

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan yang baik terhadap nasabah merupakan salah satu faktor tingkat keberhasilan bank. Faktor yang menentukan dari tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Jhon Svikoli salah satunya yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan sebuah layanan yang bermutu atau berkualitas kepada konsumen atau nasabahnya, pencapaian dari pasar yang tinggi, serta peningkatan dari *profit* perusahaan.¹

Customer service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat digunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya.² Bank mewajibkan seluruh karyawan khususnya customer service untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah agar para nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh customer service, karena customer service adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. Selain itu, customer service

¹ Rambat Lupiyaodi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salamba Empat, 2001), hal.148.

² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), hal 64.

lebih banyak berinteraksi dengan para nasabah terutama mengenai produk yang ada di dalam bank tersebut.³

Dalam sehari-hari di bank syariah pastinya ada petugas yang melakukan pelayanan baik dari teller, AO (Account Officer), maupun customer service. Customer service ialah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberi kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.⁴ Dalam memenuhi kebutuhan nasabah diperlukannya pelayanan yang baik yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.⁵ Pelayanan yang baik memiliki faktor pendukung, yang pertama ialah faktor dari yang memberikan pelayanan dan yang kedua ialah sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Kedua faktor tersebut menjadi penunjang satu sama lain.

Sebuah pelayanan yang baik tentu saja ada kriteria-kriteria pelayanan yang baik untuk membuat nasabah merasakan kepuasan atau merasa senang. Adapun kriteria-kriteria pelayanan yang baik adalah tersedianya sarana

³ Devi Oktaviani, “Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Metro,” Skripsi (Metro: IAIN Metro, 2020), hal 20.

⁴ Heru Susanto, *Bijak Meminjam dan Menggunakan Uang Bank* (Jakarta: PT Elex Media Kompusindo, 2012), hal 116.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Servis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal 49.

prasarana yang baik, tersedianya petugas bank yang baik, bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal sampai selesai dalam menjalankan suatu kegiatan pelayanan, mampu melayani secara cepat serta tepat, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan, memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik, dan mampu memahami kebutuhan atau keinginan nasabah.⁶ Dari kriteria-kriteria pelayanan yang baik itu harus diberikan oleh customer service untuk para nasabahnya agar nasabah loyal dan tetap menjadi nasabah bank dan tidak lari ke bank lain. Kriteria pelayanan juga dapat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank tersebut merupakan pelayanan yang baik atau buruk. Kriteria-kriteria pelayanan jika diterapkan dengan baik, akan mampu memberikan peningkatan yang cukup bagus dalam peningkatan jumlah nasabah.

Customer service sebelum melakukan pelayanan kepada nasabah harus mengetahui bentuk dasar-dasar melayani nasabah. Hal itu diperlukan untuk membuat nasabah merasakan pelayanan yang baik. bentuk dasar-dasar melayani nasabah adalah berpakaian dan berpenampilan rapi serta bersih, percaya diri bersikap akrab dengan penuh senyum dan seorang customer service juga harus tegas dan tidak boleh ragu-ragu dan melayani nasabah agar nasabah tidak bosan dan

⁶ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal 6.

bingung, mampu menyakini serta memberikan kepuasan terhadap nasabah, meminta bantuan dengan rekan kerja dengan tidak mengurangi wibawa seorang customer service sehingga tidak menimbulkan asumsi yang buruk dihadapan pelanggan, dan bila belum dapat melayani beritahukan kepastian akan layanan yang akan diselesaikan jika terjadi kerusakan sistem atau gangguan internal maupun eksternal lainnya.⁷ Dengan adanya bentuk dasar-dasar melayani nasabah customer service bisa menjadikannya acuan atau pedoman untuk melayani nasabahnya dengan baik dan benar agar nasabah merasa puas dan senang.

Untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan diperlukannya startegi pelayanan yang dilakukan oleh customer service di bank. Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan 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 loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Jika pelayanan atau jasa yang diterima dapat memuaskan maka

⁷ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makasar: Alauddin University Press, 2011), hal 26.

kualitas pelayanan atau jasa itu akan di persepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterimanya lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.⁸

Customer service adalah karyawan yang akan menghadapi keluhan dari, nasabah membuka tabungan ataupun mencari informasi tentang produk Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan. Sedangkan untuk keluhan nasabah yang dihadapi oleh customer service, seperti menangani masalah pelayanan yang belum maksimal dijam maupun hari yang sibuk. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan ini memberikan pelayanan yang baik dengan cara melakukan pelayanan yang sesuai dengan Kriteria pelayanan di Bank. Kriteria yang ditetapkan di bank BSI KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan adalah tersedianya petugas bank yang baik, mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi yang dilakukan.⁹

Bank Syaraih Indonesia (BSI) KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan juga memperhatikan persaingan antar Bank Syariah dengan cara memperhatikan kriteria pelayanan. Selain itu Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grapindo Presada, 2005), hal 9.

⁹ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makasar: Alauddin University Press, 2011), hal 28

melakukan pelayanan secara tepat, cepat, tidak bertele-tele, keadilan yang merata antara nasabah harus diperlakukan sama.¹⁰

Kriteria-kriteria pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan dalam memberikan pelayanan yang baik yaitu dengan cara memberikan petugas customer service yang baik dengan adanya memberikan pelayanan yaitu mempersilahkan nasabah duduk, customer service berdiri dan memberikan salam serta menanyakan keperluannya, setelah itu mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah, jika nasabah masih bingung terhadap produknya customer service memberikan penjelasan mengenai produknya. Selain itu customer service Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan juga memberikan kepastian kepada nasabah jika transaksinya dapat diselesaikan hari itu juga akan diselesaikan hari itu juga, jika tidak bisa maka diberi tahu kapan selesainya. Tapi dalam kenyataannya tidak, Customer service tidak memberitahukan mengenai transaksi yang belum selesai kalau nasabah tidak menghubunginya. Selain itu ada kekuarangan yang dilakukan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan dalam memberikan

¹⁰ Ariska Yuli, Wawancara, hari Rabu 14 Juni 2023 Pukul 09.00 Wib

pelayanan yaitu pada tanggung jawab dalam transaksi dengan nasabah.¹¹

Dalam berlangsungnya untuk meningkatkan kemajuan dan menghadapi sebuah persaingan Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan diperlukannya strategi. Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan menggunakan starategi pelayanan yang baik yang mampu memberikan pelayanan yang baik juga untuk nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Bengkulu Selatan berharap strategi yang digunakan dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan nasabah. Strategi pemasaran perbankan syariah dilakukan secara konsisten atau bijaksana, serta tetap berpegang teguh dengan ketentuan-ketentuan dan aturan main yang sudah ditetapkan bank Indonesia seperti strategi pemasaran memerlukan sebuah etika.¹²

Etika sangat penting dilakukan dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan. Karena sebuah etika yang baik akan membuat nasabah merasa puas dan nyaman. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan mengatakan bahwa etika yang perlu dilakukan adalah bersikap ramah dan sopan kepada nasabah, mengetahui atau memahami keluhan dan kemauan nasabah yang sedang

¹¹ Lutfi, Wawancara, hari Kamis 15 Juni 2023 Pukul 09.00 Wib

¹² Ariska Yuli, Wawancara, hari Rabu 14 Juni 2023 Pukul 09.00 Wib

dihadapi, tidak membuat nasabah merasa tersinggung dengan segala ucapan atau tindakannya, memberikan informasi mengenai produk Bank Syariah Indonesia KCP Ampera Manna Bengkulu Selatan dengan jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, melayani nasabah sampai selesai, selain itu customer service juga harus melakukan atau menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia KCP Ampera Manna Bengkulu Selatan.¹³

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus “*Qanaah*” (suatu sikap yang rela menerima dan selalu merasa cukup dengan hasil yang sudah diusahakan serta menjauhkan diri dari rasa tidak puas juga perasaan kurang) mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syar’i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Sebagaimana firman-Nya:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ

سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٦﴾

Artinya : Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada

¹³ Wicaksana, Wafi. “Pentingnya Kepuasan Pelanggan Pada Suatu Bisnis.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, edisi 1 vol. 1 Januari 2020, Universitas Mercu Buana Jakarta, H. 318-319.

mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka) (Q.S At-Taubah :59).¹⁴

Dalam memasarkan suatu produk, seorang Muslim wajib memiliki sikap jujur dan lemah lembut karena sikap jujur dan lemah lembut akan melahirkan kepercayaan konsumen atau pelanggan, kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen/pelanggan, sebagaimana disebutkan Allah dalam firman-Nya:¹⁵

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٩﴾

Artinya : 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 bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai

¹⁴ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya dengan transliterasi, Departemen Agama RI, Semarang: PT. Karya Toha Putra,t.t. Q.S Ali Imran :159

¹⁵ Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya dengan transliterasi, Departemen Agama RI, Semarang: PT. Karya Toha Putra,t.t. Q.S At-Taubah :59

orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran :159)

Dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas beberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (perceived service), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (expected service).¹⁶ Ketidak sesuaian perceived service atas expected service. Sehingga menciptakan masalah kualitas pelayanan menurut nasabah, fenomena ini dinamakan kesenjangan (GAP).

Dari sinilah terciptanya persepsi nasabah serta mengenai kepuasan nasabah (consumer satisfaction). Sedangkan secara fakta yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan, customer service sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kriteria-kriteria pelayanan yang baik. Tetapi pelayanan tersebut belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Sehingga peneliti ingin meneliti pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan. Peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti ingin meneliti pelayanan customer service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan. Karena di sana terdapat perbedaan harapan nasabah dengan kenyataan yang ada mengenai pelayanan customer

¹⁶ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Prenhalindo, 1997), hal 49.

service Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan.¹⁷

Menurut observasi peneliti, terdapat beberapa nasabah yang komplain tentang pelayanan customer servis yang cuek terhadap nasabah sehingga nasabah beralih ke bank lain, maka dari hasil penelitian, pelayanan yang diberikan customer service terhadap pelanggan serta terdapat perbedaan harapan nasabah dengan kenyataan yang ada mengenai pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Ampera Manna Bengkulu Selatan.

Dalam penelitian ini ditegaskan bagaimana arah penelitian ini yaitu penelitian ini akan mengarah ketiga hal yaitu yang pertama mengenai pentingnya kualitas pelayanan yang baik yang dilakukan customer service, strategi pelayanan seorang customer service dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah. Sehingga berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti ini menjadi skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service Di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan**”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan?

¹⁷ Ariska Yuli, Wawancara, hari Rabu 14 Juni 2023 Pukul 09.00 Wib

C. Tujuan

Untuk menganalisa kepuasan nasabah terhadap pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampere Manna Bengkulu Selatan.

E. Manfaat

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan ilmu perbankan syariah. Selain itu diharapkan dapat memberikan informasi serta kontribusi yang baik terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan terkhusus terhadap pelayanan customer service yang baik, serta memberikan khasanah keilmuan pada jurusan Perbankan Syariah di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Manfaat praktis

1. Bagi Bank Syariah Indonesia
 - a. Dapat dijadikan acuan dan pertimbangan pada Bank Syariah Indonesia
 - b. Customer service dapat memberikan pelayanan secara benar dan tepat kepada nasabah
2. Bagi Bank Umum Syariah
 - a. Dapat dijadikan contoh memeberikan pelayanan customer service di Bank Umum Syariah
 - b. Sebagai petunjuk Bank Umum Syariah dalam memberikan pelayanan

F. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai penelitian ini, maka penulis melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun penelitian yang terkait dalam hal ini adalah:

Penelitian yang pertama dari Fawwaz Nasution dengan judul Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda. Dalam penelitian ini dibahas tentang pelayanan.¹⁸ Pada penelitian tersebut tujuannya untuk menganalisis pelayanan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan hasil penelitian menunjukkan indikator-indikator pada penelitian bersifat valid dan reliabel serta kehandalan, jaminan, dan kepedulian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul, metode, teknik pengumpulan data dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pelayanan.

Penelitian yang kedua dari Riska Hapsari dengan judul Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Manna Bengkulu Selatan Kantor Cabang Pembantu Ungaran. Dalam penelitian ini

¹⁸ Fawwaznasution, “*Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, Jalan. Haji Juanda,*” Skripsi, (Medan: UINSU, 2020), 65.

bertujuan untuk memenuhi tingkat pelayanan pada nasabah dan untuk mengetahui preferensi kepuasan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal. Metode yang digunakan dalam penelitiannya yaitu metode casual research. Hasil dari penelitiannya yaitu pelayanan yang diberikan nasabah BSM KCP Ungaran sudah menempati posisi puas. Dalam penelitian ini dibahas sistem pelayanan kepada nasabah dan preferensi kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Manna Bengkulu Selatan.¹⁹ Pada penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul, metode yang digunakan, jenis pendekatan penelitian, dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan kepada nasabah.

Penelitian yang ketiga dari Devi Oktaviani dengan judul Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah KCP Metro. Dalam penelitian ini dibahas adalah tentang pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik dan faktor-faktor kualitas pelayanan.²⁰ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Kcp Metro. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif yaitu dari

¹⁹ Riska Hapsari, "*Analisis Pelayanan Bank Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran*," Skripsi, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2015), 19.

²⁰ Devi OKtaviani, "*Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Metro*", 27-31.

data fakta lapangan. Sedangkan hasil dalam penelitiannya yaitu dampak pelayanan dapat dilihat berdasarkan penilaian nasabah terhadap faktor kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan kepada nasabah dan sama-sama menggunakan metode wawancara.

Penelitian yang keempat dari Adzka Hanina Albarri dengan judul Analisis Pelayanan Bank Dalam Asuransi Pembiayaan di Bri Syariah Kc Bengkulu.²¹ Dalam penelitian ini dibahas berupa kualitas pelayanan dan memparkan peranan asuransi syariah dalam pembiayaan di BRIS KC Bengkulu . Pada penelitian bertujuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di BRIS KC Bengkulu serta bagaimana kualitas pelayanan di BRIS KC Bengkulu pada saat menyampaikan persyaratan asuransi pembiayaan ini pada nasabah. Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitiannya yaitu terdapat beberapa komunikasi yang kurang maksimal saat berkomunikasi, dibuktikan dari kelupaan nasabah. Penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul dan lokasi.

²¹ Adzka Hanina Albarri, “Analisis Pelayanan Bank Dalam Asuransi Pembiayaan Di Bri Syariah Kc Kediri”, Skripsi, (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 50.

Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Penelitian yang kelima dari Ummiyati Hamzah dengan judul analisis Pelayanan Dalam Pembiayaan Perumahan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Syariah Sukarno Hatta Malang. Dalam penelitian ini dibahas adalah pelayanan pembiayaan perumahan.²² Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model pelayanan dana perumahan yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara. Metode penelitian yang digunakan yaitu dekriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data dari data sekunder. hasil penelitiannya ada beberapa poin positif mengenai keluhan pelanggan, pelayanan yang ramah, sopan, antusias, tepat waktu dan tanggung jawab. Dari tahun ketahun terjadi peningkatan jumlah pelanggan. Pada penelitian tersebut dengan penelitian yang akan penulis lakukan ini terdapat perbedaan dan persamaan dalam meneliti. Perbedaannya terdapat pada judul, data yang digunakan yaitu penelitan ummiyati menggunakan data sekunder sedangkan penelitian ini menggunakan data primer dan lokasi. Persamaannya adalah sama-sama membahas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode kualitatif.

²² Ummiyati Hamzah, “*Analisis Pelayanan Dalam Pembiayaan Perumahan Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Syariah Sukarno Hatta Malang*”, Tugas Akhir (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2015), 36.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (kualitatif) yang pada hakikatnya merupakan penelitian yang pencarian data serta pengumpulan datanya dilakukan di tempat terjadinya fenomena atau kasus tertentu terjadi. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti terjun langsung di lapangan.²³ Karena untuk mengamati langsung fenomena yang terjadi yaitu tentang bagaimana kinerja customer service dalam memberikan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan untuk mendapatkan hasil yang akurat.

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian lapangan ini menggunakan pendekatan yang digunakan adalah data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²⁴ Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena peneliti tertarik dengan sebuah

²³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2015),207.

²⁴ Margono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), 108.

fenomena di lapangan yaitu tentang kinerja customer service dalam memberikan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan.

2. Waktu Lokasi/Tempat Penelitian

Waktu penelitian di laksanakan pada bulan desember 2022. Lokasi yang dijadikan penelitian ini dilakukan di Bank Syariah KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan yang beralamatkan di JL. Jend. Ps. Mulia, Kec. Ps. Manna Bengkulu Selatan.

3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Berdasarkan dari rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Praktik pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan
- 2) Strategi pelayanan yang digunakan oleh customer service dalam memberikan pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan
- 3) Dampak dari strategi pelayanan yang di terapkan customer service dalam memberikan pelayanan pada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai customer service, dimana pegawai customer service merupakan data primer dalam penelitian ini. Sumber data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data tentang Analisis kinerja customer service dalam memberikan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara. Dalam wawancara kali ini peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dengan menyiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan tertulis.²⁵ Tujuannya adalah untuk menemukan informasi yang lebih fokus dan tidak keluar dari rumusan masalah, sehingga informasi tidak dibuat bingung dengan pertanyaan peneliti. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pegawai customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Mikro Manna Bengkulu Selatan.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan mendapatkan kesimpulan

²⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2019),305.

dari hasil penelitian adalah metode deduktif. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.²⁶ Dengan demikian penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode Deduktif, yaitu diawali dengan memaparkan teori-teori khusus berkaitan dengan pelayanan yang baik kemudian di lanjutkan dengan data fakta-fakta yang ada di lokasi. Hasil dari teori yang dikemukakan oleh penulis kemudian akan disandingkan dengan fakta yang ada untuk ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang didapat oleh peneliti nantinya diperoleh dari data-data hasil penelitian mengenai pelayanan customer service pada nasabah di BSI KCP Mikro Ampera Manna Bengkulu Selatan.

²⁶ Masri Singarimbun & Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2008), 263.