	Wawancara lanjutan kepada bapak Igor mengenai strategi serta upaya <i>customer service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah	
5	Rabu /20 Januari 2021	Wawancara kepada bapak Chairil Anwar mengenai sejarah dan visi misi serta pelayanan di Bprs Bhakti Sumekar KC Jember	
6	Senin/25 Januari 2021	Pamitan sekaligus meminta surat selesai penelitian	

Jember, 25 Januari 2021

Mengetahui



M. Chairil Anwar Sandy
Pimpinan Cabang Jember

DOKUMENTASI PENELITIAN



Kantor BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember



K... IQ
J E M B E R



Karyawan Customer Service BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember



Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember



Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember



Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

BIODATA PENULIS



A. Data Pribadi

Nama : Reni Yulistian Arianti
Nim : E20161092
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 06 Februari 1998
Alamat : Dusun Krajan, RT/RW: 005/001 Desa Seruni
Kec. Jenggawah Kab. Jember
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : reniyulistianarianti@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan:

SD : SDN Seruni 03
SMP : SMP Negeri 2 Jenggawah
SMA : SMA Negeri 1 Jenggawah
Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember

C. Riwayat Organisasi

OSIS (Organisasi Intra Sekolah) SMA Negeri 1 Jenggawah
PMII Rayon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam