

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### A. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

Berdasarkan teori Kasmir, *customer service* berperan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer service* Bank dalam menangani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu dengan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang harus diemban oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.<sup>123</sup>

*Customer service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan, Edisi Revisi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 250

<sup>124</sup>Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 181

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung bahwasanya, peranan *customer service* terhadap anggota BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah Tulungagung itu sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan didunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan sekaligus *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk yang tersedia.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung harus sesuai dengan SOP (*standar operasional prosedur*). Jadi sebagai pegawai di lembaga keuangan syariah khususnya di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung harus melayani anggota dengan semaksimal mungkin agar anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tetap loyal. Semakin banyak anggota yang menabung maka itu suatu keuntungan tersendiri.

Diantara kemudahan yang diberikan oleh *customer service* BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung yaitu:

1. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi

Baik BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang para anggota dan

pegawainya agar merasa nyaman melakukan transaksi, memberi kenyamanan dan kemudahan dalam tiap transaksi

2. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai anggotanya

*Customer service* pada BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung melayani dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para anggota paham dari awal sampai dengan akhir, penghargaan diri yang diberikan oleh para *customer service* akan memberikan timbal balik yang besar dari anggota kepada lembaga yang bersangkutan.

3. Jika anggota bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

Dalam melayani anggota selalu bersikap baik apabila bertanya dijawab dengan jelas dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi.

4. Memiliki pegawai yang berkompeten

*customer service* yang berkompeten merupakan salah satu kunci alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani anggota dengan baik, diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki *customer service*

bisa bersikap ramah, sopan dan tekun serta teliti, sabar menghadapi sifat dari anggota yang berbeda-beda.

## **B. Loyalitas anggota penabung di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung**

Loyalitas pelanggan adalah kunci sukses suatu usaha dalam menjalin hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggannya. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya.<sup>125</sup> Demikian pula dengan BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah yang berupaya untuk menjalin hubungan kerjasama tersebut sebaik-baiknya dengan para anggotanya melalui peran *customer service*.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa anggota di BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung mengenai loyalitas anggota dapat diketahui bahwa keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah, menunjukkan adanya kepuasan atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan anggota menunjukkan adanya sikap loyal dari anggota terhadap BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung.

Pihak anggota di BMT Istiqomah dalam kondisi ini merasakan bahwa lembaga keuangan lainnya belum tentu mampu memberikan

---

<sup>125</sup>Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen...*, hal. 129

pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan BMT Istiqomah Tulungagung. Begitupun pihak anggota di BTM Surya Madinah yang merasakan bahwa lembaga keuangan lainnya belum tentu mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal ini terlihat dari jawaban para anggota yang menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan dan menyimpan sebagian uang tabungannya di BMT Istiqomah maupun BTM Surya Madinah Tulungagung.

Jadi bisa disimpulkan bahwa BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung mampu memikat para anggotanya untuk menyimpan uangnya di koperasi tersebut dan dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai anggotapun akan tetap nyaman dan loyal pada BMT Istiqomah Tulungagung maupun BTM Surya Madinah Tulungagung.