

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



OLEH
DINA NOVITA KRISNI
NIM. 3223 10 30 18

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG**

2014

**PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung untuk
Memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah



OLEH

DINA NOVITA KRISNI

NIM. 3223 10 30 18

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) TULUNGAGUNG
JUNI 2014**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Dina Novita Krisni ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung, 9 Juni 2014

Pembimbing,

Dr. Nur Aini Latifah, SE.,MM

NIP. 19700901 199903 2 002

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” yang ditulis oleh Dina Novita Krisni ini telah dipertahankan di depan Dewan penguji Skripsi IAIN Tulungagung pada Selasa 24 Juni 2014 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua

Sekretaris

Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM
NIP.19700901 199903 2 002

Sri Dwi Estiningrum, SE. Ak.,MM
NIP.19720908 200710 2 001

Penguji Utama

Sri Eka Astutiningsih, SE.,MM
NIP.19690827 200003 2 001

Tulungagung, 24 Juni 2014

Mengesahkan,

IAIN Tulungagung

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

H. Dede Nurohman, M. Ag
NIP.19711218 200212 1 003

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

خَيْرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah
Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat);
dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang
kamu kerjakan”. QS. Al-Hasyr : 18*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Allah SWT.

Ayahanda Suwadi, Ibundaku Surim dan adikku tercinta Dhenis yang telah memberikan do'a, semangat, bantuan moril dan materiil, terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang serta pengorbanannya.

Buat adikku fajar yang telah memberikan motivasi.

Terimakasih buat masku cery yang selalu memberikan semangat dan do'anya.

Tidak lupa juga untuk sahabat-sahabatku Ullul, Mimin, teman-teman seperjuangan dari PS A yang tercinta, terimakasih atas segala pengertian, suport, semangat dan do'anya.

Untuk Almamaterku jembatan masa depan keberhasilanku.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunianya yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tidak ada hambatan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Tulungagung.
2. H. Dede Nurrohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
3. M. Aqim Adlan, M.El. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung.
4. Dr. Nur Aini Latifah, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan wawasannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. RM. Andhi Setiadhi selaku pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberi dorongan baik materiil maupun moril sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan penelitian ini.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta mohon dimaafkan jika terdapat kekurangan dalam penyusunannya. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 24 Juni 2014

Penulis

Dina Novita Krisni

DAFTAR ISI

Halaman sampul	
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A.Latar Belakang	1
B.Fokus Penelitian	11
C.Tujuan Penelitian	11
D.Kegunaan Penelitian.....	12
E.Penegasan Istilah	12
F.Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. <i>Customer Service</i>	16
1 Pengertian <i>customer service</i>	16
2 Fungsi dan tugas <i>customer service</i>	17
3 Peranan <i>customer service</i>	20
B.Loyalitas	25

1	Pengertian loyalitas.....	25
2	Karakteristik loyalitas pelanggan	26
C.	Nasabah.....	26
1	Pengertian nasabah	26
2	Sifat-sifat nasabah.....	28
3	Sebab-sebab nasabah meninggalkan bank	30
D.	Penelitian Terdahulu	32
E.	Kerangka Berpikir	34

BAB III : METODE PENELITIAN

A.	Pendekatan dan jenis penelitian	35
B.	Lokasi penelitian	37
C.	Kehadiran peneliti	37
D.	Sumber data	38
E.	Teknik pengumpulan data.....	39
F.	Teknik analisis data.....	43
G.	Pengecekan keabsahan temuan	44
H.	Tahap-tahap penelitian	47

BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A.	Bank Muamalat Indonesia	49
B.	Profil lembaga	50
1.	Sejarah berdirinya BMI KCP Tulungagung.....	50
2.	Visi dan misi BMI KCP Tulungagung.....	51
3.	Produk-produk BMI KCP Tulungagung.....	51
4.	Struktur organisasi BMI KCP Tulungagung.....	53
5.	Pelayanan Bank Muamalat Indonesia.....	55
C.	Profil nasabah.....	58
D.	Temuan hasil penelitian.....	58
E.	Analisis data.....	73

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Informan
2. Data Nasabah
3. Pedoman Wawancara
4. Foto dokumentasi
5. Pernyataan keaslian tulisan
6. Biodata Peneliti
7. Surat Ijin Penelitian
8. Surat Keterangan Penelitian
9. Rekap Konsultasi Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”** ini ditulis oleh Dina Novita Krisni, NIM 3223103018, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dan dibimbing oleh Dr. Nur Aini Latifah, SE.MM.

Kata kunci: Peranan Customer Service, Loyalitas Nasabah Penabung

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi karena pesatnya pertumbuhan perbankan yang saling berkompetisi untuk mencari nasabah ataupun membuat nasabah loyal dengan bank. Ketertarikan masyarakat dan tingkat loyalitas 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 peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung dan pengguna jasa pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

Fokus masalah dalam penulisan skripsi ini adalah, 1) Bagaimanakah peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. 2) Bagaimanakah loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Penelitian ini dilakukan terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung 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 Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung sangatlah penting, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu mayoritas sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung 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 loyal.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah

juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.¹ Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.²

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya *amanah* dan *siddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus *skillful* dan profesional (*fatamah*), dan mampu melakukan tugas secara *team-work* dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (*Tabliq*). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian juga dalam

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 201

²*Ibid.*, hal. 201

menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga. Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.³

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak Islami dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.⁴

Di Indonesia pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Berdiri tahun 1991, bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Setelah Bank Muamalat disusul Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 dan beberapa Unit Usaha Syariah. Saat ini keberadaan bank syariah di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang yaitu UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah.⁵

Pengertian bank menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

³Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 34

⁴Inggrid Tan, *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*. (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), hal. 61

⁵*Ibid.*, hal. 62

simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁶

Kemunculan bank-bank syariah ini merupakan kabar gembira bagi masyarakat Indonesia terutama bagi umat Islam. Karena bank-bank syariah ini pada pelaksanaannya menggunakan sistem bagi hasil, bukan bunga seperti pada bank konvensional. Apalagi saat ini perdebatan mengenai hukum bunga bank dalam Islam masih terus berlanjut. Ada sebagian kalangan yang menghalalkan bunga bank, dan ada sebagian lain yang mengharamkan dan menyamakannya dengan riba. Sedangkan kita tahu bahwa Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Sebagaimana yang telah difirmankan Allah SWT dalam surat Ali Imron (3): 130.⁷

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً^ط

وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (Ali Imron: 130)

⁶Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

⁷Departemen agama RI, *Al-qur'an dan terjemahannya*. (t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media, t.t), hal. 97

Sehingga kemunculan bank-bank Islam ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif untuk keluar dari permasalahan diatas, selain itu dapat menarik masyarakat terutama yang beragama Islam untuk menabung, dan melakukan pembiayaan atau menggunakan jasa di perbankan syariah.

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Al-Quran dan As-Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan service (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS).⁸

Pelayanan nasabah atau *customer service* (CS) disini maksudnya adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan dipasarkan. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi atau spesifikasi produk atau jasa secara terperinci merupakan hal yang dapat menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah. Oleh karena itu pelayanan kepada nasabah ini

⁸Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 201

merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁹ *Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.¹⁰

Customer service itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Perusahaan menginginkan bahwa

⁹*Ibid.*, hal. 202

¹⁰Kasmir, *Kewirausahaan*. (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 275-276

konsumen (nasabah) yang diciptakan dapat dipertahankan selamanya, karena konsumen yang loyal merupakan asset terbesar yang harus dijaga perusahaan. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal perusahaan harus menerapkan konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen, berbagai keinginan dan kebutuhan konsumen harus dipenuhi.

Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya. Perusahaan akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi akrab, memberikan kesan yang baik bagi nasabah, membentuk suatu rekomendasi dari nasabah yang satu ke nasabah yang lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah. Nasabah yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru.

Customer service tidak hanya menjaga nasabah lama tetapi juga harus meningkatkan loyalitas nasabah pada bank yang bersangkutan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, antara lain adalah kepuasan, kepercayaan, dan komitmen dari nasabah itu sendiri. Kepuasan hanya salah satu diantara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas nasabah. Jadi mempertahankan nasabah sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan terutama perusahaan di bidang perbankan, hal ini disebabkan karena dengan mempertahankan nasabah, berarti dapat meningkatkan penerimaan atau pendapatan perusahaan dalam penjualan produk.

Loyalitas berasal dari kata dasar “Loyal” yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan.¹¹ Loyalitas Pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.¹² Loyalitas pelanggan adalah kunci sukses suatu usaha dalam menjalin hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggannya. Demikian pula dengan Bank Muamalat Indonesia yang berupaya untuk menjalin hubungan kerjasama tersebut sebaik-baiknya dengan para nasabahnya melalui peran *customer service*.

Sehubungan dengan pentingnya *customer service* tersebut, maka hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan yakni perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Dalam upaya untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah, serta menciptakan loyalitas nasabah agar tidak beralih ke bank lainnya, maka upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan *customer service* yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya. Oleh karena itu untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan perbankan lainnya maka perlu diciptakan hubungan yang baik dengan para nasabah, baik nasabah lama maupun calon nasabah, untuk menciptakan loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung.

¹¹<http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>, diakses tgl 06 Maret 2014

¹²Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: ALFABETA, 2010), hal. 129

Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹³ Jadi 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

¹³Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1

dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan 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. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *front office*, yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *back office* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang ingin membutuhkan. Strategi pelayanan yang diterapkan meliputi tiga komponen, yaitu mencakup *people* (karyawan bank), *process* (proses), dan *physical evidence* (bukti fisik).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”. Penelitian saya ini memilih Bank Muamalat Indonesia sebagai obyek penelitian karena dianggap *representative* sebagai salah satu bank syariah yang sedang berkembang saat ini dan Bank Muamalat Indonesia ini merupakan Bank Syariah pertama yang berdiri di Indonesia.

B. Fokus Penelitian

Dari penelitian di atas yang berjudul Peranan *Sustomer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
2. Bagaimanakah loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan di atas, peneliti ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
2. Untuk mengetahui loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoretis
 - a. Acuan atau dasar teoretis bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan pembahasan mengenai masalah peranan *customer service* dan loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung.
 - b. Untuk pengembangan penelitian di bidang perbankan syariah.
 - c. Untuk perbendaharaan perpustakaan di IAIN Tulungagung.
2. Secara Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh perusahaan perbankan khususnya *customer service* untuk meningkatkan loyalitas nasabah penabung.
 - b. Sebagai kontribusi pengetahuan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung untuk masyarakat umum.

E. Penegasan istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami skripsi yang berjudul: “Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, maka penulis memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul yaitu sebagai berikut:

1. Konseptual

a. Peranan *Customer Service*

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. *Customer Service* (pelayanan pelanggan) adalah kualitas perlakuan yang diterima 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.¹⁴

b. Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata dasar “Loyal” yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan.¹⁵

c. Nasabah

Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.¹⁶

d. Nasabah Penabung (penyimpan)

Nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹⁷

¹⁴<http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>, diakses tanggal 8 maret 2014

¹⁵<http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>, diakses tgl 06 Maret 2014

¹⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan, edisi revisi delapan*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hal. 94

¹⁷Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1

2. Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah dengan adanya peranan *customer service* yang baik dalam proses perbankan serta untuk meningkatkan loyalitas nasabah penabung itu dapat memperluas dan mendukung pertumbuhan Bank Syariah khususnya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung yang dideskripsikan melalui wawancara dan dokumentasi.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulisan membuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini pembahasan awal yang dipaparkan secara global tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

2. BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang: Kajian teori Tentang *Customer Service* yang berisi; pengertian *customer service*, fungsi dan tugas *customer service*, peranan *customer service*, Loyalitas yang berisi; pengetahuan

loyalitas, karakteristik loyalitas nasabah, Nasabah yang berisi; pengertian nasabah, sifat-sifat nasabah, sebab-sebab nasabah meninggalkan bank, Penelitian terdahulu, Kerangka berpikir (Paradigma).

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini meliputi pendekatan dan jenis penelitian, instrumen penelitian dan kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian .

4. BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan paparan data dan hasil penelitian yang berisikan tentang latar belakang keadaan obyek, penyajian dan analisis data hasil penelitian.

5. BAB V : PENUTUP

Bab ini meliputi kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Customer Service*

1. Pengertian *Customer Service*

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service*, *teller* atau kasir. Namun, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.¹⁸

Seperti kita ketahui bahwa sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.¹⁹

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai

¹⁸Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hal. 179

¹⁹*Ibid.*, hal. 179

cara. CS juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.²⁰

2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Banyak nasabah yang masih beranggapan bahwa *customer service* (CS) itu adalah sebagai pusat informasi, padahal kenyataannya *customer service* ini juga memberikan pelayanan jasa-jasa perbankan. Untuk dapat menduduki jabatan ini ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi antara lain, memiliki pengetahuan luas tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan masalah perbankan, harus aktif mengetahui semua informasi yang sedang terjadi diluar perusahaan, harus memiliki sifat bijaksana, tanggap, setia, dan ramah pada setiap nasabah.

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.²¹

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai resepsionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai customer relation officer, sebagai komunikator.²² Dan tugas seorang *customer service* yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut:

²⁰Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 202

²¹*Ibid.*, hal. 202

²²*Ibid.*, hal. 203

a. Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam, misalnya “selamat pagi/siang/sore” sesuai dengan kondisi.

b. Sebagai Deskman

Sebagai deskman, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing.

Sebagai deskman, tugas *customer service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

c. Sebagai Salesman

Sebagai salesman, tugas *customer service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan *cross selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari

nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke bank pesaing kita.

Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus 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

Tugas *customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai komunikator adalah mengkomunikasikan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat memperlerat hubungan antara nasabah dengan bank.²³

²³Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 191

Dalam pelayanan di bank *customer service* mempunyai tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada pemimpin.
- b. Secara efektif memberikan perbaikan kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan.
- c. Melakukan koordinasi dan bekerja sama dengan bagian lainnya dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan bank.
- d. Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait dan batasan diatas wewenangnya.
- e. Menjamin tetap terjadinya hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dimana dalam hal ini menghimpun para nasabah.
- f. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan jasa bank termasuk manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.²⁴

3. Peranan *Customer Service*

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

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.²⁵

²⁴<http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulsel/>, diakses 8 Maret 2014

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih,

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadang dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan

²⁵Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 181

menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.

g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan, Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan,
Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan aguman-agumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, Artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.²⁶

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah:

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Dengarkan baik-baik, Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat

²⁶Kasmir, *Pemasaran Bank...*, hal. 205

menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara, Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapi.
- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara, Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
- e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung, Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.
- f. Jangan mendebat nasabah, Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang, Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, Sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang

bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.²⁷

B. Loyalitas

1. Pengertian Loyalitas

Loyalitas berasal dari kata dasar “Loyal” yang berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh rekan kerja sama.²⁸

loyalitas nasabah atau pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan

²⁷*Ibid.*, hal. 208

²⁸<http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>, diakses 06 Maret 2014

datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.²⁹

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih.

2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Adapun pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*)
- b. Membeli diluar lini produk atau jasa (*purchases across product and service lines*).
- c. Mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain (*Refers other*).
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the fullof the competition*).³⁰

C. 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

²⁹Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen...*, hal. 129

³⁰*Ibid.*, hal. 130

pengguna produk. Nasabah adalah Seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.³¹

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.³²

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.³³ Jadi 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

³¹Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal.

³²<http://id.wikipedia.org/wiki/nasabah>, diakses 10 April 2014

³³Undang-Undang No.10 Tahun 1998

yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.³⁴ Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok:

1. 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.

2. 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.

3. 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.³⁵

2. Sifat-sifat Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum.

³⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hal. 113

³⁵Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 67-68

Disamping itu juga seorang CS harus memperlakukan nasabah secara benar.

Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah:

a. Nasabah adalah raja

Petugas CS 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 CS itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas CS 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.³⁶

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 CS harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank:

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

³⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, hal. 230

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

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.³⁷

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

- a. Petugas CS 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, suasana 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.³⁸

³⁷*Ibid.*, hal. 236

³⁸*Ibid.*, hal. 236

D. Penelitian Terdahulu

Mela Diana Ari Cendani dengan judul “Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Jatim (persero) tbk Kantor Cabang Malang”. Tahun 2008, Universitas Muhammadiyah Malang. Rumusan masalah: Bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kualitas terhadap nasabah khususnya nasabah pada Bank Jatim cabang Malang dan bagaimana strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah?

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi, observasi, dan interview. Analisis data menggunakan data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti menyimpulkan bahwa peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas nasabah adalah dengan meningkatkan pelayanan nasabah untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah sehingga akan terjalin kerjasama yang selaras, seimbang dan harmonis. Serta strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah adalah melayani nasabah dengan selalu mengutamakan prinsip pelayanan prima dan mengajak calon nasabah yang lain.³⁹

Reni Mardiani dengan judul “peranan *customer service* dalam menjaga loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) kantor cabang bandung”. Tahun 2007, Universitas Padjadjaran Bandung. Rumusan Masalah: Bagaimana peranan *customer service* dalam menjaga loyalitas nasabah PT.

³⁹Mela Diana ari Cendani, tahun 2008, Universitas Muhammadiyah Malang, skripsi dengan judul “peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Jatim (persero) tbk kantor cabang malang” dalam <http://digilib.umm.ac.ai/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumpp-gdl-s1-2008-meladianaa-14339&PHPSESSID=42d6ee65b827a38f44956092d28ba985>, diakses 9 maret 2014

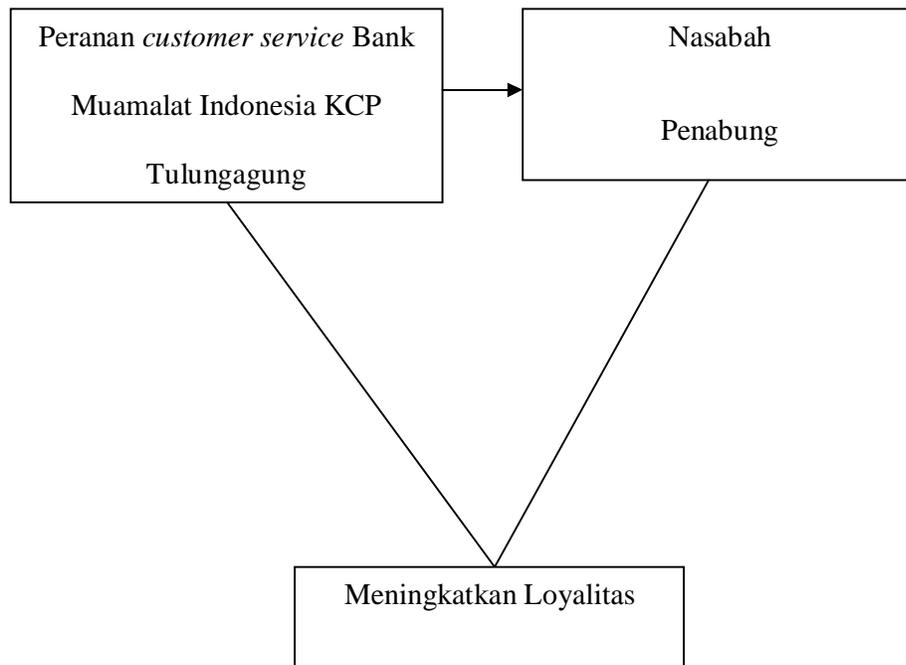
Bank Tabungan Negara (persero) kantor cabang Bandung?. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan wawancara, observasi, dan studi literature. Objek observasi adalah bagian *customer service* PT. Bank Tabungan Negara (persero) kantor cabang Bandung.

Hasil dari pengamatan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa *customer service* memiliki peranan penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) kantor cabang Bandung. Maka *customer service* harus dibekali dengan berbagai keahlian sebagai penunjang untuk menjadi *customer service* yang baik ketika melayani nasabah.⁴⁰

Dari penelitian terdahulu ini persamaanya adalah pada pelayanan *customer service* terhadap nasabah dimana penelitian tersebut sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan dari penelitian terdahulu tersebut adalah untuk Mela diana ari cendani menggunakan dokumentasi, observasi dan interview. Sedangkan Reni Mardiani menggunakan observasi, wawancara dan studi literature.

⁴⁰Reni Mardiani, 2007, Universitas Padjadjaran Bandung, skripsi dengan judul “peranan *customer service* dalam menjaga loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) kantor cabang Bandung” dalam <http://lib.fikom.unpad.ac.id/digilib/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunpadfikom-gdl-renimardia-333>, diakses 9 maret 2014

E. Kerangka Berpikir (Paradigma)



Nasabah adalah sumber bagi bank dalam menghimpun dana. Kecenderungan nasabah (penabung) untuk menabung akan merasa terpuaskan dan merasa aman dengan pelayanan pada lembaga perbankan syariah dan juga sangat dipengaruhi oleh peran *customer service* yang memberikan kenyamanan pada nasabahnya agar loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung tersebut meningkat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian, ilmu tentang alat dalam penelitian.⁴¹ Metode penelitian dapat diartikan bahwa sebagai suatu bahasan yang membahas secara teknik metode-metode yang digunakan dalam sebuah penelitian. Penelitian merupakan suatu proses, yaitu merupakan kegiatan dari yang meliputi kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis suatu data atau peristiwa. Penelitian juga berarti melakukan kegiatan dengan langkah-langkah yang sistematis dan terencana sejak persiapan atau perencanaan penyelenggaraan penelitian sampai dengan tersusunya sebuah laporan penelitian.⁴²

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. David Williams menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sedangkan Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai

⁴¹Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta : Raka Barasir, 1998) hal. 6

⁴²Supardi, *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. (Jakarta: UII Press Yogyakarta (anggota IKAPI,2005), hal.37

prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴³

Penggunaan pendekatan kualitatif ini antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan. Juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Dipandang dari sifat rancangan penyelidikannya, penelitiannya bersifat deskriptif yaitu penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesa tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

⁴³*Ibid.*, hal. 3

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.⁴⁴ Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Selain itu penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian tersebut memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih dalam.

Lokasi dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriyadi No.43 Tulungagung. Lokasi ini diambil karena memang Bank Muamalat satu-satunya yang ada di Tulungagung untuk saat ini. Dan juga Bank Muamalat Indonesia ini adalah Bank Syariah pertama yang berdiri di Indonesia.

C. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti lakukan, untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan

⁴⁴Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hal. 53

mutlak diperlukan.⁴⁵ Dengan kata lain kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk mengkaji lebih mendalam tentang rumusan masalah yang dibahas.

Peneliti akan melakukan observasi langsung, melakukan wawancara dengan nasabah penabung dan pengguna jasa serta karyawan yaitu bagian *customer service* dan juga pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tersebut. Dengan demikian dapat menyimpulkan data dari gabungan hasil wawancara dan pengamatan secara langsung. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti memanfaatkan buku tulis dan bolpoin sebagai pencatat data.

D. Sumber Data

1. Sumber data Primer

- a. *Person*, yaitu individu atau perseorangan. Sumber data yang bisa memberikan data berupa suatu jawaban lisan melalui wawancara atau dalam penelitian ini bisa disebut dengan informan. Peneliti disini akan melakukan wawancara dengan petugas bagian *customer service*, pimpinan Bank Muamalat Tulungagung serta nasabah penabung yang berjumlah 7 orang di Bank Muamalat Indonesia kcp Tulungagung tersebut.
- b. *Place*, yaitu sesuatu yg dipakai untuk menaruh (menyimpan, meletakkan, dan sebagainya); wadah, ruang (bidang, rumah, dan sebagainya) yang tersedia untuk melakukan sesuatu. Dalam hal ini yang berkaitan dengan

⁴⁵Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 4

tempat atau tentang kondisi yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas yaitu mengamati situasi dan kondisi di Bank Muamalat Indonesia kcp Tulungagung khususnya peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung.

- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan data berupa huruf-huruf, angka, gambar dan symbol-simbol yang lain. Data ini bisa diperoleh dari buku administrasi kantor, data demografi, data struktur organisasi di Bank Muamalat Indonesia kcp Tulungagung dan data denah kantor. Serta beberapa dokumen yang berupa buku yang diperoleh dari kantor bank tersebut.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Pada data sekunder ini peneliti memakai buku-buku yang berisi tentang perbankan syariah, serta materi yang terkait dengan tema atau judul tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sebuah urut informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu.⁴⁶ Menurut Burhan “data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang dapat diperoleh di lokasi penelitian”.⁴⁷ Pengumpulan data

⁴⁶*Ibid.*, hal. 25

⁴⁷Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. (Jakarta : Prenada Media, 2005), hal.90

adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.⁴⁸

Pada bagian ini, peneliti menentukan metode apa yang akan digunakan dalam merekam dan mengumpulkan seluruh data penelitian. Penentuan metode pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data serta bagaimana alasan-alasan nasional mengapa metode pengumpulan data itu digunakan.⁴⁹ Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Interview* atau Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁵⁰ Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya.

Wawancara yang peneliti terapkan adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang diajukan itu sudah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang di wawancarai. Dan metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu petugas *customer*

⁴⁸*Ibid.*, hal. 28

⁴⁹*Ibid.*, hal. 94

⁵⁰Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal.186

service, pimpinan Bank Muamalat Tulungagung dan nasabah penabung bank tersebut.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta di bantu dengan panca indra lainnya.⁵¹ Dengan demikian teknik atau metode observasi ini di lakukan untuk mengetahui lebih dekat tentang objek yang di teliti. Pedoman observasi merupakan alat bantu yang digunakan untuk pengumpulan data-data melalui pengamatan dan pendekatan yang sistematis terhadap beberapa hal tentang objek penelitian. Observasi mempunyai peranan yang penting pada pengumpulan data dalam penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh dengan baik melalui pengamatan langsung oleh peneliti, akan tetapi dalam observasi tidak boleh kita lakukan secara acak-acakan atau tanpa rencana. Sebaliknya dalam mencatat data observasi harus juga didasari pertimbangan-pertimbangan tertentu yang kemudian mengadakan suatu penilaian.

Ditinjau dari kerangka perencanaan terhadap obyek yang diamati, maka peneliti menggunakan metode observasi sistematis. Observasi

⁵¹Burhan Bungin, *Metodologi penelitian kuantitatif...*, hal. 135

sistematis yaitu observasi dengan melakukan perencanaan dan perumusan materi yang akan diamati sebagai pedoman pelaksanaan observasi.⁵²

Pada metode observasi ini, peneliti ikut melibatkan diri pada kegiatan *customer service* dalam melayani nasabahnya yaitu nasabah penabung dan pengguna jasa agar peneliti dapat melakukan pengamatan secara mendalam. Sedangkan observasi sistematis, peneliti lakukan dengan membuat perencanaan kondisi-kondisi yang akan peneliti amati dari observasi ini peneliti mendapatkan gambaran umum Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung serta mengenai bagaimana peranan *customer service* itu dalam meningkatkan loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung agar tetap nyaman dan aman menggunakan jasa Bank Muamalat Indonesia kcp Tulungagung tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, persoalan pribadi dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan rekaman peristiwa tersebut dan mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Data yang digali dari wawancara dan pengamatan diperlukan sebagai suatu dokumen. Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi ialah metode yang dipergunakan untuk menelusuri data historis. Dengan adanya metode seperti ini, peneliti mencari dan

⁵²Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis...*, hal. 139

mendapatkan data-data primer yaitu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada di Bank Muamalat Indonesia kcp Tulungagung.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Milles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan-penyederhanaan.

2. Penyajian data

Dengan arti lain data ini merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

3. Penarikan data

Catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian penulis.⁵³

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif. Metode induktif adalah metode yang dinilai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak kearah pembentukan kesimpulan kategori atau ciri-ciri umum tertentu.⁵⁴

Dengan demikian metode induktif merupakan proses dimana peneliti mengumpulkan data dan kemudian mengembangkannya menjadi suatu teori. 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 yang diperoleh dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Penerapannya adalah dengan cara mengolah data yang masih umum yang berupa jawaban dari Pimpinan, *customer service*, dan nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Agar data yang ditemukan di lokasi penelitian bisa memperoleh keabsahan data, maka dilakukan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan beberapa teknik pemeriksaan tertentu, yaitu:

⁵³Ahmad tanzeh dan Suyitno, *Dasar-dasar penelitian cetakan pertama*. (Surabaya: Elkaf, 2006), hal. 231

⁵⁴Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 103

1. Perpanjangan keikutsertaan

Sebelum melakukan penelitian secara formal di Bank Muamalat Indonesia kcp Tulungagung maka peneliti melakukan penelitian awal. Terlebih dulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian kepada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh sambutan yang baik dalam penelitian ini dari awal hingga akhir. Pada penelitian kualitatif, keikutsertaan peneliti sangat diperlukan dalam pengumpulan data dan keikutsertaan tersebut tidak dapat dilakukan secara singkat tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Pada penelitian ini penulis menjadi instrument penelitian. Keikutsertaan penulis dalam mengumpulkan data tidak cukup bila dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan kehadiran pada latar penelitian agar terjadi peningkatan derajat kepercayaan atas data yang dikumpulkan.

Perpanjangan kehadiran dalam penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan situasi dan kondisi di lapangan serta data yang telah terkumpul. Dengan perpanjangan kehadiran tersebut, peneliti dapat mempertajam fokus penelitian dan diperoleh data yang lengkap.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam

triangulasi yang memanfaatkan penggunaan *sumber, metode, penyidik, dan teori* yaitu:⁵⁵

a. Penulis menggunakan sumber

Artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

b. Penulis menggunakan metode

Menurut Patton terdapat dua strategi, 1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, 2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data menggunakan metode yang sama.

c. Penyidik

Yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

d. Penulis menggunakan teori

Menurut Lincoln dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori.⁵⁶

3. Pemeriksaan sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.⁵⁷ Pengecekan sejawat yang dimaksudkan disini adalah mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing atau

⁵⁵Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 330

⁵⁶*Ibid.*, hal. 330 - 331

⁵⁷*Ibid.*, hal. 332

teman mahasiswa yang sedang/telah mengadakan penelitian kualitatif atau pula orang yang berpengalaman mengadakan penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan harapan peneliti mendapatkan masukan-masukan baik dari segi metodologi maupun konteks penelitian. Disamping itu, peneliti juga senantiasa berdiskusi dengan teman pengamat yang ikut terlibat dalam pengumpulan data untuk merumuskan kegiatan pemberian tindakan selanjutnya.

Berhubung dalam penelitian ini peneliti melakukan sendiri, maka peneliti berdiskusi dengan teman sejawat yang memiliki pengetahuan dalam bidang *customer service* bank, metode penelitian, dan yang bisa diajak bersama-sama membahas data yang peneliti temukan. Dalam diskusi ini juga dapat dipandang sebagai usaha untuk mengenal persamaan dan perbedaan teman terhadap data yang diperoleh.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu: “tahap-tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap pelaporan.”

1. Tahap pra lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun ke dalam kegiatan penelitian, diantaranya melihat situasi dan kondisi lokasi penelitian, hal ini dilaksanakan guna melihat sekaligus mengenal unsur-unsur dan keadaan alam pada latar penelitian. Peneliti disini akan mulai mengumpulkan buku-buku penunjang dan pertanyaan-pertanyaan

yang akan ditanyakan kepada informan untuk memperoleh data yang diinginkan.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara maupun dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian.

3. Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang terkumpul secara sistematis dan terperinci. Sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain secara jelas.⁵⁸

4. Tahap pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahap penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

⁵⁸Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 127

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia adalah Bank Syari'ah yang mampu memberikan jawaban atas segala keresahan umat seperti masyarakat yang khawatir akan riba atau bunga bank yang dilarang oleh Agama. Didirikan pada tahun 1991 yang tepatnya pada tanggal 1 November yang dilakukan penandatanganan akta pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) di hotel Sahid Jaya dengan Akta Notaris Yodo Paripurno, S.H. dengan izin menteri kehakiman No. C.2.2413.HT.01.01 akhirnya pada tanggal 01 Mei 1992 BMI bisa mulai beroperasi untuk melayani kebutuhan masyarakat melalui jasa-jasa perbankan.

Pada tanggal 27 Oktober 1994 ulang tahun kedua dari berdirinya BMI menerima devisa, sehingga berhak menerima predikat bank devisa. Keunggulan dari penerapan konsep Islam didalam sistem perbankan telah terbukti terutama saat ekonomi krisis melanda Indonesia. Pada saat banyak bank-bank yang runtuh perlu direkapitulasi oleh pemerintah atau bahkan dilikuidasi, BMI tetap kokoh. BMI sebagai bank yang aktif harus memberikan masukan terhadap rumusan UU No. 10 tahun 1998 yang menetapkan prinsip-prinsip syari'ah sebagai salah satu sistem perbankan di Indonesia.⁵⁹

⁵⁹ Bank Muamalat, *Annual Report 2010*, 42-43

B. Profil Lembaga

Nama Lembaga : PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Kantor Cabang Pembantu Tulungagung
Alamat : Jl. Supriyadi No.43 Tulungagung

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Bank Muamalat Capem Tulungagung ini berdiri pada pertengahan Juni tahun 2010 yang lalu dengan semarak awalnya menawarkan produk tabungan haji.

Dipilihnya Kota Tulungagung karena dilihat sangat potensial untuk didirikannya bank syariah. Selain karena mayoritas penduduknya yang religius dan peminatnya juga banyak. Dibuktikan sudah banyaknya lembaga keuangan syariah yang telah berdiri.

Dan juga untuk di Tulungagung ini sendiri belum ada Bank Muamalat. Yang mana targetnya itu setidaknya dalam satu wilayah kabupaten/kota terdapat satu Bank Muamalat. Namun jika nasabahnya melebihi kuota yang ditargetkan, maka dalam wilayah kabupaten/kota tersebut bisa saja lebih dari satu Bank Muamalat.

Pada awalnya Bank Muamalat menawarkan produk tabungan haji. Dan masyarakat Tulungagung banyak yang tertarik pada produk tersebut. Namun, produk tersebut hanya bisa bertahan sampai akhir tahun 2010 saja. Itu disebabkan oleh pihak dari Departemen Agama yang menarik dananya.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

a. Visi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

b. Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Menjadi *Role Model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

3. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Secara garis besar Produk Bank Muamalat Indonesia KCP

Tulungagung ini meliputi :

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*) terdiri dari :

- 1) Giro Perorangan
- 2) Giro Institusi
- 3) Tabungan Muamalat
- 4) Tabungan Muamalat Dollar
- 5) Tabungan Haji Arofah dan Haji Arofah Plus
- 6) Tabungan Muamalat Umroh
- 7) Tabunganku
- 8) Tabungan iB Muamalat Wisata
- 9) Tabungan iB Muamalat Prima
- 10) Deposito Mudharabah

11) Deposito *Fulinves*

12) Dana Pensiun Muamalat

b. Produk Pembiayaan (*Financing*) terdiri dari :

1) KPR Muamalat iB

2) Auto Muamalat

3) Dana Talangan Porsi Haji

4) Pembiayaan Muamalat Umroh

5) Pembiayaan Anggota Koperasi

6) Pembiayaan Modal Kerja

7) Pembiayaan LKM Syari'ah

8) Pembiayaan Rekening Koran Syari'ah

9) Pembiayaan Investasi

10) Pembiayaan Hunian Syari'ah Bisnis

c. Jasa (*Service*)

1) Jasa Layanan Internasional Banking (*International Banking Services*)

a) *Remittance*

b) *Trade Finance*

c) *Investment Service*

2) Jasa Layanan 24 Jam (*24 Hour Service*)

a) SMS Banking

b) SalaMuamalat

c) Muamalat *Mobile Banking*

- d) *Internet Banking*
 - e) *Cash Managemen System*
 - f) *PC Banking*
 - g) *Transfer*
 - h) *Pembayaran Zakat, Infaq dan sedekah (ZIS)*
- 3) *Jasa-Jasa Lain (Others)*

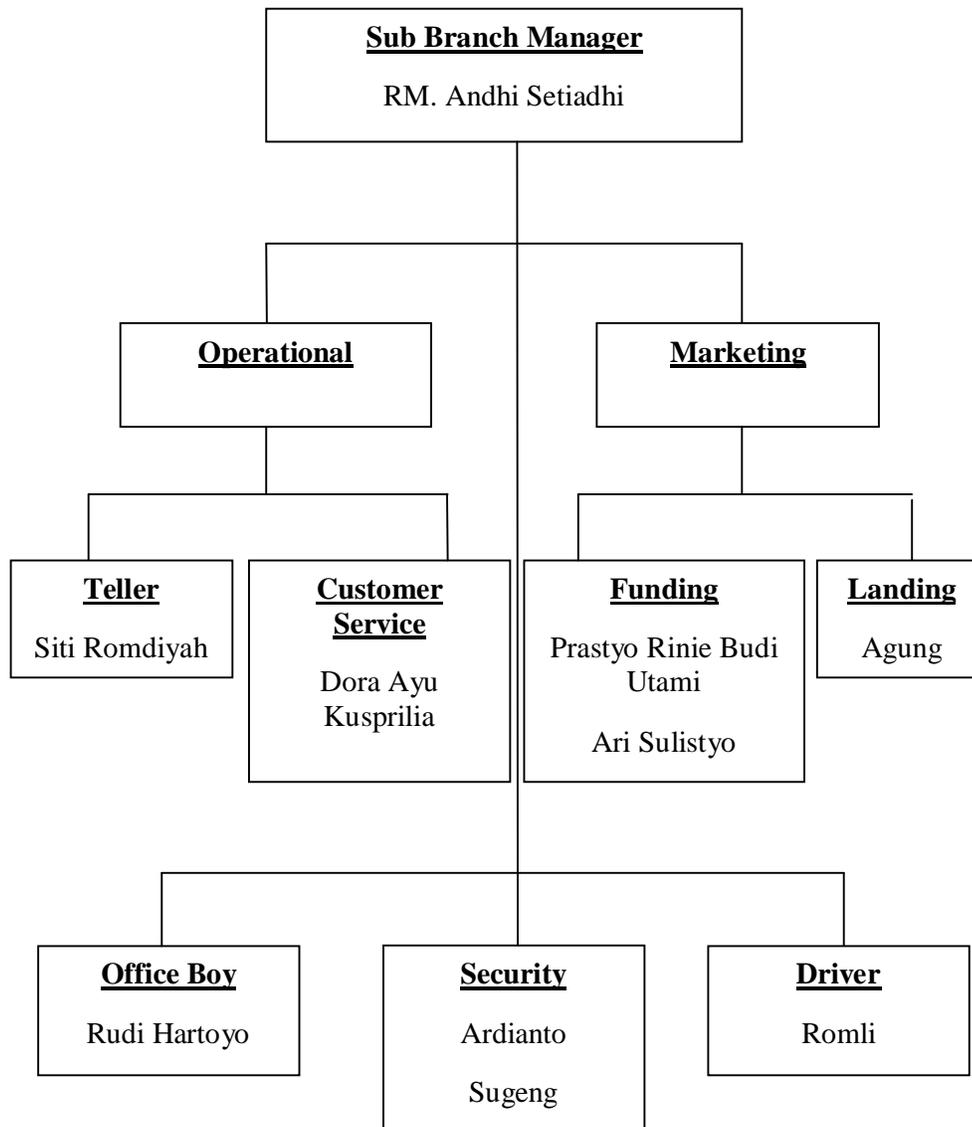
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Struktur organisasi merupakan salah satu dalam pencapaian tujuan dan sasaran organisasi serta wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap anggota organisasi pada setiap pekerjaan, sehingga struktur organisasi dibuat secara sederhana, efektif untuk dapat bekerja secara efisien. Selain itu struktur organisasi sering disebut bagan atau skema organisasi, dengan ini gambaran skematis tentang hubungan pekerjaan antara orang yang terdapat dalam suatu badan atau perusahaan untuk mencapai suatu tujuan.

Demikian pula halnya dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, pegawainya melakukan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya, dan satu sama lain saling berhubungan dalam usaha menciptakan suasana kerja yang disiplin dan dinamis agar tercapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Oleh karena itu suatu organisasi harus dapat menggambarkan secara jelas fungsi dari tiap-tiap bagian yang terdapat pada organisasi tersebut. Adapun Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yaitu sebagai berikut:

Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia

KCP Tulungagung



Sumber : Data Intern Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tahun 2014.

5. Pelayanan Bank Muamalat Indonesia

Peran *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yaitu dimana *customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.⁶⁰

Seringkali *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung diumpamakan sebagai pintu gerbang suatu bank, oleh karena itu fungsi dan tugas utama dari bagian *customer service* itu sendiri yaitu menjabatani berbagai kepentingan nasabah serta posisinya sebagai unit kerja pertama yang harus didatangi dan dihubungi oleh calon nasabah pada saat yang bersangkutan memutuskan untuk memulai hubungan dengan bank.

Sesuai dengan fungsi dan tugas utamanya, *customer service* diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola layanan “*One Stop Service*” yang mempunyai arti bahwa nasabah atau calon nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank, yaitu untuk mendapatkan informasi maupun layanan jasa produk bank.

Adapun fungsi dari *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung antara lain adalah:

⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Dora Ayu Kusprilia, (*customer service*)., Tanggal 16 Mei 2014, jam 15.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

- a. Melayani nasabah dalam memberikan informasi mengenai produk-produk, jasa bank dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk-produk bank
- b. Menawarkan produk-produk bank
- c. Melaksanakan tahap awal administrasi dalam pembukaan rekening
- d. Sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian terkait.

Selanjutnya bagian *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah akan merasakan bahwa kepentingannya dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh *customer service* dan tidak terlalu banyak berhubungan dengan orang hanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam menangani nasabah atau calon nasabah *customer service* harus menguasai pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di bank secara keseluruhan. Oleh karena itu *customer service* mempunyai tugas yang tidak sama dengan unit-unit lain yang hanya memahami di bidangnya.

Adapun tugas *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung diantaranya:

- a. Memberikan bermacam informasi

Yaitu, segala macam informasi yang berkaitan dengan seluk-beluk dan produk bank yang harus dikuasai oleh *customer service* sebab *customer*

service dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah secara efisien, tepat dan benar.

Dalam pemberian informasi dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1) Informasi langsung

Penjelasan yang diberikan kepada nasabah yang langsung datang ke bank dan berhadapan langsung dengan bagian *customer service*

2) Informasi tidak langsung

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

b. Memberikan pelayanan jasa

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, jasa itu sendiri tidak nyata bentuknya tapi bisa dirasakan hasilnya oleh setiap individu.

Oleh karena itu seorang *customer service* harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah atau calon nasabahnya.

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

1) Melayani dan memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah menjadi loyal terhadap bank anda

2) Menawarkan produk

C. Profil Nasabah

Untuk wawancara dalam penelitian ini peneliti memilih nasabah aktif Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang berdomisili di wilayah Tulungagung. Adapun jumlah nasabah yang ditentukan sebagai terwawancara adalah sebanyak 7 orang nasabah. Setiap nasabah di wawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah di sediakan peneliti.

D. Temuan Hasil Penelitian

1. Hasil wawancara dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

a. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

1) Bagaimana pelayanan yang dirasakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu SR yaitu:

“Selama saya menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya menangkap jawabannya dengan jelas. Jadi saya merasa nyaman menabung disini.”⁶¹

Dari pemaparan yang disampaikan oleh salah seorang nasabah yang bernama Ibu SR bahwa selama menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini beliau masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank maupun bagian *customer service*. *Customer service* melayani dengan penuh kesabaran dan

⁶¹ Wawancara dengan Ibu SR, Tanggal 20 Mei 2014, jam 10.00, di kantor BMI KCP Tulungagung

ketlatetan, jika ada nasabah yang bertanya didengarkan baik-baik dan dijawab pula dengan baik-baik. Jadi itu sudah mencerminkan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung terhadap para nasabahnya. Selain *customer service* ada hal lain yang mendukung yaitu adanya kenyamanan dalam bertransaksi yang didukung oleh fasilitas yang nyaman dan lengkap yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Menurut Bapak SA memaparkan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Tulungagung selama ini saya merasa puas, karena setiap saya bertanya selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang.”⁶²

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Bapak SA dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ketika bertransaksi beliau merasa puas, itu terlihat ketika nasabah bertanya kepada *customer service* selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Itu semua sudah mencerminkan sikap melayani nasabah yang baik yang dimiliki oleh *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

⁶²Wawancara dengan Bapak SA, Tanggal 20 Mei 2014, jam 11.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

2) Apakah bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh salah satu nasabah yaitu Ibu NWT:

“Iya, buktinya kalau nasabah mengadu customer service bisa menangani permasalahan yang nasabah keluhkan dan juga selalu cepat tanggap dengan kemampuannya dalam melayani nasabah. Menurut saya customer service disini dalam menyelesaikan masalah yang selalu bersikap sopan, ramah dan setiti mendengarkan keluhan kita.”⁶³

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Ibu NWT bahwasanya dengan salah satu sikap yang dimiliki *customer service* yang berkompoten bisa menjadi salah satu alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani nasabah dengan baik, diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki *customer service* bisa bersikap sopan, ramah dan tekun serta setiti, sabar menghadapi sifat dari nasabah yang berbeda-beda. Bapak SS menuturkan bahwa:

“Iya, tapi kadang-kadang belum misalkan lambat dalam pelayanan jika terlalu banyak nasabah yang datang.”⁶⁴

Dari sedikit penuturan yang dipaparkan oleh Bapak SS bahwa sekompetensi-kompetensinya *customer service* tetapi juga masih ada kekurangan, manusia memang tidak ada yang sempurna, kesempurnaan adalah milik Allah semata. Jadi terkadang *customer*

⁶³ Wawancara dengan Ibu NWT, Tanggal 20 Mei 2014, jam 11.00, di kantor BMI KCP Tulungagung

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak SS, Tanggal 20 Mei 2014, jam 10.25, di kantor BMI KCP Tulungagung

service juga dalam pelayanannya masih lambat ketika banyak nasabah yang datang, meskipun begitu *customer service* sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin, senyaman mungkin untuk nasabah.

- 3) Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal? Menurut hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Ibu MRT, beliau menuturkan bahwa:

*“Sudah, menurut saya customer service di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya terutama juga saya karena mereka memahami apa yang saya keluhkan diwaktu saya bertanya tentang apa yang tidak saya mengerti, dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani nasabah.”*⁶⁵

Dari pemaparan Ibu MRT dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer service* di Bank Muamalat KCP Tulungagung sudah memberikan pelayanan maksimalnya kepada para nasabah. *Customer service* juga selalu berusaha memahami dan memberikan solusi tentang semua keluhan yang nasabah sampaikan diwaktu nasabah mempertanyakan apa yang nasabah tidak mengerti serta dengan sikap yang sopan, ramah dan telaten tersebut dapat menarik nasabah agar nasabah tetap nyaman menggunakan jasa Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini.

- 4) Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu YL:

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu MRT, Tanggal 21 Mei 2014, jam 10.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

“Penyampaian informasi yang selama ini sering menjadi masalah pada bank-bank, tapi menurut saya di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dilakukan dengan cepat dan tepat serta penyampaian informasinya sangat mudah dipahami.”⁶⁶

Dari pemaparan yang telah dijelaskan oleh Ibu YL bahwa terkadang penyampaian informasi juga mengalami kendala, mungkin karena masyarakat ataupun nasabah awam dalam dunia perbankan. Itu menjadi salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh *customer service* yaitu menjelaskan dengan pelan, sabar, telaten dan teliti kepada para nasabah agar transaksi yang dilakukan antara nasabah dan bank khususnya Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dapat dilakukan secara tepat dan cepat dan semua kegiatan menjadi mudah dan lancar serta Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini dalam menyampaikan informasi sudah sangat mudah dipahami.

- 5) Apakah dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi? Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak IS:

“Ya, saya pernah mengalami kesulitan tapi saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Para karyawan salah satunya customer service menurut saya pintar-pintar, tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.”⁶⁷

Dari pemaparan Bapak IS bahwasanya ketika beliau pernah mengalami kesulitan, beliau dibantu menyelesaikan masalah serta keluhannya dengan sabar oleh *customer service* dari awal sampai

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu YL, Tanggal 21 Mei 2014, jam 10.00, di kantor BMI KCP Tulungagung

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak IS, Tanggal 21 Mei 2014, jam 9.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

akhir. Salah satu ciri dari pelayanan seorang *customer service* yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Dan juga para *customer service* yang berkompeten, pintar dan memiliki pengetahuan yang luas yang bisa membuat para nasabah merasa dianggap sebagai raja.

b. Loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

- 1) Apakah sudah loyal menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Bapak SA memaparkan bahwa:

“Saya sudah termasuk nasabah yang loyal di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini karena menurut saya, saya selalu melakukan transaksi termasuk menabung disini dan saya menyimpan uang saya juga di bank ini.”⁶⁸

Dari pemaparan yang disampaikan oleh nasabah diatas yang bernama Bapak SA bahwa nasabah yang menggunakan jasa perbankan syaria'ah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini sudah termasuk loyal. Itu bisa dilihat di indeks loyalitas nasabah yang setiap tahun selalu bertambah, dan Bank Muamalat Indonesia selalu berada di tingkat atas. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka nasabah akan senantiasa dan akan tetap loyal

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak SA, Taggal 20 Mei 2014, jam 11.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

menggunakan produk serta jasa Bank Muamalat Indonesia sebagai sarana bertransaksi dan tidak berpindah ke bank lain.

- 2) Bagaimana loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu NWT bahwa:

“Saya menyimpan sebagian uang tabungan saya hampir sebagian besar di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.”⁶⁹

Dari penuturan yang disampaikan oleh Ibu NWT bahwa beliau menyimpan sebagian uang tabungannya hampir sebagian besar di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, jadi bisa disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung mampu memikat para nasabahnya untuk menyimpan uangnya di bank tersebut dan dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai nasabahnya akan tetap nyaman dan loyal pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

- 3) Apakah puas dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Bapak SS menjawab:

“Iya, saya puas sekali dan tetap ingin menabung disini. Aman dan pelayanannya baik, kalau bisa baik terus begini bisa rame disini. Teman-teman saya juga tak suruh menabung disini

⁶⁹ Wawancara dengan Ibu NWT, Taggal 20 Mei 2014, jam 11.00, di kantor BMI KCP Tulungagung

karena tidak menggunakan bunga, tetapi pakai bagi hasil mbak.”⁷⁰

Dari penuturan yang disampaikan oleh Bapak SS selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, dan juga didukung oleh kualitas pelayanan lain yaitu bukti fisik seperti tempat yang nyaman, sarana dan prasarana yang memadai, keamanan dan pelayanan yang baik, beliau berharap kualitas pelayanan yang baik yang telah lama diterapkan oleh *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung bisa terus diterapkan sehingga banyak nasabah yang akan berduyun-duyun untuk bertransaksi dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Selain hal itu sistem yang baik seperti penggunaan sistem bagi hasil juga mendorong dan dapat menarik minat nasabah untuk bertransaksi. Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu MRT:

“Iya, saya puas jadi saya ingin setia bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, alasannya ya karena pelayanannya cepat dan memuaskan saya.”⁷¹

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu MRT bahwasanya beliau puas akan pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, dengan kepuasan yang beliau dapatkan

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak SS, Tanggal 20 Mei 2014, jam 10.25, di kantor BMI KCP Tulungagung

⁷¹ Wawancara dengan Ibu MRT, Tanggal 21 Mei 2014, jam 10.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

beliau ingin tetap menjadi nasabah bank tersebut. Kepuasan beliau didorong oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*. Salah satu nasabah BMI KCP Tulungagung Ibu YL memaparkan:

“Iya, saya juga sangat puas, puas dengan pelayanannya, tempatnya nyaman, tenang dan para pegawainya ramah dan bersahabat dengan nasabah, jarang-jarang pegawai bank seperti itu, jadi saya tetap ingin memanfaatkan jasa Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.”⁷²

Dari penuturan yang disampaikan oleh Ibu YL selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, beliau merasa sangat puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, kepuasan tersebut dapat tercipta karena didorong oleh tempat yang nyaman, tenang, dan para pegawai yang ramah serta bersahabat dengan para nasabah. Dengan kepuasan yang beliau peroleh maka tidak ada alasan untuk tidak terus menggunakan jasa perbankan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

- 4) Sebagai nasabah apa status anda di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Menurut pemaparan Ibu SR selaku nasabah di BMI KCP Tulungagung:

“Saya di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai nasabah penabung. Saya menabung disini karena saya merasa nyaman dan aman serta disini tidak menggunakan sistem bunga tapi bagi hasil.”⁷³

⁷² Wawancara dengan Ibu YL, Tanggal 21 Mei 2014, jam 10.00, di kantor BMI KCP Tulungagung

⁷³ Wawancara dengan Ibu SR, Tanggal 20 Mei 2014, jam 10.00, di kantor BMI KCP Tulungagung

Dari pemaparan Ibu SR bahwa beliau di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai nasabah penabung karena beliau merasa aman dan nyaman menitipkan sebagian uangnya di bank tersebut dan sistem yang digunakan adalah sistem bagi hasil.

- 5) Mengapa memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak IS:

“Saya memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini karena produknya sesuai dengan kebutuhan saya.”⁷⁴

Dari penuturan Bapak IS diatas bahwa nasabah yang menabung Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini kebanyakan produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah dan menabung di BMI Tulungagung nyaman dan aman sehingga nasabah tetap loyal.

2. Hasil wawancara dengan *customer service* dan Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah? Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Dora Ayu Kusprilia selaku *customer service*:

“Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dan SALAM (Senyum, Amanah, Lues, Antusias, Melayani). Jadi sebagai pegawai di bank syari’ah khususnya di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung kita harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita.”⁷⁵

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak IS, Tanggal 21 Mei 2014, jam 9.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Dora Ayu Kusprilia (*customer service*), Tanggal 16 Mei 2014, jam 15.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Dora selaku *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung bahwa seorang *customer service* itu harus memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP dan juga SALAM agar nasabah tetap nyaman. Jadi seorang *customer service* yang dibutuhkan oleh bank yang mampu memberikan pelayanan maksimal.

- b. Apakah sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah?

Dari hasil wawancara dengan Ibu Dora beliau menuturkan bahwa:

“Harus sudah, karena kewajiban seorang customer service adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu kami memberikan pelayanan dengan baik, dengan bersikap sopan, ramah dan telaten dalam menghadapi nasabah yang datang ke bank.”⁷⁶

Dari penjelasan Ibu Dora bahwa seorang *customer service* harus sudah memberikan pelayanan yang maksimal karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal nasabah bisa tetap menggunakan jasa-jasa dari bank tersebut dan nasabah merasa nyaman. Dengan sikap yang sopan, ramah, telaten nasabah pasti tidak akan beralih ke bank lain karena bank memberikan apa yang nasabah butuhkan.

⁷⁶ *Ibid*

- c. Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah? Ibu Dora menjelaskan bahwa:

“Informasi yang kami berikan adalah produk-produk yang sesuai dengan keinginan nasabah dan sudah barang tentu dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami.”⁷⁷

Dari penuturan yang Ibu Dora berikan bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service* adalah produk-produk bank yang sesuai dengan keinginan nasabah dan produk yang diberikan itu sudah barang tentu. Jadi produk yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah dan *customer service* menyampaikannya dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami oleh nasabah.

- d. Apakah sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi? Sebagaimana yang telah Ibu Dora sampaikan bahwa:

“Harus selalu sampai tuntas agar tidak mengecewakan nasabah. Customer service berperan sangat penting sebagai penghubung antara pihak bank dengan nasabah, jadi disaat nasabah itu mengalami kesulitan informasi customer service selalu memberikan yang terbaik dan solusi terbaik untuk nasabah kita.”⁷⁸

Dari jawaban yang disampaikan oleh Ibu Dora bahwa beliau melayani nasabah harus sampai tuntas karena memang itu kewajiban seorang *customer service* agar nasabah tidak kecewa dengan pelayanan yang *customer service* berikan. Selain itu *customer service*

⁷⁷ *Ibid*

⁷⁸ *Ibid*

juga harus melayani nasabah yang mengalami kesulitan informasi sekaligus sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bank.

- e. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Dari hasil wawancara dengan Ibu Dora yaitu:

“Kendala yang dihadapi nasabah hampir tidak ada karena memang pelayanan seorang customer service disini dikondisikan untuk membantu kendala nasabah.”⁷⁹

Dari pemaparan yang Ibu Dora Ayu sampaikan dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala dalam menghadapi nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung hampir tidak ada kendala karena memang tugas *customer service* disini dikondisikan untuk membantu kendala nasabah yang datang ke bank.

- f. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak RM. Andhi Setiadhi selaku pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung bahwa:

“Laporan indeks loyalitas nasabah bank syariah 2012 itu menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia berada di peringkat atas. Ini bisa dilihat pada Info Indeks Loyalitas Nasabah Bank Syariah 2012 yang dibuktikan oleh Biro Riset Indonesia yang terdapat pada Bank Muamalat Tulungagung atau pada infobanknews.

Untuk 5 peringkat atas dari Indeks Loyalitas Nasabah Bank Syariah 2012 yaitu:

- 1. Bank Muamalat Indonesia*
- 2. Bank Syariah Mandiri*

⁷⁹ *Ibid*

3. *Bank CIMB Niaga Syariah*
4. *BCA Syariah*
5. *Bank Mega syariah.*”⁸⁰

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Bapak RM. Andhi Setiadhi pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung bahwa loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia itu Bank Muamalat Indonesia menduduki peringkat teratas untuk indeks loyalitas nasabah Bank Syaria’ah. Jadi untuk nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung juga sudah bisa dikatakan loyal karena nasabah yang menggunakan jasa atau yang menabung disini setiap tahunnya meningkat.

- g. Apakah nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini sudah bisa dikatakan loyal khususnya nasabah penabung? Menurut Bapak Andhi:

*“Nasabah penabung ataupun pengguna jasa pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sudah loyal, itu dapat dilihat semakin tahun semakin banyak jumlah penabung di bank kita. Indeks loyalitas Bank Muamalat Indonesia juga paling atas jadi nasabahnya setiap tahun itu bertambah.”*⁸¹

Dari penjelasan Bapak RM. Andhi dapat disimpulkan bahwa di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung nasabahnya bisa dikatakan loyal, karena setiap tahun nasabah penabungnya terus bertambah dan juga bisa dilihat untuk indeks loyalitas nasabah bank syari’ah yang menduduki peringkat teratas.

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak RM. Andhi Setiadhi (*sub branch manager*), Tanggal 19 Mei 2014, jam 11.45, di kantor BMI KCP Tulungagung

⁸¹ *Ibid*

- h. Bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?

Bapak Andhi memaparkan bahwa:

“Dengan cara selalu memberikan service yang terbaik sehingga nasabah selalu merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain jika service yang kami berikan tidak membuat nasabah kecewa.”⁸²

Dari pemaparan Bapak Andhi bahwa salah satu cara untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal yaitu dengan selalu memberikan *service* yang terbaik. Dengan *service* yang maksimal maka nasabah akan selalu nyaman bertransaksi atau menggunakan jasa Bank Muamalat Indonesia dan tidak akan beralih ke bank lain.

- i. Bagaimana cara merayu calon nasabah agar mau menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung? Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Dora:

“Dengan cara menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada di Bank Muamalat KCP Tulungagung ini dan sudah barang tentu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.”⁸³

Penjelasan yang Ibu Dora berikan dapat ditarik kesimpulan bahwa cara *customer service* merayu calon nasabah agar mau menggunakan jasa dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yaitu dengan menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada

⁸² *Ibid*

⁸³ Wawancara dengan Ibu Dora Ayu (*customer service*), Tanggal 16 Mei 2014, jam 15.30, di kantor BMI KCP Tulungagung

di Bank Muamalt Indonesia KCP Tulungagung dan sudah barang tentu disesuaikan dengan kebutuhan atau keinginan nasabah.

E. Analisis Data

1. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

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

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah;
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.⁸⁴

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung bahwasanya, peranan *customer service* terhadap nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP 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

⁸⁴ Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 181

penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.

Diantara kemudahan yang diberikan oleh *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yaitu:

a. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi

Bank Muamalat Indonesia menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang para nasabah dan pegawainya merasa nyaman melakukan transaksi, memberi kenyamanan dan kemudahan dalam tiap transaksi

b. Melayani secara cepat dan tepat

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP tulungagung yaitu dengan pelayanan yang cepat dengan tersedianya ATM, SMS banking, SalaMuamalat, Muamalat *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan sangat bersahabat sehingga tepat sasaran.

c. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah

Masyarakat atau nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung umumnya adalah orang awam yang belum mengenal tentang dunia perbankan, oleh karena itu *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung melayani dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir, penghargaan diri yang diberikan oleh para *customer service* akan memberikan timbal balik yang besar dari nasabah

kepada Bank Muamalat Indonesia yang berlegalitas sebagai Bank Syariah.

- d. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang

Sehubungan dengan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang tergolong masyarakat awam tentang dunia perbankan, maka secara otomatis banyak nasabah yang akan mengadu dan bertanya kepada *customer service* dan dari pemaparan yang peneliti lakukan bahwa *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung memiliki kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah 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.

- e. Memiliki pegawai yang berkompeten

Pegawai atau *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 nasabah dengan baik, diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki *customer*

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

2. Loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP 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.⁸⁵ Demikian pula dengan Bank Muamalat Indonesia yang berupaya untuk menjalin hubungan kerjasama tersebut sebaik-baiknya dengan para nasabahnya melalui peran *customer service*.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa nasabah mengenai loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dapat diketahui bahwa keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, menunjukkan adanya kepuasan atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

Pihak nasabah dalam kondisi ini merasakan bahwa bank lainnya belum tentu mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan bank Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Hal ini terlihat dari jawaban para nasabah yang menyatakan bahwa mereka menyimpan

⁸⁵ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen...*, hal. 129

sebagian uang tabungannya hampir sebagian besar di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, jadi bisa disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung mampu memikat para nasabahnya untuk menyimpan uangnya di bank tersebut dan dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai nasabahnya pun akan tetap nyaman dan loyal pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung”, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dapat ditarik kesimpulan bahwasanya peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung khususnya yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah yaitu dengan memberikan: *pertama* Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi, *kedua* Melayani secara cepat dan tepat kepada nasabah yaitu dengan adanya ATM, SMS banking, SalaMuamalat, Muamalat *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan lain-lain, *ketiga* Melayani dengan penuh kesabaran dan

menghargai nasabah, *keempat* Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

2. Loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung kepada beberapa nasabah mengenai loyalitas nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Hal ini juga terlihat dari jawaban para nasabah yang menyatakan bahwa mereka menyimpan sebagian uang tabungannya hampir sebagian besar di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

B. Saran

1. Bagi Lembaga Perbankan Syariah

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, dengan membuka kantor cabang pembantu di Tulungagung sangatlah menarik perhatian nasabah untuk setia bertransaksi dan menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung karena bagi mereka Bank Muamalat Indonesia sangat memuaskan dan menyenangkan terutama dalam hal pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Hubungan baik antara nasabah dan pihak Bank Muamalat Indonesia

KCP Tulungagung hendaknya dipertahankan dan semoga dalam perjalanannya Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung 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

Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank syariah di Indonesia dan merupakan bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Sampai saat ini sudah memiliki beberapa cabang dan cabang pembantu salah satunya di Tulungagung. Bank Muamalat Indonesia 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 Bank Muamalat Indonesia 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 RUJUKAN

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Departemen agama RI, *Al-qur'an dan terjemahannya*. (t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media, t.t).
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2007. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____. 2008. *Manajemen Perbankan, edisi revisi delapan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- _____. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong J Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhadjirin, Noeng. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Raka Barasir.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Prakteknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Jakarta: UII Press Yogyakarta Anggota Ikapi.
- Suyitno, Tanzeh. 2006. *Dasar-dasar Penelitian Cetakan Pertama*. Surabaya: Elkaf.
- Tan, Inggrid. *Bisnis dan Investasi Sistem Syariah*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

<http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>, diakses tgl 06 Maret 2014

<http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-service-dalam-memuaskan-pelanggan/>, diakses tanggal 8 maret 2014

<http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>, diakses tanggal 10 maret 2014

<http://id.wikipedia.org/wiki/Data>, diakses tgl 16 september 2013

<http://id.wikipedia.org/wiki/nasabah>, diakses 10 April 2014

<http://tugas2kuliah.wordpress.com/2011/12/14/skripsi-perbankan-perbandingan-tingkat-kepuasan-nasabah-terhadap-pelayanan-customer-service-antara-bri-dan-bank-sulse/>, diakses 8 Maret 2014

Mela Diana ari Cendani, tahun 2008, Universitas Muhammadiyah Malang, skripsi dengan judul “peran *cutomer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Jatim (persero) tbk kantor cabang malang” dalam <http://digilib.umm.ac.ai/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jiptumpp-gdl-s1-2008-meladianaa-14339&PHPSESSID=42d6ee65b827a38f44956092d28ba985>, diakses 9 maret 2014

Reni Mardiani, 2007, Universitas Padjadjaran Bandung, skripsi dengan judul “peranan *customer service* dalam menjaga loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) kantor cabang Bandung” dalam <http://lib.fikom.unpad.ac.id/digilib/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunpadfikom-gdl-renimardia-333>, diakses 9 maret 2014

Lampiran 1

Data Informan

1. Rm. Andhi Setiadhi : *Sub Branch Manager*
2. Dora Ayu Kusprilia : *Customer Service*
3. SR : Nasabah
4. SA : Nasabah
5. NWT : Nasabah
6. SS : Nasabah
7. MRT : Nasabah
8. YL : Nasabah
9. IS : Nasabah

Lampiran 2

Data Nasabah

1. SR : Nasabah
Alamat : Ds. Sambidoplang RT.01 RW.04, Sumbergempol Tulungagung
2. SA : Nasabah
Alamat : Ds. Banyuurip RT.01 RW.02, Kalidawir Tulungagung
3. NWT : Nasabah
Alamat : Ds. Gondang RT.02 RW.04, Gondang Tulungagung
4. SS : Nasabah
Alamat : Ds. Kasreman RT.02 RW.02, Pakel Tulungagung
5. MRT : Nasabah
Alamat : Ds. Selorejo RT.02 RW.06, Ngunut Tulungagung
6. YL : Nasabah
Alamat : Ds. Sobontoro RT.01 RW.01, Boyolangu Tulungagung
7. IS : Nasabah
Alamat : Ds. Sambidoplang RT.01 RW.04, Sumbergempol Tulungagung

Lampiran 3

Pedoman wawancara Nasabah

1. Bagaimana pelayanan yang anda rasakan di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
2. Apakah menurut anda bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?
3. Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk anda?
4. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?
5. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat anda mengalami kesulitan informasi?
6. Apakah anda sudah loyal menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
7. Bagaimana loyalitas anda pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
8. Apakah anda puas dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
9. Sebagai nasabah apa status anda di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
10. Mengapa anda memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?

Pedoman wawancara *Customer Service* dan Pimpinan

Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

1. Bagaimana pelayanan yang anda berikan kepada nasabah?
2. Apakah anda sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah?
3. Bagaimana cara penyampaian informasi yang anda berikan kepada nasabah?
4. Apakah anda sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi?
5. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
6. Bagaimana tingkat loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
7. Apakah nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini sudah bisa dikatakan loyal khususnya nasabah penabung?
8. Bagaimana cara anda mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?
9. Bagaimana cara anda merayu calon nasabah agar mau menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung?

Lampiran 4

Dokumentasi

1. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tampak dari depan



2. Bagian Teller Bank Muamalat Tulungagung



3. Foto bersama Sub Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCP
Tulungagung



4. Foto bersama karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung



5. Foto bersama *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCP
Tulungagung



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dina Novita Krisni
Nim : 3223103018
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Syariah di Tulungagung”**. Adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan diatas dan bukan pengambil alihan tulisan orang lain.

Jika dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil pengambil alihan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 24 Juni 2014

Yang membuat pernyataan

DINA NOVITA KRISNI

3223103018

BIODATA PENULIS

Nama : Dina Novita Krisni
Nim : 3223103018
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal lahir : Blitar, 20 November 1991
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Riwayat Pendidikan :

1. TK Dharma Wanita Plandirejo Bakung, Blitar Tahun 1998
2. SDN 02 Plandirejo Bakung, Blitar Tahun 2004
3. SMPN 02 Bakung, Blitar Tahun 2007
4. SMAN 01 Kademangan, Blitar Tahun 2010
5. IAIN Tulungagung, Jl. Mayor Sujadi Timur No. 46 Tulungagung.

Pada saat penulisan skripsi ini menempuh semester VIII (Delapan).