

**STRATEGI *COSTUMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN DI BANK RAKYAT INDONESIA  
(BRI) CABANG SINJAI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)

Oleh :

**HISKAWATI**

NIM : 190311014

Pembimbing :

1. Dr. Muh. Anis, M.Hum.
2. Nurwahida, S.H.I.,M.E.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH ( PSy)  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM AHMAD  
DAHLAN SINJAI  
TAHUN 2023**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hiskawati  
NIM : 190311014  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari Skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sinjai, 18 Agustus 2023  
Yang membuatpernyataan,

**HISKAWATI**  
NIM: 190311014

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul Strategi *Costumer Service* Dalam Memberikan Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai. Oleh Hiskawati Nomor Induk Mahasiswa 190311014 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Hukum Islam UIAD Sinjai, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu tanggal 12 Juli 2023 M bertepatan dengan 16 Dzulhijjah 1444 H, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

### Dewan Penguji

Dr. Firdaus, M.Ag.	Ketua	(.....)
Dr. Suriati, M.Sos.I.	Sekretaris	(.....)
Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.Ak.Ak.	Penguji I	(.....)
Salam, S.E.,M.M.	Penguji II	(.....)
Dr. Muh. Anis, M.Hum.	Pembimbing I	(.....)
Nurwahida, S.H.I., M.E.	Pembimbing II	(.....)

Mengetahui,  
Dekan FEHI UIAD Sinjai

  
Abd. Muhaemin Nabir, S.E., M.Ak, Ak.  
NBM. 1213397

## ABSTRAK

**Hiskawati**, *Strategi Costumer Service dalam Memberikan Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai* (Studi ). Skripsi: Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Hukum Islam, Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Strategi Pelayanan *Costumer Service* di (BRI) Cabang Sinjai (2) Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pelayanan *Costumer Service* di (BRI) Cabang Sinjai. Penelitian pelayanan *costumer service* dipandang menarik untuk diteliti, karena *costumer service* merupakan salah satu bagian urgen dalam pelayanan bank yang bersentuhan langsung dengan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah fenomenologi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subyek dari penelitian ini adalah *Costumer Service*, Nasabah dan Pimpinan di BRI Cabang Sinjai. Obyek penelitian ini adalah Strategi Pelayanan *costumer ervice*. Adapun teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis datanya menggunakan pengumpulan data, reduksi data, displai data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi *costumer service* dalam memberikan pelayanan pada BRI pada umumnya sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada *costumer service* di BRI Sinjai dalam mengawali pelayanan mengucapkan salam dan perkenalan dan sikap selama melayani nasabah sopan,santun, ramah, tanggap dan empati dan sikap pada saat mengakhiri pelayanan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih dengan banyaknya nasabah dan *costumer ervice* di BRI Sinjai.

**Kata Kunci:** *Strategi, Pelayanan, Costumer Service*

## ABSTRACT

**Hiskawati**, *The Strategy of the Customer Service in Providing Services at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Sinjai Branch (Study)*, Thesis: Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Law, Islamic University of Ahmad Dahlan Sinjai, 2023.

This study aims to determine: (1) Customer Service Strategy at (BRI) Sinjai Branch (2) Supporting and Inhibiting Factors regarding the strategy of the Customer Service at (BRI) Sinjai Branch. Customer service research is considered interesting to study, because customer service is an urgent part of bank services that has direct contact with customers.

This type of research is phenomenology using a qualitative approach. The subjects of this study are Customer Service, Customers and Leaders at BRI Sinjai Branch. The object of this research is the Customer Service Service Strategy. The data collection techniques are interviews and documentation. The data analysis technique uses data collection, data reduction, data display, and conclusion.

The results of the study show that the Customer Service Strategy in providing services to BRI in general is in accordance with the existing service standards. Customer Service at BRI Sinjai, in starting the service, said greetings and introductions and attitudes while serving customers were polite, courteous, friendly, responsive and empathetic and at the end of the service, they apologized and thanked the customers and Customer Service at BRI Sinjai.

**Keywords:** Strategy, Service, Customer Service

## مستخلص البحث

هيسكواي، استراتيجية خدمة العملاء في تقديم الخدمات في بنك راكيات إندونيسيا فرع سينجائي. البحث: قسم دراسة المصرفية الشرعية، كلية الاقتصادية والشرعية الإسلامية، جامعة أحمد دهلان الإسلامية سنجائي، ٢٠٢٣.

تمهد هذه الدراسة إلى تجديد: (١) استراتيجية خدمة العملاء في بنك راكيات إندونيسيا فرع سينجائي (٢) العوامل الداعمة والعائقة في استراتيجية خدمة العملاء في بنك راكيات إندونيسيا فرع سينجائي. تعتبر أبحاث خدمة العملاء مثيرة للاهتمام للدراسة، لأن خدمة العملاء هي جزء عاجل من الخدمات المصرفية التي لها اتصال مباشر مع العملاء.

نوع البحث هو علم الظواهر باستخدام نمج نوعي. موضوعات هذه الدراسة هي خدمة العملاء والعملاء والقادة في بنك راكيات إندونيسيا فرع سينجائي. الهدف من هذا البحث هو استراتيجية خدمة العملاء. تقنيات جمع البيانات هي المقابلات والوثائق. تستخدم تقنية تحليل البيانات جمع البيانات وتقليل البيانات وعرض البيانات واستنتاجها.

تظهر نتائج الدراسة أن استراتيجية خدمة العملاء في تقديم الخدمات بنك راكيات إندونيسيا فرع سينجائي بشكل عام تتوافق مع معايير الخدمة الحالية. وعند إنهاء الخدمة اعتنر وشكر العديد من العملاء وخدمة العملاء في بنك راكيات إندونيسيا فرع سينجائي.

الكلمات الأساسية: الإستراتيجية، الخدمة، خدمة العملاء

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الحمد لله رب العلمين و الصلاة و السلام على اشرف الانبياء والمرسلين  
سيدنا محمد و على اله واصحابه اجمعين . اما بعد

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak, yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama penulis studi. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Harimin dan Ibu Nurcaya yang telah mendidik , membesarkan dan mendukung studi penulis;
2. Dr. Firdaus, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
3. Dr. Ismail, M.Pd., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
4. Rahmatullah, S.Sos.I., M.A., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
5. Dr. Muh. Anis, M. Hum., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai; Abd. Muhaemin Nabir, SE., M.Ak., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
6. Nurwahida, S.H.I., M.E., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah,
7. Dr. Muh. Anis, M.Hum., selaku pembimbing I, dan Nurwahida, S.H.I., M.E. selaku pembimbing II yang telah

memberikan arahan dan dorongan sampai skripsi ini selesai;

8. Seluruh Dosen yang telah membimbing dan mengajar selama studi di Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai;
9. Seluruh Pegawai dan Jajaran Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai yang telah membantu kelancaran akademik;
10. Kepala dan staf perpustakaan Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai yang telah membantu kelancaran akademik;
11. Kepada Teman-teman Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan Tahun 2019 dan Mahasiswa Prodi lain yang ada di Universitas Islam Ahmad Dahlan Sinjai serta berbagai pihak yang tidak di sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan moral sehingga penulis selesai studi.

Teriring doa semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah swt., dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin.

Sinjai, 18 Agustus 2023

**HISKAWATI**

NIM.190311014



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Konsep Strategi Pelayanan.....	11
B. Konsep <i>Costumer Service</i> .....	21
C. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	36
B. Definisi Operasional .....	38
C. Tempat dan aktu Penelitian.....	38
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	39



E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Instrument Penelitian .....	40
G. Keabsahan Data.....	41
H. Teknik analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada masa serba modern saat ini banyak sekali perubahan-perubahan dalam bidang ekonomi, teknologi informasi, sosial, maupun budaya dalam masyarakat luas. Tak kecuali dalam dunia perbankan nasional maupun internasional, media elektronik yang semakin canggih dan kecepatan akses data menjadi salah satu faktor yang menyebabkan semua ini terjadi. Budaya masyarakat modern ini menyebabkan semakin selektifnya masyarakat dalam memilih menggunakan jasa layanan perbankan nasional (Irsandy Rizky Pramudito, 2018).

Bank dalam kehidupan ini sangat memegang peranan penting, apalagi sejak berkembangnya masalah ekonomi, sehingga dalam perekonomian saat ini hubungan bank dalam masyarakat sangat sulit untuk dipisahkan, karna bank juga sangat membutuhkan dana-dana yang berasal dari masyarakat, yang mana hal ini merupakan salah satu sumber pendapatan bagi pihak perbankan. Sedangkan bagi masyarakat juga sangat membutuhkan yang namanya Bank. Apalagi masyarakat modern pada saat ini sangat membutuhkan dana yang cepat dan tepat. Oleh karena itu,

dunia perbankan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan dan produk-produk yang dibutuhkan masyarakat pada umumnya.

Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, Bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Berbagai cara dilakukan Bank dengan tujuan meningkatkan penghimpunan dana dari masyarakat yang salah satu caranya adalah meningkatkan *volume* (kapasitas) nasabah (Mohammad Rendy Nugroho, 2014).

Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan senang atau pun kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja suatu perasaan senang atau pun kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang ditawarkan oleh Bank. Kepuasan nasabah sebagai evaluasi bahwasanya sesuatu yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatkan reputasi perusahaan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas nasabah. Kepuasan nasabah bisa dilihat jika pelayanan

yang telah diberikan oleh Bank sesuai dengan yang diinginkan nasabah. Banyaknya Bank-bank milik swasta maupun milik negeri yang hadir di Indonesia menciptakan sebuah persaingan bagi Bank-bank dalam menarik perhatian para nasabahnya untuk menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan oleh Bank. Maka peran *costumer service* sangat penting karena baik buruknya *image* suatu Bank bergantung dari kualitas pelayanan serta daya manusia yang dimiliki Bank tersebut.

*Costumer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan nasabah atau *costumer service* pada saat sebuah Bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional Bank sehari-hari. Pada umumnya unit *costumer service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* Bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan Bank yang berhubungan langsung dengan nasabah (Risdayanti Harun, 2016).

*Costumer Service* juga memegang peran penting dalam dunia perbankan, tugas utama *costumer Service* yaitu memberikan pelayanan, membina hubungan dengan masyarakat menurut (Kasmir, 2010). Mengingat pentingnya *costumer Service* ini perbankan menyiapkan tenaga khusus yang terlatih baik dengan kualifikasi istimewa dengan maksud untuk melayani segala kebutuhan dan keinginan nasabah selain juga berfungsi sebagai pembina hubungan masyarakat.

Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitanya dengan produk-produk, maupun operasional bank ataupun nasabah yang mengeluh tentang pelayanan Bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *costumer service*. Dan tentunya *costumer service* pula yang akan mencoba untuk menangani dan *me-manage* keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Dari proses pelayanan komplain yang dilakukan oleh *costumer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan/ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, dan nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah Bank tersebut atau tidak. *costumer service* harus selalu bersikap baik

kepada setiap nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya (Eris Triani, 2019).

Tujuan yang baik akan terlihat dari susunan strategi yang ditetapkan dan berdasar pada visi dan misi bank. Strategi dalam perbankan disusun dengan baik sehingga harus dapat mengidentifikasi bentuk-bentuk persaingan bisnis yang berkembang dan perubahan yang terjadi dalam perbankan yang dapat mempengaruhi minat dan keinginan nasabah.

Pengembangan perusahaan ditentukan dengan kemampuan membangun strategi memaksa perusahaan untuk memandang masa depan berusaha membentuk masa depannya secara proaktif. Strategi membantu memberikan kesadaran tentang arah yang di tuju perusahaan, menjaga kesinambungannya, serta memudahkan pendelegasian dan poses terjadinya kepemimpinan yang efektif. Setiap perusahaan harus menggunakan strategi untuk mengembangkan usahanya. Tidak hanya perusahaan besar saja yang mempunyai manajemen strategis, perusahaan kecil pun sebaiknya dikelola dengan menggunakan manajemen strategi.

Bank dalam hal ini punya peranan penting dalam mengharuskan para karyawan dan personalia untuk memberikan pelayanan terbaik khusus *costumer service* karena lebih sering berinteraksi dengan nasabah menjelaskan berbagai produk perbankan dan siapa menjawab berbagai keluhan dan saran dari nasabah. Kepuasan pelanggan harus tetap menjadi perhatian utama bagi karyawan yang menempati posisi *costumer service* agar para nasabah merasakan kepuasan tersendiri setelah berinteraksi dengan *costumer service*.

Kualitas pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi harapan nasabah dengan menyediakan produk jasa dan pelayanan pada tingkat harga yang dapat diterima oleh nasabah dan menciptakan *value* bagi setiap nasabah. Menjaga kelangsungan hubungan dengan nasabah yang terus mengakuisi nasabah baru dengan berlandaskan kepada konsep kepuasan nasabah akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan pangsa pasar (market share).

Sesuai dengan QS Al-Imran (3) ayat 159 :

أَلْقَلْبِ غَلِيظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ <sup>ط</sup> لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 شَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَأَنْفَضُوا  
 تَوَكَّلِينَ مُحِبُّ اللَّهِ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرِ فِي وَ <sup>ط</sup>  
 أَلْم 

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Di antara beberapa bank yang bersaing di Sinjai, nama bank BRI mengambil peran penting dalam persaingan tersebut dan sudah ada sebelumnya bank yang berdiri setelah Bank BRI hadir memberikan nuansa baru perbankan dimasyarakat Sinjai. Peningkatan pelayanan terus diupayakan oleh BRI untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis layanan

tabungan yang bervariasi dan menarik serta disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan pemaparan dan keterangan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan ini dalam bentuk skripsi yang berjudul “Strategi *Costumer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai”.

## **B. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah ini dimaksudkan untuk menghindari uraian-uraian yang tidak berhubungan dengan masalah yang dibahas, masalah penelitian ini hanya terfokus pada:

1. Strategi Pelayanan di BRI Cabang Sinjai
2. *Costumer Service* di BRI Cabang Sinjai

## **C. Rumusan Masalah**

Dalam rumusan masalah ini bertujuan untuk merumuskan masalah agar penelitian ini lebih terarah dalam batasan yang telah ditetapkan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Strategi Pelayanan *Costumer Service* di BRI Cabang Sinjai?

2. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pelayanan *Costumer Service* di BRI Cabang Sinjai?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dari hasil penelitian ini secara umum adalah:

1. Untuk Mengetahui Strategi Pelayanan *Costumer Service* di BRI Cabang Sinjai?
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi *Costumer Service* di BRI Cabang Sinjai?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan baik secara teoritis maupun praktis diantaranya:

1. Manfaat Teoritis (Ilmiah)

Secara teoritis, manfaat penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dan menambah wawasan terkait strategi *costumer service* dalam memberikan pelayanan di BRI Cabang Sinjai.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat tersusunnya skripsi ini antara lain:

- a. Untuk memenuhi syarat menyusun skripsi
- b. Untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada program studi perbankan syariah dan memperoleh gelar S.E
- c. Diharapkan hasil ini dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya
- d. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi dan kontribusi nyata bagi pihak yang membutuhkan

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Konsep Strategi Pelayanan**

##### **1. Pengertian Strategi**

Strategi berasal dari Bahasa Yunani yaitu *strategos* dengan kata lain *stratos* dan *ag*, *stratos* berarti “militer” dan *ag* artinya “memimpin” (Rachmat, 2014). Pada awalnya strategi digunakan untuk kepentingan militer saja kemudian berkembang berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategi dan lain sebagainya.

Menurut Kenneth Andrew yang dikutip oleh Pandji Anoraga strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan dan kebijakan, serta rencana-rencana penting untuk mencapai tujuan itu, yang dinyatakan dengan seperti menetapkan bisnis yang dianut atau yang akan dianut oleh perusahaan, dan jenis atau akan menjadi jenis apa perusahaan ini.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa strategi pada dasarnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi (Panji Anoraga, 2009).

## 2. Faktor-Faktor Strategi

Suatu strategi harus efektif dan jelas karena ia mengarahkan organisasi kepada tujuannya. Untuk itu konsep suatu strategi memperhatikan faktor-faktor penetapan strategi diantaranya yaitu :

### a. Lingkungan

Lingkungan tidak pernah berada pada kondisi tetap dan selalu berubah. Perubahan yang terjadi berpengaruh sangat luas kepada segala sendi kehidupan manusia. Sebagai individu masyarakat tidak hanya kepada cara berfikir tetapi juga tingkah laku, kebiasaan, kebutuhan dan pandangan hidup.

### b. Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi yang meliputi segala sumber daya dan kebijakan organisasi yang ada.

### c. Kepemimpinan

Kepemimpinan yakni seseorang yang tertinggi dalam mengambil keputusan. Oleh karena itu setiap pemimpin dalam menilai perkembangan yang ada dalam lingkungan baik itu eksternal maupun internal berberda (P. Siagian, 1994).

Dari beberapa faktor strategi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan strategi harus dilihat terlebih dahulu lingkungan kerjanya dan sumber daya manusianya. Sehingga nantinya akan memudahkan organisasi tersebut dalam mengambil strategi yang apa yang digunakan.

### 3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (M. Nur Rianto Al-Arif, 2010).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual-beli. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah (Departemen Pendidikan Nasional, 2002).

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan

nasabah secara langsung maupun tidak langsung (M. Nur Rianto Al-Arif, 2010).

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *costumer service*:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Seorang *costumer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan nasabah.

#### 4. Kiat-kiat Pelayanan yang Baik

Untuk memberikan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang

menjadi kunci keberhasilannya adalah karyawan tersebut, karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan intraksi antara pegawai perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang di sebut nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya pelayanan yang baik antara lain:

- a. Semua transaksi dilayani/ dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak perlu lama, jangan biarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Sedangkan cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.
- b. Petugas bank harus mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani dengan cepat.
- c. Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan nasabah, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah.
- d. Menciptakan yang baik antara pimpinan dan pegawai bank dengan nasabah terutama petugas *customer service*. Petugas bank harus mampu memberikan

kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah.

- e. Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah
- f. Penampilan petugas bank yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat nasabah menjadi kecewa. Cara berpenampilan petugas bank dilihat oleh karyawan sebagai salah satu penilaian awal baik buruknya pelayanan suatu bank.
- g. Tersedianya perlengkapan yang mengikuti perkembangan teknologi. Seperti keharusan penggunaan ATM pada setiap nasabah, serta adanya fasilitas *mobile-banking* dan *internet-banking* yang dapat memudahkan transaksi nasabah (M. Nur Yanto, 2012).

Adanya pelayanan yang seperti diatas memberikan gambaran pelayanan pegawai yang baik dan mampu melayani nasabahnya dengan cepat dan benar, sehingga nasabah yang datang ke bank pun senang akan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut dan merasa puas dengan pelayanannya.

## 5. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan :

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*)

Bank meminta keluhan dan saran dari pelanggan atau nasabah dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

Adanya sistem ini maka memudahkan sebuah bank dalam mengevaluasi kinerja karyawannya untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi atau nasabah yang ingin berkonsultasi.

- b. *Survey* kepuasan pelanggan

Bank perlu melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini didapatkan umpan baik yang positif dari konsumen. Adanya survey dari pihak bank atau karyawan ke konsumen memberikan gambaran untuk bank agar bisa memberikan pelayanan yang

lebih baik, dan apabila ada pelayanan yang kurang baik maka pihak bank bisa mengevaluasi. Hal ini juga baik untuk mempromosikan produk-produk yang ada di bank tersebut.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya.

Adanya pembeli bayangan ini maka akan memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi bank sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen dalam upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa pelanggan atau nasabah yang lari (*lost Customer analysis*)

Nasabah yang hilang akan dihubungi, kemudian di minta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, atau pindah ke bank lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.

Adanya analisa ini maka bank bisa mengetahui permasalahan apa yang terjadi pada nasabah tersebut sehingga nasabah ingin pindah ke bank lain, apabila sudah mengetahui ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank, maka bank harus mencari jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

## 6. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan adalah bagian sentral strategi bisnis perusahaan yang juga meliputi tujuan keuntungan, pasar, teknologi, dan sebagainya. Hal ini harus mencakup keperluan dan harapan konsumen, kegiatan pesain, serta wawasan tentang masa depan (Denis walker, 2011). Karena pada dasarnya tidak ada perusahaan yang mampu bertahan lama jika kebutuhan konsumennya tidak terpenuhi atau diabaikan. Dan tanpa pengetahuan tentang apa yang dilakukan pesain, sangat mustahil untuk memperoleh keuntungan melalui kualitas dan inovasi pelayanan yang diberikan. Setidaknya kita harus mengetahui strategi pesain. Dan tidak hanya itu saja, perusahaan juga harus memiliki pemimpin yang berwawasan luas akan masa depan

perusahaannya untuk mendorong eksperimentasi dan perubahan serta memungkinkan pegawainya menciptakan wawasan untuk masa depan.

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegrasi berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan dalam perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para nasabah yang akhirnya menciptakan loyallitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan di persepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan jasa yang diterimanya lebih rendah diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan dipersipsikan buruk (Kasmir, 2005).

Startegi pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual-beli barang atau jasa. Adapun pengertian stategi pelayanan menurut AS. Moenir, “Strategi pelayanan sebagai proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oran lain yang langsung diterima” Dengan kata lain dapat dikatakan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.

## **B. Konsep *Costumer Service***

### **1. Pengertian *Costumer Service***

Secara umum, Pengertian *costumer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang (Kasmir, 2018). Jadi, intinya *costumer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.

*Costumer service* meliputi berbagai aktivitas diarea bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan. *Costumer service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata pelanggan (Ervina Ningrum, 2016).

Ciri-ciri Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pada nasabah yaitu:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan nasabah.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk ke nasabah secara cepat dan tepat waktu.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan, artinya sekali nasabah dapat berhenti membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga akhir. Dalam hal ini karyawan melayani nasabah sampai tuntas.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan nasabah.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan.

- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
  - i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, sehingga nasabah yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan (Mila Sari, 2019).
2. Kriteria atau syarat seorang *Costumer Service*.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting adalah kualitas pelayanan. Petugas *costumer service* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *costumer service*. Berikut persyaratan untuk menjadi seorang *costumer service*:

a. Persyaratan fisik

Seorang *costumer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat. Memiliki wajah yang menarik dan menawan, petugas juga harus memiliki jiwa yang sehat. Maka seorang *costumer service* harus memiliki kesehatan jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas *costumer service* harus

memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau.

b. Persyaratan mental

*Costumer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas *costumer service* yang cepat marah/emosi dan cepat putus asa. *costumer service* juga harus mempunyai kepercayaan diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, dan serius serta punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *costumer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan, berjiwa bisnis, dan memilikirasa humor serta berkeinginan maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Costumer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, dan tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang

mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal hal yang bersifat negatif.

d. Persyaratan sosial

*Costumer service* harus mampu memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara dan fleksibel. *Costumer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang, dan tabah. Demikianlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang *costumer service*.

3. Tugas dan Tanggung Jawab *Costumer Service*

Sebagai seorang *costumer service* tentu ditetapkan tugas harus diembannya. Tugas ini harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu nasabah. Tugas *costumer service* harus benar dipahami sehingga seorang *costumer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *costumer service* adalah:

a. Sebagai *receptionist* (penerima tamu)

Seorang *costumer service* harus ramah tama, sopan, tenang simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini *costumer service*

harus memberikan perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.

- b. Sebagai *deksman* (orang yang melayani berbagai aplikasi)

Dalam hal ini *costumer service* memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri ciri produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

- c. Sebagai *salesman* (orang yang menjual produk perbankan)

Sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru, mengatasi setiap keluhan dan masalah nasabah serta sebagai solusi bagi nasabah yang minim pengetahuanya terhadap bank.

- d. Sebagai *Costumer relation officier* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah) Termasuk membujuk atau merayu agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah .

- e. Sebagai *komunikator* (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi)

Tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Inilah antara lain tugas-tugas *costumer service* sehingga *costumer service* dituntut menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti pada saat proses pelayanan kepada calon nasabah atau nasabah (Wildiatul Iqamah, 2019).

Berikut secara rinci tanggung jawab petugas *costumer service* dalam sebuah bank yaitu:

- a. Pengenalan
- b. Pelayanan nasabah
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah
- d. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- e. Keamanan alat alat identitas *costumer service* yaitu User-ID, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Tahap-tahap *costumer service* dalam melayani nasabah. Melayani dalam hal ini terbagi dalam tiga

tahap yaitu mengawali layanan, selama melayani, mengakhiri layanan.

a. Mengawali layanan

Tahap *costumer service* saat mengawali layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Berdiri pada saat menyambut nasabah
- 2) Tersenyum pada saat menyambut nasabah
- 3) Ada kontak mata pada saat menyambut nasabah
- 4) Mengucapkan Assalamu'alaikum (selamat pagi/siang/sore)
- 5) Menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu
- 6) Menawarkan bantuan
- 7) Menggunakan nama nasabah selama melayani

b. Selama melayani

Tahap yang dilakukan *costumer service* selama melayani nasabah adalah:

- 1) Menanyakan nasabah sebelumnya telah memiliki rekening di Bank BRI
- 2) Menanyakan nasabah sudah punya pilihan produk yang diinginkan
- 3) Menanyakan nasabah jenis rekening yang dibuka (rekening pribadi/perusahaan)

- 4) Menanyakan tujuan pembukaan rekening (simpanan, investasi atau bisnis)
  - 5) Menanyakan jenis mata uang rekening yang dibuka (rupiah atau valuta asing)
  - 6) Menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan
  - 7) Menunjukkan dan menerangkan dibuka (rekening pribadi/perusahaan)
  - 8) Menerangkan transaksi online 24 jam (ATM)
  - 9) Menginformasikan layanan e-banking
  - 10) Menginformasikan bahwa produk simpanan dapat dijadikan agunan pembiayaan
  - 11) Menunjukkan dan menerangkan tentang adanya bagi hasil
  - 12) Menerangkan adanya biaya kelolaan rekening,
  - 13) Menerangkan fasilitas ATM dalam penarikan bisa dilakukan di semua mesin ATM dengan logo yang di kartu ATM yang di miliki
  - 14) Menerangkan manfaat ATM sebagai kartu debit untuk belanja
- c. Mengakhiri layanan

Tahap yang dilakukan oleh *costumer service* pada saat mengakhiri layanan dapat memiliki 5 cara yaitu:

- 1) Menanyakan apa masih ada yang bisa di bantu
- 2) Mengucapkan terimah kasih
- 3) Mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah)
- 4) Ikut berdiri saat nasabah berdiri
- 5) Duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja *costumer service*(Nirwa, 2018).

### **C. Hasil Penelitian yang Relevan**

Dalam memperkaya referensi dalam pengkajian penelitian ini, maka beberapa tulisan yang didapatkan oleh penulis yang sedikit hampir ada kaitannya dengan penelitian ini adalah :

1. Skripsi Gadis Anggraini yang berjudul “*Strategi Pelayanan Costumer Service Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman*”. *Costumer service* mempunyai tugas utama yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan nasabah, oleh karena itu Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas sehingga berpengaruh dengan jumlah nasabah karena pelayanan yang diberikan oleh *costumer service*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi

pelayanan *costumer service* serta kendala dan solusi dalam menangani nasabah pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan *costumer service* serta kendala dan solusi dalam menangani nasabah pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, dimana penulis menggunakan wawancara dengan supervisory dan *costumer service*. Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah strategi pelayanan *costumer service* terhadap nasabah dilakukan oleh karyawan perbankan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan bersikap ramah, komunikatif dan *nametag* yang selalu diperlihatkan. Beberapa kendala yang biasa dihadapi Bank Syariah yaitu dengan masalah jaringan atau koneksi internet yang belum maksimal sehingga memperlambat proses transaksi di Bank tersebut. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada *costumer service* Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman dapat meningkatkan pelayanan yang baik terhadap nasabah (Gadis Anggriani, 2018).

Perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yaitu:

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan *costumer service*. Perbedaannya peneliti membahas tentang pelayanan *costumer service* pada Bank BRI Cabang Sinjai, Sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang pelayanan *costumer service* pada Bank BRI Syariah KC Medan.Parman.

2. Hasni dengan penelitian yang berjudul “*Strategi Costumer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan strategi *costumer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Parepare. Dan untuk mengetahui bagaimana tinjauan manajemen syariah terhadap strategi *costumer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Parepare. Sementara metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan deskriptif-fenomologi dengan jenis penelitian deskriptif-kulitatif dan dalam mengumpulkan data.

penelitian deskriptif-kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan penelitian lapangan, adapun tehnik analisis yang digunakan yaitu reduksi penyajian data dan menarik kesimpulan. Adapun hasil penelitiannya adalah pelaksanaan strategi *costumer service* dalam mengatai nasabah ditinjau dari analisis manajemen syariah.

Perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yaitu:

Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai *costumer service*. Perbedaannya yaitu peneliti membahas tentang pelayanan *costumer service* pada Bank BRI Cabang Sinjai, Sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang strategi *costumer service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Pare-pare.

3. Jurnal Nasional oleh Yuniarta H. Hutabalian yang berjudul “*Peran Costumer Service Dalam Memberikan Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Politeknik*” Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa dalam persaingan bank yang diprioritaskan adalah kepuasan nasabah. Oleh karena itu meningkatkan mutu pelayanan. PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu cara bank agar tetap dapat bersaing dipangsa pasar perbankan. Bank BRI membuat unit pelayanan informasi dan sarana komunikasi pemasaran yaitu *costumer service*. *Costumer service* berperan dalam dalam mengkomunikasikan pemasaran bank dan sumber informasi nasabah. Penelitian ini menggunakan teori Hubungan Manusia dan Metode Deskriptif Kuantitatif, dan kuisioner yang diberikan kepada 65 responden yang mana setiap responden menjawab setiap pertanyaan. Hasil penelitian ini adalah *costumer service* berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan bank BRI. Saran yang diberikan untuk menjaga mutu pelayanan sebaiknya *costumer service* menggunakan 5 dimensi pelayanan dan 8 suplemen pelayanan (Yuniarta H.Hutabalian, 2015).

Perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yaitu:

Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai *costumer service*.Perbedaannya yaitu peneliti membahas tentang pelayanan *costumer service* pada Bank BRI Cabang Sinjai, Sedangkan penelitian terdahulu

membahas tentang peran *costumer service* dalam memberikan pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Politeknik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

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

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian fenomenologi. (Moleong Lexy, 2006) menjelaskan bahwa penelitian fenomenologi diartikan sebagai suatu studi tentang kesadaran dari perspektif pokok dari seseorang. Fenomologis cenderung mempertentangkannya dengan naturalisme yang disebut objektivisme dan protivisme, yang telah berkembang sejak zaman renaissance dalam ilmu pengetahuan modern dan teknologi. Penelitian ini dilakukan dalam situasi yang alami, sehingga tidak ada batasan dalam memaknai atau memahami fenomena yang dikaji.

Menurut Creswell dalam Yusin (2013) pendekatan fenomenologi menunda semua penilaian tentang sikap yang dialami sampai ditemukan dasar tertentu. Penundaan ini biasa disebut epoche (jangka waktu). Konsep epoche adalah membedakan wilayah data (subjek) dengan interpretasi peneliti.

Konsep epoche menjadi pusat dimana peneliti menyusun dan mengelompokkan dugaan awal tentang fenomena untuk mengerti tentang apa yang dikatakan oleh responden.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, Istilah penelitian kualitatif menurut Strauus dan Corbin (Cresswell, 1998), adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kauntifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial dan lain-lain.

Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan. Penelitian

kualitaitaif bertujuan untuk mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif (Mulyana, 2008).

## **B. Definisi Operasional**

Definisi Operasional merupakan penjelasan tentang batasan masalah atau variabel yang dimaksud atau tentang apa yang dibahas oleh variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini yang akan dikaji yaitu strategi pelayanan *costumer service* di BRI cabang Sinjai, dan selanjutnya akan dibahas pula faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan *costumer service* di BRI cabang Sinjai.

## **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor BRI Cabang Sinjai JL. Persatuan Raya No. 97, Kelurahan Balangnipa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai.

### **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal

dikeluarkannya izin penelitian dalam kurung waktu kurang lebih 2 (dua) bulan.

#### **D. Subjek dan Objek Penelitian**

##### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sumber perolehan data dalam sebuah penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah *Costumer service*, Nasabah dan Pimpinan di BRI cabang Sinjai.

##### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Anto Dayan, objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah strategi pelayanan *costumer service*.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi, sebagai berikut.

##### 1. Wawancara

Wawancara yaitu peneliti datang berhadapan muka secara langsung dengan responden melakukan

tanya jawab secara interaktif maupun secara sepihak saja misalnya dari peneliti saja.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2019).

## F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai *Human Instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan dan membuat kesimpulan atas temuannya.

1. Lembar wawancara adalah alat bantu berupa daftar-daftar pertanyaan yang dipakai dalam pengumpulan data.
2. Dokumentasi adalah catatan peristiwa dalam bentuk tulisan langsung, instrument penilaian, foto kegiatan pada saat penelitian.

### **G. Keabsahan Data**

Pengujian validitas dan reabilitas pada penelitian kualitatif disebut dengan pemeriksaan keabsahan data. Formulasi pemeriksaan keabsahandata menyangkut kriteria derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*) (Hadi, 2016).

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggang balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak tepisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Moleong, 2007).Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

Terkait dengan pemeriksaan data, triangulasi berarti suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara memanfaatkan hal-hal (data) lain untuk pengecekan atau perbandingan data. Hal-hal yang dipakai untuk pengecekan dan perbandingan data itu adalah sumber, metode, peneliti, dan teori.

Agar data dalam penelitian dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi

lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering memengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

## **H. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada peneliti kualitatif, dilakukan melalui pengaturan data secara logi dan sistematis. Penelitian kualitatif dilakukan sejak awal peneliti terjun kelokasi penelitian hingga pada akhirnya penelitian pengumpulan data. Penelitian kualitatif yang melakukan analisis data adalah peneliti yang sejak awal terjun kelokasi lapangan berinteraksi dengan latar dan

subjek penelitian dalam rangka pengumpulan data (Emizir, 2014).

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulandata (*Collection Data*) yakni mengumpulkan data dari hasil obervasi, wawancara, dan dokumentasi.
2. Reduksi data(*Data Reduction*), merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstrak, dan pemtransformasian“ data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.
3. Model data (*Data Display*), didefinisikan sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sebagaimana dengan reduksi data, menciptakan dan menggunakan model bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis. Ia merupakan bagian-bagian dari analisis.

4. Kesimpulan (*Conclusion drawing*) langkah ketiga adalah kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel*.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank BRI Cabang Sinjai**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Namun sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang tetap digunakan sampai saat ini. (M Hidyat, 2022).

## **2. Visi Dan Misi Bank BRI CabangSinjai**

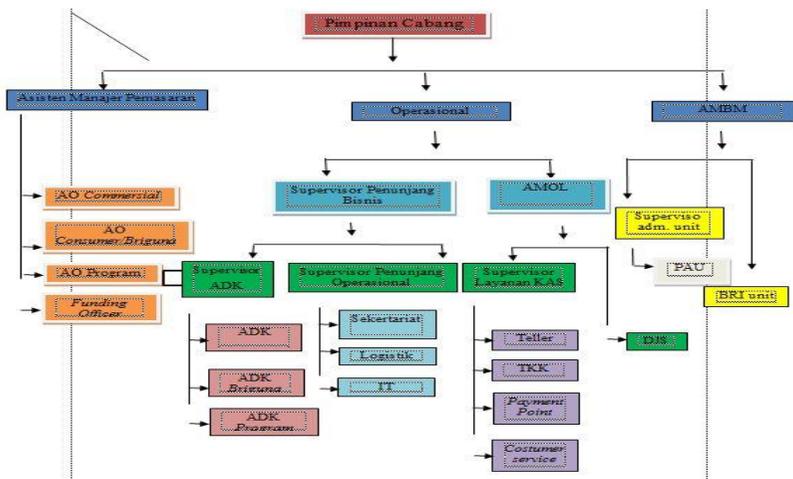
### **a. VISI BRI**

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah bank terkemuka dan terbuka yang selalu mengutamakan kepuasan para nasabah yang ada diseluruh Indonesia agar selalu mempercayai Bank Rakyat Indonesia sebagai bank terbaik di Indonesia.

### **b. MISI BRI**

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*). (M Hidayat, 2022).



### 3. Struktur Organisasi Bank BRI Cabang Sinjai

Bagan . Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesi  
(Persero) Tbk Kantor Cabang Sinjai

## **B. Hasil dan Pembahasan Penelitian**

### **1. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 24 Mei 2023 di BRI Cabang Sinjai. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terhadap 3 orang Pimpinan, *Costumer Service* dan Nasabah di BRI Cabang Sinjai.

#### **a. Strategi Pelayanan *Costumer Service* di BRI Cabang Sinjai**

Standar pelayanan nasabah mengacu pada paduan atau pedoman yang ditetapkan oleh bank atau lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, berkualitas dan memenuhi harapan nasabah. Standar ini mencakup responsif terhadap kebutuhan nasabah, memberikan informasi yang akurat dan jelas, mengelola keluhan dengan baik, menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi nasabah, serta menyelesaikan transaksi dengan efisien.. Sedangkan E-channel adalah saluran elektronik atau digital yang digunakan oleh nasabah untuk mengakses layanan perbankan seperti internet banking, mobile banking,, ATM, dan layanann perbankan melalui telepon. Standar ini berfokus aksesibilitas, keamanan, fungsionalitas dan kemudahan penggunaan e-channel agar nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah dan aman.

“Ada dua standar pelayanan nasabah seperti teller *dan costumerservice* sedangkan pelayanan e-channel seperti ATM dan EDC merchant. (Nur Halzah, 2023).

Standar pelayanan prosedur melibatkan penentuan langkah-langkah yang harus diikuti dalam setiap tahap proses pelayanan. Prosedur-prosedur ini mencakup berbagai aspek seperti penerimaan permintaan layanan, penanganan keluhan, penyelesaian masalah, pelaporan dan dokumentasi. Standar ini biasanya mencakup waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tahap, tanggung jawab yang harus diemban oleh personel terkait, serta metode dan alat yang digunakan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara Ibu Nurmalinda Umar selaku *customer service* menyatakan bahwa:

“Standar pelayanan prosedur sudah sesuai dalam proses tahap pelayanan yang mencakup permintaan layanan penanganan atau keluhan, penyelesaian masalah serta tanggungjawab dalam tahap pelaporan”. (Nurmalinda Umar, 2023).

Pernyataan di atas penulis dapat simpulkan bahwa standar pelayanan nasabah harus melibatkan responsivitas, profesionalisme, ketersediaan, privasi, keamanan dan pemecahan masalah dengan baik. Sementara itu standar e-channel harus memastikan aksesibilitas, keamanan,

fungsionalitas, kemudahan penggunaan, dan dukungan pelanggan yang memadai. Dengan memenuhi standar ini bank dapat memberikan pengalaman dalam bentuk layanan langsung maupun platform elektronik. Pelayanan prosedur adalah pedoman yang memuat langkah-langkah yang harus diikuti dalam penyediaan pelayanan kepada pelanggan atau pengguna layanan untuk mencapai konsistensi, efisiensi, dan kualitas dalam pemberian layanan. Dengan mengikuti standar pelayanan prosedur organisasi dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, mempercepat waktu respon, meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan.

Kendala kurangnya minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh adanya keterbatasan, informasi, tradisi dan kompleksitas registrasi. Kurangnya informasi yang didapat oleh para nasabah membuat mereka beranggapan ada banyak risiko bila menggunakan layanan *mobile banking* sehingga mereka tidak menggunakan layanan *mobile banking* dengan masih minimannya bertransaksi, cenderung bila mendapatkan pelayanan dari bank secara langsung dengan datang ke bank.

“Kendala yang dihadapi *customer service* seperti Data atau kontak nasabah yang belum memenuhi syarat atau

belum lengkap seperti: ktp tidak sesuai, tidak membawa ktp, tidak membawa buku tabungan”.  
**(Nurmalinda Umar, 2023).**

Pada saat proses penginputan rekening atau data-data nasabah, tiba-tiba sistemnya onffline sehingga menyebabkan ketidaksempurnaan pemberian *service* kepada nasabah. Hal ini menyebabkan terlambatnya waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga dapat mengakibatkan akan kehilangan nasabah, karena nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara Ibu Nurhidayah Sam selaku Nasabah mengatakan bahwa:

“Kendala yang dihadapi seperti , jaringan yang bermasalah, kurangnya stok ATM, tertelan kartu ATM dan terbatasnya sumber daya manusia”.  
**(Nurhidayah Sam, 2023).**

Pernyataan di atas dapat di simpulkan bahwa kurangnya perhatian *costumer service* dalam penginputan rekening atau data-data nasabah, tiba-tiba sistemnya offline sehingga menyebabkan ketidaksempurnaan pemberian *service* kepada nasabah. Hal ini menyebabkan terlambatnya waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga dapat menggunakan layanan *mobile banking* dengan masih minimannya bertransaksi, cenderung bila mendapatkan pelayanan dari bank secara langsung.

Berpenampilan menarik adalah saat seorang memiliki tampilan fisik atau penampilan yang menarik secara estetika. Hal ini melibatkan aspek seperti penampilan pribadi, gaya berpakaian, postur tubuh, riasan. Berpenampilan menarik bisa bersifat subjektif dan dapat berbeda-beda tergantung pada budaya, norma sosial, dan preferensi individu. Namun, beberapa faktor yang sering dikaitkan dengan penampilan menarik meliputi kebersihan dan kesehatan fisik, busana yang sesuai postur tubuh yang tegap dan percaya diri dan cara berkomunikasi yang baik.

“Berpenampilan menarik seperti berpakaian rapi, postur tubuh, selalu tersenyum, dan selalu berkomunikasi yang baik sesuai dengan standar perbankan”. (Nurmalinda Umar, 2023).

Pernyataan di atas penulis dapat simpulkan bahwa penampilan menarik bisa bersifat subjektif dan dapat berbeda-beda tergantung pada budaya, norma sosial, dan preferensi individu. Namun, beberapa faktor yang sering dikaitkan dengan penampilan menarik meliputi kebersihan dan kesehatan fisik, busana yang sesuai dan terawat, postur tubuh yang tegap dan percaya diri, serta cara berkomunikasi yang baik.

Keluhan nasabah mereka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga berakibat pada

pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan seperti yang dikutip sebelumnya bahwa pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diberikan, jika pelayanan baik maka pelanggan akan mengapresiasi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan atas sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk maka akan berakhir pada proses (ketidakpuasan) atau yang disebut komplain.

“Berpendapat keluhan atau komplain bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, *survei* kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*”.  
**(Nurhidayah Sam, 2023).**

Keluhan pelanggan atau komplain adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara Ibu Nurmalinda Umar selaku *customer service* mengatakan bahwa:

“Tidak sabaran menunggu antrian dengan cara memberikan pelayanan yang cepat/ tidak lambat. Sebelumnya kita harus mendengarkan dulu keluhan nasabah seperti apa kemudian tetap empati terhadapnya dan cepat tanggap terhadap permintaanya dan memberi solusi” **(Nurhidayah Sam, 2023).**

pertnyataan di atas penulis dapat simpulkan bahwa *costumer service* dapat memberikan solusi dengan cepat dan tepat sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan sesuai dengan jenis permasalahan dan bagaimana sistem kerja yang ada diperbankan syariah.

Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil untuk mendayungkan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing, keberhasilan suatu perusahaan sebagaimana diukur dengan daya saing strategis profibilitas tinggi, merupakan fungsi kemampuan perusahaan dalam mengembangkan dan menggunakan kompetensi inti lebih cepat dari pada usaha pesaing untuk meniru keunggulan dalam pemasaran dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat suatu produk atau jasa.

“Dengan menawarkan produk-produk di BRI yang selalu memberikan kemudahan dalam bertransaksi kepada nasabah seperti mempromosikan, tukar menukar, memberi harga, dan mendistribusi barang-barang pemuas keinginan pasar”. (Nur Halzah, 2023).

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Secara

konseptual produk adalah pemahaman subyektif dari produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan melalui kebutuhan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara Ibu Nuralinda Umar selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

“Sekumpulan atribut nyata, didalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise pengecer dan pelayanan dari pabrik serta pengecer mungkin terima oleh pembeli sebagai sesuatu yang mungkin bisa memuaskan keinginannya”. (Nuralinda Umar, 2023).

Pernyataan di atas penulis dapatsimpulkan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan mampu memberikan kepuasan bagi penggunaanya.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat

### a) Faktor Pendukung

Agar pelaksanaan strategi berjalan dengan baik maka dibutuhkan kinerja yang baik pula dalam pelaksanaannya, kinerja pegawai bank merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi sebagai konsekuensi dalam sebuah Bank faktor pendukung dalam menerapkan strategi pelayanan *costumer service* ini ada beberapa hal.

“Faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi ini yaitu adanya *costumer service* yang memiliki pengalaman dalam menyelesaikan berbagai keluhan nasabah dengan baik. Kemudian diadakan pelatihan-pelatihan komunikasi terhadap karyawan termasuk *costumer service* Bank agar mudah memberikan informasi kepada nasabah, yang terakhir diharapkan adanya pengertian dari nasabah terhadap keadaan Bank.” (Nurmalinda Umar, 2023).

Pengalaman *costumer service* harus memperhatikan dan memahami laporan pelanggan agar bisa menangani pelanggan dengan tenang serta memberikan kenyamanan bagi pelanggan harus menggunakan *smiling voice* agar terdengar ramah dan pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Pelatihan-pelatihan adalah suatu proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih, kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektivitas dan efisien untuk mencapai tujuan di suatu perusahaan. Nasabah adalah sebutan bagi pengguna layanan perbankan suatu instansi keuangan. Adapun keluhan nasabah stok kartu ATM, gangguan jaringan, dan *costumer service* memberikan solusi dengan cara meminta maaf.

“Memahami teknik pengelolaan pelayanan pelanggan di perusahaan, profesional, keahlian pengetahuan karyawan dan mampu mendesain program pelayanan pelanggan dengan secara komprehensif”. (Nurmalinda Umar, 2023).

Pernyataan di atas penulis dapat simpulkan bahwa adanya *costumer service* yang telah berpengalaman dalam mengatasi berbagai keluhan nasabah. *Costumer service* yang telah berpengalaman ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan baik dan cepat. Mereka tau langkah apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara menyelesaikannya. Seperti pada adanya keluhan terhadap masalah ATM, nasabah merasa tidak pernah melakukan penarikan tetapi saldonya terdebit. Kemudian diadakan pelatihan-pelatihan komunikasi terhadap karyawan agar mudah dalam berkomunikasi dengan nasabah dan diharapkan adanya pengertian dari nasabah terhadap keadaan Bank. Seperti cara penyampaian informasi dengan tatakrama yang baik, jujur dan sopan. Karena keterampilan dalam berkomunikasi pastinya merupakan faktor yang sangat penting untuk memberikan informasi dengan baik serta memberikan kenyamanan bagi nasabah.

## b) Faktor Penghambat

Nasabah merupakan prioritas utama bagi Bank. Ketidakpuasan nasabah biasa menjadimasalah yang besar terhadap Bank.Oleh karena itu Bank harus memiliki strategi untuk memikat hati nasabah. Akan tetapi dalam pelaksanaan strategi tersebut, seringkali kita jumpai tidak berjalan dengan baik.

“Yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi ini ada beberapa hal seperti banyaknya keluhan yang masuk di BRI cabang sinjai dikarenakan kurangnya pengetahuan dari nasabah dan kurangnya informasi yang nasabah peroleh.Karena memang penyampaian informasi dari *costumer service* kepada nasabah di sesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada”.(Nurmalinda Umar, 2023).

Pernyataan di atas penulis dapat simpulkan bahwa kurangnya pengetahuan nasabah mengenai produk dan informasi yang nasabah peroleh dikarenakan keterbatasan waktu *costumer service* dalam menyampaikan informasi. Selain itu apabila *costumer service* sudah menyampaikan informasi dengan baik, komunikasi yang efektif antara *costumer service* dan nasabah. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara Nur Hidayat Sam mengatakan bahwa kurang puas dalam

pelayanan dan kurangnya informasi nasabah yang diperoleh.

### **C. Pembahasan Penelitian**

#### **a. Strategi Pelayanan *Costumer Service* di BRI Cabang Sinjai**

Standar pelayanan nasabah harus melibatkan responsivitas, profesionalisme, ketersediaan, privasi, keamanan dan pemecahan masalah dengan baik. Sementara itu standar e-channel harus memastikan aksesibilitas, keamanan, fungsionalitas, kemudahan penggunaan, dan dukungan pelanggan yang memadai. Dengan memenuhi standar ini bank dapat memberikan pengalaman dalam bentuk layanan langsung maupun platform elektronik. Pelayanan prosedur adalah pedoman yang memuat langkah-langkah yang harus diikuti dalam penyediaan pelayanan kepada pelanggan atau pengguna layanan untuk mencapai konsistensi, efisiensi, dan kualitas dalam pemberian layanan. Dengan mengikuti standar pelayanan prosedur organisasi dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, mempercepat waktu respon, meningkatkan efisiensi

operasional dan memastikan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan.

*Costumer Service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross seling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang baik kepada nasabahnya. *Costumer Service* harus bisa mengetahui produk-produk yang ada di bank tersebut, *Costumer Service* harus mempunyai bahasa yang komunikatif dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Dalam hal kepribadian seorang *Costumer Service* sangat penting mempunyai sikap sopan, ramah, baik dan sabar dalam melayani nasabah. Nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *Costumer Service* jika *Costumer Service* melayaninya dengan baik

b. Faktor pendukung

adanya *costumer service* yang telah berpengalaman dalam mengatasi berbagai keluhan nasabah. *Costumer service* yang telah berpengalaman ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan baik dan cepat. Mereka tau langkah apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara menyelesaikannya.

Seperti pada adanya keluhan terhadap masalah ATM, nasabah merasa tidak pernah melakukan penarikan tetapi saldonya terdebit. Kemudian diadakan pelatihan-pelatihan komunikasi terhadap karyawan agar mudah dalam berkomunikasi dengan nasabah dan diharapkan adanya pengertian dari nasabah terhadap keadaan Bank. Seperti cara penyampaian informasi dengan tatakrama yang baik, jujur dan sopan. Karena keterampilan dalam berkomunikasi pastinya merupakan faktor yang sangat penting untuk memberikan informasi dengan baik serta memberikan kenyamanan bagi nasabah.

Strategi ini ada beberapa hal seperti banyaknya keluhan yang masuk di BRI cabang sinjai dikarenakan kurangnya pengetahuan dari nasabah dan kurangnya informasi yang nasabah peroleh. Karena memang penyampaian informasi dari *costumer service* kepada nasabah di sesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada.

c. Faktor penghambat

Bahwa kurangnya pengetahuan nasabah mengenai produk dan informasi yang nasabah peroleh dikarenakan keterbatasan waktu *Costumer Service*

dalam menyampaikan informasi. Selain itu apabila *Costumer service* sudah menyampaikan informasi dengan baik, komunikasi yang efektif antara *Costumer Service* dan nasabah. *Costumer Service* diatas harus mampu memberikan solusi kepada nasabah yang *complain* atas masalah yang dihadapi jika ada nasabah yang kurang puas maka *Costumer Service* akan memberikan solusi yang lain sampai nasabah tersebut betul-betul merasa puas dengan pelayanan yang di berikan *Costumer Service* diatas harus mampu memberikan solusi kepada nasabah yang *complain* atas masalah yang dihadapi jika ada nasabah yang kurang puas maka *Costumer Service* akan memberikan solusi yang lain sampai nasabah tersebut betul-betul merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

# BAB V

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Strategi *Costumer Service* dalam Memberikan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai dapat disimpulkan bahwa:

1. *Costumer Service* dalam melayani nasabah sudah sesuai dengan standar umum pelayanan nasabah bersikap baik dan berpenampilan menarik dan rapih melayani nasabah yang datang dan menangani komplain nasabah berdasarkan nomor antrian sesuai urutan kedatangan nasabah dan tidak membeda bedakan. Disamping itu banyaknya antrian nasabah di akibatkan kurangnya *Costumer Service* sehingga pelayanan terlalu lama yang dapat menyita waktu terlalu panjang.
2. Faktor pendukung seperti adanya *costumer service* yang memiliki pengalaman dalam menyelesaikan berbagai keluhan nasabah, kemudian diadakan pelatihan-pelatihan komunikasi terhadap karyawan khususnya *costumer service* agar mudah dalam berkomunikasi dengan nasabah dan diharapkan adanya pengertian dari

nasabah terhadap keadaan Bank. Selain hal tersebut kualitas pelayanan juga diutamakan karena jika kualitas pelayanan baik maka nasabah akan merasa puas dan merasa diperhatikan. Selain faktor pendukung ada pula faktor yang menjadi penghambatnya seperti kurangnya informasi yang diberikan Bank kepada nasabah.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas *Costumer Service* dalam melayani nasabah sudah sesuai dengan standar umum pelayanan nasabah bersikap baik dan berpenampilan menarik dan rapih melayani nasabah yang datang dan menangani komplain nasabah berdasarkan nomor antrian sesuai urutan kedatangan nasabah dan tidak membeda bedakan. Ada pula Faktor pendukung seperti adanya *costumer service* yang memiliki pengalaman dalam menyelesaikan berbagai keluhan nasabah, kemudian diadakan pelatihan-pelatihan komunikasi terhadap karyawan khususnya *costumer service* agar mudah dalam berkomunikasi dengan nasabah faktor yang menjadi penghambatnya seperti kurangnya informasi yang diberikan Bank kepada nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. (2001). *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema
- Bungin, B . (2001). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publick, dan Ilmu Sosial*, Jakarta : Kencana
- David, F. R. (2010). *Manajemen Strategi*, Jakarta: Salemba empat
- Emzir, E. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*.Jakarta: Rajawali.
- Firdaus, F. (2020). *Pedoman Penulisan Karya Imiah Institute Agama Islam Muhammadiyah Sinjai*, Sinjai: CV Latinulu.
- Hasni, H. (2019). *Strategi Costumer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*, Skripsi, Parepare: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- Harun, R. (2016). *Pengaruh Pelayanan Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*, Skripsi (Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

- Hitt, H. M. (1997). *Manajemen Strategis*, Jakarta: Erlangga.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kaulitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Etiket Costumer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kamaluddin, A. (2009). *Etika Manajemen Islam*, Bandung: Pustaka Setia.
- Kasmir, K. (2014). *Menejemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung : Pustaka Reka.
- Mohammad, A. R. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Costumer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*, Skripsi, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Moleong, J. L. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Muhajirin, N. (1998). *Metode Penelitian Kualitatif* Yogyakarta: Rake Sasarin
- Muhammad, M. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Musthafa, Y. (2016). *Strategi Pelayanan Costumer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun, Skripsi* (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah).
- Nirwa, N. (2018). *Strategi Costumer Sevice dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Batua Raya ( Pendekatan Manajemen Islam), Skripsi, Makassar: UIN Alauddin Makassar.*
- Sari, N. (2022). *Peran Costumer Service dalam Handling Complain Untuk Kepuasan Nasabah Pada BRI unit Sangiasseri Kecamatan Sinjai Selatan.*
- Tia, A. (2020). *Peran Personalia untuk Meningkatkan Kinerja Costumer Service dalam memerikan pelayanan terhadap nasabah (Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adam Bengkulu). Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.*
- Wildatul, I. (2019). *Analisis Pengaruh Pelayanan Kinerja Costumer Service terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Pengkreditan Rakyat Pitih Gumarang Cabang Mataram, Skripsi, Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.*

Widjojo, A. S & Suardy, W. (2009). *Analisis Strategi Pelayanan Oleh Front Liner dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Central Asia Tbk Capen Mayor Okin*, Jurnal Ilmiah Kesatuan, No. 02, Vol. 11. STIE Kesatuan.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

# Lampiran 1

## Pedoman Wawancara

### Strategi *Costumer Service* dalam Memberikan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai

#### A. Data Pribadi

Nama :  
Tempat/tanggal lahir :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Jabatan :  
Hari/tanggal :

#### B. Pertanyaan untuk pemimpin kepala cabang BRI sinjai

1. Apakah BRI Sinjai memiliki standar pelayanan nasabah, jika ada berapa standar yang di terapkan dalam melayani nasabah?
2. Bagaimana respon anda terhadap kinerja *costumer service* dalam memberikan pelayanan? apakah sudah sesuai SOP atau belum maksimal?
3. Apakah ada masalah yang tidak bisa di tangani *costumer service*? Jika ada apa saja masalah tersebut dan bagaimana cara anda menanganinya?
4. Apakah *costumer service* menerima hambatan ketika melayani nasabah?
5. Bagaimana cara anda untuk menarik minat nasabah untuk menyukai layanan perbankan?

6. Bagaimana pelayanan karyawan *costumer service* ketika melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi atau pembiayaan? sudah baik atau belum?

Sinjai, 24 Mei 2023  
Narasumber

Nur Halzah  
Pimpinan

# Strategi *Costumer Service* dalam Memberikan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai

## A. Data Pribadi

Nama :  
Tempat/tanggal lahir :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Jabatan :  
Hari/tanggal :

## B. Pertanyaan untuk *costumer service* di BRI cabang sinjai

1. Apakah *costumer service* menyampaikan informasi sesuai dengan SOP perbankan?
2. Sebagai *costumer service* keluhan keluhan apa saja yang paling sering terjadi jika melayani nasabah?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan?
4. Jika ada nasabah, strategi apa yang digunakan supaya nasabah tertarik dengan pelayanan yang di berikan di Bank khususnya di BRI cabang sinjai
5. Bagaimana *costumer service* dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat?

6. Apakah *costumer service* menggunakan standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
7. Apa saja kendala yang dihadapi *costumer service* ketika menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
8. Apa masalah yang sering *costumer service* temukan pada nasabah dan bagaimana anda menanggapi?

Sinjai, 24 Mei 2023  
Narasumber

Nurmalinda Umar  
*Costumer Service*

Strategi *Costumer Service* dalam Memberikan  
Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang  
Sinjai

**A. Data Pribadi**

Nama :  
Tempat/tanggal lahir :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Jabatan :  
Hari/tanggal :

**B. Pertanyaan kepada nasabah di BRI cabang sinjai**

1. Apakah *costumer service* di BRI Sinjai berpakaian dan berpenampilan menarik?
2. Apakah bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* pada bank BRI Sinjai?
3. Apakah *costumer service* pada bank BRI sinjai memberikan pelayanan dengan menggunakan SOP dalam melayani bapak/ibu?
4. Seberapa cepat dan tanggap *costumer service* memberikan pelayanan kepada bapak/ibu?

5. Apakah *costumer service* pada bank BRI Sinjai melayani nasabah dengan urutan kedatangan dan tidak membeda bedakan?
6. apakah *costumer service* memberikan solusi pada bapak/ibu yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan di BRI sinjai?
7. apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan *costumer service* di bank BRI sinjai?
8. Apa saja kendala yang dihadapi bapak/ibu ketika mendapat pelayanan *costumer service*?

Sinjai, 24 Mei 2023

Narasumber

Nurmalinda Umar

Nasabah

## Lampiran2

### Hasil Wawancara

#### A.Data Diri

Nama : Nur Halzah  
Tempat/tanggal lahir : Makassar, 10 Juni 1982  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pendidikan Terakhir : S1  
Jabatan : Supervisor  
Hari/tanggal : Rabu, 24 Mei 2023

#### B. Pertanyaan untuk pemimpin kepala cabang BRI sinjai

1. Apakah BRI Sinjai memiliki standar pelayanan nasabah, jika ada berapa standar yang di terapkan dalam melayani nasabah?

Jawab. Ada 2 standar pelayanan yaitu pelayanan nasabah dan E- channel

2. Bagaimana respon anda terhadap kinerja *costumer service* dalam memberikan pelayanan? apakah sudah sesuai SOP atau belum maksimal?

Jawab.*Costumer service* sudah menerapkan standar layanan sesuai prosedur

3. Apakah ada masalah yang tidak bisa di tangani *costumer service*? Jika ada apa saja masalah tersebut dan bagaimana cara anda menanganinya?

Jawab. Sejuah ini belum ada masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh pihak *costumer service*, semua masalah terselesaikan dengan baik

4. apakah *costumer service* menerima hambatan ketika melayani nasabah?

Jawab. Tidak ada hambatan, karna *costumer service* telah dilatih untuk menghadapi berbagai karakter nasabah.

5. Bagaimana cara anda untuk menarik minat nasabah untuk menyukai layanan perbankan?

Jawab. Dengan cara menawarkan produk-produk Bank kepada nasabah dan mempromosikan dimana saja, baik di media massa berupa cetak spanduk dan baliho

6. Bagaimana pelayanan karyawan *costumer service* ketika melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi atau pembiayaan? sudah baik atau belum?

Jawab. Pelayanan sudah baik, karna selalu dilatih setiap minggu oleh atasan/supervisor

## **A. Data Diri**

Nama : Nurmalinda Umar  
Tempat/tanggal lahir : Masasena, 01 Agustus 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pendidikan Terakhir : S1  
Jabatan : *Costumer Service*  
Hari/tanggal : Rabu, 24 Mei 2023

## **B. Pertanyaan untuk *costumer service* di BRI cabang sinjai**

1. Apakah *costumer service* menyampaikan informasi sesuai dengan SOP perbankan?

Jawab. Penyampaian sesuai standar operasional prosedur yaitu melayani. semaksimal mungkin agar nasabah merasa nyaman dan puas.

2. Sebagai *costumer service* keluhan keluhan apa saja yang paling sering terjadi jika melayani nasabah?

Jawab. Tidak sabar menunggu antrian

3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan?

Jawab. Tidak ada

4. Jika ada nasabah, strategi apa yang digunakan supaya nasabah tertarik dengan pelayanan yang di berikan di Bank khususnya di BRI cabang sinjai?

Jawab. Strategi tentang produk dan bisa bertransaksi

5. Bagaimana *costumer service* dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat?

Jawab. Sebelumnya kita harus mendengarkan dulu keluhan nasabah seperti apa kemudian tetap empati terhadapnya dan cepat tanggap terhadap permintaanya dan beri solusi.

6. Apakah *costumer service* menggunakan standar waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

Jawab. Standar waktu pelayanan nasabah tergantung dari kebutuhan nasabah semakin banyak keluhan nasabah semakin lama waktu yang dibutuhkan.

7. Apa saja kendala yang dihadapi *costumer service* ketika menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

Jawab. Data atau kontak nasabah yang belum memenuhi syarat atau belum lengkap seperti: ktp tidak sesuai, tidak membawa ktp, tidak membawa buku tabungan.

8. Apa masalah yang sering *costumer service* temukan pada nasabah dan bagaimana anda menanggapi?

Jawab. Seperti hilang kartu Atm

## A. Data Diri

Nama : Nurhidayah Sam  
Tempat/tanggal lahir : Sinjai, 14 Desember 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pendidikan Terakhir : SMA Negeri 9 Sinjai  
Jabatan : Mahasiswa  
Hari/tanggal : Rabu, 24 Mei 2023

## B. Pertanyaan kepada nasabah di BRI cabang sinjai

1. Apakah *costumer service* di BRI Sinjai berpakaian dan berpenampilan menarik?

Jawab. berpenampilan menarik, rapih, dan bagus.

2. Apakah bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* pada bank BRI Sinjai?

Jawab. Iya saya puas terhadap dalam layanannya.

3. Apakah *costumer service* pada bank BRI sinjai memberikan pelayanan dengan menggunakan SOP dalam melayani bapak/ibu?

Jawab. Iya

4. Seberapa cepat dan tanggap *costumer service* memberikan pelayanan kepada bapak/ibu?

Jawab. Iya, selalu cepat dan tidak bertele tele dalam menangani nasabah.

5. Apakah *costumer service* pada bank BRI Sinjai melayani nasabah dengan urutan kedatangan dan tidak membeda bedakan?

Jawab. Iya, sudah sesuai dengan urutan kedatangan dan tidak membeda bedakan nasabahnya.

6. Apakah *costumer service* memberikan solusi pada bapak/ibu yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan di BRI sinjai?

Jawab. Mendengarkan keluhan dan berempati untuk setiap masalah yang dialami nasabah.

7. Apa saja kendala yang dihadapi bapak/ibu ketika mendapat pelayanan *costumer service*?

Jawab. Kendala yang dihadapi yaitu terbatasnya (SDM) sumber daya manusia.

## Lampiran 3

### DOKUMENTASI



Gambar 1 Wawancara Bersama Bapak Nur Halzah (Kepala Pimpinan BRI Sinjai)



**Gambar 2 Wawancara Bersama Ibu Nurmalinda Umar**  
*(Costumer Service)*



**Gambar 3 Wawancara Bersama Nurhidayah Sam (Nasabah)**

# Lampiran 4

## IZIN PENELITIAN



**UAD** UNIVERSITAS ISLAM  
AHMAD DAHLAN

Nomor : 213.D3/III.3.AU/P/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Sinjai, 14 Rhamadan 1444 H  
6 April 2023 M

Kepada Yang Terhormat  
Pimpinan BANK BRI Cabang Sinjai  
di  
Sinjai

*Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat,

Semoga rahmat Allah SWT senantiasa tercurah kepada kita semua, sehingga kita dimudahkan dalam melaksanakan amanah Nya

Dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa program Strata Satu (S1) **Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI) IAIM Sinjai**, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : Hiskawati  
NIM : 190311014  
Prodi Studi : Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

akan mengadakan penelitian dengan judul :

*“ Strategi Costumer Service Dalam Memberikan Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai”.*

Sehubungan dengan hal tersebut di atas dimohon kiranya yang bersangkutan dapat diberikan izin melaksanakan penelitian di tempat bapak.

Atas perhatian dan kerjasama kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



Id. Mubacmin Nabir, S.E., M.Ak, Ak

# Lampiran 5

## SURAT SELESAI MENELITI

PT. BANK RAKYAT INDONESIA ( PERSERO ) Tbk  
KANTOR CABANG SINJAI  
Jl.Persatuan Raya No. 97 Sinjai Telp.0482-21055-21479 Facs.0482-22053  
Email [P0258@bri.co.id](mailto:P0258@bri.co.id)

Model 54

**SURAT KETERANGAN**  
NO.B. *077*-KC-XIII/SDM/06/2023

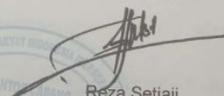
Memperhatikan surat dari Universitas Islam Ahmad Dahlan, No: 213.D3/III.3AU/F/2023, tanggal 06 April 2023, perihal permohonan Penelitian Di Bank BRI Cabang Sinjai an:

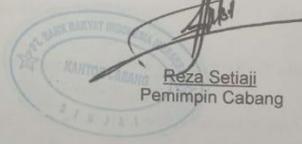
Nama : Hiskawati  
Stambuk : 190311014  
Fakultas : Ekonomi dan Hukum Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa yang tersebut diatas telah di terima untuk melakukan Penelitian dengan Judul : **"Strategi Costumer Service dalam memberikan Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sinjai"**. Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sinjai, mulai Tanggal 24 Mei s/d 25 Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk  
CABANG SINJAI

  
Reza Setiaji  
Pemimpin Cabang



*Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan, Penghargaan Kepada SDM*

# Lampiran 6

## SK PEMBIMBING

  
**INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM**  
KAMPUS I (JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 39 KAB. SINJAI, TLEP.FAX 041211418, CODE POS 92612  
Email: f6@iainstinjai@gmail.com Website: http://www.iain-sinjai.ac.id  
TERAKREDITASI INSTITUSI BAN-PT SK NOMOR : 1088/SE/IAN-PT/akred/PT/11/2020

سنة ١٤٤٤ هـ

**SURAT KEPUTUSAN**  
**NOMOR:845.D3/III.3.AU/F/KEP/2022**

**TENTANG**  
**DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN PROPOSAL SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM T.A 2022-2023**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI**

Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka penyusunan proposal skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2022-2023, maka Dosen Pembimbing Penyusunan Proposal skripsi dipandang perlu ditetapkan dalam Surat Keputusan.

Mengingat : 2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas yang di amanahkan kepadanya.

Memperhatikan : a. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Muhammadiyah.  
b. Undang-undang No.2nur0 tahun 2003 tentang Sisdiknas.  
c. Undang-Undang R.I No. 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.  
d. Keputusan Menteri Agama R.I No. 6722 Tahun 2015, tentang perubahan nama STAI Muhammadiyah Sinjai menjadi Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.  
e. Surat Keputusan Rektor IAIM Nomor : 312/1.3.AU/D/KEP/2016 tentang Pembagian Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam (FEHI)  
f. Pedoman PP, Muhammadiyah No. 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.  
g. Statuta Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.

Menetapkan : 1. Kalender Akademik Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai Tahun Akademik 2022-2023.

Pertama : **MEMUTUSKAN**  
: Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai tentang Dosen Pembimbing penyusunan proposal skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam.

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Muh. Anis, M.Hum.	Nurwahida, S.H.I., M.E.

untuk penulisan skripsi mahasiswa:  
Nama : Hiskawati  
NIM : 190311014  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Sinjai

Kedua : Hal-hal yang menyangkut pendapatan/nafkah karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan sesuai peraturan yang berlaku di Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai.



INSTITUT AGAMA ISLAM MUHAMMADIYAH SINJAI  
FAKULTAS EKONOMI DAN HUKUM ISLAM

KAMPUS : JL. SULTAN HASANUDDIN NO. 20 KAB. SINJAI, TLP/FAX 048221418, KODE POS 92612  
Email: [fehl@iainsinjai@gmail.com](mailto:fehl@iainsinjai@gmail.com) Website: <http://www.iain-sinjai.ac.id>

TERAKREDITASI INSTITUSI BAN-PT SK NOMOR : 1088/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2020

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

- Ketiga : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagai amanat dengan penuh rasa tanggung jawab.
- Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sinjai  
Pada Tanggal : 29 Rabi'ul Akhir 1444 H  
: 23 November 2022 M



Abd. Muhaemin Nabir, SE., M.Ak., Ak.  
NBM 4213597

Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Ketua BPH IAIM Sinjai di Sinjai.
2. Rektor IAIM Sinjai di Sinjai.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIM Sinjai di Sinjai.

## **BIODATA PENULIS**

Nama : Hiskawati  
NIM : 190311014  
Tempat/Tgl Lahir : Sinjai, 29 November 2001  
Alamat : Soppeng, Desa Turungan Baji,  
Kec. Sinjai Barat, Kab. Sinjai  
Pengalaman Organisasi : -  
Riwayat Pendidikan :  
1. SD/ MI : SD Negeri 73 Soppeng, Sinjai  
Barat, Tamat tahun 2013  
2. SLTP/ MTS : SMP Negeri 3 Sinjai Barat,  
Tamat tahun 2016  
3. SMU/ MA : SMA Negeri 14 Sinjai, Tamat  
tahun 2019  
4. S1 : UI Ahmad Dahlan Sinjai, Tamat  
tahun 2023  
Handphone : 085340773480  
Email : hiskawati029@gmail.com  
Nama Orang Tua : Harimin (Ayah)  
Nurcaya (Ibu)

PAPER NAME

190311014

AUTHOR

HISKAWATI

WORD COUNT

7928 Words

CHARACTER COUNT

53037 Characters

PAGE COUNT

38 Pages

FILE SIZE

149.6KB

SUBMISSION DATE

Aug 26, 2023 9:47 AM GMT+7

REPORT DATE

Aug 26, 2023 9:48 AM GMT+7

**● 29% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 26% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database

