PERANAN CUSTOMER SERVICES DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT . BPRSYARIAH AL-MAKMUR KANTOR KAS PAYAKUMBUH

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelah Ahli Madya pada jurusan D3 Perbankan Syariah

Tugas Akhir

OLEH

NUR AINI RAHMAWATI

3114.001

JURUSAN DIII PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

2017

PERANAN CUSTOMER SERVICES
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT . BPRSYARIAH AL-MAKMUR KANTOR KAS PAYAKUMBUH

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelah Ahli Madya pada jurusan D3 Perbankan Syariah

Tugas Akhir



OLEH

NUR AINI RAHMAWATI

3114.001

JURUSAN DIII PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas akhir yang berjudul "**Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT.BPRS Al Makmur Kantor Pusat Limbanang**" yang disusun oleh saudari **Nur Aini Rahmawati, Nim. 3114.001**. telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui ke sidang munaqasah.

Bukittinggi, Agustus 2017

Pembimbing

Era Sonata, SE, M.Si
NIP. 197110252003122002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tugas Akhir yang berjudul, "**Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT.BPRS Al Makmur Kantor Pusat Limbanang**". Disusun oleh Nur Alni Rahmawati, Nim. 3114.001, telah diujikan dalam sidang munaqasah Jurusan D-III Syariah, pada hari Kamis tanggal 10 Agustus 2017 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan D-III Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi

Bukittinggi, Agustus 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua

Era Sovita, SE. M.Si
NIP. 197110252003122002

Anggota :

Penguji Utama

Dr. Kiswanuddin M.A
NIP. 197503032001121007

Yefri [illegible].MA
NIP. 197602062003121004

Penguji Pendamping
(Pembimbing)

Era Sovita,SE.M.Si
NIP. 197602062003121004

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

Dr. Hj. Nilmadi, SE. M.Si
NIP. 196211101999031001

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu‘alaikumwr.Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akir yang berjudul “**PERANAN CUSTOMER SERVICES DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT . BPRS AL MAKMUR ”.**

Dalam penyusunan laporan tugas akhir banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan - keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis.

Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankan lah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi
2. Dekan Fakultas FEBI IAIN BUKITTINGGI
3. Kepada ketua jurusan D III PERBANGKAN SYARIAH Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

4. Ibuk Sandra Dewi, SE, MM sebagai pembimbing dari pihak Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis .
5. Kepada dosen Pembimbing Era Sonita ,SE,M.Si yang telah membimbing penulis
6. Bapak **Ir.H.Bujang Wiryaatmaja. CIRBD selaku direktur utama PT BPR Syariah Al Makmur yang telah bersedia menerima penulis.**
7. K**aryawan PT BPR Syariah Al Makmur yang telah menerima penulis dengan senang hati membantu penulis.**
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan materi dan non materi kepada penulis dalam menyelesaikan kegiatan tugas akhir ini .

Dalam penyusunan laporan kegiatan tugas akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat kontruktif bagi diri penulis.

Akhirnya ,semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan semoga kita mendapat berkah dari apa yang telah kita perbuat amin . Akhir kata saya ucapkan terima kasih assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu.

Bukittinggi , 16 Agustus2017

Penulis

Nur Aini Rahmawati

Nim 3114.001

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL……..i

HALAMAN JUDUL……..ii

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING…….iii

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI……..iv

KATA PENGANTAR ..... ……v

DAFTAR ISI..... ……viii

DAFTAR LAMPIRAN ABSTRAK ..... …….x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Rumusan Masalah 7
D. Tujuan Penelitian 8
E. Manfaat Penelitian 8
F. Penjelasan Judul 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. C*ustomer Service*..... 14
B. Loyalitas 17
C. Nasabah 19
D. Bank Syariah 20

BAB III GAMBARAN BANK DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran bank 24
B. Visi dan misi 26
C. Kode etik 27

D. Produk dan laporan keuangan…….....30

E. **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 39

B. Saran 40

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

Abastrak

Tugas akhir dengan judul **“ Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT . BPR Syariah Al Makmur Kantor Kas Payakumbuah “**ini ditulis oleh Nur Aini Rahmawati ,NIM 3114.001 , Jurusan Perbankan Syari’ah, Fakultas Ekonomi Islam JurusanD3 Perbankan Syariah dan dibimbing oleh Era Sonita , SE,M.Si.

Kata kunci: Peranan*Customer Service,* LoyalitasNasabah

Penelitian dalam tugas akhir ini dilator belakangi karena pertumbuhan perbangkan yang saling untuk mencari nasabah baru atau nasabah lama .Ketertarikan antara nasabah dan tingkat loyalitas nasabah dalam dunia perbangkan di latar belakang oleh pelayanan yang di berikan seorang *Customer Service*

Hasil penelitian yang di lakukan PT . BPR Syariah Al Makmur ini mengenai Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah sangat penting , hal ini ditujukan dalam hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap *Customer Service* dan membuat nasabah loyal terhadap PT . BPR Syariah Al Makmur .Dengan kualitas pelayanan yang bagus dan baik membuat nasabah tetap loyal .

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Di dalam kehidupan dunia yang semakin berkembangpesat , transaksi keuangan serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan . Nasabah akan berhati - hati dalam memilih lembaga keuangan yang menurut nasabah memberi manfaat . Pilihan lembaga keuangan yang menurut nasabah memberikan manfaat antara kedua belah pihak . Peran seorang pelayan dalam duniaperbankan hendaknya memberikan dampak positif dan yang bermanfaat dalam dunia perbankan .Dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan yangsudah maksimal ,akan menyebabkan nasabah menjadi tertarik menggunakan jasa perbankan .

Perkembangan dalam ilmu pengetahuan danteknologi akan berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat tiap tahun nya,baik perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan , maupun jasa , terutama pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan dapat terpenuhi apabila ban bisa menciptakan suasana yang baik dan

mempertahankannasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut bank memerlukan berbagai macam usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapattercapai.

Salah satu cara yang di gunakan oleh bank adalah memanjakan nasabahnya dengan cara memberikan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank . Nasabah akandibuat senyaman mungkin dengankeramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan bank.

Nasabahakan merasa nyaman di dalam ruangan yang tidak membosankan , dan fasilitas yang di berikan oleh bank.Sebagai lembaga keuangan , bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang , pembiayaan , serta jasa - jasa keuangan lainnya . Contoh dari jasa keuangan yang ada di bank yaitu sebagai berikut :Pembiayaan BI Modal Kerja , Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Kepemilkan Kendaraan Bermotor , Pembiayaan Bagi Hasil Dan Pembiayaan Bagi Hasil.Dalam penghimpunan dana terdapat beberapa jenis produk yaitu Tabungan Ib Al Makmur,Tabungan Haji,Tabungan Pendidikan Al Makmur,Tabungan Qurban Dan Tabungan Rencana.

Oleh sebab itu bank dapat menjagakepercayaan yang di berikan oleh nasabah terhadap lembaga keuangan . Kepercayaan dari seorang nasabah sangat penting, karena tanpakepercayaan seorang nasabah akanmembuat bank

menjadi tidak dapat berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah bank perlu menjaga citra positif dimata masyaraka . Citra positif ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan yang di berikan bank , dan kualitas keamanan yang menjamin keselamatan nasabah .Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalandengan syariah..

Tanpa citra yang positifyang di berikan oleh pihak bankakan menyebabkan kepercayaannasabah tidak akan efektif.Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalandengan syariahIslam .Bank Syariah di Indonesia telah di aturdalam Undang-UndangNo. 10 Tahun 1998 bankadalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuksimpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan ataubentuk-bentuk lainnya .[1]

Dalam memperlakukan seorang nasabah , tutur kata yang baik dan sopan akan menyebakan nasabah menjadi nyaman di bank tersebut. Dengan kata yang baik terhadap nasabah akan membuat nasabah menjadi nyaman dan ingin dating kembali ke bank tersebut .Salah satu unsur yang sangat penting dalam menjaga kualitas kepuasan pelanggan ,atau nasabah adalah *Customer Service* (CS).

[1]Undang undang no 10 tahun 1998 tentang pokok pokok perbankan

Pelayanan nasabah atau C*ustomer Service* (CS) disini maksudnya adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk ,atau jasa yang akan ditawarkan kepada nasabah. *Customer Service* (CS) dapat menjelasan informasi atau spesifikasi produk ,atau jasa terperinci dan akan dipahami oleh nasabah .[2]

Kejelasan informasi atau spesifikasi produk jasa secara terperinci merupakan hal yang dapat menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah.Oleh karena itu pelayanan kepada nasabah ini merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan.Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, Maka diperlukan *customer service* yang handal.Pengertian*customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi

---

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

keinginan dan kebutuhan nasabah.*Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah.

Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS yaitu memberikanpelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.*Customer service* itu ibarat wajah terdepan sebuah bank.Seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail.[3]

Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik atau buruk pelayana yang diberikan akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Bank menginginkan bahwa konsumen nasabah yang diciptakan dapat dipertahankan selamanya, karena konsumen yang loyal merupakan asset terbesar yang harus dijaga bank . Untuk mendapatkan nasabah yang loyal bank dapat menerapkan konsep pemasaran .

Loyalitas berasal dari kata dasar "Loyal" yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Loyalitas Pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali

[3]Kasmir .2008.Manajemen Perbankan,.Jakarta: RajaGrafindo Persada

atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.Loyalitas nasabah merupakan kunci sukses dari bank yang menjalin hubungan baik antara nasabah dan pihak bank dalam jangka panjang .[4]

PT .BPR Syariah Al Makmur yang berupaya untuk menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan nasabah melaui peranan *Customer Service*(CS) .untuk meningkatkan jumlah nasabah , serta menciptakan loyalitas nasabah tidak berpaling ke bank lain . PT .BPR Syariah Al Makmur menerapkan pelayanan *Customer Service*(CS) yang maksimal kepada setiap nasabah untuk mengantisipasi persaingan yang ketat antara bank lain , maka di ciptakan hubungan baik dengan nasabah, baik nasabah lama dan calon nasabah baru untuk menciptakan loyalitas nasabah .

Kondisi pelayanan di PT .BPR Syariah Al Makmur adalah seorang *Customer Service*(CS) sudah baik dalam melayani nasabah secara maksimal ,yangmerupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankankegiatan usahanya. Seorang *Customer Service* (CS) selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya , melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga

[4]Ratih Huriyanti, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen .Bandung:ALFABRTA,2010.

memberikan fasilitas pinjaman kepada nasabah yang membutuh kan simpan pinjam .Kendala yang di hadapi olehPT . BPR Syariah Al Makmur adalah pada saat salah satu kariyawan yang sedang cuti atau pun yang izin , yang mana posisi nya akan kosong yang menyebabkan pelayanan terhadap nasabah agak terganggu.

Terutama seorang *Customer Service* (CS) yang izin kerja , maka kariyawan lain akan menggantikan seorang *Customer Service* (CS) yang akan membuat nasabah menjadi tidak merasa nyaman oleh pelayanan yang di berikan.

Kendala lain yang di hadapi oleh PT . BPR Syariah Al Makmur adalah mempertahan loyalitas nasabah yang melakukan simpan pinjam dan meningkatkan loyalitas nasabah .Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul **" PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALTAS NASABAH DI PT BPRSYARIAH AL MAKMUR**".

B. **Idenfikasi Masalah**

1. Mempertahankan loyalitas nasabah di PT . BPR Syariah Al Makmur.
2. Pelayanan yang di berikan saat pergantian karyawan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah .
3. *Customer Services* mencari cara untuk meningkatkan loyalitas nasabah

C. Rumusan dan batasan masalah

Rumusan masalah yang ada di dalam penelitin ini adalah :

a) Bagaimana peranan *Customer Services* dalam meningkatkan loyalitas nasabah ?

D. Tujuan dan kegunaan penelitian

Tujuan

Supaya kita mengetahui peranan *Customer Services* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT .BPR Syariah Al-Makmur kantor Kas Payakumbuah .Untuk mengetahui bagaimana seorang *Customer Services*dapat meningkatkan loyalitas nasabah .

Kegunann penelitian

1. Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Jurusan D3 Perbangkan Syariah .
2. Membagikan kepada masyarakat tentang penting nya Peranan Customer Services dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah .
3. Sebagai bahan resepsi penelitian Tugas Akhir selanjut nya .

E. Penjelasa judul

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami tugas akir penulisyang berjudul Peranana *Customer Services*dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah maka penulis perlu menjelaskan istilah istilah yang terdapat dalam judul sebagai berikut :

a. a*Customer Service*: *Customer Services* secara umum adalah setiapkegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. [5]

[5]Kasmir .2008.Manajemen Perbankan,.Jakarta: RajaGrafindo Persada

b.Loyalitas : Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia atau suatu kesetian dari nasabah. Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah yang bertahan secara mendalam dan kembali berlangganan dalam melakukan pembelian produk jasa atau tabungan.[6]

c.Nasabah: Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang di jual atau yang di tawarkan oleh bank atau BPRS .

[6]Ratih Huriyanti, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen . Bandung:ALFABRTA,2010

F. Metode penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang penulis buat ini mengaju kepada bersifat deskritif kuantitatif yaitu penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesa tertentu,tapi hanya menggambarkan apa ada nya tentang keadaan yang terjadi di BPR Syariah Al Makmur .

2. Lokasi dan waktu penelitian

Pada tanggal 9 Januari 2017 – 9 Februaari 2017yang bertempat di Kantor Kas Payakumbuh. Subjek dari penelitian ini adalah *Customer Service* di PT . BPR Syariah Al Makmur kantor Kas Payakumbuh .Objek penelitian ini adalah *Customer Service* dalam Meningktakan Loyalitas Nasabah .

3. Jenis dan sumber data

a. Sumber data

i. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini disebut juga dengan

Data Tangan Pertama.Data primer yang penulis kumpulkan adalah data tentang : peranan *Customer Service* , tugas dan fungsi *Customer Service* , dan syarat seorang *Customer Service* .

ii. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder ini disebut juga dengan **Data Tangan Kedua**.Data sekunder peneliti ini adalah : monografi BPR Syariah Al Makmur , dan struktur nya.

b. Jenis penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu , peneliti tidak dimaksud untuk menguji suatu hipotesa tetapi hanya menggambarkan apa ada nya tentang suatu variable , gejala , atau suatu keadaan .

Data yang di dapat bisa di dapat dari hasil wawancara , catatan kecil peneliti dan hasil pengamatan di lapangan oleh peneliti . untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang peranan Customer Service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT BPR Syariah Al Makmur

mendapatkan data data primer yaitu data secara tertulis dari laporan kegiatan lapangan .

4. Teknik pengumpulan data

Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan teknik observasi . Wawancara di lakukan kepada pimpinan BPR Syariah Al Makmur dan bagian *Customer Service* .Teknik observasi yang di lakukan oleh penulis adalah pelayanan yang di berikan *Customer Service* terhadap nasabah .

5. Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain , sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data,menjabarkannya .

G Kajian terdahulu

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu , penulis menemukan judul yang hampir mendekati judul penulis . Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Nama peneliti terdahulu yaitu Dina Novita tahun 2014 yang mana dina mempunyai judul yaitu Peranan *Customer Services* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah penabung , hasil penelitian dari dina adalah menjelaskan bagaimana seorang *Customer Services* dapat mempertahankan nasabah penabung

Mela diana yang mempunyai judul " Pernanan*Customer Services* dalam menigkatkan kualitas pelayanan nasabah tahun 2008 yang mana membedakan dengan judul penelitian saya adalah terdapat di dalam rumusan masalah yaitu

yang mana menjelaskan cara seorang *Customer Services* dapat mempertahan kan nasabah lama .[7]

H. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulisan membuat sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini pembahasan awal yang dipaparkan secara global tentang latar belakang masalah, idenfikasi masalah , rumusan masalah , kegunaan dan tujuan penelitian , penjelasan judul , metode penelitian , kajian terdahulu dan sistimatika penulisa tugas akir .

[7]Reni Mardiani,2007 peranan *Customer Services* Dalam menjaga loyalitas nasabah tabungan haji .PT Bank Tabungan Negara Kantor cabang Bandung .

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang: Kajian teori Tentang*Customer Service* yang berisi; pengertian *customerservice*, fungsi dan tugas *customer service*, peranan*customer service*, Loyalitas yang berisi; pengetianloyalitas, karakteristik loyalitas nasabah, Nasabah yangberisi; pengertian nasabah, sifat-sifat nasabah,sebab-sebabnasabah meninggalkan bank , dan bank syariah , .

3. BAB III : KAJIAN TENTANG PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH .

Latar belakang berdiri nya BPR Syariah Al Makmur , sejarah ,visi misi , produk data hasil penelitian dari data yang di dapat .Dalam bab ini meliputi pendekatan dan jenis

penelitian, instrumen penelitian dan kehadiran peneliti,lokasi penelitian, sumber data, teknik

pengumpulan data,teknik analis data, pengecekan keabsahan temuan, dantahap-tahap penelitian .

4.BAB IV : PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

A. Customer Service (CS)

1. Pengertian*Customer service*

Istilah *Customer Services* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Customer Services*, dan menanyakan apa yang bisa di bantu terhadap nasabah .

Pengertian *Customer Services* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Services memegang peranan yang sangat penting.Customer Service merupakan kunci utama dalam berkembangan suatu perusahaan yang sedang berdiri.*Customer Services*akan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah yang datang ke BPR Syariah[8]

Customer Services adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau

[8]Kasmiir . 2005 Etika Customer Service.Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

melalui alat komunikasi, surat atau proses otomatis. Ini dirancang, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas oprasional dan kepuasan konsumen.

Pengertian *Customer Service*secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah .

Definisi pelayanan pelanggan (customer service) juga diungkapkan oleh Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, and D.D. Gremler dalam Ratih Hurriyati adalah terjadinya penyerahan, proses dan adanya performa atau kualitas yang dapat dirasakan oleh pengguna.

2. Fungsi dan tugas *Customer Services*

Fungsi dan tugas

a) Sebagai tempat pusat informasi yang akan memberikan atau menjelaskan apa yang ingin nasabah tanyakan kepada *Customer Service*Sebagai jasa pelayanana dalam dunia perbankan yang akan Tugas *Customer Services* nasbah akan

bertanya kepada *Customer Services*apabila nasanah ada yang tidak di pahami.

b) membantu tiap nasabah yang datang ke bank.seorang *Customer Services*wajib membantu nasabah baik nasabah merasa terburu buru atau tidak .

c) Customer Service bertugas sebagai penerima nasabah yang akan datang ke bank dengan senyum yang indah , ramah , dan berbicara dengan lembut.seorang *Customer Services*harus bertata baik dan benar agar di mengerti oleh nasabah

d) Customer Service akan menjelaskan produk produk yang ada di bank tersebut , dan menjelaskan apa saja keunggulan dari produk kita ini dari bank lain nya , Customer Service akan bertanya produk apa yang ingin nasabah inginkan.[9]

e) *Customer Services* akan menyediakan formulir dan akan membantu nasabah dalam mengisi formulir tersebut apabila nasabah tidak bisa mengisi nya.

f) *Customer Services* dapat membujuk nasabah baru dengan produk yang kita tawarkan dan seorang *Customer Services*dapat mempertahan kan nasabah lama

[9]Kasmir .2008.Manajemen Perbankan,.Jakarta: RajaGrafindo Persada

3. peranan*Customer Services*

   a. *Customer Services*sangat penting dalam memberikan pelayananan yang terbaik yang akan membuat nasabah menjadi nyaman.

   b. *Customer Services*bisa mempertahankan nasabah lama dengan hubungan komunikasi yang baik dan buat Customer Service lebih akrab dengan nasabah

   c. *Customer Services*bisa mendapatkan nasabah baru dengan meyakini nasabah dengan produk yang di milki.[10]

4. Syarat syarat seoarang *Customer Services*

   a. *Customer Services*dapat berpakaian rapi ,menarik dan bersih yang mana pakaian tersebut akan di perhatikan oleh nasabah.

   b. *Customer Services* harus percaya diri penuh dengan senyum dan sikap akrab terhadap nasabah.

   c. *Customer Service*akan menyapa nasabah dengan lembut dan menyebutkan nama apabila kita kenal dengan nasabah.

   d. *Customer Service* harus bisa mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dan jangan sampai memotong pembicaraan nasabah.

   e. Dalam melayani nasabah tunjukan kemampuan *Customer Service* dan jangan terlihat kurang semangat.

[10]Ratih Huriyanti, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen . Bandung:ALFABRTA,2010.

f. Seorang *Customer Service* jangan mudah marah dan jangan mudah tersingung dalam menghadapi nasabah yang beragam macam watak.

g. *Customer Service* memiliki sikap perhatian dan sikap ingin membantu nasabah apabila nasabah merasa kebingunga

B Loyalitas

1 . Pengertian loyalitas

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia atau suatu kesetian dari nasabah. Loyalitas nasabah sangat memiliki peranan penting dalam sebuah bank karena [11]dalam mempertahan kan nasabah berarti dapat meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup bank.[3]

Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah yang bertahan secara mendalam dan kembali berlangganan dalam melakukan pembelian produk jasa atau tabungan. Dapat di simpulan bahwa loyalitas adalah keputusan nasabah untuk lanjut dalam melakukan tabungan atau melajutkan pembiayaan.Loyalitas menurut ahli kasmir loyalitas adalah mempertahan

[11]http://pengertian loyalitas .com

kan nasabah di dalam sebuah perusahaan untuk tetap di dalam sebuah perusahaan .[12] Istilah loyalitas sering kali diperdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetap menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya.

Dalam banyak definisi Ali Hasan menjelaskan loyalitas sebagai berikut:

a. Sebagai konsep generic, loyalitas merek menujukkan kecenderungan konsumen untuk membeli sebuah merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi.

b. Sebagai konsep perilaku, pembelian ulang kerap kali dihubungkan dengan loyalitas merek (*brand loyality*). Perbedaannya, bila loyalitas merek mencemirkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, perilaku pembelian ulang menyangkut pembelian merek yang sama secara berulang kali..[13]

---

[12]Kasmir ,2007 pemasaran Bank. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

[13]1File:///D:/Fd/Definisi Loyalitas Pelanggan Customer Loyalty Definition The Marketing

Beberapa devinisi loyalitas menurut para ahli pemasaran yaitu sebagai berikut :

1. Boulding mengemukakan bahwa terjadinya loyalitas merek pada konsumen disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan terhadap merek tersebut yang terakumulasi secara
terus– menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk.

2. Menurut Ali Hasan loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulangulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

2 .Karakteristik loyalitas

a. Melakukan pembelian secara teratur adalah nasabah ingin melakukan pembiayaan lagi apabila pembiayaan yang lama sudah lunas.
b. Membeli diluar produk atau jasa maksud nya adalah nasabah yang mempertahan kan produk nya dengan cara mempergunakan hasil pembiayaan untuk keperluan yang di butuh kan.
c. Mereferensikan produk bank kepada orang lain maksud nya adalah nasabah yang lama akan menceritakan kepada nasabah lain tentang

keunggulan dari produk bank tersebut yang akan menyebabkan bertambah nya nasabah.

d. Menunjukan kekebalan dari daya tarik produk yang sejenis dari pesaing maksud nya adalah nasabah akan tetap bertahan di bank kita walaupun ada bank lain yang menawarkan produk nya kepada nasabah.[14]

3. Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Loyalitas Konsumen

Untuk dapat menjadi pelanggan yang loyal, seorang pelanggan harus memulai beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahap karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikanmasing-masing tahapan dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal.

Tingkatan loyal terbagi atas 6 tingkat, yaitu :

a) *Suspect*, Tersangka adalah orang yang mungkin membeli produk atau jasa. Disebut demikian karena kita percaya atau menyangka mereka akan membeli, tetapi kita masih belum yakin.

[14]Ratih Huriyanti, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen . Bandung:ALFABRTA,2010.

b) *Prospek.* Prospek adalah orang yang membutuhkan produk atau jasa dan memiliki kemampuan membeli. Meskipun prospek belum membeli mungkin ia telah mendengar, membaca, dan mengetahui produk atau jasa tersebut.

c) *Prospek yang didiskualifikasi*. Prospek yang didiskualifikasi adalah prospek yang telah cukup dipelajari untuk mengetahui bahwa mereka tidak membutuhkan, atau tidak memiliki kemampuan membeli suatu produk atau jasa.

d) *Pelanggan pertama kali*. Pelanggan pertama kali adalah orang yang telah membeli produk satu kali.

e) *Pelanggan berulang*. Pelanggan berulang adalah orang yang telah membeli produk atau jasa dua kali atau lebih

f) *Klien.* Klien adalah orang yang membeli secara teratur, memiliki hubungan yang kuat dan berlanjut yang menjadikan kebal terhadap tarikan pesaing.

g) *Penganjur*. Penganjur adalah orang yang membeli secara teratur, mendorong orang lain untuk membeli, dan membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain.

h) *Pelanggan atau klien yang hilang*. Pelanggan atau klien yang hilang adalah seseorang yang pernah menjadi pelanggan atau klien tetapi belum membeli kembali suatu produk atau jasa.

C Nasabah

1. Pengertian nasabah

Nasabah adalah orang yang mengunakan jasa pelayanana dalam dunia perbankan, nasabah merupakan salah satu yang berpengaruh dalam bank karena bank mendapatkan dana dari nasabah .

Arti lain dari nasabah adalah seorang yang beberapa kali datang ke bank yang sama untuk melakukan transaksi apakah itu transaksi setor tunai ,setor non tunai,dan bayar ansuran.

Dari penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa nasabah adalah seorang yang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpan pinjam pada bank[15].

Nasabah adalah orang yang melakukan transaksi dalam jumlah setoran tunai yan mana nasabah datang ke perusahaan atau bank .

2. Sifat sifat seorang nasabah

a. Nasabah adalah seorang raja yang akan di layani oleh Customer Service dengan keinginanan dan kebutuhan nasabah.

[15]Kasmir .2008.Manajemen Perbankan,.Jakarta: RajaGrafindo Persada

b. Mau dipenuh dan kebutuhan nya dalam berupa informasi atau pengisian formulir.[16]

c. Nasabah tidak mau di debat dan tidak mau di singgung maka seorang Customer Service harus berlapang dada dalam menghadapi nasabah.

d. Nasabah mau di perhatikan jangan sampai Customer Service menyepelekan atau membiarkan nasabah tanpa arah.

e. Nasabah merupakan pendapatan bank yang sangat utama yang mana dana dari nasabah dapat di investasikan atau di putar balikan dalam biaya.[17]

D. Bank Syariah

1. Definisi bank syariah

Istilah lain yang di gunakan untuk sebutan Bank Syariah adalah Bank Islam. Secara akademik, istilah Islam dan Syariah memang mempunyai pengertian yang berbeda. Namun secara teknis untuk penyebutan Bank Islam dan Bank Syariah mempunyai pengertian yang sama.[18]

---

[16]Kasmir 2007 Kewirausahaan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

[17]Kasmir 2007 Kewirausahaan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

[18]Warkum Suwito.2004.*Asas-Asas Bank Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui,Takaful Dan Pasar Modal Syariah)Di Indonesia*(Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada,2004),h.5

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoprasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariat Islam.

Berdasarkan rumusan tersebut, Bank Syariah berarti Bank yang tata cara beroprasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara Islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Alquran dan Al hadist. Muamalat adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, baik hubungan pribadi maupun antara peorangan dengan masyarakat. Muamalah ini meliputi bidang kegiatan jual-beli (ba'e), bunga (riba), piutang (qooah), gadai(rohan), memindahkan utang(hawalah), bagi untung dalam perdagangan (qiro'ah), jaminan (dhomah), persekutuan (syirqoh), persewaan dan perburuan (ijarih).[19]

Pengertian bank syariah menurut para ahli

Schaik :

Bank Islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan

[19] Ibid..h.5-6

keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya

Sudarsono :

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah .

2. Prinsip prinsip bank syariah

   a) Prinsip keadilan

      Prinsip ini tercemin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan magin keuntungan yang di sepakati bersama antara bank dan nasabah .

   b) Prinsip kesederajatan

      Bank syariah menepatkan nasabah penyimpan dana , nasabah pengguna dana , maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat .

c) Prinsip ketenteraman

Produk produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalh islam , antara tidak ada nya unsure riba .[20]

3. Tujuan bank syariah

a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas social ekonomi masyarakat .

b. Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan , terutama dalam bidang ekonomi .

c. Berkembangnya lembaga bank dan system pebankan yang sehat berdasarkan efisiendi dan keadilan yang akan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat .

d. Ikhtiar ini akan sekaligus mendidik dan membimbing masyarakat ntuk berfikir secara ekonomis .

e. Berusaha membuktikan bahwa konsep perbankan menurut islam dapat beroperasi , tumbuh dan berkembang .[21]

[20] Anonymous,aspek hokum kebijakan…… , op.cit.,hlm.5.
[21] M .Amin Aziz,op .cit,hlm 10-11

4. Fungsi fungsi bank syariah

Penghimpun Dana Masyarakat

Bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan dalam bentuk investasi *al-mudharabah. Al-wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua(bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank dan pihak kedua bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang di perolehkan dalam islam.

Al-mudharabah merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga *shahibul maal* dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana yang di sebut juga *mudharib*, yang mana pihak mudharib dapat memanfaatkan dana yang di investasikan oleh syahibul maal untuk tujuan tertentu yang di perbolehkan dalam syariah Islam.[22]

[22] efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin.http://my-dream-my.blogspot.com/2012/04/pengertianfungsiperanjenis-dan-ruang.html

Penyaluran Dana Kepada Masyarakat

Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktifitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh return atas dana yang di salurkan. Return atau pendapatan yang di peroleh bank atas penyaluran dana tergantung pada akadnya.

Kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat, di samping merupakan aktivitas yang dapat menghasilkan keuntungan berupa pendapatan margin keuntungan dan bagi hasil, juga pemanfaatan dana yang idle (*idle fund*). Bank tidak boleh membiarkan dana masyarakat mengendap. Dana nasabah investor harus segera disalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan agar memperoleh pendapatan.

Pelayanan Jasa Bank

Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang(transfer), pemindahan bukuan, penagihan surat berharga, kliring, letter or credit, inkaso, garansi bank, dan pelayanan jasa bank lainnya. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan

teknologi informasi agar dapat member pelayanan jasa yang memuaskan nasabah.[23]

5. Ciri cirri bank syariah

    a. Keuntungan dan biaya disepakati tidak kaku dan ditentuka n berdasarkan kelayakan tanggungan risiko.
    b. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu kontrak .
    c. Penggunaan persentase untuk perhitungan keuntungan dan biaya selalu dihindarkan .
    d. Pada bank syariah tidak mengenal keuntunagn pasti .
    e. Uang dari jenis yang sama tidak bisa diperjualbelikan atau disewakan atau dianggap barang dagangan .[24]

[23] wirdyaningsih.*bank dan asuransi islam di Indonesia*(Jakarta:kencana-prenada media,2005)

[24] M .amin aziz ,op.cit, hlm 5-6

BAB III

1. GAMBARAN UMUM BPRSYARIAH AL MAKMUR

A. Profil perusahaan BPRSyariah Al Makmur

PT . BPR Syariah Al Makmur berdiri pada awal bulan Mei 1995 dengan nama PT BPR Bunsu Sinamar , BPE BUNSU ini beroperasi secara prinsip perbangkan konvesional.setelah 13 tahun berdiri nya BPR Bungsu Sinamar yang menganut sisitim prinsip konvesional, mengubah menjadi sistim perbangkan syariah yang nama nya di ubah menjad PT . BPR Syariah Al Makmur pada tanggal 15 oktober 2008.

PT . BPR Syariah Al Makmur saat ini sangat berkembang pesat dan banyak di kenal oleh masyarakat Payakumbuah mauun masyarakat luar Payakumbuah, PT . BPR Syariah Al Makmur terdapat beberapa legalitas yang yang sudah ada pada saat berdirinya BPRS sepert : Akta Pendirian , Izin Operasioanal, Izn Perubahan Kegiatan Usaha, Tanda Daftar Perusahaan, Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Izin Tempat Usaha , Dan Nomor Pokok Wajib Pajak .

PT . BPR Syariah Al Makmur mempunyai kariawan yang tersebar di kota Payakumbuah dan Kab Lima Puluh Kota seperti : Kantor Pusat: Pokan Kamih Limbang , Kec Suliki Kab Lima Puluh Kota , Kantor Kas Gadut L: Pakan Rabaa Gadut Kec Lareh Sago Halaban Kab Lima Puluh Kota, Payakumbuah : Jl Pemuda No 28 Payakumbuah, Kota Baru Simalanggang Kec Payakumbuah Kab Lima Puluh Kota, Mungka Simpang Tiga Kenaga Kec Mungka Kab Lima Puluh Kota, Dagung Dagung Pasar Dagung Dagung Kec Guguk Kab Lima Puluh Kota [25].

PT . BPR Syariah Al Makmur di pimpin oleh di rektur utama bernama H.Bujang Wiryaatmaja,ST,CRBD dan direktur bernama Novianti Abbas SH CRBD. PT . BPR Syariah Al Makmur mendapatkan beberapa penghargaan seperti penghargaan dari majalah info Bank Jakarta dengan predikat sangat bagus atas kinerja keuangan tahun 20011, 2012, dan 2013, pada tahun 2015 PT . BPR Syariah Al Makmur menerima *Golden Award* atas di terimanya info Bank Award Selama lima tahun berturut turut.

[25]Data Di BPRSyariah Al Makmur Limbanang

PT . BPR Syariah Al Makmur mempunyai moto yang sederhana dan akan mudah di ingat oleh oleh nasabah moto nya yaitu insya allah membawa berkah yang mana dana yang telah kita tanamkan di PT . BPR Syariah Al Makmur atau menghimpun dana akan mendapat berkah yang memadai [26].

PT . BPR Syariah Al Makmur mempunyai beberapa produk dan jasa yang bersaing dengan BPRS lain nya seperti : produk penyaluran dana yang terbagi atas beberapa produk yaitu pembiayaan bi modal kerja , pembiayaan investasi,pembiayaan kepemilkan kendaraan bermotor penmbiayaan bagi hasil dan pembiayaan bagi hasil.Dalam penghimpunan dana terdapat beberapa produk yaitu tabungan ib al makmur,tabungan haji,tabungan pendidikan al makmur,tabungan qurban dan tabungan rencana.

B. Visi dan misi

Visi

Akan menjadikan PT . BPR Syariah Al Makmur yang handal yang akan di terima oleh kalangan nasabah, membuat PT . BPR Syariah Al Makmur yang terpecaya amanah di kalangan nasabah dan menjadikan PT . BPR Syariah Al Makmur lebih berkembang dan lebih terkenal di seluruh

[26]Data Di BPRSyariah Al Makmur Limbanang

indonesia, menjadkan PT . BPR Syariah Al Makmur yang terbaik di kalangan perbangkan syarah dengan sumber dana insani yang berakal mulia adil dan makmur.[27]

Misi PT . BPR Syariah Al Makmur

Dengan penyaluran dana dan penghimpunan dana akan meingkatkan perekonomian rakyat sumbar payakumbuah melalu ekonomi syariah , dapat meningkatkan profesiolisme sumber daya insani yang berakal mulia dan terpecaya oleh nasabah dan mendapatkan informasi yang memadai .PT . BPR Syariah Al Makmur memliki produk yang inovatif untuk nasabah ,PT . BPR Syariah Al Makmur memilik aset terbesar di sumbar yang cukup untuk pembangunan cabang baru.PT . BPR Syariah Al Makmur akan menjadikan acuan bagi BPRS yang lain nya dalam operasonal perbangkan yang sehat dan mengacu pada syarah islam.

C. Kode etik dan budaya perusahhan

PT . BPR Syariah Al Makmur memilki tujuh kode etik yang harus di patuhi yaitu seorang pekerja PT . BPR Syariah Al Makmur harus bersikap jujur dalam melakukan tugas, PT . BPR Syariah Al Makmur harus

[27]Data Di BPRSyariah Al Makmur Limbanang

bertanggung jawab terhadap apa yang di lakukan, PT . BPR Syariah Al Makmur memiliki visioner yang bagus bagi nasabah.

Kariawan PT . BPR Syariah Al Makmur harus disiplin dalam waktu bekerja dan mematuhi peraturan yang ada, kariawan PT . BPR Syariah Al Makmur saling bekerja sama dalam[28] mencapai kemakmuran perusahaan dan berlaku adil tiap apa yang di kerjaan antar kariawan. PT . BPR Syariah Al Makmur sangat peduli terhadap nasabah dan insya allah siap membantu nasabah.

PT . BPR Syariah Al Makmur memilik budaya yang amanah, loyalitas, madani dan memilik ahli di bidang nya, PT . BPR Syariah Al Makmur akan bersungguh dalam menjaga amanat nasabah dan selalu bersukur kepada allah atas apa yang telah di berikan.kariawan PT . BPR Syariah Al Makmur bersikap profesional terhadap pekerjaan yang d berikan.

D. Produk produk

Ada beberapa produk yang di tawarkan oleh PT .BPR Syariah Al Makmur seperti pembiayaan, tabungan dan deposito. Pembiayaan merupakan penyaluran dana yang di berikan kepada nasabah yang memerlukan.

[28]Data Di Bprsyariah Al Makmur

Pembiayaan iB modal kerja adalah peminjam atas penambahan modal usaha yang kita kerjakan. Pembiayaan investasi adalah peminjaman atas nama untuk di nvestaskan di perusahaan lain. Pembiayaan kepemilikan bermotor adalah peminjaman atas melunasi motor yang ada dan penukaran kendaraan baru.

Tabungan haji adalah pengimpanan uang yang di kumpulkan dan di gunakan untuk naik haji atau umroh, tabungan pendidikan Al Makmur adalah tabungan yang di gunakan untuk pendidikan anak dari tk sampai kuliah sarjana, tabungan qurban adalah penyimpanan yang di gunakan untuk berqurban pada saat *Idul Adha* dan tabungan rencana adalah penyimpanan yang di gunakan untuk masa depan kita . Deposito adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dengan bank yang bersangkutan .

E. Struktur organsasi

Kepengurusan komsaris

Komsaris utama : Drs.H.Azmi Sjahbuddin

Komsaris anggota : H.Satriadi P.Gafar,Se

Dewan pengawas syariah

Ketua : Asyari , S.Ag.M.Si

Anggota : Safrudin Halimy Kamaluddin,Ma

Direksi

Direktur utama : H.Bujang Wiryaatmaja,St,Cirbd

Direktur : Novianti Abbas,Sh,Cirbd

F. Pelayanan PT . BPR Syariah Al Makmur

Peran *customer service* pada PT .BPR Syariah Al Makmur yaitu dimana *customer servic*e merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi BPRS dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk di PT .BPR Syariah Al Makmur yang tersedia. Seringkali *customer service* PT . BPR Syariah Al Makmur diumpamakan sebagai tempat antara nasabah dengan pihak bank, oleh karena itu fungsi dan tugas utama dari bagian *customer service* itu sendiri yaitu

Menolong kepentingan nasabah serta posisinya sebagai unit kerja pertama yang harus didatangi dan dihubungi oleh calon nasabah pada saat yang bersangkutan memutuskan untuk memulai hubungan dengan bank, yang mempunyai arti bahwa nasabah atau calon nasabah cukup menghubungi bagian customer servicesaja dalam berhubungan dengan bank, yaitu untuk mendapatkan informasi maupun layanan jasa [29]produk bank.

29Data Di Bprsyariah Al Makmur Wawancara dengan Ega sebagai seorang *customer servic*e pada PT . BPR Syariah Al Makmur Kantor Kas Payakumbuh

Adapun fungsi dari *customer servic*e pada PT . BPR Syariah Al Makmur antara lain adalah:

a.Melayani nasabah dalam memberikan informasimengenai produk-produk, jasa bank dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk-produk di PT . BPR Syariah Al Makmur

b.Menawarkan produk-produk yang ada di PT . BPR Syariah Al Makmur

c.Melaksanakan tahap awal administrasi dalam pembukaan rekening

d.Sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bagian bagian terkait.

Adapun tugas *customer service* pada PT . BPR Syariah Al Makmur diantaranya:

a.Memberikan bermacam informasiYaitu, segala macam informasi yang berkaitan dengan seluk - beluk dan produk di PT .BPR Syariah Al Makmur yang harus dikuasai oleh *customer service* dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah secara efisien, tepat dan benar.[30]

[30]Wawancara dengan *customer servic*e pada PT . BPR Syariah Al Makmur

Ada beberapa cara yang di gunakan *customer service* dalam pemberian informasi yaitu :

1)Informasi langsung

Penjelasan yang diberikan kepada nasabah yang langsung datang ke PT . BPR Syariah Al Makmur dan berhadapan langsung dengan bagian *customer service*

2)Informasi tidak langsung

Dalam hal ini nasabah berhubungan dengan *customer service* melaikan hanya melalui telepon

b.Memberikan pelayanan jasa di PT . BPR Syariah Al Makmur merupakan yang bergerak dibidang jasa.Oleh karena itu seorang *customer servic*e harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah atau calon nasabahnya.[31]

[31]Wawancara *dengan manager oprasioal* padaPT . BPR Syariah Al Makmur

Adapun layanan yang dapat diberikan oleh unit *customer service* antara lain yaitu:

1)Melayani dan memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah menjadi loyal terhadap PT . BPR Syariah Al Makmur

2)Menawarkan produk yang ada di PT . BPR Syariah Al Makmur

G. Temuan hasil penelitian

Penelitian ini di lakukan pada tahap wawancara , wawancara yang di lakukan kepada pihak PT . BPR Syariah Al Makmur antara lain yaitu kepada pihak *customer service* dan pihak manager operasional .

Dari hasil penelitian di dapat bahwa nasabah PT . BPR Syariah Al Makmur sudah loyal , dengan hasil wawancara kepada Ega sebagai seorang *customer service*. Dari wawncara yang telah di lakukan pihak bank akan membujuk , memberikan souvenir kepada nasabah yang sudah melakukan teransaksi di bank .

Tabel 1

Posisi laporan 30 desember 2016

No	**Uraian**	**Nominal**
1	**Simpanan masyarakat**	**57.168.716.078**
	Tabungan wadah	18.938.973.569
	Tabungan mudharabah	1.513.784.323
	Deposito	36.715.958.186

Table 2 jumlah nasabah yang buka buku baru dalam 1 bulan pengamatan

No	Uraian simpanan nasabah	Jumlah nasabah
1	Tabungan mudharabah	20
	Deposito	15

Table 3 jumlah nasabah tabungan yang membuka tabungan baru

No	Uraian simpanan nasabah	Dalam waktu hari	Jumlah nasabah
1	Tabungan mudharabah	1 - 7	3
2		8 - 14	4
3		15 - 21	3
4		22 - 28	5
5		29 - 31	5

Analisi data

a) Peranan *Customer Service*dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. BPR Syariah Al MakmurLimbanang .

Secara umum , peranan *Customer Service* adalah sebagai berikut :

a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui hubungan yang lebih baik dan akrab dengan nasabah .

b. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru , melalui berbagai pendekatan dengan meyakin kan nasabah dengan kualitas produk yang di tawarkan .

Dari hasil penelitian yang di lakukan di PT. BPR Syariah Al Makmur Limbanang , peranan *Customer Service* terhadap nasabah lama maupun nasabah baru sangat lah penting , pelayanan yang di berikan PT. BPR Syariah Al Makmur Limbanang menjadi suatu hal yang terus di perbaiki dan di pertahankan karena mengingat dunia persaingan yang ada .

Untuk mempertahankan nasabah lama maupun nasabah baru merupakan jembatan penghubung anata pihak bank dan nasabah .

Berikut kemudahan pelayanan yang di berikan oleh PT. BPR Syariah Al Makmur Limbanang yaitu :

i. Menyediakan sarana yang menjadi tempat penunjang transaksi, pegawa akan memberikan pelayanan yang nyaman dalam melakukan transaksi .
ii. Melayani secara cepat dan tepat , pelayan yang di berikan oleh PT. BPR Syariah Al Makmur dengan tersedianya sms banking dan pelayanan yang sangat bersabahat dengan nasabah .

iii. Melayani nasabah yang memilki berbagai macam watak akan membuat pegawai bank harus sabar , keteladanan , menjelaskan dengan sabar keunggulan dari produk yang ada .

iv. Akan menjelaskan dengan jelas, dengan senyuman apabila ada nasabah yang tidak mengerti dengan apa ynag telah kita ceritakan .Di PT. BPR Syariah Al Makmur akan memberikan pelayanan yang baik, sopan, santun dan di mengerti oleh nasabah .

v. Di PT. BPR Syariah Al Makmur memiki pegawai yang berkompeten dengan cepat , tanggap dan teliti dalam melayani nasabah .

b) Loyalitas nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur

Loyalitas nasabah merupakn kunci dari jalingan hubungan jangka panjang anatara pihak bank dan nasabah .PT. BPR Syariah Al Makmur akan berupaya dengan nasabah melalui peranan*Customer Service*.

Berdasarkan hasil wawancar dan pengamatan peneliti adanya merasa kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan selama ini , dan meningkatkan loyal nasabah .

Nasabah merasa nyaman melakukan transaksi di PT. BPR Syariah Al Makmur dari pada bank bank yang lain nya .Dapat di simpulkan bahwa PT. BPR Syariah Al Makmur mampu memikat para nasabah lama atau nasabah baru untuk melakukan simpan pinjam di PT. BPR Syariah Al Makmur , fasilitas yang memadai akan menjaga loyalitas nasabah .[32]

Dari hasil pengamatan yang saya lakukan , nasabah mengatakan bahwa mereka menyimpan sebagian tabungannya di PT. BPR Syariah Al Makmur . Nasabah yang mencairkan deposito nya akan kembali menanamkan deposito nya di PT. BPR Syariah Al Makmur

[32]Wawawancara dengan pihak manager operasional dan *Customer Service*.

BAB IV

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan uraian penelitian dengan judul " Peranan*Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur Limbanang maka di tarik beberapa kesimpulan :

1. Peranan *Customer Service*Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur Limbanang

   Dari hasil penelitian yang di lakukan di PT. BPR Syariah Al Makmur Limbanang dapat di tarik kesimpulan bahwasanya peranan *Customer Service*Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah sangat lah penting melalui pelayanan yang di berikan .pelayanan *Customer Service*merupakan jembatan penghubung antara nasabah dengan pihak bank yang ingin mendapatkan pelayanan jasa yang di berikan oleh pihak bank.

   Diantara kemudahan kemudahanyang di berikan oleh BPR Syariah Al Makmur yaitu , menyediakan sarana yang cepat , mudah dan nyaman seperti SMS Banking . Seorang *Customer*

Service melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah dan jika nasabah bertanya seorang *Customer Service*harus menjawab nya dengan jelas , senyum , sikap sopan dan ramah .

Hal ini juga terlihat dari hasil pengamatan peneliti mengatakan bahwa nasabah merasa terlayani yang di berikan oleh BPR Syariah Al Makmur.

2. Loyalita nasabah di oleh BPR Syariah Al Makmur

Dapat di tarik kesimpulan bahwa PT. BPR Syariah Al Makmur mampu memikat para nasabahnya untuk menyimpan uang tabungan dan dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai nasabah akan tetap loyal pada PT. BPR Syariah Al Makmur

b. Saran

1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di BPR Syariah Al Makmur , dengan banyka cabang dari BPR Syariah Al Makmur sangat menarik perhatian nasabah untuk setia bertransaksi dan menabung di BPR Syariah Al Makmur karean BPR Syariah Al Makmur

memberikan pelayanan yang bagus , dan membuat nasabah menjadi nyaman .

Hubungan baik antara nasabah dengan pihak BPR Syariah Al Makmur hendak nya di pertahankan dan semoga BPR Syariah Al Makmur bias bekerja mengabdikan diri untuk membantu sesama, yang berprinsip tolong menolong dalam perbangkan syariah .

2. Bagi peneliti selanjut nya

BPR Syariah Al Makmur banyak sekali peluang yang bias diteliti dan di pelajari , untuk kelemahan atau keterbatasan peneliti ini yaitu pelayanan yang di berikan terhadap penabung saja . Jadi untuk penelitian selanjut nya bias mengadakan penelitian yang lebih luas seperti nasabah pembiayaan dan yang lain nya .

DAFTAR PUSTAKA

Kasmir, *Etika Customer Service***,** (Jakarta, PT. *Raja Grafindo Persada*, 2005), Hal. 125.

A.Hasim All,American Institute of banking,Dasar-dasar operasi Bank, (Jakarta, media1997)

Adiwarman A.Karim, Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan, Edisi Ketiga, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)

Andrian Sutedi, Hukum perbankan ,(Jakarta : Sinar Grafika,2007),hal 86

Sutopo dan Suryanto.2003.*Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Dalam Heri Sulistyo. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret

Deprtemen agama RI, Al-qur'an dan terjemahannya.(t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media,

Data Di BPR Syariah Al Makmur

Kasmir .2008.Manajemen Perbankan,.Jakarta: RajaGrafindo Persada

Kasmir 2007 Kewirausahaan.Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

http://pengertian loyalitas .com

Moleong , metode penelitian kualitatif, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya,2005

Ratih Huriyanti, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.Bandung:ALFABRTA,2010.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, and D.D. Gremler dalam Ratih Hurriyati (2006:15),

Undang – Undang No.10 Tahun 1998 tentang Pokok – Pokok Perbankan pasal 1

Reni Mardiani,2007 peranan *Customer Services* Dalam menjaga loyalitas nasabah .PT Bank Tabungan Negara Kantor cabang Bandung .

Berikut wawancara yang akan ditujukan kepada *Customer Service* dan *Manager Operasional*

Untuk *Customer Service*

1. Bagaimana seorang *Customer Service* dapat mempertahankan nasabah dan menjaga kepercayaan dari seorang nasabah?
   Dengan memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah

2. Apakah yang menjadi kesulitan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang memiliki berbagai macam watak nasabah?
   Apabila nasabah merasa keinginan nya belum terpenuhi dan belum merasa puas

3. Bagaimana cara *Customer Service* untuk meningkatkan loyalitas nasabah terutama nasabah penabung di PT .BPR Syariah Al Makmur?
   Melayani nasabah melampaui kebutuhan dan keinginan nasabah dan sesuai dengan harapan nasabah

4. Bagaimana *Customer Service* dapat meyakinkan nasabah penabung dalam melakukan transasi di PT .BPR Syariah Al Makmur?
   Menyampaikan kepada nasabah keunggulan produk-produk yang disediakan oleh PT. BPR Syariah Al Makmur, memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.

5. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam menjaga loyalitas nasabah?
   Customer Service selalu memberikan pelayanan yang ramah dan

profesional, bersahabat, mengerti keinginan dan kebutuhan nasabah, sehingga nasabah menjadi puas dan ingin menjalin hubungan bisnis dengan perusahaan.

6. Apakah ada pengaruh dari peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah terutama nasabah penabung?
   Ada

7. Apakah loyalitas nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur meningkat setiap tahunnya?
   Iya

8. Bagaimana cara seorang *Customer Service* meningkatkan loyalitas nasabah lama dengan nasabah baru?
   Dengan menciptakan hubungan yang baik dan saling menguntungkan terhadap nasabah, memberikan perhatian *before and after sales*

9. Menurut *Customer Service* bagaimana loyalitas nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur?
   Sangat Loyal

10. Apabila ada nasabah yang sedang ingin cepat-cepat dilayani, sedang kan kita sedang melayani nasabah lain apakah yang akan di lakukan oleh *Customer Service*?
    Memohon maaf pada nasabah yang sedang dilayani, lalu bertanya pada nasabah yang baru datang tentang keperluannya, bila memang kebutuhannya bisa dilayani oleh bagian lain (seperti teller atau legal/adm pembiayaan), maka segera dihubungkan dengan bagian yang bersangkutan. Bila memang keperluannya harus dengan CS, maka dimohon pada nasabah

untuk bersabar sebentar, sampai pelayanan terhadap nasabah yang datang duluan selesai.

11. Apakah ada pengaruh dari dari kinerja pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah?
    Ada

12. Bagaimana pelayanan yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah?
    Pelayanan yang Prima

13. Bagaimana cara *Customer Service* menyampaikan informasi yang tidak dimengerti oleh nasabah?
    Menjelaskan kepada nasabah dengan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh nasabah. Jika perlu, menggunakan bahasa daerah (bahasa Minang)

14. Menurut *Customer Service* apakah nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur sudah bisa dikatakan loyal khususnya nasabah penabung?
    Sudah

Untuk Manager Operasional

1. Apabila ada karyawan yang menggantikan *Customer Service* yang sedang cuti apakah akan berpengaruh terhap loyal nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur ?
   Tidak terlalu berpengaruh

2. Strategi apakah yang akan digunakan dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur ?
   Memberikan service excelence kepada nasabah, melayani nasabah melebihi harapan nasabah.

3. Apakah seorang *Manager Operasional* berpengaruh dalam loyalitas nasabah di PT. BPR Syariah Al Makmur ?

   Secara struktur organisasi, manager operasional menangani hal-hal yang berhubungan dengan operasional seluruh kantor dan yang berhubungan dengan pihak luar, termasuk menjaga loyalitas nasabah.

4. Bagaimana cara *Manager Operasional* memprospek nasabah lama atau pun nasabah baru agar menabung di PT. BPR Syariah Al Makmur ?

   Menghubungi nasabah lama, yang memang sudah percaya pada perusahaan. Untuk prospek nasabah baru, Manager Dana melakukan promosi, baik itu langsung berupa presentasi produk maupun memasukan surat penawaran kerjasama pada calon nasabah.

5. Bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal di PT. BPR Syariah Al Makmur ?

   Memberikan cendramata atau souvenir-souvenir kepada nasabah, program-program khusus nasabah lama.

6. Menurut *Manager Operasional* apakah nasabah di PT .BPR Syariah Al Makmur sudah dikatakan loyal ?

   Sudah

7. Bagaimana cara meningkatkan loyalitas nasabah penabung di PT. BPR Syariah Al Makmur ?

   Memberikan cendramata atau souvenir-souvenir kepada nasabah, program-program khusus nasabah lama.

BIODATA PENULIS

Nama : Nur Aini Rahmawati

Nim : 3114.001

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat, Tanggal lahir : Jakarta , 23 Oktober 1993

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D3 Perbankan Syari'ah

Riwayat Pendidikan :

1. TK Nurul Janah Jambu Air , Tahun 1999
2. SDN 16 Parabek Bangkaweh , Tahun 2001
3. SMPN 01 Banuhampu , Kabupaten Agam Tahun 2008
4. SMAN 01 Banuhampu , Kabupaten Agam Tahun 2011
5. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) BUKITTINGGI Tahun 2014

