STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENGATASI HAMBATAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BPR SYARIAH AL-MAKMUR KANTOR PUSAT LIMBANANG, KAB. LIMA PULUH KOTA

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan DII Perbankan Syariah



Oleh :

NUR AMELIA SARI

3114.008

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

2017 M/ 1438 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi atas nama **Nur Amelia Sari** No. BP **3114.008** dengan judul **"Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota"**, memandang bahwa Tugas Akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Demikian persetujuan diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 25 Agustus 2017

Pembimbing

Sandra Dewi, SE. MM
NIP. 197307172014112002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tugas Akhir yang berjudul, "**Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota** oleh **Nur Amelia Sari** No. BP **3114.008**, telah diujikan dalam sidang munaqasah Jurusan DIII Perbankan 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 DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi.

Bukittinggi, 25 Agustus 2017

Tim Penguji Ujian Akhir
Ketua

Dra .Rusyaida D.M.Ag
NIP. 196906091997032001

Anggota :

Penguji Utama

Dra .Rusyaida D.M.Ag
NIP. 196906091997032001

Penguji Pendamping
(Pembimbing)

Sandra Dewi, SE. MM
NIP. 197307172014112002

Hj. Zulhelmi. SE,MM
NIP. 196404222014112001

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

H. Harfandi, SE. M.Si
NIP. 196211101999031001

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **"Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota".** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apa saja cara ataupun strategi yang digunakan oleh petugas *Customer Service* dalam mengatasi permasalahan dalam pelayanan.

Latar belakang penulis mengangkat judul ini karena adanya masalah yang dialami oleh petugas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan seperti pada saat melakukan transaksi nasabah jaringannya bermasalah atau offline, sehingga sistem operatornya tidak dapat dibuka dan penarikan uang nasabah tidak dilakukan oleh pemilik tabungan namun diwakilkan pada orang lain. Keadaan ini membuat pekerjaan *Customer Service* menjadi terganggu.

Dalam Tugas Akhir ini, penelitian dilakukan berupa penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif yang menghasilkan deskriptif. Penelitian ini menguraikan tentang Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah adalah *Customer Service* pada PT. BPR Syariah Al-Makmur mengalami permasalahan pada sistem operatornya yang offline dan penarikan uang nasabah yang diwakilkan. Kedua hal tersebut dapat menghambat pelayanan yang diberikan yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah. Kemudian, Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah diantaranya adalah jika terjadi masalah pada sistem operator, bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi, diminta untuk menunggu sebentar sampai sistemnya membaik. Dan juga jika penarikan uang nasabah diwakilkan, nasabah disarankan membuat surat kuasa bermaterai oleh pihak yang memiliki tabungan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadirat allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **"Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota**." Shalawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW, semoga selalu tersampaikan dan dapat dihitung sebagai amal ibadah yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh rahmat dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada sekarang ini, salah satunya ekonomi islam dan perbankan syariah yang sedang berkembang saat ini.

Penulis tugas akhir ini dimadsudkan sebagai studi demi meraih gelar ahli madya (A.Md) pada jurusan Diploma III Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi, sebagai wujud dari partisipasi serta persiapan penulis dalam penerapan, pengembangan, serta pengaktualisasi ilmu yang telah penulis peroleh selama meninba ilmu di bangku perkuliahan, sehingga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri juga masyarakat pada umumnya.

Penulis tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dengan penuh ketulusan dan keikhlasan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih dan penghargaan terbesar kepada ayahanda dan ibunda tercinta serta kakak dan adik yang telah memberikan nilai-nilai kehidupan tak terhingga yang tidak didapatkan orang

lain, menunjukkan dan memotivasi penulis menempuh pilihan terbaik ini serta selalu bersemangat menjalani pilihan ini yang melebihi semangat penulis sendiri. Dan penulis juga mengucapkan kepada :

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M. Hum,** rektor IAIN Bukittinggi beserta wakil rektor.
2. Bapak **Harfandi, SE.,M.Si,** Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN bukittinggi beserta wakil.
3. Ketua jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi.
4. Ibu **Sandra Dewi, SE.,MM**, pembimbing penyelesaian tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen IAIN Bukittinggi yang telah memberikan pengajaran, bimbingan, saran, dorongan serta memotivasi selama penulis menempuh perkuliahan di IAIN Bukittinggi.
6. Seluruh karyawan/ti, IAIN Bukittinggi memberikan layanan akademik.
7. Bapak dan ibu pimpinan, karyawan/ti PT BPR Syariah Al-Makmur yyang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian untuk tugas akhir ini.
8. Bapak pimpinan dan karyawan/ti perpustakaan IAIN Bukittinggi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis untuk mendapatkan referensi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Keluarga penulis yang selalu memberikan dorongan, fasilitas dan bantuan baik moril dan materil.

10. Kepada teman dan sahabat seperjuangan **Petri Elvita Sari, Yenni Andriani, Dessy Hasbibina Sari, Mega Eka Fitri, Nur Aini Rahmawati** serta semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi, dukungan serta semangatnya dalam proses perkuliahan dan untuk kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Kritik dan saran sangat penulis harapkan demi penyempurnaan tugas akhir ini dan juga penulis, berharap tugas akhir ini menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi penulis khususnya, bagi masyarakat luas secara umum dengan izinnya.

Bukittinggi, Agustus 2017

Penulis

Nur Amelia Sari

3114.008

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

ABSTRAK iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Rumusan dan Batasan Masalah 6

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6

E. Penjelasan Judul 7

F. Kajian Terdahulu 9

G. Metode Penelitian 11

H. Sitematika Penulisan 14

BAB II : LANDASAN TEORITIS

A. Strategi 16

B. *Customer Service* 17

C. Pelayanan 24

D. Nasabah 32

E. Landasan syariah 38

BAB III : HASIL PENELITIAN

A. **Monografi PT BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota).**

1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Syariah Al-Makmur 40

2. Visi dan Misi 42

3. Kode etik dan budaya perusahaan 43

4. Produk produk PT. BPR Syariah Al-Makmur 44

5. Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Al-Makmur 45

B. **Strategi Customer Service dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah (Studi Kasus PT BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota)** . 46

C. **Analisa Penulis. .....** 51

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 55

B. Saran..... 55

DAFTAR KEPUSTAKAAN …….. 57

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara, baik pihak kelebihan dana dengan pihak kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu Bank Syariah biasa di sebut *Islamic Bank* atau *interest fee banking*, yang merupakan suatu sistem perbankan yang pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, spekulasi dan ketidakpastian (gharar).[1] Lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank Syariah memberikan dan menyediakan produk-produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana (pembiayaan).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Makmur yang berpusat di Limbanang Payakumbuh merupakan satu diantara perbankan islam. Awal permulaannya merupakan konversi dari bank konvensional yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bunsu Sinamar Makmur. Sebagai lembaga keuangan syariah BPR Syariah Al-Makmur menjalankan kegiatan usahanya melalui produk pendanaan dan pembiayaan didasarkan pada prinsip syariah.

[1] Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008) hlm. 1

Dalam menjalankan kegiatannya BPR Syariah Al-Makmur melandaskan prinsip operasionalnya pada hukum islam yang tidak menggunakan bunga dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses mendapatkan dana maupun menyimpan dana. Dan selalu melayani nasabah dengan baik, sehingga membuat nasabah nyaman melakukan transaksi.

Pada BPR Syariah Al-Makmur terdapat ujung tombak perusahaan yang akan membentuk citra perusahaan dan berhadapan langsung dengan nasabah yaitu para karyawan yang berada pada posisi *front liners*. Para karyawan dalam posisi ini terdiri dari staf *teller* dan staf *Customer Service*. Adapun tugas dari *front liner* ini ialah mampu memberikan kejelasan kepada para pelanggan, karena hal tersebut merupakan tugas yang paling utama sebagai *front liner*. Seorang *front liner* harus memiliki kepribadian yang hangat, ramah, karena akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Selain itu juga sikap baik yang ditunjukkan mampu untuk merubah citra perusahaan.

Customer Service merupakan bagian yang khusus dalam melayani nasabah, harus mampu mempromosikan produk dan jasa yang dimiliki perbankan dengan layanan prima, agar nasabah dan calon nasabah mengetahui serta merespon setiap produk/jasa yang dipromosikan. Selain berpenampilan menarik, seorang *Customer Service* dituntut mampu berkomunikasi secara efektif dan efisien agar produk/jasa dapat disampaikan secara cepat dan tepat. *Customer Service* perbankan harus memiliki knowledge dan skill tentang aplikasi, agar

nasabah yang melakukan pembukaan rekening dan hal-hal lainnya dapat dilakukan berdasarkan standar layanan perbankan atau di kenal dengan *SLA* (*service leverage agreement*) dan nasabah memperoleh kepuasan.

Dalam menciptakan layanan *Customer Service* dituntut untuk menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, hal ini terdapat dalam Al Qur'an surat yang Al-Qashas ayat 77 berbunyi :

وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ
مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ وَأَحۡسِن كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي
ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧

dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan oleh Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.[2]

Dalam kitab sohih muslim sahabat abu huraira RA meriwayatkan sebuah hadist yang berbunyi : "*Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi*

[2] Hamka, *Tafsir Al-Azhar Juuz 20*, (Jakarta : Pustaka Panjimas) hlm. 124

orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutunpi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya."

Pada BPR Syariah Al-Makmur yang berpusat di limbanang tempat penulis melakukan penelitian ini, *Customer Servicenya* sudah bekerja dengan baik, dalam melakukan transaksi nasabah ataupun pelayanan yang di berikan. Namun *Customer Service* pada bank ini sering mengalami gangguan atau kendala, bukan hanya dari bank itu sendiri namun juga berasal dari nasabahnya. *Customer Service* pada PT. BPR Syariah Al-Makmur mengalami gangguan pada sistem operator, dimana sistemnya tidak dapat dibuka, hal itu disebabkan karena jaringan data (internet) yang bermasalah atau offline. Tentu hal ini sangat berpengaruh kepada pelayanan di lini depan perbankan khususnya pada bagian *Customer Service* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah, nantinya akan berdampak kepada ketidaknyamanan dalam bertransaksi.

Gangguan lainnya berasal dari penarikan uang nasabah, dimana penarikan uang ataupun tabungan tidak dilakukan oleh pihak nasabah itu sendiri namun diwakilkan pada pihak lain atau pihak ketiga.[3] Dalam prakteknya di PT. BPR Syariah Al-Makmur penarikan uang tidak dapat diwakilkan, hal itu bertujuan

[3] Observasi penulis pada PT.BPR Syariah Al-Makmur pada tanggal 25 januari 2017

untuk meminimalisir kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi seperti penipuan, dan dapat merugikan pihak bank maupun nasabah.

Berangkat dari latar belakang masalah yang singkat diatas, agar *Customer Service* dapat bekerja lebih baik lagi dan dapat menyelesaikan gangguan-gangguan atau kendala yang terjadi, maka diperlukannya penelitian lebih lanjut yang membahas tentang Strategi apa yang digunakan oleh *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, dengan judul "**Strategi Customer Service dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan terhadap Nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota".**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di identifikasi beberapa masalahterkait dengan penelitian ini, yaitu :

1. PT. BPR Syariah Al-Makmur menggunakan jaringan internet untuk menjalankan transaksi nasabah, namun kadang terjadi masalah pada jaringan sistem operatornya yang membuat *Teller* dan *Customer Service* tidak dapat melakukan transaksi nasabah melalui komputer.
2. Penarikan uang nasabah tidak dilakukan oleh pihak penabung ataupun yang memiliki tabungan.

C. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi pada Strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui Strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

a. Bagi PT. BPR Syariah Al-Makmur, untuk memberi tambahan informasi kepada bank mengenai hambatan pelayanan terhadap nasabah sehingga bank dapat meningkatkan pelayananannya kepada nasabah, serta supaya bank mengetahui apa upaya ataupun strategi yang dilakukan oleh *Customer service* dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut.
b. Bagi peneliti, untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi Jurusan Diploma III untuk mendapatkkan gelar Ahli Madya (A,Md) pada IAIN Bukittinggi, serta menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
c. Bagi penelitian lanjutan, sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukkan penelitian pada bidang yang sama.

E. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul ini maka penulis perlu untuk menjelaskan pengertian dari beberapa kata yang penting, yang terdapat dalam judul.

Strategi : suatu rencana yang cermat dan fundamental untuk mencapai tujuan perusahaan.[4]

Customer Service : setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

Pelayanan : proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.[5]

Nasabah : perseorangan atau badan yang memberikan *fee* atau (imbalan) kepada lembaga profesi seperti kantor publik akuntan, advokat, dan sebagainya atau jasa atau bantuan yang diberikan kepadanya, atau seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.[6]

Jadi dapat di simpulkan yang dimaksud dengan Strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah adalah suatu rencana yang fundamental yang dilakukan oleh karyawan bank dalam menyelesaikan permasalahan atau rintangan yang dilakukan dalam pemberian layanan untuk memenuhi kepuasan serta kebutuhan dari seorang pelanggan.

[4] Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta,2000). Cet ke 2 hlm. 157
[5] H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008). Hlm 17
[6] Sigit Winarno dan sujana ismaya, *Kamus Besar Ekonomi*, (bandung : CV Pustaka Grafika, 2003), hlm.97

F. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu untuk penelitian ini, diantaranya Mutia Ramadhani (3112.079) jurusan DIII Perbankan Syariah memberikan pendapatnya melalui tugas akhir yang di buat dengan judul **"Strategi PT Bank Syariah Mandiri KCP Padang Panjang Untuk Menjaga Kepuasan Nasabah Saat Terjadi Gangguan Teknis Pada Pelayanan Front Office"** menurut dia strategi yang dilakukan bank untuk menjaga kepuasan nasabah saat terjadinya ganguan teknis pada pelayanan *front office* masih kurang efektif. Alternatif-alternatif yang diberikan kebanyakan merupakan standar pelayanan di suatu bank, seharusnya ada sesuatu hal yang berbeda yang dilakukan agar nasabah nyaman dan puas bertransaksi misalnya PT Bank Syariah Mandiri KCP Padang Panjang menggunakan dua atau lebih jaringan, agar bila salah satu jaringan tidak berjalan dengan baik masih bisa menggunakan jenis jaringan yang lainnya. Hambatan-hambatan lain yang dihadapi oleh PT BSM KCP Padang Panjang adalah pada perkembangan dan persaingan dunia perbankan yang dari hari ke hari semakin pesat dan pada tenaga profesionalnya yang masih kurang efektif dalam melakukan pelayanan kepada nasabah terutama dalam daya tanggap serta keandalannya dalam melayani keluhan nasabah terkait masalah gangguan teknis.[7]

[7] Mutia Ramadhani (BP. 3112.079), *Strategi PT Bank Syariah Mandiri KCP Padang Panjang Untuk Menjaga Kepuasan Nasabah Saat Terjadi Gangguan Teknis Pada Pelayanan Front Office*, Perpustakaan IAIN Bukittinggi 23 Maret 2017

Alfianto (3109.013) jurusan DIII Perbankan Syariah dengan judul **"Analisis Profesionalisme Customer Service Sebagai User Teller Alternate Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi"** menjelaskan bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya mengenai profesionalisme *Customer Service* sebagai user Teller alternate di PT. Bank Bukopin Cabang Bukittinggi, dari penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa profesionalisme *Customer Service* sebagai *user Teller alternate* belum sempurna, hal ini terlihat dari lima indikator, indikator itu yaitu terletak pada prosedur pelayanannya, kedisiplinannya, kemampuannya, kecepatan pelayanannya serta kepastian jadwal pelayanan *Customer Service* sebagai *user Teller alternate*. Berdasarkan indikator di atas penulis menyimpulkan bahwa *Customer Service* sebagai *user Teller alternate* masih kurang professional.[8]

Dari penelitian di atas, terdapat perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan, dimana penulis melakukan penelitian mengenai **Strategi Customer Service dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan terhadap Nasabah.** Dalam penelitian ini penulis menjelaskan mengenai strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah.

[8] Alfianto (BP. 3109.013), Analisis Profesionalisme Customer Service Sebagai User Teller Alternate Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi, Perpustakaan IAIN Bukittinggi 23 Maret 2017

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deksriptif yaitu pendekatan yang dilakukkan dengan cara mengambarkan kejadian yang terjadi di lapangan atau penelitian yang mencoba mengambarkan, menunjukkan, manafsirkan, suatu fenomena yang berkembang pada masa sekarang. Jenis data penelitian ini bersifat kualitatif, sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan.

2. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukkan pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang, Pokan Komih Limbanang, Kec. Suliki, Kab. Lima Puluh Kota, Sumatera Barat. Penelitian ini dilakukkan pada saat kegiatan magang yang dimulai pada tanggal 09 Januari 2017 sampai disetujui untuk munaqasyah.

3. Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data penelitian yang dilakukkan menggunakan dua jenis data dalam membantu memecahkan masalah yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut[9]. Dalam

[9] Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, (Jakarta : Erlanngga), hlm. 86

penelitian ini penulis melakukkan pengamatan langsung pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang, Kota Payakumbuh dan melakukkan wawancara dengan pihak bank dibagian *Customer Service* dan Pimpinan Bank.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber ke dua (bukan yang pertama, bukan asli) yang memiliki informasi atau data tersebut[10]. Sumbernya adalah dari buku yang ada di perpustakaan, dari internet, dan dokumen-dokumen yang ada di perbankan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur buku pustaka, serta dari internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.[11] Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada dengan *Customer Servicenya* untuk mengetahui Strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan

[10] Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*…….hlm. 86
[11] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan,* (Bandung : Alfabeta, 2011) hlm. 194

terhadap nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota.

b. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap obyek yang diamati secara langsung[12]. Observasi langsung memberikan sumbangan yang sangat penting sekali dalam penelitian deskriptif. Jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh melalui pengamatan langsung oleh peneliti. Hasil observasi ini berguna untuk menguatkan data yang diperoleh dari hasil wawancara. Untuk penelitian ini penulis melakukan observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung ke BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang.

5. Teknik Analisis Data

Pola pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan yang dilakukan untuk meneliti suatu peristiwa yang terjadi, kemudian menurut kejadian tersebut kita dapat mengetahui faktor-faktor yang menimbulkan kejadian tersebut.

Dari pendekatan deskriptif kualitatif ini penulis ingin memberikan gambaran tentang Strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan

[12] Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi, teori dan aplikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2001) hlm. 135

pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota.

H. Sistematika Penulisan

Yang menjadi Sistematika Penulisan dalam penulisan proposal ini adalah:

BAB I : Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, metodologi penelitian dan sistem penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Memuat tentang strategi, *Customer Service*, pelayanan dan nasabah serta landasan syariah yang berhubungan dengan pelayanan.

BAB III : Strategi customer service dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah BPR Syariah Al-Makmur pusat Limbanang

Yang Akan Memuat Tentang Hasil Penelitian Mengenai Strategi ataupun upaya *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah, pengenalan PT. BPR Syariah Al-Makmur, Stuktur organisasi, Produk-Produk pada PT. BPR Syariah Al-Makmur.

BAB IV : Penutup

Kesimpulan dan saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa yunani yaitu strategos yang diambil dari kata stratos yang berarti militer dan agos yang berarti memimpin. Pada konteks awalnya, strategi diartikan sebagai general ship atau sesuatu yang dilakukan oleh para jendral dalam membuat rencana untuk menaklukan musuh dan memenangkan perang.[13]

Dalam kamus besar bahasa Indonesia disebutkan bahwa istilah strategi adalah suatu ilmu untuk menggunakan sumber daya-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tertentu.[14]

Pengertiaan Strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

2. Definisi strategi

Definisi strategi menurut Henry Mintzberg yaitu :

a. Rencana *(Plan)*

[13] Setiawan Hari Purnomo, *Manajemen Strategi Sebuah Konsep Pengantar*, (Jakarta : gramedia Pustaka Utama, 1997)
[14] Tim penyusun departemen pendidikan, *kamus besar bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka)

Suatu petunjuk, suatu tuntunan atau tindakan yang akan dilakukan, suatu yang memberi arah bagi tindakan-tindakan di masa depan, perilaku yang konsisten antar waktu.

b. Posisi *(Position)*

Penentuan posisi dalam konteks persaingan.

c. Perspektif *(Perspetive)*

Bagaimana suatu organisasi menjalankan kegiatannya.

d. Permainan *(Play)*

Kumpulan manuver untuk "menjinakkan" pihak lawan atau suatu cara yang dilakukan untuk mengecoh pesaing.[15]

B. Customer Service

1. Pengertian Customer Service

Customer Service ialah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[16] Atas dasar itu, kepuasan nasabah tergantung dari bagaimana cara *Customer Service* melayani nasabah. Oleh karena itu tugas *Customer Service* bukanlah perkara

[15] David, "Pengertian Strategi ",dalam http://mfile.narotama.ac.id/files/Arasy%20Alimudin/umum/Pengertian%20Strategi, diunduh 30 maret 2017
[16] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : PT Raja Grafindo,2006), hlm. 201-202

yang mudah, untuk itu pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran.

Jadi *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan baik masalah mengenai keluhan yang sedang dihadapi nasabah dan mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah.

Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *cleaning service*, satpam sampai kepada direktur utama bank harus menjadi *Customer Service*. Namun secara khusus tugas *Customer Service* ini diemban oleh orang yang memang dididik untuk memegang fungsi sebagai *Customer Service* suatu bank.

2. Peranan Customer Service

Customer Service memegang peranan yang sangat penting di barbagai perusahaan. Selain memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat, secara umum peranan *Costumer Service* adalah :[17]

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

[17] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2008) hlm.181

b. Berusaha untuk mendapatkan nasabah yang baru, melalui berbagai pendekatan.

Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

3. Fungsi dan Tugas Customer Service

Tugas pokok dari *Customer Service* adalah :[18]

a. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
b. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
c. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
d. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
e. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.

Dalam praktiknya, khususnya dalam dunia perbankan, fungsi dan tugas *Customer Service* ialah :

a. Sebagai Resepsionis

   Dalam hal ini, *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu/ nasabah yang datang ke bank. Begitu juga dengan tugasnya dimana *Customer Service* menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. *Customer Service* harus selalu memberikan perhatian,

[18] Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yokyakata: Graha Ilmu,2013) hlm. 204

berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam. Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.[19]

b. Sebagai Deskman

Dalam hal ini, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagaimacam aplikasi yang diajukan kepada nasabah dan calon nasabah. Tugas yang diemban *Customer Service* sebagai Deskman ini antara lain memberikan informasi mengenai produk produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

c. Sebagai Salesman

Sebagai Salesman *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Sebagai penjual *Customer Service* bertugas untuk mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru serta membujuk nasabah yang baru dan mempertahankan nasabah yang lama. *Customer Service* juga berusaha mengatasi setiap masalah yang dihadapi oleh nasabah, termasuk keberatan atau keluhan yang diajukan nasabah.

[19] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hl. 250-252

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer Service berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan yang baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi nasabah. Sedangkan tugas *Customer Service* sebagai *Customer Relation Officer* adalah menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komonikator , *Customer Service* bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. *Customer Service* juga berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

4. Sikap Customer Service dalam Melayani Nasabah

a. Beri Kesempatan Nasabah Berbicara[20]

Customer Service memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini,

[20] Kasmir, *Etika Customer Service*,…….. hl. 69

karyawan harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang di kemukakan nasabah. *Customer Service* juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, disamping mendengar dengan seksama, *Customer Service* membuat catatan di kertas secara garis besarnya apa yang disampaikan oleh nasabah, sehingga nasabah tidak perlu mengulang hal-hal yang dikemukakan sebelumnya.

b. Dengarkan Baik-Baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, *Customer Service* harus mendengar dan menyimak baik-baik. *Customer Service* juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh, tangan, dan kaki yang dianggap kurang sopan.

c. Jangan Menyela Pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara *Customer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan, usahakan *Customer Service* memberi tanggapan setelah nasabah telah selesai berbicara. Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

d. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai berbicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru

dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Dalam mengajukan pertanyaan *Customer Service* pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaklah dengan menggunakan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Karena nasabah memiliki berbagai macam sikap, jika ada kata-kata atau sifat nasabah yang kurang berkenan, *Customer Service* jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

f. Jangan Mendebat Nasabah

Customer Service jangan sekali kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan karena nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakan cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

g. Jaga Sikap Sopan, Ramah Dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenagkan.

h. Jangan Menangani Hal-Hal yang Bukan Merupakan Pekerjaannya

Terkadang karyawan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan wewenangnya. Kalau terpaksa cari jalan keluar untuk menjelaskannya agar nasabah tidak kecewa, misalnya nasabah disuruh untuk menunggu sesaat sampai petugas yang berwenang datang.

i. Tunjukan Sikap Perhatian dan Sikap Untuk Membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak bisa ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus besar

Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiataan pelayanan yang dilaksanakan oleh intansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*costomer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan.

2. Bentuk (teknik) Pelayanan kepada Nasabah

Mengingat kegiatan yang dilakukan perbankan beraneka ragam, maka diperlukan bentuk (teknik) pelayanan kepada konsumen (nasabah) yang berbeda-beda. Bentuk pelayanan yang berbeda-beda ini meliputi:[21]

a. Pelayanan kepada nasabah penabung.

[21] *https://konsultankti.wordpress.com/2015/10/01/mengelola-pelayanan-konsumen-perbankan/* diunduh 30 maret 2017

Bentuk pelayanan yang dapat dilakukan perbankan kepada para nasabah penabung adalah :

1) Bank yang bersangkutan harus melayani nasabah penabung dengan tidak lupa menyapa (memberi salam) kepada mereka.
2) Apabila terdapat calon nasabah penabung yang hanya sekedar mencari informasi tabungan (simpanan) hendaknya dilayani dengan baik dengan memberi informasi selengkapnya mengenai produk tabungan (simpanan) yang ada termasuk persentase bunga (bagi bank konvensional) dan bagi hasilnya (bagi bank syariah).
3) Pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah hendaknya dilakukan dengan murah senyum dan ramah, serta tidak menyinggung.
4) Kepada para nasabah penabung yang telah berhubungan dalam waktu lama hendaknya tidak dilupakan begitu saja, misalnya tetap menjalin komunikasi yang menarik dan harmonis agar mereka betah dalam menyimpan dananya pada bank tersebut.

Pemberian bingkisan cuma-cuma kepada nasabah lama patut untuk dilakukan, hal ini dalam rangka wujud penghormatan dan rasa terima kasih atas kepercayaan nasabah untuk menabung di bank.

b. Pelayanan kepada nasabah peminjam dana.

Nasabah (konsumen) bank yang meminjam dana hendaknya juga dilayani dengan memuaskan, misalnya pada saat jatuh tempo

pembayaran angsuran, para nasabah diminta secara baik-baik untuk membayar angsurannya dan bukan dengan cara kasar.

c. Pelayanan kepada nasabah ATM.

Bentuk pelayanan yang dapat diberikan bank melalui fasilitas ATM ini misalnya dengan jumlah nominal uang yang dapat ditarik sekecil mungkin, misalnya sejumlah Rp. 50.000. Bentuk pecahan uangnya pun jika dimungkinkan sebesar Rp. 10.000 atau Rp. 20.000. Hal ini akan bermafaat bagi konsumen yang hanya ingin menarik tunai uangnya dalam jumlah kecil.

d. Pelayanan oleh *Customer Service.*

Setiap *Customer Service* bank dalam melayani nasabah harus berusaha tampil menarik dan menawan dan merayu para calon nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Setiap *Customer Service* juga harus mampu dalam menjaga hubungan bagi nasabah lama agar tetap menjadi nasabah yang loyal.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Customer Service* bank perlu memperhatikan hal-hal berikut ini, pertama, *Customer Service* harus berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Kedua, *Customer Service* harus percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum. Ketiga, setiap petugas *Customer Service* harus menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika dikenal. Keempat, petugas *Customer Service* harus tampil tenang, sopan, hormat serta tekun

mendengarkan setiap pembicaraan dengan nasabah. Kelima, petugas *Customer Service* harus tampil energik, dan bergairah dalam melayani nasabah, serta mampu memberikan kepuasan kepada setiap nasabah.

e. Pelayanan oleh tenaga *security* (petugas keamanan) bank. Seorang security atau satpam harus bisa meyakinkan konsumen atau nasabah bahwa keadaan nasabah sewaktu mengunjungi bank adalah "aman" dari hal-hal yang bisa mengganggu ketenangan nasabah, seperti keributan, kenakalan orang-orang yang tidak bertanggung jawab dan sebagainya. Satpam juga ditekankan memiliki sikap santun dalam menyambut setiap nasabah yang datang, dan menanyakan apa keperluan nasabah. Seandainya nasabah tidak tahu harus ke petugas perbankan yang mana dalam menginginkan pelayanan, maka satpam harus memberikan informasi yang jelas dan tidak dengan kata-kata kasar atau menyinggung perasaan nasabah.

f. Pelayanan khusus pada nasabah prioritas (*priority banking*). Ruangan pelayanan pada nasabah prioritas juga tersendiri, dan tidak seperti pelayanan pada *Customer Service* atau teller pada umumnya. Petugas bank yang melayani nasabah prioritas biasanya sangat cantik atau menawan, sedangkan untuk petugas laki-laki biasanya putih dan ganteng-ganteng. Namun jangan salah, mereka-mereka ini tetap mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan yang diberikan pada nasabah kelas ini. Hubungan relationship marketing pun selalu dijaga

oleh manajemen bank yang bersangkutan agar nasabah tersebut merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya. Tidak jarang juga bank selalu memberikan hadiah bingkisan istimewa kepada para nasabah pada saat hari ulang tahunnya, dan pada saat hari-hari besar tertentu.

3. Dasar-dasar Pelayanan yang Baik

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang baik yang harus dimengerti dan dipahami oleh *Customer Service Officer* antara lain sebagai berikut:[22]

a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih.

   Customer Service Officer harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum.

   Dalam melayani nasabah *Customer Service Officer* tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer Service* juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah.

   Pada saat nasabah datang, *Customer Service Officer* harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

[22] *https://edoparnando27.wordpress.com/customer-service/* diunduh 30 maret 2017

d. Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan

   Pada saat melayani nasabah, *Customer Service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.

e. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik.

   Customer Service harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

f. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar.

   Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

g. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan Seorang.

   Customer Service harus meunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.

h. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

   Saat nasbah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

i. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

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

j. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan.

   Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.

k. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan nasabah akan dilayani.

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

D. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah Seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupunn sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.[23]

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Maka dari itu nasabah penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.[24] Jadi nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang

[23] *http://id.wikipedia.org/wiki/nasabah*, diakses 30 maret 2017
[24] Undang-Undang No.10 Tahun 1998

dimiliknya untuk diolah oleh bank yang bersangkutan dan dengan cara menabung ini nasabah akan merasa aman.

Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok:

a. Nasabah baru

   Nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

b. Nasabah biasa

   Artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

c. Nasabah utama (primer)

Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.[25]

2. Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang *Customer Service* harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang *Customer Service* harus memperlakukan nasabah secara benar.

Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah:

a. Nasabah adalah raja

Petugas *Customer Service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *Customer Service* itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

[25] Kasmir, *Etika Customer Service*..., hal. 67-68

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas *Customer Service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

3. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank terlebih lagi *Customer Service* harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank:[26]

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

   Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

   Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

   Petugas *Customer Service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

[26] Kasmir, *Manajemen Perbankan*..., hal. 261

d. Biaya yang relatif mahal

   Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas, maka perlu diketahui cara-cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

a. Petugas *Customer Service* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
b. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasanan tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.[27]

[27] Kasmir, *Manajemen Perbankan*..., hal. 262

E. Landasan Syariah

Al-Qur'an surat Al-isra' ayat 53

وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنزَغُ بَيْنَهُمْ ۚ إِنَّ
الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

"Dan katakanalah kepada hamba-hambaku, hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar), sungguh setan itu selalu menimbulkan perselisihan diantara mereka. Sungguh setan adalah musuh yang nyata bagi manusia".[28]

Pada potongan ayat *yakuulu allatii hiya ahsan* dapat diuraikan bahwa Allah SWT menyerukan kepada hamba-hambanya untuk mengucapkan perkataaan yang baik antar sesama manusia Begitu juga dalam dunia perbankan seorang Teller dan *Customer Service* yang bertugas melayani nasabah harus bersikap baik dengan mengucapkan perkataan-perkataan yang baik pula agar nasabah merasakan kesenangan serta kepuasan.

Dalam hadist shahih, dari Abu Sa'id al-Khudri, secara *marfu'* : "Orang Mukmin yang paling sempurna imannya adalah yang paling baik akhlaknya yang bersikap lemah lembut terhadap orang-orang yang berada disekelilingnya, yaitu mereka

[28] Departemen agama RI, Al-qur'an dan Terjemahan, (Bandung: PT SyaamilCipta Madia, 2005), hlm. 287

yang menyayangi dan disayangi. Tidaklah baik orang yang tidak menyayangi dan disayangi".(HR, Ath-Thabrani dan Abu Nu'aim) [29]

nabi juga menjelaskan dalam hadistnya, "Dari Iyadh ibnu Umar ra, ia berkata : Rasulullah SAW bersabda : sesungguhnya Allah SWT mewahyukan kepadaku agar kalian bersopan santun sehingga tidak ada seorang yang berlaku curang/jahat pada yang lain dan tidak seorang pun merasa tinggi dari yang lain". (HR. Muslim)

Hadits diatas menjelaskan bahwa Rasulullah SAW menyeru umatnya untuk bersikap sopan dan santun antar sesama, karena sikap sopan dan santun akan menjauhkan kita dari sifat atau perilaku jahat pada orang lain. Dan sifat jahat itu akan dapat merugikan diri sendiri dan orang lain, serta menghindarkan kita dari sifat tinggi hati.

[29]Muhammad Nashiruddin al-Albani, Syaikh, Silsilah Hadist Shahih,(Jakarta : Pustaka Imam Asy-Syafi'i,2015) hl 30

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Monografi PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, Kab. Lima Puluh Kota

1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Syariah Al-Makmur

Pada awalnya Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) Syariah Al-Makmur bernama Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) Bunsu Sinamar Makmur, yang didirikan tanggal 18 juni 1993 dan mulai beroperasional pada bulan mei 1995 dengan memakai prinsip perbankan konvensional, dengan Akta Notaris Chufran Hamal, SH Nomor 68 dan disahkan oleh Menteri Kehakiman RI melalui SK No. C2-11744 HT 01-01 Th. 1993 tanggal 3 -11 -1993 dan izin operasional dari Menteri Keuangan RI melalui SK No.79/KM.17/1991 tanggal 21 -03 -1995.

Terhitung mulai dari tanggal 15 Oktober 2008 berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor : 10/53/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 15 -07 -2008, dan Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor : AHU-51468.AH.01.02. Tahun 2008 tanggal 15 -08 -2008, serta Keputusan Pimpinan Bank Indonesia No. 10/8/Kep.PBI/Pdg/2008 tanggal 10 Oktober 2008, BPR Bunsu Sinamar Makmur telah melakukan Perubahan Kegiatan Usaha dari **Perbankan Konvensional Menjadi Perbankan Syariah,**

Dengan Nama PT. BPR Syariah Al-Makmur. Berdasarkan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dengan Nomor : 030936400116 pada tanggal 17 Maret 2014 dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dengan Nomor : 005/03.09.10/BPMPPT-LK/PM/III/2004 dengan tanggal yang sama yaitu 17 Maret 2014. Bank BPRS Al-Makmur juga memiliki Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan Nomor : 085/SITU/BPMPPT-LK/III/2014 tanggal 17 Maret 2014 serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan Nomor : 01.520.161.9-204.00 tanggal 18 November 2008.

PT BPR Syariah Al-Makmur menjalankan bidang usaha dengan Memasarkan produk-produk perbankan serta memonilisasi dana dari masyarakat melalui Tabungan, Deposito, dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Sampai saat ini PT. BPR Syariah Al-Makmur sudah memiliki 43 orang karyawan dengan jaringan kantor yaitu :

Kantor Pusat :

Pokan Komih Limbanang, Kec. Suliki, Kab. Lima Puluh Kota.

Dan Kantor Kas :

a. Gadut, Pakan Rabaa Gadut, Kecamatan Lareh Sago Halaban, Kabupaten Lima Puluh Kota (Telp/Fax : (0752) 759133).
b. Payakumbuh, Jl. Pemuda No. 28, Payakumbuh (Telp : (0752) 796494).

c. Koto Baru Simalanggang, Kecamatan Payakumbuh, Kabupaten Lima puluh Kota (Telp/Fax : (0752) 780765).

d. Mungka, Simpang Tiga Kenanga, Kecamatan. Mungka, Kabupaten Lima Puluh Kota.

e. Dangung-Dangung, Pasar Dangung-Dangung, Kecamatan guguk, Kabupaten Lima Puluh Kota (Telp (0752) 748612).

f. Baruah Gunuang, Pasar Baruah Gunuang, Kenagarian Baruah Gunuang, Kecamatan Gunuang Omeh, Kabupaten Lima Puluh Kota.

Dengan kinerja yang baik dan bagus PT. BPR Syariah Al-Makmur mendapatkan penghargaan, penghargaan tersebut didapat dari Majalah **Info Bank Jakarta** dengan prediket "**SANGAT BAGUS"** atas kinerja keuangan dari tahun 2011, 2012, dan 2013 untuk kategori seluruh Indonesia dengan asset Rp 25 Milyar sampai dengan Rp 50 Milyar, serta pada tahun 2014 dan 2015 untuk kategori BPRS seluruh Indonesia yang memiliki asset Rp 50 Milyar sampai dengan Rp 100 Milyar. PT.BPR Syariah Al-Makmur juga mendapatkan **Golden Award** pada tahun 2015 atas diterimanya **Info Bank Award** selama lima tahun berturut-turut.

2. Visi dan Misi PT. BPR Syariah Al-Makmur

a. Visi PT. BPR Syariah Al-Makmur

Menjadikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang Handal, Terpercaya, Terbesar, serta Terbaik dengan Sumber Daya Insani yang memiliki akhlak Mulia.

b. Misi PT. BPR Syariah Al-Makmur

1) Meningkatkan perekonomian kerakyatan di Sumatra Barat melalui ekonomi syariah.
2) Meningkatkan profesionalisme sumber daya insani dan informasi teknologi.
3) Memiliki produk yang inovatif.
4) Memiliki asset terbesar di Sumatra Barat.
5) Menjadi acuan bagi BPR/S dalam operasional perbankan yang sehat.

3. Kode Etik dan Budaya Perusahaan

Untuk menunjang system kerja yang lebih baik lagi PT. BPR Syariah Al-Makmur telah menetapkan tujuh (7) kode etik yang harus dijunjung tinggi oleh setiap karyawan, ketujuh kode etik tersebut yaitu :

a. Jujur
b. Bertanggung jawab
c. Visioner
d. Disiplin
e. Kerjasama

f. Adil

g. Peduli

Selain itu PT. BPR Syariah Al-Makmur juga memiliki budaya perusahaan yang dijalankan serta dimiliki oleh setiap karyawannya, yang mana budayanya sebagai berikut :

a. Amanah

b. Loyalitas

c. Madani

d. Ahli

e. Kesungguhan

f. Mandiri

g. Usaha

h. Syukur

4. Produk-Produk PT BPR Syariah Al-Makmur

a. Simpanan

1) Tabungan

a) Tabungan iB Al-Makmur

b) Tabungan iB Haji Al-Makmur

c) Tabungan iB Qurban Al-Makmur.

d) Tabungan iB Rencana Al-Makmur.

2) Deposito iB Al-Makmur

b. Pembiayaan.

1) Pembiayaan berdasarkan tujuan penggunaan.

Dilihat dari tujuan penggunaanya, pembiayaan dibagi menjadi 3 jenis yaitu :

a) Pembiayaan iB Modal Kerja.

b) Pembiayaan iB Investasi.

c) Pembiayaan iB Konsumtif.

2) Pembiayaan berdasarkan akad.

Dilihat dari penggunaan akadnya, pembiayaan dibagi menjadi tiga yaitu :

a) Pembiayaan Murabahah.

b) Pembiayaan Musyarakah.

c) Al-Qardh.

5. Struktur Organisasi Perusahaan

Kepengurusan

Komisaris Utama	: Drs. H. Azmi Sjahbuddin
Komisaris Utama	: H. Satriadi P. Gafar, SE

Dewan Pengawas Syariah

Ketua	: Asyari, S Ag, M. Si
Anggota	: Safrudin Halimi Kamaluddin, MA

Direksi

Direktur utama	: H. Bujang Wiryaatmaja, ST, CIRBD
Direktur	: Novianti Abbas, SH, CIRBD

B. Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanag

Customer Service merupakan suatu bagian pekerjaan di perbankan yang memiliki fungsi melayani para calon nasabah dan selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur *Customer Service* adalah petugas pelaksana yang bertanggung jawab kepada Direktur utama/Direktur dalam melaksanakan fungsi, wewenang, tugas, dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal pertama kali yang dilakukan oleh *Customer Service* pada saat nasabah datang yaitu memberi salam, menyapa, lalu menanyakan keperluan atau kebutuhan nasabah.

Menurut *Customer Service* BPR Syariah Al-Makmur mengenai etika dan tata cara yang diberikan pada saat berhadapan dengan nasabah adalah etika yang baik dalam menghadapi nasabah bersikap sopan dan ramah dalam melayani nasabah,

membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah, memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi serta menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang dan nyaman. Dasar layanan *Customer Service* BPR Syariah Al-Makmur adalah *Service Excelent*. *Service Excelent* adalah rasa keperdulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan/nasabah merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan. Adapun pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah sebagai berikut :[30]

1. Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih, mengenakan seragam yang telah disediakan perusahaan.
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum
3. Pada saat nasabah datang, Customer Service menyapanya terlebih dahulu. Berusaha menyapa dengan menyebutkan nama nasabah agar terasa lebih akrab.
4. Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Pada saat melayani nasabah, Customer Service harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Menunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.
6. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

[30] Wawancara pribadi dengan ibuk mega astuti (customer service) limbanang 17 juli 2017

7. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar. Bila dibutuhkan, menggunakan bahasa daerah (bahasa Minang), agar nasabah lebih mudah memahami penjelasan yang diberikan Customer Service. Suara yang digunakan jelas dalam arti mudah dipahami dan tidak menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.
8. Menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, Customer Service memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.
9. Setiap pelayanan yang diberikan mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Customer Service juga mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.
10. Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup dilakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.
11. Jika pada saat tertentu Customer Service dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, memberitahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.

Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* BPR Syariah Al-Makmur sudah baik dan maksimal, terlihat pada saat *Customer Service* melayani nasabah

dengan sikap ramah, sopan, penuh senyum dan selalu mendengarkan semua keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Namun pelayanan tersebut masih terganggu, karena adanya masalah pada saat melakukan transaksi. Pada saat nasabah akan melakukan transaksi tiba-tiba system operatornya tidak dapat dibuka, hal itu disebabkan karena jaringannya yang offline. Tentu hal ini akan berdampak pada ketidaknyamanan nasabah dalam bertransaksi. Gangguan jaringan ini sudah terjadi semenjak tahun 2015 tepatnya pada bulan desember. Gannguan ini bukan hanya berdampak pada *Customer Service* saja, namun juga berpengaruh pada kegiatan operasional bank lainnya yang menggunakan komputer dan memakai jaringan data.

Permasalahan lainnya terjadi pada saat penarikan uang nasabah dimana penarikan uang ataupun tabungan tidak dilakukan oleh pihak nasabah itu sendiri namun diwakilkan pada pihak lain atau pihak ketiga. Dalam prakteknya di PT. BPR Syariah Al-Makmur penarikan uang tidak dapat diwakilkan, hal itu bertujuan untuk meminimalisir kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi seperti penipuan, dan dapat merugikan pihak bank maupun nasabah.

Dalam penarikan uang pada kantor pusat di PT BPR Syariah Al-Makmur, dilakukan oleh dua orang pihak yaitu *Customer Service* dan teller. Pada dasarnya penarikan uang nasabah hanya dilakukan oleh teller, namun *Customer Service* pada bank ini memberikan bantuan kepada teller agar pekerjaan teller lebih mudah. Dan jika terjadi permasalahan dalam penarikan uang *Customer Service* yang biasanya menangani masalah atau keluhan nasabah dapat dimenyelesaikan dengan baik, cepat

dan tepat. Posisi *Customer Service* berada tepat disebelah teller, hal itu dapat memudahkan *Customer Service* untuk memberikan slip penarikan yang telah disetujui untuk dicairkan.

Nasabah yang ingin melakukan penarikan uang akan diminta untuk menemui *Customer Service* terlebih dahulu. *Customer Service* akan mengisi slip penarikan sesuai dengan nama nasabah pada tabungan, jumlah uang yang akan diambil lalu nasabah disuruh untuk menandatangani slip tersebut. *Customer Service* memeriksa dan mencocokkan specimen yang ada di buku tabungan dengan slip penarikan. jika diragukan, maka *Customer Service* meminta tanda pengenal nasabah untuk memastikannya. Jika semuanya cocok maka uang baru dapat dicairkan.

Dalam pemberian pelayanan *Customer Service* dituntut dapat bekerja dengan baik dan memuaskan, permasalahan diatas bukan disebabkan oleh *Customer Service*, melainkan oleh pihak Bank ataupun nasabah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka *Customer Service* pada PT. BPR Syariah Al-Makmur memiliki strategi.

Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah adalah :

1. Jika terjadi masalah pada sistem operator
    a. Bagi nasabah yang akan melakukan pembayaran angsuran pembiayaan akan dilakukan secara manual, setelah system membaik baru dipindahkan ke computer.

b. Bagi nasabah yang akan melakukan transaksi seperti pembayaran pajak, listrik, atau pembayaran lainnya, maka *Customer Service* akan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai sistem yang bermasalah dan meminta nasabah menunggu sebentar sampai sistemnya membaik.

2. Bagi nasabah yang ingin melakukan penarikan uang dan diwakilkan, *Customer Service* akan menyarankan kepada nasabah untuk membuat surat kuasa bermaterai yang di tulis oleh pemilik buku tabungan, dilengkapi dengan membawa KTP asli dan fotocopi KTP.

C. Analisa Penulis

Menurut penulis strategi yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang masih kurang efektif. Alternatif-alternatif yang diberikan kebanyakan merupakan standar layanan yang diberikan oleh *Customer Service* kepada nasabah, seharusnya ada sesuatu hal yang berbeda yang dilakukan agar nasabah nyaman dan puas dalam melakukan transaksi misalnya pihak bank dan *Customer Service* pada PT. BPR Syariah Al-Makmur mencoba untuk membuat Aplikasi Pengganti, jika dalam melakukan transaksi salah satu sistem bermasalah maka ada satu aplikasi yang dapat menggantikannya dalam proses transaksi. Bank juga dapat menggunakan dua atau lebih jenis jaringan lainnya, agar bila salah satu jaringan tidak berjalan dengan baik masih bisa menggunakan jenis jaringan lainnya.

Dalam penarikan uang nasabah yang diwakilkan sebaiknya *Customer Service* pada PT. BPRS Al-Makmur memberikan perhatian khusus seperti memberikan persyaratan yang khusus terhadap nasabah dalam penarikan uang nasabah yang diwakilkan ini, agar nantinya tidak akan terjadi kesalahan dan kerugian yang akan dialami oleh pihak bank maupun nasabah.

Untuk menganalisa mengenai Strategi yang di jalankan oleh *Customer Service* PT. BPR Syariah Al-Makmur kantor pusat Limbanang digunakan analisis SWOT. Dimana analisa ini bertujuan untuk melihat kelebihan, kelemahan, peluang dan hambatan yang dihadapi. Analisa SWOT terhadap strategi *Customer Service* dalam mengatasi hambatan pelayanan terhadap nasabah.

1. Strength (Kelebihan dan Kekurangan)

Kelebihan dan kekuatan yang dimiliki oleh *Customer Service* PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang, antara lain :

a) *Customer Service* pada PT. BPRS Al-Makmur selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dengan sikap ramah dan penuh senyum, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

b) *Customer Service* pada PT. BPRS Al-Makmur mendengarkan segala keluhan yang di sampaikan oleh nasabah dan berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diterima.

c) *Customer Service* pada PT. BPRS Al-Makmur dapat menyempaikan produk-produk bank dengan jelas dan tepat.

2. Weakness (Kelemahan)

Kelemahan yang dimiliki oleh *Customer Service* pada PT. BPR Syariah Al-Makmur adalah kurang memperhatikan masalah kepuasan nasabah terkait dengan gangguan jaringan sehingga terkadang nasabah merasa kecewa dan bahkan terpaksa membatalkan untuk melakukan transaksi pada saat gangguan teknis terjadi.

3. Opportunity (Peluang)

Peluang peluang yang ada pada *Customer Service* pada PT. BPR Syariah Al-Makmur yaitu :

a) Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* pada PT. BPRS Al-Makmur sangat baik sehingga nasabah merasa senang dan nyaman dalam bertransaksi, hal tersebut dapat membuat nasabah loyal terhadap bank dan masih bisa menarik banyak nasabah untuk melakukan transaksi dengan pelayanan yang prima.

b) Penyampaian produk-produk bank oleh *Customer Service* PT. BPRS Al-Makmur secara tepat dan jelas dapat membuat calon nasabah tertarik untuk

menjadi nasabah bank dan melakukan transaksi, baik itu dalam bentuk simpanan maupun pembiayaan.

4. Threat (Hambatan)

Hambatan-hambatan yang dihadapi *Customer Service* pada PT. BPR Syariah Al-Makmur antara lain :

a) Jaringan yang bermasalah membuat kerja *Customer Service* terganggu dalam melakukan transaksi nasabah, yang membuat nasabah kecewa dan bahkan terpaksa untuk membatalkan transaksi yang ingin dilakukan.

b) Tidak adanya system khusus yang dimiliki oleh *Customer Service* jika terjadi permasalahan pada jaringan internet ataupun penarikan uang yang diwakilkan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BPR Syariah Al-Makmur pusat Limbanang, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Terhadap Nasabah adalah :
   a. Jika terjadi masalah pada system operator, bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi, diminta untuk menunggu sebentar sampai sistemnya membaik.
   b. Jika penarikan uang nasabah diwakilkan, nasabah disarankan membuat surat kuasa bermaterai oleh pihak yang memiliki tabungan.
2. Menurut penulis, untuk menganalisa mengenai Strategi yang di jalankan oleh *Customer Service* PT. BPR Syariah Al-Makmur kantor pusat Limbanang dapat menggunakan analisis SWOT. Dimana analisa ini bertujuan untuk melihat kelebihan, kelemahan, peluang dan hambatan yang dihadapi.

B. SARAN

1. Sebaiknya pihak bank lebih memperhatikan lagi pelayanan pada *Customer Service*, sehingga nasabah yang melakukan transaksi merasa nyaman dan puas, pekerjaan *Customer Service* pun tidak terganggu.

2. Bank BPR Syariah Al-Makmur lebih memperkuat jaringan yang ada agar pekerjaan seluruh karyawan bank khususnya *Customer Service* dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Zainuddin, Ali. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika

Hamka. *Tafsir Al-Azhar Juuz 20*. Jakarta : Pustaka Panjimas

Buchari, Alma. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

H.A.S Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Winarno, Sigit dan Ismaya, Sujana. 2003. *Kamus Besar Ekonomi*. Bandung : CV Pustaka Grafika

Kasmir. 2006. *Pemasaran Bank*. Jakarta : PT Raja Grafindo

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yokyakata: Graha Ilmu

Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers

Undang-Undang No.10 Tahun 1998

Departemen agama RI. 2005. Al-qur'an dan Terjemahan. Bandung: PT Syaamil Cipta Madia

Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta : Erlanngga

Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

Teguh, Muhammad. 2001. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. teori dan aplikasi. Jakarta : PT Raja Grafindo

Muhammad Nashiruddin al-Albani, Syaikh. 2015. Silsilah Hadist Shahih. Jakarta : Pustaka Imam Asy-Syafi'i

https://konsultankti.wordpress.com/2015/10/01/mengelola-pelayanan-konsumen-perbankan/, di unduh 30 maret 2017

https://edoparnando27.wordpress.com/customer-service/ diunduh 30 maret 2017

http://id.wikipedia.org/wiki/nasabah, diakses 30 maret 2017

http://mfile.narotama.ac.id/files/Arasy%20Alimudin/umum/Pengertian%20Strategi, diunduh 30 maret 2017

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa yang dilakukan *Customer Service* pertama kali saat nasabah datang?
2. Apa saja fungsi dan tugas dari *Customer Service*?
3. Menurut *Customer Service* BPR Syariah Al-Makmur, etika bagaimana yang harus diberikan kepada nasabah?
4. Pelayanan seperti apa yang diberikan kepada nasabah?
5. Apakah dasar layanan dari *Customer Service* BPR Syariah Al-makmur?
6. Jika terjadi kesalahan pada system operatornya saat melakukan transaksi ataupun pelayanan kepada nasabah, apa yang akan dilakukan oleh *Customer* Service. Bagaimana caranya *Customer Service* dalam menangani hal tersebut?
7. Dalam penarikan uang nasabah, apa saja yang diperhatikan oleh *Customer Service* BPR Syariah Al-Makmur?
8. Jika penarikan uang nasabah tidak dilakukan oleh orang yang memiliki tabungan, namun dalam prakteknya penarikan hanya dilakukan oleh pihak yang memiliki tabungan, bagaimana penanganan ataupun penyelesaian yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap nasabah tersebut*?*

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 202/In.26/PP.00.9/04/2017

Tentang
Penunjukkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Jurusan D.III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Jurusan D.III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Nur Amelia Sari** NIM. **3114.008** tanggal 29 Maret 2017, perihal permohonan Penunjukan Pembimbing Tugas Akhir.

Menimbang :
a. Bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Tugas Akhir Mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. Bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang, Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan dengan judul " **Strategi Customer Service dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan terhadap Nasabah di PT. BPR Syariah Al-Makmur Pusat Limbanang.** "

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

Nama	:	**Sandra Dewi, SE, MM**
NIP	:	19730717 201411 2002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Muda / III/a / Cados
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
Memberi Mata Kuliah	:	Pengantar Manajemen
Untuk Tugas	:	Pembimbing Tugas Akhir

Ketiga : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 21 April 2017

Rektor,

RIDHA AHIDA
NIP. 19701205 199403 2003

Tembusan :
1. Pembimbing

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-117 /In.26.3/PP.07/06/2017 6 Juni 2017
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth.
Pimpinan PT. BPRS Al-Makmur

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi mahasiswa Jurusan D.III Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**NUR AMELIA SARI**
NIM	:	**3114. 008**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan	:	D.III Perbankan Syariah
Semester	:	VI (Enam)
Alamat	:	Jorong Ladang Darek, kanagarian Kamang Hilir, Kecamatan Kamang Magek, Kabupaten Agam
Lokasi Penelitian	:	PT. BPR Syariah Al-Makmur LImbanang
Judul TA	:	***"Strategi Costumer Service dalam Mengatasu Hambatan Pelayanan terhadap Nasabah di PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Pusat Limbanang Payakumbuh"***
Waktu	:	07 Juni s/d 29 Juli 2017

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Hanandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

Bank BPR Syariah
al-makmur
Kantor Pusat
Pokan Komih Limbanang
Kec. Suliki, Kab. Lima Puluh Kota - Sumatera Barat 2625
Telp. 0752-97784 Fax. 0752-74890
Email : bprsalmakmur@yahoo.co.i

SURAT KETERANGAN
No.097/DIR-AM/VIII/2017

Menindaklanjuti surat dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi Nomor : B-1171/In.26.3/PP/07/06/2017 tangggal 06 Juni 2017 tentang penelitian yang dilakukan oleh:

Nama/ NIM	:	Nur Amelia Sari / 3114.008
Jurusan	:	DIII Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul TA	:	**"Strategi Customer Service dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan terhadap Nasabah di PT. BPR Syariah Al-Makmur"**

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian dan pengambilan data pada PT. BPR Syariah Al-Makmur, sesuai dengan judul penelitian diatas.

Demikianlah surat keterangan ini kami berikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Limbanang, 03 Agustus 2017

PT. BPRS SYARIAH AL- MAKMUR

Bank BPR Syariah
al makmur

Novianti Abbas
Direktur

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : **NUR AMELIA SARI**
NIM : **3114.008**
Tempat/Tgl Lahir : Magek. 09 Juli 1995
Agama : Islam
Anak dari : Ayah : **Naszuarmi**
Ibu : **Melia Suryani**
Alamat : Jrng Ladang Darek, Kamang Hilir, Kec. Kamang Magek, Kab. Agam.

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. **2000-2001** : Taman kanak-kanak Aisyiyah Bustanul Athfal (TK ABA), Jrng IV Kampung, Kamang Tangah, Kec. Kamang Magek.
2. **2001-2008** : Sekolah Dasar Negeri (SDN) 09 Hilia Lamo, Kec. Kamang Magek, Kab. Agam.
3. **2008-2011** : Madrasah Tsanawiyah Negeri Kamang, Kec. Kamang Magek, Kab. Agam.
4. **2011-2014** : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kamang Magek, Kab. Agam.

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Bidang Eksternal Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) DIII Perbankan Syariah Periode 2014-2015.
2. Sekretaris Bidang Internal Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) DIII Perbankan Syariah Periode 2015-2016.