

**STRATEGI DAN PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN MABRUR  
DI BANK SYARIAH MANDIRI KC AJIBARANG BANYUMAS**



**IAIN PURWOKERTO**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
(FEBI) IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.)**

Oleh:

**DYAH EKA PUTRI**

**1423204052**



**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2017**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	ix
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK .....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	7
D. Metode Penelitian Tugas Akhir .....	8
1. Jenis Penelitian.....	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
3. Teknik Pengumpulan Data.....	9

4. Metode Analisis Data.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori .....	15
1. Strategi .....	15
2. Peran <i>Customer Service</i> .....	29
3. Pengertian Haji.....	35
4. Pengertian Tabungan.....	38
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang.....	43
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri .....	43
2. Visi dan Misi .....	46
3. Struktur Organisasi.....	47
B. Sistem Operasional dan Produk-Produk Bank Syariah Mandiri.....	54
1. Konsep Operasional .....	54
2. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri.....	54
C. Pemaparan Data dan Analisis .....	64
1. Penerapan Strategi <i>Marketing</i> Oleh <i>Customer Service</i> .....	64
2. Penerapan Strategi Pelayanan .....	70
3. Peran dan Hambatan <i>Customer Service</i> .....	75
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	88
RIWAYAT HIDUP.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 3.2 Grafik Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Mabror .....	82



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Seleksi Asuransi Tabungan Investa Cendekia .....	57
Tabel 3.2 Jangka Waktu Tabungan Investa Cendekia .....	58
Tabel 3.3 Ketentuan Premi Asuransi Tabungan Investa Cendekia.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

Dokumentasi Wawancara

Brosur Produk BSM Ajibarang

Formulir Pembukaan Rekening

Slip Penarikan Tabungan

Memo Penarikan

Kartu Contoh Tanda Tangan



IAIN PURWOKERTO

**STRATEGY AND THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN AN EFFORT TO  
INCREASE CUSTOMER QUANTITY ON SAVINGS MABRUR AT BANK  
SYARIAH MANDIRI BRANCH OFFICE'S AJIBARANG BANYUMAS**

**DYAH EKA PUTRI**  
**NIM. 1423204052**

**ABSTRACT**

***Keyword: Strategy of Customer Service, The Role and The Barriers of Customer Service, Savings Maburr***

*The competitions of business banking are very strict, that was the companies of banking forced to competed get the customer. Every banking companies want to defend the customer and to increase the customer quantity, because the purpose of the customer quantity is companies profit. To get increase the customer quantity, the companies must have strategy of marketing.*

*The Bank Syariah Mandiri Branch Office's Ajibarang Banyumas it has been prepared the employer that have two functions, that are as marketing of banking product or it called cross selling and then give the service excellent. That employer is a customer service. The main of jobdesk a customer service are give the service excellent and to do cross selling, therefore a customer service has special strategy of marketing and then give the satisfied of service excellent to the customer and be the problem solver. Because the service that satisfied will influence to increase the customer quantity.*

*In this research, the researcher used field research and then the result is method descriptive analysis. The purpose of this method is explain with detail and then analyze of data. This research did to knew what a strategy that used the customer service and the role and the barriers of customer service in effort to increase the customer savings quantity and the way of the problem solving .*

*From this research that indicate customer service used strategy of marketing in cross selling savings Maburr product is marketing mix ( product, price, place and promotion strategy). The role of customer service unseparated from the service excellent in the handling complaint with apologize before then have an emphaty and an attentiveness to the customer and don't forget to say thank you. Because however the situation and the condition, the satisfaction of customer is the number one.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.<sup>1</sup>

Perbankan menjadi salah satu alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat diminati oleh semua golongan masyarakat tanpa terkecuali. Sebagai lembaga intermediasi, bank berupaya agar masyarakat bersedia menyimpan dananya, antara lain dalam bentuk tabungan, deposito, giro untuk kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit. Namun, sebagian besar perbankan di Indonesia masih menggunakan sistem riba, dimana dalam hukum Islam riba itu haram karena riba merupakan tambahan uang atas modal yang diperoleh dengan cara yang tidak dibenarkan syara', apakah tambahan itu berjumlah sedikit maupun berjumlah banyak seperti yang disyaratkan dalam Al-Qur'an. Riba sering

---

<sup>1</sup> M.Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal.26.



diterjemahkan orang dalam bahasa Inggris sebagai “*usury*” yang artinya “*the act of lending money at an exorbitant or illegal rate of interest*”.<sup>2</sup>

Bank Syariah atau yang sering disebut dengan Bank Tanpa Bunga adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan kepada Al-Qur’an dan Hadits. Bisnis secara syariah ditujukan untuk memberikan sumbangan positif terhadap pencapaian tujuan sosio-ekonomi masyarakat yang lebih baik.

Sebuah Bank Syariah sudah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya *amānah* dan *shiddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Di samping itu, karyawan Bank Syariah harus *skillful* dan professional (*fathanah*), dan mampu melakukan tugas secara *team-work* dimana informasi merata di seluruh fungsional organisasi (*tablig*). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga. Nabi Muhammad SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.<sup>3</sup>

Bank akan semaksimal mungkin melakukan langkah-langkah daya tarik tersendiri terhadap produk penghimpunan dananya (*funding*) agar target mereka dapat tercapai dengan maksimal. Maka dari itu, dibutuhkan berbagai macam strategi pemasaran dan pelayanan yang dilakukan oleh

---

<sup>2</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), hal.40.

<sup>3</sup> Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 34.

pegawai bank agar jumlah nasabah mereka terus menerus meningkat sepanjang tahun. Karena pada kenyataannya, nasabah akan memilih bank yang memberikan keuntungan lebih kepada nasabah.

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.<sup>4</sup>

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk (pemasaran), kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang sering disebut *Customer Service* (CS) atau *services asistensi* (SA).<sup>5</sup>

*Customer Service* merupakan karyawan bank yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan juga sebagai penghubung antara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.9.

<sup>5</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.179.

pelayanan maupun produk bank. *Customer service* haruslah mengetahui secara umum dan luas mengenai dasar-dasar pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

*Customer service* adalah orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*. *Customer service* harus melayani nasabah dengan prima karena layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas tersebut meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.<sup>6</sup>

Seorang *Customer Service* bukan hanya melayani nasabah yang akan membuka rekening ataupun menampung segala macam komplain nasabah, CS juga harus bisa merangkap sebagai seorang *marketing* yang mengenalkan produk-produk perbankan secara lugas kepada para calon nasabah agar para calon nasabah berminat dan tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Biasanya strategi ini sering disebut sebagai *cross selling*. Strategi ini selain untuk mencari nasabah baru, juga untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, dan mengurangi kemungkinan berpindahnya konsumen ke perusahaan lain (mempertahankan pelanggan).

---

<sup>6</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal.18.

Kualitas pemasaran dan pelayanan merupakan suatu bagian yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha khususnya perbankan. Karena baik pemasaran maupun pelayanan akan membawa keuntungan untuk pihak bank. Maka dari itu, bank harus memberikan kualitas pelayanan yang baik terutama dari bagian *customer service*, karena akan memberikan kepuasan tersendiri untuk nasabah sehingga akan lebih mudah bagi *customer service* dalam memasarkan produk-produk bank kepada nasabah yang akan membawa pengaruh dalam peningkatan jumlah nasabah.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang Banyumas, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua kalangan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, serta kemudahan jasa perbankan lainnya seperti ATM. Salah satu produk yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang Banyumas adalah produk Tabungan Mabrur. Produk Tabungan Mabrur ini sendiri bermanfaat untuk masyarakat yang ingin pergi ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji namun dengan cara menabung. Kenyataannya, jumlah nasabah untuk produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang Banyumas

masih terbilang sedikit, hanya berjumlah 812 nasabah dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2016.<sup>7</sup>

Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Mabrur, *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang Banyumas mempunyai strategi tersendiri. Strategi tersebut meliputi strategi pemasaran, strategi pelayanan yang diberikan dan juga dapat menjalankan perannya dengan baik agar nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah tabungan mabrur.

PT Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank syariah yang terbesar di Indonesia telah berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melayani nasabahnya. Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai strategi dan peran *Customer Service*, penulis tertarik untuk meneliti dan akhirnya memutuskan judul penelitian mengenai **“Strategi dan Peran *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas yang berjudul “Strategi dan Peran *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah

---

<sup>7</sup> Dokumen Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang Banyumas.

Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang”, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pemasaran dan pelayanan yang dilakukan *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Mabrur?
2. Apa saja peran dan hambatan *Customer Service* dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

### **C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Maksud penulisan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui bagaimana strategi dan peran yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji serta hambatan yang dihadapinya dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut.

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah, serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis laporan hasil pelaksanaan praktek kerja yang sekaligus sebagai tempat penelitian untuk membuat Laporan Tugas Akhir, sehingga penulis dapat memaparkan secara mendetail bagaimana pelaksanaan praktek kerja dan penelitian yang dilakukan, dan menyajikannya dalam bentuk karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan

yang berlaku di Program DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

#### **D. Metode Penelitian Tugas Akhir**

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data dan selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

Metode penelitian ini terdiri dari:

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek penelitian Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang, Banyumas.

##### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

###### **a. Lokasi**

Lokasi Penelitian bertempat di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang yang beralamat di Jl. Raya Pancasan Blok F-7 Ajibarang Wetan Kec. Ajibarang, Kab. Banyumas Jawa Tengah.

b. Waktu

Penelitian dilakukan pada tanggal 6 Februari sampai dengan 3 Maret 2017.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Ketiga unsur di atas sangat berpengaruh terhadap metode pengumpulan data. Masalah misalnya banyak yang tidak dapat dipecahkan karena metode pengumpulan data yang tidak sesuai. Demikian pula instrumen penelitian yang telah disusun, bisa digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan.<sup>8</sup> Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Cara ini sangat sesuai untuk mengkaji proses dan perilaku.

Menggunakan metode ini berarti menggunakan mata dan telinga sebagai jendela untuk merekam data.<sup>9</sup> Dalam observasi penelitian

dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang untuk mengetahui

---

<sup>8</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hal.58

<sup>9</sup> Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2014), hal.41.



bagaimana strategi dan peran yang dilakukan *customer service* Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur. Observasi ini merupakan observasi nonparsipan, yaitu pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian, tanpa berperilaku sebagai orang atau objek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal. Semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak berstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tanpa menyusun daftar pertanyaan sebelumnya. Peneliti mengajukan berbagai pertanyaan, tetapi pertanyaan tidak menentu arahnya kecuali hanya ditentukan dengan garis besarnya saja.<sup>10</sup>

Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai strategi yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada *customer service* dan *Branch Officer and Service Manager* Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang, Banyumas.

---

<sup>10</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi...*hal.62-63.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Data yang digunakan berupa data-data primer seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang.

### 4. Metode Analisis Data

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah metode analisis *deskriptif*. Analisis *deskriptif* dilakukan untuk menyederhanakan data sehingga mudah ditafsirkan.<sup>11</sup> Yaitu suatu metode dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data-data yang sudah dikumpulkan. Dalam hal ini, penulis menyusun dan menjelaskan data-data yang telah penulis dapat dari *observasi* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang, Banyumas, yang kemudian dianalisis.

---

<sup>11</sup> Victorianus Aries Siswanto, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal.72.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam strategi *marketing* produk Tabungan Maburr, seorang *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang memakai strategi *marketing mix*. Namun sebelum melakukan *cross selling* (penjualan silang), *customer service* melakukan *situation question* terlebih dahulu, yaitu menggali fakta dan latar belakang mengenai nasabah. Cara ini bertujuan agar produk yang ditawarkan tepat sasaran. Juga mengoptimalkan pelayanan yang diberikan, agar nasabah merasa puas dan akan memudahkan *customer service* dalam memasarkan produk tabungan maburr.
2. Peran *customer service* juga merupakan salah satu hal yang penting dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan maburr. Karena dengan adanya *customer service*, nasabah akan mendapatkan segala informasi mengenai produk tersebut. Selain perannya yang penting, *customer service* juga mempunyai hambatan di dalam tugasnya. Hambatan seorang *Customer Service* yaitu nasabah tidak merespon tindakan *cross selling* yang dilakukan *Customer Service* dan juga keluhan nasabah atas pelayanan ataupun kegagalan sistem. Dalam mengatasi keluhan

tersebut, seorang *Customer Service* menanggapi dengan cara meminta maaf terlebih dahulu, berempati terhadap apa yang dirasakan nasabah, mempunyai perhatian yang lebih kepada nasabah dan mengucapkan terima kasih.

## **B. Saran**

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah:

1. Untuk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang Banyumas, untuk setiap karyawannya terutama *frontliner* agar tetap menjaga hubungan baik kepada para nasabah karena kepuasan nasabah adalah kepuasan tersendiri bagi pihak bank. Dan apabila nasabah puas maka akan meminimalisir hambatan yang diterima petugas *Customer Service* dan akan memudahkan *customer service* dalam melakukan *cross selling*.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar lebih banyak meneliti mengenai perbankan syariah terutama pelayanan yang diberikan Bank Syariah. karena perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih terbilang lambat, dan pelayanan yang diberikan belum sebaik konvensional. Sehingga dengan diadakannya penelitian-penelitian lain akan menciptakan kepercayaan nasabah menggunakan jasa perbankan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afiff, Faisal dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, Bandung: PT ERESKO, 1996.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Hasan, M.Ali, *Tuntunan Haji (Suatu Pengalaman dan Kesan Menunaikan Ibadah Haji)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- \_\_\_\_\_, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kresna, Bayu Dwi, *Skripsi Pengaruh Customer in Service Delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar*, (Online), (repository.unhas.ac.id, 2011, Download 17 Februari 2017).
- Krisni, Dina Novita, *Skripsi Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung*, (Online), (febi.iain-tulungagung.ac.id, 2014, Download 11 Oktober 2016).
- Maesyaroh, Diani, *Tugas Akhir Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Di BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Cabang Purwokerto*, (Online), (repository.iainpurwokerto.ac.id, Download 13 Juni 2017).
- Manap, Abdul, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2016.

- Masruroh, Siti Iroh, *Skripsi Strategi Pemasaran Simpanan Haji Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada BMT Al-Fath Ikmi Pamulang*, (Online), (repository.uinjkt.ac.id, 2010, Download 27 Februari 2017).
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2004.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Siswanto, Victorianus Aries, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sumarni, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002.
- Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Tika, Moh. Pabundu, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2010.
- Wicaksono, Aji, *Tugas Akhir Peran Customer Service Dalam Pelayanan Proses Transaksi Produk Tabungan Studi Kasus Pada Customer Service Di Bank Muamalat KCP Palur*, (Online), (eprints.uns.ac.id, Download 30 Maret 2017).
- Forum Budaya Kerja Perbankan Nasional, *Budaya Kerja Perbankan*, Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2006.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2014.
- Laporan PKL di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ajibarang.
- Perpustakaan Nasional : Katalog dalam terbitan (KDT), *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430H/2009 M*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011.
- Brosur PT Bank Syariah Mandiri Tahun 2016.
- Dimas, Setiawan, *Definisi Strategi*, (Online), (definisiimu.blogspot.co.id/2012/11/definisi-strategi, 2012, Diakses 08 Maret 2017).
- <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan-haji> , (Online), (diakses pada tanggal 30 Maret 2017).

Ukie Hary, *Jenis-Jenis Tabungan*, (Online),  
(<https://ukiehary.wordpress.com/2012/05/04/jenis-jenis-tabungan/>),  
(Diakses 17 Maret 2017).



A large, stylized yellow star logo composed of three overlapping chevron shapes pointing upwards, centered on the page.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**IAIN PURWOKERTO**



## Pedoman Wawancara

Wawancara dengan : Mba Widyastiati Farida *Customer service* Bank  
Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas

Hari, tanggal : Senin, 13 Maret 2017

Waktu : Pukul 11.00 WIB

### 1. Pertanyaan:

Bagaimana strategi yang dilakukan oleh seorang *customer service* dalam menjual produk bank atau yang lebih dikenal dengan sistem *cross selling* terhadap produk tabungan mabrur?

Jawaban:

Strategi yang digunakan tidak berbeda jauh dengan para *marketing* yaitu dengan menggunakan *marketing mix*, yaitu kita menjual produk dengan menggunakan strategi produk, harga, lokasi dan promosi. Perbedaannya kalau *customer service* melakukan penjualan masih di dalam kantor karena CS itu bagian dari *frontliner*.

### 2. Pertanyaan:

Lalu sebagai CS yang selalu berhadapan dengan nasabah secara langsung, adakah hambatan tersendiri dalam melakukan *cross selling*?

Bagaimana cara seorang CS dalam mengatasi hambatan itu?

Jawaban:

Pastinya, karena semua pekerjaan pasti mempunyai hambatan dan resiko di masing-masing bidang pekerjaannya. Hambatan utama seorang CS dalam melakukan *cross selling* yaitu saat kita ditolak dalam mempromosikan produk bank. Lalu kita sebisa mungkin meyakinkan nasabah kalau nasabah memang akan mendapatkan keuntungan dan segala fasilitas yang sudah ditawarkan apabila membuka tabungan mabrur contohnya. Petugas CS juga harus mempunyai kesabaran hati dan paham mengenai konsep bank syariah, karena walaupun penduduk Indonesia 85% umat muslim namun belum semuanya memahami konsep operasional bank syariah.

3. Pertanyaan:

Selain dari hal strategi marketing mix, adakah strategi lain seorang CS sebagai upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah?

4. Jawaban:

Ya ada pastinya. Pertama dari hal penampilan. Karena seorang CS itu berada di pelayanan maka penampilan adalah hal yang terpenting. Frontliner harus rapi, memakai seragam yang telah ditentukan, lalu ber make up namun tidak terlalu mencolok. Dari segi sikap pun juga harus diperhatikan. Kalau pelayanan kita bagus maka nasabah pun akan puas dan akan mempercayakan kita dan apabila nasabah telah puas terhadap pelayanan dan percaya terhadap bank, maka jumlah nasabah akan meningkat.

## Pedoman Wawancara

Wawancara dengan : Bapak Bodan Septana Rikky *Branch Operational and Service Manager* Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas

Hari, tanggal : Senin, 27 Maret 2017

Waktu : Pukul 11.00 WIB

### 1. Pertanyaan:

Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur, strategi yang dilakukan oleh BSM Ajibarang apa saja? Terlebih pada strategi promosinya

Jawaban:

Kalau dari promosi yaitu kita membuat brosur-brosur yang dibuat semenarik mungkin, agamis, singkat dan jelas, serta tidak bertele-tele yang membuat nasabah tidak tertarik untuk membacanya. Lalu kita juga sudah bekerja tim antara *marketing* dan petugas *customer service* dalam melakukan pemasaran produk. Jadi dari masing-masing tersebut sudah mempunyai strategi tersendiri.

### 2. Pertanyaan:

Untuk pelayanan CS sendiri, apakah ada hal-hal khusus? Misalkan standar pelayanan BSM untuk *frontliner*

Jawaban:

Iya kita mempunyai *Service Quality Management* tersendiri yaitu standar-standar pelayanan untuk *frontliner*. Masing-masing sudah memiliki dan mempunyai standarnya tersendiri. Dari sikap, penampilan, cara saat menyambut nasabah, semuanya sudah dijelaskan.

3. Pertanyaan:

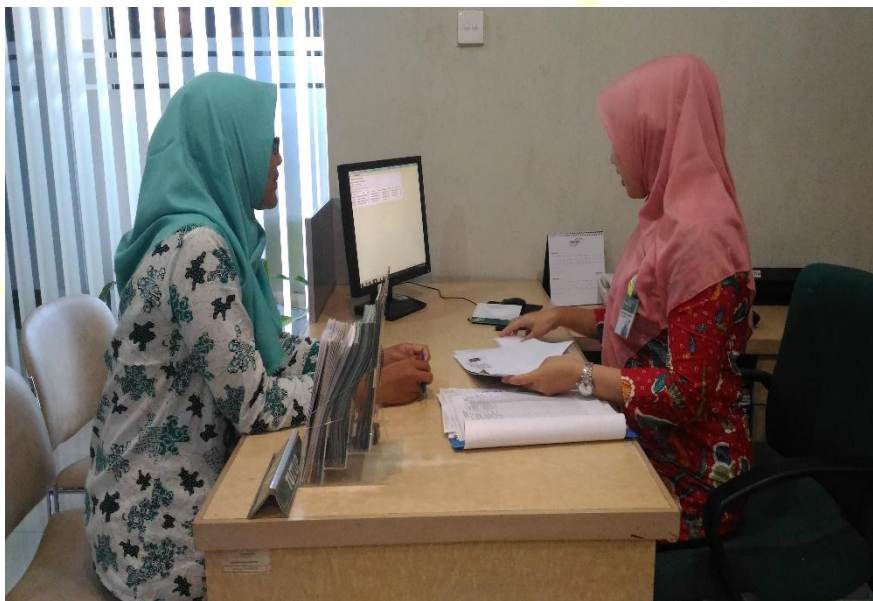
Menurut bapak, apakah CS Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang sudah memenuhi standar yang berlaku?

Jawaban:

Pastinya, karena sebelumnya kita sudah menyeleksi agar nasabah tidak sampai kecewa. Seperti yang kita ketahui, CS kita itu mempunyai good looking, ramah kepada setiap nasabah maupun karyawan, selalu disiplin dalam hal waktu, berpenampilan dan berpakaian yang selalu rapi. Karena semuanya sudah diatur di *Service Quality Management* itu.

IAIN PURWOKERTO

## Dokumentasi wawancara





### Memo setor tunai

**MEMO SETORAN TUNAI** mandiri syariah

No. Rek. Penerima:

Nama Rek. Penerima: \_\_\_\_\_

Nominal: Rp. \_\_\_\_\_

Penyetor:  Nasabah  Bukan Nasabah

Berita (bila diperlukan): \_\_\_\_\_

### Aplikasi penarikan

**Aplikasi Penarikan** Withdrawal Form mandiri syariah

Bismillahirrahmanirrahim Tanggal Date No.: A 0079571

Cabang Branch

Harap ditulis dengan huruf cetak Fill in with block letter

VALIDASI Validation	MATA UANG Currency <input type="checkbox"/> RUPIAH Lokal Currency <input type="checkbox"/> VALUTA ASING Foreign Currency
Atas transaksi ini, agar dibebankan ke rekening : For this transaction, please debit account:	JENIS TRANSAKSI Transaction type <input type="checkbox"/> LOKAL Local <input type="checkbox"/> ANTAR CABANG Interbranch
NOMOR REKENING Account Number	JUMLAH Amount
NAMA PEMILIK REKENING Account Holder Name	TERBILANG In Words
JENIS REKENING Type of Account <input type="checkbox"/> TABUNGAN Saving <input type="checkbox"/> LAINNYA Other	TUJUAN TRANSAKSI Underlying transaction
TANDA TANGAN TELLER Teller's Signature	TANDA TANGAN PENARIK Drawer's Signature

AP 001 Lembar 1 : untuk Bank 1/1

KCTT digunakan terdapat pada formulir pembukaan rekening tabungan, giro, deposito dan lainnya.

Kartu Contoh Tanda Tangan Signature Specimen		mandiri syariah	
Tanggal <i>Date</i>		Nama Rekening <i>Account Name</i>	
Nomor Rekening <i>Account Number</i>			
<input type="checkbox"/> TABUNGAN <i>Saving Account</i>	<input type="checkbox"/> GIRO <i>Current Account</i>	<input type="checkbox"/> DEPOSITO <i>Deposit</i>	<input type="checkbox"/> LAINNYA <i>Others</i>
<b>Nama dan Jabatan</b> <i>Name and Position</i>		<b>Tanda Tangan</b> <i>Signature</i>	
1.		TANDA TANGAN DAN CAP JANGAN MELEWATI GARIS	
2.		TANDA TANGAN DAN CAP JANGAN MELEWATI GARIS	
<b>Tanda Tangan yang diperlukan</b> <i>Signature Required</i>		<b>Cap Perusahaan</b> <i>Company Stamp</i>	
<input type="checkbox"/> SATU / SALAH SATU			
<input type="checkbox"/> DUA DIANTARANYA			
<input type="checkbox"/>			



IAIN PURWOKERTO