

**PERAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PENABUNG DI BRI SYARI'AH
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**



TUGAS AKHIR

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

Oleh:

INUNG NUR QOMARIYAH
NIM : (1423204102)

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

Peran *Customer Service*
Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung
di BRI Syari'ah KCP Purbalingga

Inung Nur Qomariyah

1423204102

Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Bisnis Islam

IAIN Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian dalam tugas akhir ini di latarbelakangi karena pesatnya pertumbuhan perbankan yang saling berkompetisi untuk mencari nasabah ataupun membuat nasabah puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank. Ketertarikan masyarakat dan tingkat kepuasan mereka dalam dunia perbankan salah satunya dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan dan kunci dari pelayanan bank adalah seorang *customer service*. Karena kita tahu bahwa *customer service* adalah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung dan pengguna jasa di BRI Syari'ah KCP Purbalingga. Fokus masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah, Bagaimanakah peran *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di BRI Syari'ah KCP Purbalingga. Penelitian ini dilakukan di BRI Syari'ah KCP Purbalingga dan proses pengumpulan data dalam pengumpulan ini adalah melalui metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil wawancara dengan para pengelola dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan teori. Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan di BRI Syari'ah KCP Purbalingga ini mengenai peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung sangatlah penting, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu mayoritas sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka setia terhadap BRI Syari'ah KCP Purbalingga dengan adanya pelayanan yang membuat mereka nyaman bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dari bank tersebut tanpa beralih ke bank yang lain. Dengan begitu kualitas pelayanan yang sudah baik dari *customer service* ini ditingkatkan lagi menjadi taraf yang lebih baik lagi agar nasabah tetap puas.

Kata Kunci : Peran *Customer Service*, Kepuasan nasabah penabung.

**Role of Customer Service
In Increasing Satisfaction of Savers Customer
At BRI Syari'ah KCP Purbalingga**

**Inung Nur Oomariyah
1423204102**

Diploma III Program of Sharia Banking Management
Faculty of Islamic Business Economics
IAIN Purwokerto

ABSTRACT

The research in this final task is motivated because of the rapid growth of banking competing to find customers or make customers satisfied with the services provided by the bank. Public interest and their level of satisfaction in the banking world one of them motivated by the quality of service and the key of the bank service is a customer service. Because we know that customer service is a bridge between the customer and the bank.

In this research, the researcher want to know how far the role of customer service in increasing the satisfaction of customer of saver and service user in BRI Syari'ah KCP Purbalingga. The focus of the problem in writing this final task is, How the role of Customer Service in increasing customer satisfaction savers in BRI Syari'ah KCP Purbalingga. This research was conducted in BRI Syari'ah KCP Purbalingga and the process of collecting data in this collection is through qualitative descriptive method that is describe the results of interviews with the managers and other data which then analyzed with the theory. The method that writer use in analyzing data in this research is inductive where the data that the researcher collected from the research location, then analyzed and then presented in writing in the report, that is the data found from observation, interview, and documentation. The results of research conducted at BRI Syari'ah KCP Purbalingga is about the role of customer service in increasing customer satisfaction savers is very important, this is indicated by the results of interviews that researchers have done that the majority of most of their satisfaction and make them loyal to BRI Syari'ah KCP Purbalingga with a service that makes them comfortable to transact and keep using the services of the bank without switching to another bank. With such a good service quality of customer service is improved again to a better level so that customers remain satisfied.

Keywords: Role of Customer Service, Customer satisfaction of savers.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir	9
C. Metode Penelitian Tugas Akhir	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	10
3. Teknik Pengumpulan Data.....	10
4. Metode Analisis Data.....	12

BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Pembahasan Umum Tentang Judul.....	14
1. Peran Customer Service	14
2. Kepuasan Nasabah/Pelanggan	20
3. Nasabah Penabung	30
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum BRI Syari'ah KCP Purbalingga.....	31
1. Sejarah Singkat BRI Syari'ah KCP Purbalingga	31
2. Visi dan Misi	34
3. Struktur Organisasi.....	37
4. Sistem Operasional dan Produk-Produk BRI Syari'ah KCP Purbalingga	38
a. Konsep Operasional	38
b. Produk-produk BRI Syari'ah KCP Purbalingga	41
B. Pemaparan Data dan Analisis.....	57
BAB IV PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang	13
Tabel 2. Syarat pembukaan tabungan impian BRI Syari'ah iB	41
Tabel 3. Jenis Pembiayaan mikro di BRI Syari'ah KCP Purbalingga	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur organisasi BRI Syari'ah KCP Purbalingga	33
Gambar 2. Produk penghimpunan dana BRI Syari'ah KCP Purbalingga.....	35
Gambar 3. Produk pembiayaan di BRI Syari'ah KCP Purbalingga	45



DAFTAR LAMPIRAN

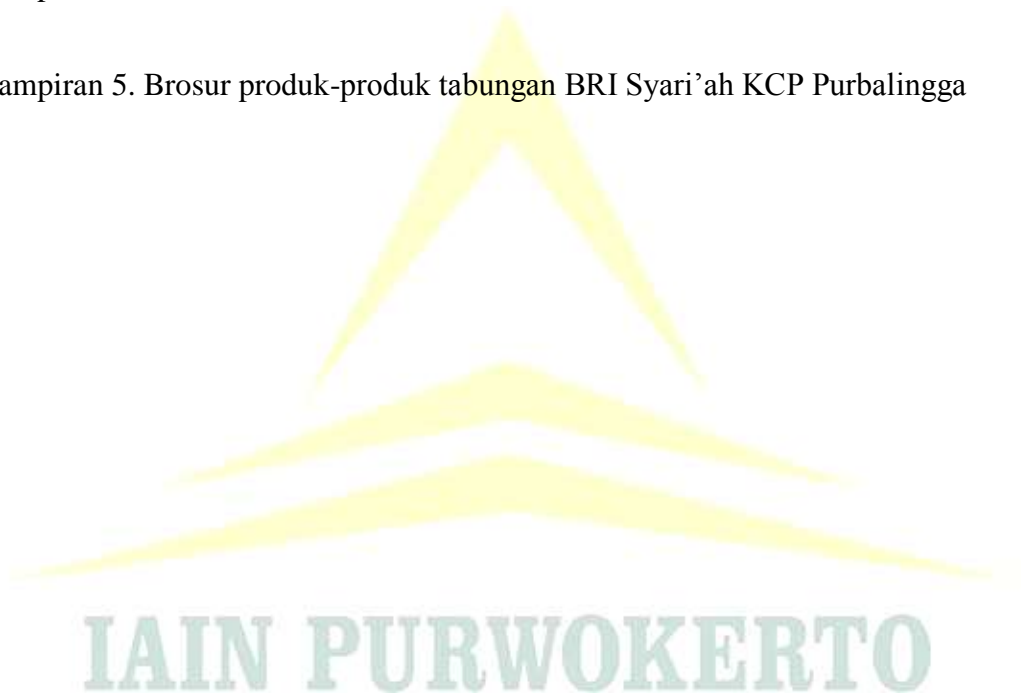
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Blanko bimbingan

Lampiran 3. Wawancara ke beberapa nasabah penabung di BRI Syari'ah KCP
Purbalingga

Lampiran 4. Sertifikat-sertifikat

Lampiran 5. Brosur produk-produk tabungan BRI Syari'ah KCP Purbalingga



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, bank dan lembaga keuangan merupakan salah satu pelaku terpenting dalam perekonomian sebuah negara. Masyarakat maupun kalangan industri/usaha sangat membutuhkan jasa bank dan lembaga keuangan lainnya, untuk mendukung dan memperlancar aktivitasnya.

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju dan negara berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.

Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank merupakan lembaga yang di percaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menepatkan dananya secara aman. Di sisi lain, bank berperan menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana.

Masyarakat dapat secara langsung mendapatkan pinjaman dari bank, sepanjang peminjam dapat memenuhi persyaratan yang diberikan oleh bank.

Bank Syariah merupakan bank yang secara operasionalnya berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri Bank Syariah yaitu tidak menerima atau membebankan bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebankan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.¹

Bank syaria'ah adalah bank yang tidak mengandalkan bunga, atau juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang operasionalnya berdasarkan al-Qur'an dan hadis.

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

¹Ismail, *perbankan syariah*(Jakarta : kencana prenatal group, 2011), hlm 29-30

dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang di tentukan sebelumnya.²

Perbankan Syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Pembayaran dan kenaikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Islam melarang kaum muslimin menarik atau membayar bunga (riba). Pelarangan inilah yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional.³

Pada kerangka inilah bank syari'ah harus menampilkan konsep universalitas dan keadilan. Universal artinya bahwa bank syari'ah harus menampilkan nilai-nilai yang berlaku dalam Islam yang dapat di gunakan oleh umat agama lainnya. Keadilan berarti bahwa proses ketidakadilan dari pihak bank terhadap nasabah atau sebaliknya tidak terjadi. Oleh karena itu, bank syari'ah akan menjadi suatu keharusan bank bagi umat Islam dan alternatif bagi umat non muslim.⁴

Salah satu Bank Syari'ah yaitu BRI Syari'ah KCP Purbalingga termasuk bank syari'ah yang juga bebas bunga dan satu-satunya BRI Syari'ah yang ada di purbalingga, BRI Syari'ah KCP Purbalingga berdiri pada tanggal 28 Juni 2012. Walaupun usianya yang baru, BRI Syari'ah KCP Purbalingga mampu bersaing dengan bank-bank lain yang ada di sekitarnya. Produk unggulan BRI Syari'ah KCP Purbalingga adalah Produk tabungan Faedah dan Tabungan Haji yang paling di minati masyarakat. Namun bukan berarti

² Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syari'ah*(Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2013), hlm 15.

³Burhan wirasubrata, *Islamic banking*(Jakarta : PT.serambi ilmu semesta, 2003), hlm 11

⁴ Muhamad, *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah*(Yogyakarta: Pusat Studi Ekonomi Islam, 2003)hlm. 168

produk yang lain tidak laku, hanya saja jumlah nasabah tidak sebanyak Tabungan Faedah dan Tabungan Haji. BRI Syari'ah KCP Purbalingga juga memiliki banyak fasilitas seperti ATM, SMSBRIS, MobileBRIS.⁵

Tujuan yang utama bank adalah bagaimana membuat nasabah mereka puas atas layanan yang diberikan oleh bank. Arti nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

Hubungan bank syariah dengan nasabah pengguna dana melalui *customer service* merupakan hubungan kemitraan. Bank bukan sebagai kreditor, akan tetapi sebagai mitra kerja dalam usaha bersama antara bank syariah dan debitur. Kedua pihak memiliki kedudukan yang sama. Sehingga hasil usaha atas kerja sama yang dilakukan oleh nasabah pengguna dana, akan dibagihasilkan dengan bank syariah dengan nisbah yang telah disepakati bersama dan tertuang dalam akad.

Dalam kaitannya *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/nasabah, pihak yang bergerak dalam memberikan pelayanan harus menyadari, bahwa keberadaan konsumen yang puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, *Costumer*

⁵ Company Profile BRI Syari'ah KCP Purbalingga

Service harus menempatkan nasabah sebagai aset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi atau perusahaan, terutama lembaga keuangan yang akan mampu bertahan hidup bila di tinggalkan oleh pelanggan atau nasabahnya.⁶

Peran *Customer Service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang di perlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peran *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka di perlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁷

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. *Customer service* adalah kualitas perlakuan yang di terima oleh pelanggan selama berlangsungnya kontrak bisnis dengan perusahaan, dan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut.⁸

Customer Service merupakan satu ujung tombak yang terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan nasabahnya. Melalui tangan *Customer Service*, perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada nasabah, dapat pula mengetahui apa yang menjadi ekspektasi nasabah. Dalam

⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta : Gema Insani, 2001), hlm 32-34

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media, 2005) hlm. 202

⁸ [http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-customer-services-dalam-memuaskan-pelanggan/diakses tanggal 22 maret 2017](http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-customer-services-dalam-memuaskan-pelanggan/diakses%20tanggal%2022%20maret%202017)

perkembangannya, fungsi *Customer Service* memang semakin lama semakin penting, apalagi dengan semakin tingginya persaingan dan keinginan nasabah yang semakin sulit terpuaskan, maka pekerjaan *Customer Service* pun semakin lama semakin tidak ringan.

Customer Service sendiri bisa juga di sebut sebagai pihak yang langsung menjembatani antara nasabah dengan perusahaan, dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. Setiap bagian perusahaan bisa saja melakukan kesalahan, yang mengakibatkan nasabah marah. Namun, kemarahan nasabah ini akan ditimpakan umumnya kepada *Customer Service* dan bukan kepada bagian yang melakukan kesalahan tersebut.⁹

Salah satu tujuan utama sebuah perusahaan dalam hal ini adalah bank menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan/nasabah terhadap apa yang di harapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi produk/jasa. Kemudian harapan tersebut di bandingkan dengan kinerja yang di terimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. apakah keinginan yang di terimanya lebih besar dari pada harapannya, maka pelanggan/nasabah puas, sebaliknya kinerja yang di berikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang di harapkannya maka pelanggan tidak puas.

Kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang di rasakan antara

⁹ <https://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/amp/>

harapan sebelumnya dengan kinerja produk yang di rasakan setelah pemakaiannya.¹⁰

Kepuasan pelanggan/nasabah telah menjadi kosakata yang wajib bagi setiap organisasi bisnis dan dalam konteks tertentu. Ini sebetulnya tidak mengherankan karena hasil studi yang berkesinambungan di bidang pemasaran menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan/nasabah berkaitan erat dengan ukuran-ukuran kinerja finansial, seperti marjin operasi, *Return On Investment* (ROI), dan laba akuntansi. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *shareholder value*, walaupun dampaknya bervariasi.¹¹

Kepuasan pelanggan/nasabah di BRI Syari'ah melalui kerja keras *Customer Service* dibuktikan melalui wawancara terhadap beberapa nasabah, salah satu nasabah menyampaikan bahwa selama menjadi nasabah BRI Syari'ah KCP Purbalingga beliau masih merasa cukup puas atas pelayanan yang di berikan oleh *Customer Service* yang melayani dengan penuh kesabaran dan ketelatenan, nasabah yang lain juga menyampaikan bahwa mereka puas, terlihat ketika nasabah bertanya *Customer Service* memberikan jawaban yang jelas, sikap sopan, senyum, ramah dan selalu bersikap tenang, *Customer Service* juga dapat menangani permasalahan yang di keluhkan oleh para nasabah, beberapa nasabah juga merasa sangat puas karena pelayanan yang di berikan oleh *Customer Service* dan karena merasa puas mereka selalu

¹⁰ M. Nur Rianto Al arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: ALFABETA, 2012) hlm. 192

¹¹ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima* (yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2008), hlm 301.

setia/loyal menabung di BRI Syari'ah KCP Purbalingga karena pelayanan yang sangat baik dan memuaskan.

Nasabah penabung di sini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹²Jadi nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang dimilikinya 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. Maka dari itu terhadap tuntutan para nasabah tersebut, diantaranya melalui aktivitas *customer service* yang bertugas melayani, memberikan informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh bank serta menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabah atau calon nasabah. Dengan adanya hubungan baik tersebut akan dapat menarik minat dan perhatian masyarakat untuk menabung dan menggunakan jasa bank. Akan tetapi tumbuhnya minat dan perhatian masyarakat untuk menabung atau menggunakan jasa bank tersebut tidak akan muncul dengan sendirinya jika tidak terdapat kepuasan dihati masyarakat atau nasabah tersebut akibat pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di bank manapun. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan

¹²Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1

professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut.

Berdasarkan Uraian Diatas, Maka Penulis Tertarik Untuk Mengambil Judul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung Di BRI Syari’ah KCP Purbalingga”.

B. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penulisan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui bagaimana Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung di BRI Syari’ah KCP Purbalingga. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau untuk pembaca pada umumnya.

Tujuan penyusunan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian berdasarkan pada laporan pelaksanaan praktek kerja lapangan. Dengan demikian mahasiswa dapat memaparkan secara detail praktek kerja yang di laksanakan sesuai dengan persyaratan yang di tentukan oleh Program DIII MPS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

C. Metode Penelitian Tugas Akhir

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data yangselanjutnya 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 peneliti turun langsung ke tempat penelitian, dengan subyek penelitian BRI Syari'ah KCP Purbalingga.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Peneliti meneliti di BRI Syari'ah KCP Purbalingga di Jl. MT. Haryono No. 45 Purbalingga.

b. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 09 Januari- 17 Februari 2017

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam observasi, karena tujuan utama dalam observasi adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder

merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹³

a. Metode observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan, yang khusus diadakan.¹⁴

Digunakan untuk mendeskripsikan Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan kepuasan Nasabah Penabung.

b. Metode Interview

Wawancara atau Interview merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.¹⁵ Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi terkait dengan data-data yang diperlukan untuk penulisan laporan tugas akhir tentang peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung, penulis melakukan wawancara langsung dengan customer service di BRI Syari'ah KCP Purbalingga yaitu dengan Ibu Yunicha Dewi Permatasari. Hasil dari wawancara tersebut di peroleh kejelasan tentang peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung di BRI Syari'ah KCP Purbalingga.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*(Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 137.

¹⁴Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm.26.

¹⁵*Ibid*, hlm. 95

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.

4. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif analisis dimana mendeskripsikan tentang masalah yang ada kemudian menganalisisnya dan dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan. Analisis data menjadi pegangan penelitian. Metode ini penulis gunakan untuk mendeskripsikan data data tentang Peran CS Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung.

Metode Deduktif adalah metode yang berangkat dari pengetahuan yang sifatnya umum, dan bertitik tolak pada pengetahuan umum itu digunakan untuk menilai kejadian khusus.¹⁶

IAIN PURWOKERTO

¹⁶ Sutrisno Hadi, *Metode Research*(Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm 42

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, dengan judul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Penabung di BRI Syari’ah KCP Purbalingga”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service* yaitu :

1. Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah
2. Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu secara konsisten
3. Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.
4. Sebagai nara sumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya
5. Melayani pembukaan dan penutupan rekening
6. Mengelola uang tunai hasil layanan *One Stop Service*
7. Menerima dan menangani keluhan nasabah
8. Menyimpan dan mengelola dokumen transaksi & peralatan kerja dengan baik dan rapi.
9. Menjaga kebersihan lingkungan kerja

10. Memahami produk dan layanan

B. Saran

1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada BRI Syari'ah KCP Purbalingga, sangatlah menarik perhatian nasabah untuk setia bertransaksi dan menabung di BRI Syari'ah KCP Purbalingga karena bagi mereka BRI Syari'ah KCP Purbalingga sangat memuaskan dan menyenangkan terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Hubungan baik antara nasabah dan pihak BRI Syari'ah KCP Purbalingga hendaknya dipertahankan dan semoga dalam perjalanannya BRI Syari'ah KCP Purbalingga bisa bekerja sekaligus beribadah mengabdikan diri membantu sesama sesuai dengan legalitasnya bank syariah yang berprinsip tolong-menolong dengan penerapan sistem bagi hasil yang menguntungkan kedua belah pihak.

2. Bagi peneliti Selanjutnya

BRI Syari'ah adalah salah satu bank syariah di Indonesia, dan memiliki beberapa kantor cabang dan cabang pembantu salah satunya di Purbalingga. BRI Syari'ah memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian, membantu masyarakat dengan memberikan produk-produk yang membanggakan, bagi hasil yang menguntungkan dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Karena dengan itu BRI Syari'ah tetap biasa eksis sampai sekarang dan banyak sekali peluang yang bisa diteliti ataupun dipelajari. Untuk kelemahan atau keterbatasan penelitian ini yaitu hanya

pada nasabah penabung saja. Jadi untuk peneliti selanjutnya bisa mengadakan penelitian yang lebih luas lagi seperti nasabah pembiayaan tidak hanya nasabah penabung.



DAFTAR PUSTAKA

- Al arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: ALFABETA, 2012.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah :Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta : Gema Insani, 2001.
- Ashofa, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Company Profile BRI Syari'ah KCP Purbalingga
- Daryanto & Setyabud, Ismanto, *KONSUMEN dan PELAYANAN PRIMA*, Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2014.
- Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : PN. Balai Pustaka, 2003.
- Hadi, Sutrisno, *Metode Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- <http://wordpress.com//skripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service/diakses tanggal 22 maret 2017>
- <http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-customer-services-dalam-memuaskan-pelanggan/diakses tanggal 22 maret 2017>
- Ismail, *perbankan syariah*, Jakarta : kencana prenada group, 2011.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, 2005. Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.
- Muhamad, *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah*, Yogyakarta: Pusat Studi Ekonomi Islam, 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*, yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2008.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, *TOTAL QUALITY MANAJEMEN*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2000.
- Umam, Khaerul, *Manajemen Perbankan Syari'ah*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2013.

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1

Wirasubrata, Burhan, *Islamic banking*, Jakarta : PT.serambi ilmu semesta, 2003.

