

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN PEMAHAMAN NASABAH  
TERHADAP KONSEP EKONOMI SYARIAH  
(Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah  
Kc S Parman Kota Bengkulu)**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH :**

**DEKA PRATAMA**  
**NIM. 1611140088**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI  
SUKARNO (UINFAS) BENGKULU  
BENGKULU, 2023 M/1444 H**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Deka Pratama, NIM. 1611140088 dengan judul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Konsep Ekonomi Syariah (Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu)” telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, 8 April 2022 M

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Miti Yarmunida, M.Ag**  
NIP. 197705052007102002



**Kustin Hartini, M.M.**  
NIDN. 2002038102



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon: (0736) 51171-51172-53879 Fax. (0736) 51172-51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

#### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Konsep Ekonomi (Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu)”. Oleh Deka Pratama NIM. 1611140088, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Januari 2023 M / Jumadil Ahir 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberikan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 14 Februari 2023 M

Jumadil Ahir 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Eka Sri Wahyuni, S.E, MM  
NIP. 19770509200812014

Penguji I

Eka Sri Wahyuni, S.E, MM  
NIP. 19770509200812014

Sekretaris

Kustin Hartini, MM  
NIDN. 2002038102

Penguji II

Andi Harpepen, M.Kom  
NIDN. 2014128401

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Deka Pratama  
NIM : 1611140088  
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “ **Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Konsep Ekonomi Syariah (Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu)**”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 17 Februari 2021

g Menyatakan,



Deka Pratama

## ABSTRAK

Peran customer service dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap konsep ekonomi syariah Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu  
Oleh : Deka Pratama NIM.1611140088

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pemahaman peran dan fungsi *customer service* bank sinarmas syariah kota Bengkulu (2) Untuk mengetahui bagaimana implementasi peran dan fungsi *customer service* bank sinarmas syariah kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan dengan memperoleh data melalui hasil observasi dan wawancara pada objek penelitian yang diperoleh dari sumber data yang terdapat pada lokasi penelitian. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Pemahaman peran dan fungsi *Customer Service* pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu adalah melayani nasabah dengan baik serta memberikan solusi terbaik dari setiap keluhan nasabah dengan menggunakan SOP (standar eperasional prosedur). Secara tidak langsung *Customer Service* Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu juga berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silahturahmi dengan nasabah. penerepan peran dan fungsi *Customer Service* pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) telah dijalankan dengan sebaiknya. Namun pada beberapa segi harus lebih diperhatikan lagi dan perlu penanganan terkait dengan jumlah SDM yang ada yaitu *customer service* karena jumlah SDM yang terbatas berpengaruh terhadap keoptimalan pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah, yang membuat tidak sama rata pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Kata Kunci: *Peran Customer Service* , *penerepan Peran Customer Service*, *Ekonomi Islam*

## ***ABSTRACT***

The Role of Customer Service in the Concept of Sharia  
Economy and Financial Institutions for Bank Sinarmas  
Syariah Bengkulu City

By: Deka Pratama NIM.1611140088

The purpose of this study is (1) To find out the understanding of the role and function of customer service of bank sinarmas syariah kota bengkulu (2) To find out how to implement the role and function of customer service bank sinarmas syariah kota bengkulu. The research method used by researchers is field research by obtaining data through observations and interviews on research objects obtained from data sources contained in the research location. The type of research used by researchers is qualitative research. Understanding the role and function of Customer Service at Bank Sinarmas Syariah Bengkulu City is to serve customers well and provide the best solution from every customer complaint using SOPs (standard operational procedures). Indirectly, The Customer Service of Bank Sinarmas Syariah Bengkulu City also plays a role in attracting new customers, and retaining old customers by maintaining smooth communication and always maintaining *silaturahmi* with customers. The implementation of the role and function of Customer Service at Bank Sinarmas Syariah Bengkulu City can be concluded that ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability have been carried out properly. However, in some aspects, it must be paid more attention to and needs to be handled related to the number of existing human resources, namely customer service because the limited number of human resources affects the optimality of the services provided by customer service to customers, which makes it not the same as the service provided to customers.

Keywords: *Customer Service Role, Customer Service Role Implementation, Islamic Economy*

## MOTTO

*Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati,  
padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu  
beriman.*

*(QS. Ali Imran: 139)*

*Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah.*

*Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.*

*(Abu Hamid Al Ghazali)*



## PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT Tuhan semesta alam yang maha segalanya atas segala kesempatan, keridhoan, dan kenikmatan yang telah diberikan, skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Bapak(Jhon Rulistian) dan Ibu(Harti) tercinta yang telah mendidik dan membesarkan serta senantiasa mendo'akan kesuksesanku.
2. Adik-adikku (Diki dan Dita) tercinta yang membuat diriku terus berjuang tanpa kenal kata lelah.
3. Untuk Ibu Miti Yarmunida selaku pembimbing I dan Ibu Kustin Hartini selaku pembimbing II, kaena telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.
4. Untuk kedua nenekku (Almh. Yasmina) dan (Almh. Raha), serta kedua Datukku (Alm. Sarifudin) dan (Alm. Harmani) terima kasih telah memberikan dan mengajarkanku arti kesabaran dan perjuangan dalam hidup yang sebenarnya, dan kalian takkan pernah terlupakan didalam hidupku.
5. Untuk keluarga besar dari ayahanda dan keluarga besar dari ibunda tanpa terkecuali terima kasih atas motivasi serta dukungan yang telah diberikan Kalian adalah keluarga terhebatku dan aku bangga punya kalian.



6. Untuk (Indah Permatasari) seseorang yang pernah hadir dalam hidupku yang selalu menemani dalam suka maupun duka terimakasih, karena kepergianmu dalam kehidupanku mengajarkan begitu banyak pelajaran sehingga aku dapat menjadi orang yang mandiri dan membuatku mengerti bagaimana sulitnya berjuang dan berdiri dikaki kita sendiri terima kasih.
7. Untuk sahabatku Rendy, Dandy, Erdi, Al-Kausar, Agung, Dan Goang yang selalu memberikan suport, semangat dan nasihat kepadaku selalu.
8. Untuk adik tingkatku yang paling bawel, rewel, suka marah-marah agar aku jangan bermalas-malasan mengertjakan skripsi (Fenzy Efnita) terimakasih.
9. Untuk teman-teman seperjuanganku Pbs 1C Abdurhman, Hasbi, Lingka, Alek, Andreas, Indra, Eka, Cici, Indah F, Fifi dan semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Teman & sekaligus sudah menjadi keluargaku KKN Desa Ketaping Kecamatan Manna Bengkulu Selatan 2019 teruntuk sayuti, asep, yoki, igah yosi, intan, evi, meica).
11. Para responden yang telah memberi kesempatan untuk bersedia mengisi kuisioner dalam penelitian ini

12. *Rekan-rekan seperjuanganku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.*
13. *Serta civitas Akademik IAIN Bengkulu dan Almamater yang telah menempaku.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran dan fungsi *Customer Service* Dalam menerapkan Konsep Ekonomi syariah pada nasabah Bank Sinarmas Syariah KC Sparman Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada :

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Dr. Miti yarmunida, M.Ag Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kustin Hartini, MM selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini..
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS)

Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

8. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, Februari 2023 M  
Jumadil Akhir 1443 H

Penulis,

**BENGKULU**

Deka Pratama  
NIM 161114008

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masala .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penelitian Terdahulu .....	8
F. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	26
2. Waktu Dan Tempat.....	31
3. Subjek/Informan Penelitian .....	31
4. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
5. Teknik Analisis Data .....	33
G. Sistematikan Penulisan.....	33
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Peran.....	34
1. Pengertian peran .....	39

2. Teori peran.....	46
B. Customer Service .....	52
1. Pengertian Customer Service.....	54
2. Peranan Customer Service.....	57
3. Fungsi Customer Service.....	57
4. Peran Customer Service.....	58
5. Peran CS Menurut Teori Perspektif Ekonomi Islam .....	62
6. Syarat-syarat seorang customer service .....	64
C. Konsep Ekonomi Syariah.....	65
1. Konsep.....	67
2. Ekonomi Syariah .....	74
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>	
<b>OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu .....	62
B. Nilai Dan Inti.....	64
C. Visi Dan Misi .....	65
D. Produk Dan Jasa .....	67
E. Struktur Organisasi.....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN</b>	
<b>PEMBAHASAN</b>	
A. Peran CS Pada Bank Sinarmas Syariah Bengkulu .....	75
B. Penerapan peran CS pada bank sinarmas syariah Bengkulu .....	86
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan zaman yang sangat pesat ini, keberadaan perbankan syariah terutama di Indonesia merupakan keinginan masyarakat yang sangat membutuhkan sebuah sistem perbankan sebagai alternatif yang menyediakan jasa perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Pengertian Bank menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2) Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>1</sup>

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan menyatakan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana. 2005), h. 9



Bank Syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum syariah, unit usaha syariah dan Bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>2</sup>

Bank Syariah terdiri dari dua suku kata yaitu Bank dan syariah. secara umum pengertian Bank adalah suatu lembaga yang memiliki fungsi utama yaitu menghimpun dana, dan menyalurkan dana itu kembali serta mengatur lalu lintas peredaran uang yang ada di masyarakat. Kata selanjutnya yaitu syariah, secara umum syariah adalah suatu prinsip dalam Agama Islam khususnya yang berlandaskan *Al-Quran dan Hadist* jadi, dapat kita simpulkan bahwa Bank Syariah adalah segala sesuatu yang<sup>3</sup> menyangkut Bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan

---

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana. 2011), h.33

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, (Jakarta, Gramedia Pustaka. 1997), h.9

usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>4</sup>

Perbankan merupakan sebuah lembaga intermediasi yang berfungsi untuk menghimpun dana yang berlebih dari masyarakat yang kemudian disalurkan ke masyarakat yang kekurangan dana dalam berbagai bentuk penyaluran. Dalam proses penghimpunan dan penyaluran dana tiap-tiap bank memiliki kebijakannya masing-masing yang terlihat dari produk-produk perbankan yang dihasilkan. Produk-produk inilah yang kemudian menjadi ujung tombak perbankan dalam memikat calon nasabahnya agar berkenan untuk menyimpan dananya di bank tersebut ataupun agar calon nasabah tertarik untuk melakukan kerjasama dalam hal konsumtif atau produktif dengan bank tersebut. Sistem yang dijalankan di bank Sinarmas Syariah adalah dengan konsep bagi hasil. Konsep tersebut sesuai syariah sebab kegiatan seluruh perbankan syariah diawasi dan diatur berdasarkan Fatwa Dewan Pengawas Syariah Nasional Majelis Ulama

---

<sup>4</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah*, (Bandung : Rafika Aditama. 2013) ,h.4

Indonesia (DPSMUI) yang mengatur jenis kegiatan dan sistem perbankan syariah. Kegiatan yang dilakukan oleh Bank Sinarmas Syariah hanya yang halal dan bukan usaha yang haram.<sup>5</sup>

Jumlah penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam. Akan tetapi jumlah nasabah Sinarmas Syariah yang merupakan kelompok perbankan syariah dirasakan belum maksimal. Sebab masih banyak kenyataan bahwa masyarakat masih belum mengenali kelebihan atau keunggulan dari Sinarmas Syariah itu sendiri. Persaingan dari sesama perbankan syariah juga ketat karena cukup ulat dan kreatif dalam pemasaran. Berbeda dengan usaha promosi Bank Sinarmas Syariah yang dirasa masih belum maksimal diterima oleh beberapa tingkatan di masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya peran lebih dari pihak yang memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan keinginan nasabah yang menggunakan produk maupun pembiayaan yang ada di bank sinarmas syariah kota Bengkulu yaitu *customer service*

---

<sup>5</sup>Edi Wibowo dan Untung Hendi, Mengapa Memilih Bank Syariah, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h.24

terhadap keunggulan bersaing Bank Sinarmas Syariah agar promosi berkualitas sehingga jumlah nasabah bertambah.

Persaingandengan sesama perbankan syariah yang sudah lama maju atau berkembang, karena mengingat bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu baru 5tahun berdiri, jauh dari perbankan lainnya yang duluan berkembang.

Berdasarkan *obsevasi* awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Agustus 2021 kemarin peneliti melakukan *observasi* ke Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu peneliti menemukan bebepa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* kepada nasabahnya yaitu perbedaan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada seorang nasabah dengan nasabah yang lain. Penulis melakukan pengamatan langsung dengan cara datang kebank kemudian duduk dan mengamati langsung setiap proses yang terjadi pada bagian pelayanan yaitu bagian *customer service*. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas Maka dari itu penulis tertarik ingin meneliti lebih lanjut mengenai

**“Peran customer service dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap konsep ekonomi syariah (Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu).”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan deskripsi diatas maka masalah yang hendak diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemahaman peran dan fungsi *customer service* pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu?
2. Bagaimana penerapan peran dan fungsi syariah terhadap nasabah non muslim Pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas sehingga penelitian ini mempunyai beberapa tujuan penting sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran dan fungsi *customer service* dalam menerapkan konsep ekonomi syariah pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu.

2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami oleh seorang *customer service* dalam menerapkan perannya menurut konsep ekonomi syariah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sebuah pemikiran bagi jurusan perbankan syariah tentang peran *customer service* dalam konsep ekonomi syariah dan implementasinya pada lembaga keuangan syariah. Hal ini bisa dijadikan sebagai ilmu pengetahuan bagi mahasiswa perbankan syariah untuk waktu yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa- mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dikemudian hari apabila mereka ingin menyusun skripsi ataupun karya ilmiah lainnya.

## E. Penelitian Terdahulu

Melalui penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini perlu menjadi landasan sebagai pembeda dengan hasil penelitian dari penelitian yang sebelumnya.

1. Skripsi yang pertama oleh Winda Sari dengan judul “Peran *customerservice* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah”. Masalah yaitu bagaimana *customer service* bank BNI Syariah menjalankan perannya serta bagaimana *customer service* bank BNI Syariah memberikan pemahaman kepada calon nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *customer service* bank BNI syariah menjalankan perannya dan untuk mengetahui bagaimana *customer service* bank BNI syariah memberikan pemahaman kepada calon nasabah. Tempat penelitian di Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu. Metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu masalah yang diteliti dimana penulis lebih berfokus kepada bagaimana peran

*customer service* dalam konsep ekonomi syariah dan implementasinya terhadap lembaga keuangan syariah sedangkan penelitian terdahulu meneliti peran *customer service* dalam memberikan pemahaman kepada calon nasabah.<sup>6</sup>

2. Skripsi yang kedua oleh Indah Kasih Cahyati dengan judul "Pengaruh *Customer Service* dan Promosi Terhadap Keputusan Pengembalian pada BRI Syariah KCP Bengkulu Panorama" masalahnya yaitu bagaimana *customer service* bank BRI Syariah Panorama terhadap keputusan pembelian BRI Syariah KCP Bengkulu Panorama, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peran *customer service* dan promosi terhadap keputusan menjadi nasabah pada bank BRI Syariah KCP Bengkulu Panorama.<sup>7</sup> Tempat penelitian di Bank BRI Syariah KCP Bengkulu

---

<sup>6</sup>Winda Sari, *Peran Customer Service Dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah Studi Bank BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu*. IAIN Bengkulu. 2018

<sup>7</sup>Indah Kasih Cahyati, *Pengaruh Customer Service dan Promosi Terhadap Keputusan Pengembalian pada BRI Syariah KCP Bengkulu Panorama*. IAIN Bengkulu. 2017



Panorama. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif. Perbedaan dengan penulis, yaitu metode yang digunakan adalah kajian pustaka. masalah yang diteliti dimana penulis berfokus pada peran *customer service* dalam konsep ekonomi syariah dan implementasinya pada lembaga keuangan syariah, sedangkan penelitian terdahulu berfokus kepadah pengaruh *customer service* terhadap keputusan pembelian terhadap bank syariah pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu.<sup>8</sup>

3. Skripsi yang ketiga dari Ditya Agustiningsih yang berjudul *Peran Customer Service Dalam Manajemen Komplain Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional perusahaan (SOP) penanganan komplain pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu untuk mengetahui implikasi penanganan komplain dari *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank

---

<sup>8</sup>Indah Kasih Cahyati, *Pengaruh Customer Service dan Promosi Terhadap Keputusan Pengembalian pada BRI Syariah KCP Bengkulu Panorama*, IAIN Bengkulu. 2018.

syariah mandiri cabang Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Tempat penelitian ini dilakukan di kota Bengkulu mengambil objek bank syariah mandiri cabang panorama Bengkulu. Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah dari tujuan dan metode yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kajian pustaka, dari segi pembahasan penelitian terdahulu membahas tentang manajemen komplain sedangkan peneliti membahas tentang peran *customer service*. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah dari segi subyeknya yaitu *customer service*.<sup>9</sup>

4. Jurnal Nasional yang ditulis oleh yenni Octavia dengan judul "Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangkaraya". Masalah dalam

---

<sup>9</sup> Ditya Agustiningih, *Peran Customer Service Dalam Menejemen Komplain Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu*, IAIN Bengkulu. 2014.

penulisan ini adalah bagaimana efektivitas customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu palangkaraya dan bagaimanakah loyalitas nasabahnya. Metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*. Perbedaan dengan penulis adalah masalah yang di teliti dimana penulis lebih berfokus pada peran *customer service* dalam konsep ekonomi syariah dan implementasinya pada lembaga keuangan syariah, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang bagaimana cara meningkatkan efektivitas dan loyalitas nasabahnya. Tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di bank muamalat cabang palangkaraya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>Dina Novita Krisni, *peran customer service dalam*

5. Jurnal Internasional oleh Abdul Qawi Usman, Lynn Owen yang berjudul Multi Deminsionalitas Model Capter Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Nasabah (SQ) Pada Industry Perbankan Syariah : Studi Di Kuwait Finace House.<sup>11</sup> Jurnal ini bertujuan untuk mengkaji multi dimensi model kualitas layanan di industry perbankan syariah yang mengadaptasi ukuran CARTER tentang pentingnya item kualitas pelayanan di salah satu bank syariah terkemuka. Analisi pada penelitian ini menggunakan metode yang disebut analisis faktor FA untuk mengetahui apakah semua item 34-CARTER yang dimuat positif atau tidak. Adapun metode yang digunakan dalam penyelesaian survey yaitu kuesioner yang berguna untuk menyelediki pola dan tren dalam data. Hasil

---

*meningkatkan layanan loyalitas nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung, IAIN Tulung Agung, 2014.*

<sup>11</sup> Abdul Qawi Usman, Lynn Owen, Multi Dimensionalitas Model CARTER Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Nasabah (SQ) Pada Insutri Perbankan Syariah: Studi Di Kuwait Finance House, *Jurnar Internasional Jasa Keuangan Islam*, Vol.3, No. 194, 20.

pada penelitian ini menunjukkan bahwa model CARTER adalah multi dimensi dan memberikan implikasi yang berbeda untuk kedua manajer dan peneliti akademis. Misalnya para menejer harus menyadari faktor agama yang dimuat pertama dan dinilai paling penting dalam skala dan meningkatkan cara menyediakan produk dan layanan kepada pelanggan. Para peneliti mungkin mendapat manfaat dari multi dimensi CARTER dalam mengkonsep ulang model CARTER mengingat setiap perubahan dalam budaya atau sikap latang belakang pelanggan dan membangun teori serta model baru yang terkait dengan masalah lingkungan bank syariah dan budaya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan yaitu mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi

suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.<sup>12</sup> Penelitian lapangan (*Field Research*) yang juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Ide penting dari jenis penelitian ini adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan langsung tentang sesuatu fenomena yang terjadi. Dalam hal ini lokasi penelitian yang akan peneliti lakukan pengamatan berada Studi Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu Jln, S Parman No 405 Kota Bengkulu (samping kampus UMB). Sehubungan dengan itu, nantinya peneliti akan memaparkan bagaimana situasi dan kondisi lokasi tersebut.

Adapun pendekatan Dalam melakukan penelitian yang berjenis empiris ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yang berkarakter deskriptif. Bog dan dan Biklen berpendapat bahwa salah satu karakteristik penelitian kualitatif adalah data deskriptif.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Husaini Usman dkk, Metodologi Penelitian Sosial.( Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2006),h 5

<sup>13</sup> Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data,(Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2010),h 23

Sebab jika ditelusuri, penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian yang memerlukan proses reduksi yang berasal dari hasil wawancara, observasi atau sejumlah dokumen. Data-data tersebut nantinya akan dirangkum dan diseleksi agar bisa dimasukkan dalam kategori yang sesuai. Pada akhirnya muara dari seluruh kegiatan analisis data kualitatif terletak pada pelukisan atau penuturan berkaitan dengan masalah yang diteliti.<sup>14</sup> Pelukisan atau penuturan inilah yang disebut dengan deskriptif. Sebuah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu variabel, kelompok, atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat.<sup>15</sup> Penelitian deskriptif menurut Hadari Nawawi: dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subjek/ objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak

---

<sup>14</sup> Sanapiah Faisal, Format-Format Penelitian Sosial ,( Jakarta Raja Grafindo Persada, 1989), h 258.

<sup>15</sup> Nanang Martono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010),h 16 & 19

atau sebagaimana adanya.<sup>16</sup> Peneliti memilih jenis pendekatan ini didasari atas beberapa alasan. Pertama, pendekatan kualitatif ini digunakan karena data-data yang dibutuhkan berupa informasi mengenai suatu gejala fenomena yang terjadi di suatu tempat atau lembaga perbankan yang dalam penelitian ini data-data di ambil dari para pelaku baik dari pihak lembaga maupun masyarakat pada umumnya yaitu seluruh menejemen bank sinarmas syariah kota bengkulu dan seluruh nasabahnya. Dalam hal ini peneliti bisa mendapatkan data yang akurat dikarenakan peneliti bertemu atau berhadapan langsung dengan informan. Kedua, peneliti mendeskriptifkan tentang objek yang diteliti secara sistematis dengan mencatat semua hal yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Ketiga, peneliti juga mengemukakan tentang permasalahan – permasalahan

---

<sup>16</sup> Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, (Gadjah Mada Universiti Press Jogjakarta, 1998), h 63



yang terjadi dengan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta yang ada.<sup>17</sup>

## 2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Agustus 2021 sampai dengan selesai. Kemudian lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Sinarmas syariah KC Bengkulu yang beralamat di jalan S. Parman No 405 Kota Bengkulu (samping Indomaret UMB).

## 3. Informan Penelitian

Pemilihan informan pada penelitian kualitatif sepenuhnya ditentukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan informan *purposeful sampling*. Menurut Patton *purposeful sampling* yaitu memilih kasus yang informatif (*information-rich cases*) berdasarkan strategi dan tujuan yang telah ditetapkan

---

<sup>17</sup> Masri Singaribun dan Sofian Efendi, Metode Penelitian Survei (Jakarta: Pustaka LP3ES, 1989),h 4.

peneliti, yang jumlahnya tergantung pada tujuan dan sumber daya studi.<sup>18</sup>

Sehingga informan dalam penelitian ini ialah karyawan Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu yaitu pada bagian *customer service*, kepala divisi operasional dan umum, *teller* dan nasabah pada bank tersebut.

#### **4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini, sumber data primer ialah berupa hasil wawancara dengan *customer service*, nasabah, Kepala divisi umum dan personalia, dan *teller* Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu. Dalam hal ini peneliti langsung datang ke bank sinarmas syariah kota

---

<sup>18</sup><https://text-id.123dok.com/document/myj84o0kq-teknik-penentuan-informan-subjek-penelitian.html>, diakses pada hari selasa 15 juni 2021 pukul 18.06 WIB.

mengkulu melakukan wawancara langsung sehingga data yang didapatkan benar-benar fakta dan valid.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain), tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu.

Data sekunder adalah data laporan peran *customer service* berupa buku, *literature*, artikel, serta jurnal.<sup>19</sup> Data sekunder dalam penelitian ini yaitu semua informasi yang berkaitan dengan judul penelitian ini, untuk itu penulis mencari data di perpustakaan tempat utama mencari data penelitian.

### b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut :

---

<sup>19</sup>Nasution, *Metode Research*. ...., h. 100

## 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.<sup>20</sup> Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya. Wawancara yang peneliti terapkan adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang diajukan itu sudah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai. Metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data

---

<sup>20</sup>Nasution, *Metode Research.....*, h. 113

yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu petugas *customer service*, kepala divisi operasional dan umum, *teller* dan nasabah bank tersebut.

## 2. Observasi

Observasi merupakan sebuah proses penggalan data yang dilakukan langsung oleh peneliti sendiri (bukan oleh asisten peneliti atau oleh orang lain) dengan cara melakukan pengamatan mendetail terhadap manusia sebagai objek observasi dan lingkungannya dalam kancah riset.<sup>21</sup> Dalam melakukan observasi peneliti mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara mengamati atau melihat fakta di lokasi penelitian.

---

<sup>21</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 130-131

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, persoalan pribadi dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan rekaman peristiwa tersebut dan mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Data yang digali dari wawancara dan pengamatan diperlukan sebagai suatu dokumen. Pada penelitian ini peneliti melakukan pencarian sehingga dapat memperoleh data-data yakni data secara tertulis seperti laporan naskah kearsipan, gambar yang ada di Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu dan foto bersama informan.

### 5. Teknik Analisis Data

Menurut Noeng Muhadjir (1998:104), pengertian analisis data merupakan suatu pencarian dan penataan yang sistematis terhadap hasil pengumpulan

data yang diperoleh untuk memberi pemahaman yang lebih kepada peneliti terhadap kasus yang diteliti dan dapat disajikan sebagai temuan bagi orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman dengan beberapa langkah sebagai berikut:<sup>22</sup>

#### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan data dari informasi yang diperoleh dari wawancara maupun observasi. Data yang diperoleh berupa data mentah atau data yang belum diolah, sehingga masih perlu dilakukan pemilihan terhadap data yang penting atau yang tidak penting dalam penelitian.

#### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu kegiatan merangkum, memilih dan terfokus pada hal-hal penting dan menyingkirkan hal yang tidak penting

---

<sup>22</sup> Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif Jurnal Alhadharah, Vol 17, No. 33, 2018

bagi penelitian. Data yang selesai direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya. Sehingga proses reduksi data ini akan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama melakukan penelitian.

### 3. Penyajian data

Penyajian data merupakan langkah yang dilakukan setelah sekumpulan informasi disusun dan akan memungkinkan adanya penarikan pada suatu kesimpulan dan pengambilan suatu keputusan. Peneliti akan menyajikan data penelitian ini dengan naratif untuk menjelaskan hasil penelitian ini.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal masih bersifat sementara, sehingga masih dapat berubah jika tidak ditemukan bukti yang mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun apabila



kesimpulan awal didukung oleh bukti dan saat dilakukan penelitian kembali sesuai dengan kesimpulan awal, maka kesimpulan awal tersebut kredibel.

### **G. Sistematika penulisan**

Penelitian ini terdiri dari lima bab, tiap-tiap bab terdiri dari sub bab yang berguna untuk mempermudah pembaca dalam mengetahui teradap pembahasan pada penelitian ini yang tersusun secara sistematis sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

BAB I, yang ini akan memaparkan pendahuluan berisi tentang: yang pertama, latar belakang yang menjelaskan tentang teori dan menggambarkan masalah serta alasan melakukan penelitian, kedua, rumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian. Ketiga, tujuan penelitian

untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dan menjawab rumusan masalah. Keempat, kegunaan penelitian secara umum dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa dan masyarakat luas. Kelima, kajian penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Keenam, metode penelitian yang diulai dari jenis pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Ketujuh, sistematika penulisan yang merukan suatu susunan dari tahapan dalam penulisan skripsi yang dimulai atau yang terdiri dari bab satu sampai bab lima.

## **BAB II : KAJIAN TEORI**

BAB II, yang berisi suatu landasan teori yang menjadi pedoman untuk menyelesaikan penelitian ini, landasan teori tersebut yang

terdiri dari, pertama, definisi peran, teori peran, pengertian *customer service*, peranan *customer service* fungsi dan tugas *customer service*, peran *customer service*, peran *customer service* menurut teori perspektif ekonomi syariah, syarat-syarat seorang *customer service*, konsep ekonomi syariah, implemntasi peran peran *customer service* pada lembaga keuangan syariah.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

BAB III, yang berisi gambaran umum terhadap objek penelitian yang terdiri dari sejarah singkat Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu, nilai-nilai inti Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu, visi dan misi Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu, produk dan jasa Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu

dan jasa Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Sinarmas Syariah Bengkulu, struktur organisasi Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Kota Bengkulu.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

BAB IV, yang berisi pembahasan yang mengenai pemahaman *customer service* pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu, dan implementasi peran *customer service* pada Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu.

#### **BAB V : PENUTUP**

BAB V, bab ini merupakan bagian terakhir dari penyusunan skripsi yang berisi penutup, dalam bab ini berikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan pendapat ahir penulis mengenai masalah yang diteliti. Sedangkan saran berisi masukan dari

pembaca yang mungkin bisa memperbaiki  
dan meningkatkan kemampuan penulis.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Peran**

##### **1. Definisi Peran**

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Menurut Kozier Barbara peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system. Peran dipengaruhi oleh ke Peran lebih menunjukkan pada fungsi penyesuaian diri, dan sebagai sebuah proses. Peran yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal antara lain :

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang di dalam masyarakat. Jadi, peran di sini bisa berarti peraturan yang membimbing seseorang dalam masyarakat.
- b. Peran adalah sesuatu yang dilakukan seseorang dalam masyarakat.

c. Peran juga merupakan perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial masyarakat. keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil.<sup>23</sup>

Peran menurut Soekanto adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.<sup>24</sup>

## 2. Teori Peran

Teori peran adalah sebuah teori yang digunakan dalam dunia *sosiologi*, *psikologi* dan *antropologi* yang merupakan perpaduan berbagai teori, *orientasi* maupun disiplin ilmu.

Teori peran berbicara tentang istilah “peran” yang biasa digunakan dalam dunia *teater*, dimana seorang aktor dalam

---

<sup>23</sup> Soerjono Soekanto, "Ensiklopedia Manajemen", (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 240

<sup>24</sup> Soerjono Soekanto, "Ensiklopedia Manajemen", (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 243

*teater* dinalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat, dan keduanya memiliki kesamaan posisi.<sup>25</sup>

Sehingga peran-peran itu secara normatif dirumuskan, sedangkan harapan-harapan itu adalah tentang pola perilaku ideal, terhadap mana perilaku yang sebenarnya hanya bisa mendekati. Dalam kaitannya dengan peran yang harus dilakukan, tidak semuanya mampu untuk menjalankan peran yang melekat dalam dirinya. Oleh karena itu, tidak jarang terjadi kurang berhasil dalam menjalankan perannya.<sup>26</sup>

## **B. *Customer service***

### **1. Pengertian *customer service***

*Customer service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada dibaris paling depan, yang secara fungsional berada disemua lini, baik ditahap sebelum, selama,

---

<sup>25</sup> Sarlito wirawan sarwono, *teori-teori psikologi sosial*, (Jakarta: raja wali pers,2015), h.215

<sup>26</sup> Sugeng Rawuh. “ *Teori Peran* “ dikutip dari, pada hari Rabu, tanggal 2 desember 2019, Pukul 14 . 55 WIB



maupun sesudah dalam kegiatan produksi maupun nonproduksi suatu perusahaan.<sup>27</sup>

Menurut Kasmir pengertian *customer service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.<sup>28</sup> Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.<sup>29</sup>

## 2. Peranan *Customer Service*

*Customer Service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin

---

<sup>27</sup> Suharto Abdul Majid, *customerservice dalam bisnis jasa transportasi*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2009), h.7

<sup>28</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 216

<sup>29</sup> Kasmir, *etika customer service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h.180

bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.<sup>30</sup>

Seorang *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *Customer Service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat

---

<sup>30</sup> Kasmir, *Etika Customer Service...*, hal. 181 20

beragam. Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih, Artinya petugas *Customer Service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadang dengan kombinasi yang menarik. *Customer Service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *Customer Service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *Customer*

*Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan

harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.<sup>31</sup>

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan kemauan nasabah.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan, Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan, Setiap pelayanan yang diberikan harus

---

<sup>31</sup> 21 M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010)h. 211

mampu meyakinkan nasabah dengan agunan-agumen yang masuk akal. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *Customer Service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.<sup>32</sup>

### **3. Fungsi dan Tugas *Customer Service***

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

---

<sup>32</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 205

sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

a. Fungsi *customer service*

Berikut fungsi *customer service* yaitu:

1. Sebagai *resepsionis*, artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.
2. Sebagai *deskman*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
3. Sebagai *salesman*, artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling.
4. Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah,

termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>33</sup>

b. Tugas *customer service*

Adapun tugas *customer service* yaitu sebagai berikut:

1. Melayani pembukaan rekening baru (*deposito, tabungan, giro*)
2. Melayani permintaan buku cek, buku *bilyetgiro*, dan buku setoran.
3. Membuat debet nota kepada nasabah giro atas pemakaian buku *cek/bilyetgiro*.
4. Melayani informasi saldo nasabah.

---

<sup>33</sup> Mintardjo, *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 97



5. Memberikan informasi tentang produk-produk bank.
6. Melayani komplain nasabah
7. Menginventarisir daftar hitam nasabah giro
8. Mengadministrasikan/membuat stok buku cek dan *bilyetgiro*.
9. Membuat laporan pembukaan rekening baru (*deposito*, tabungan, giro), harian, bulanan, dan tahunan
10. Membuat laporan penutupan rekening (tabungan dan giro) harian, bulanan, dan tahunan.
11. Membuat jurnal harian seksi
12. Membuat slip antar seksi.
13. Membuat slip serah terima internal.
14. Membuat slip kolektif penerimaan setoran tunai (khusus pembelian buku cek/*bilyetgiro*).<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Mintardjo, Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 89

Dasar-dasar Pelayanan Nasabah Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* telah dibekali dasar-dasar pelayanan.<sup>35</sup>

Berikut dasar-dasar pelayanan *customer service*: Mintardjo, Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih  
Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah, petugas

---

<sup>35</sup>Mintardjo, Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 103

*customer service* tidak ragu- ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi, lebih akrab, dan senyum.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan nama. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan ibu/bapak.

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

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah

gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula.

f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat.

g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan.

h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal.

i. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *customer service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani Artinya, jika pada saat tertentu petugas *customer service* sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.<sup>36</sup>

#### 4. Peran *customer service*

Menurut Kasmir dalam buku *Etika Customer Service* ada beberapa peranan *customer service*, yaitu sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan pelayanan kepada *customer*: Dalam menjalankan kegiatan pelayanan *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika petugas *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan nasabah. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari

---

<sup>36</sup> Mintardjo, *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 71

semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.<sup>37</sup>

b. Melakukan *investigasi* terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.

c. Memahami kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi *customer*, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa perusahaan dalam hal ini *customer service* menjawab pertanyaan *customer* mengenai pelayanan jasa dan menampung keluhan *customer* dan segera menindaklanjuti keluhan tersebut sehingga masalah/keluhan *customer* mendapat solusi yang terbaik.

d. Menjamin kelancaran dan keramahtamahan pelayanan jasa terhadap *customer*.

e. Sebagai perantara komunikasi antara *customer* dan perusahaan.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), H. 209-211

<sup>38</sup>Kasmir, *Etika Customer service*, (Jakarta: Kencana, 2006), h, 98

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampayannya pun akan mengenai *heart share* konsumen. Dengan adanya *hart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha.<sup>39</sup>

Dalam Ekonomi Islam keputusan pilihan tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah SWT lewat *Al-Qur'an dan Hadist*. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan *pelayanan* dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.

---

<sup>39</sup><http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/22010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-html> diakses pada tanggal 12 januari 2021

Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap *professional* yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyianyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya.<sup>40</sup>

Baik buruknya perilaku para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159:

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  
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembutterhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentu lah mereka menjauh diri dari

<sup>40</sup><http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/22010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-html> diakses pada tanggal 12 januari 2021



*sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya.”<sup>41</sup>*

Berdasarkan ayat diatas, dijelaskan bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen bnyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutn maka konsumen akan berpindah keperusahaan lain. Pelaku bisnis dalam menjalankan bisnis harus membuang jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada konsumen agar konsumen terhindar

---

<sup>41</sup><http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/22010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-html> diakses pada tanggal 12 januari 2021

dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.<sup>42</sup>

Dalam al-quran juga dijelaskan cara beretika seperti yang ada didalam surat al- fatihah : 07 yang berbunyi :

صِرَاطَ الَّذِينَ أَنْعَمْتَ عَلَيْهِمْ غَيْرِ الْمَغْضُوبِ عَلَيْهِمْ وَلَا الضَّالِّينَ ﴿٧﴾

Artinya : “(yaitu) Jalan orang-orang yang telah Engkau beri nikmat kepada mereka; bukan (jalan) mereka yang dimurkai dan bukan (pula jalan) mereka yang sesat”.

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah menisbatkan nikmat secara langsung kepada diri-Nya dan tidak menisbatkan marah dan penyesatan kepada-Nya (meskipun juga berasal dari-Nya), ini memberi kita petunjuk etika, bahwa hanya

---

<sup>42</sup><http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/22010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-html> diakses pada tanggal 12 januari 2021

kebaikanlah yang layak dinisbatkan kepada Allah.<sup>43</sup>

## 5. Peran *customer service* menurut teori perspektif ekonomi syariah

Pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan. Pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan. Pelayanan menurut islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Konsep pelayanan menurut islam memiliki enam prinsip, yaitu prinsip tolong-menolong (*ta'awun*),

---

<sup>43</sup> <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/22010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-html> diakses pada tanggal 12 januari 2021

prinsip memberikan kemudahan (*at-taysir*), prinsip persamaan (*musawah*), prinsip saling mencintai (*muhabbah*), prinsip lemah lembut (*al-layin*), prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*).<sup>44</sup>

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat baik, yaitu:

- a. Pelayanan diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimal.
- b. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Budaya kerja sebagai pelayan yang melayani dalam islam yang mengacu pada sifat-sifat Nabi

---

<sup>44</sup>Noormsbakry, *logika praktis*, (Yogyakarta: liberty, 1989), h. 4

Saw *shiddiq, istiqamah, fathanah, tabliqht, dan amanah.*<sup>45</sup>

## 6. Syarat-syarat seorang *customer service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:<sup>46</sup>

- a. Persyaratan fisik Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165cm. Kemudian harus memiliki wajah yang

---

<sup>45</sup>Nurhadi, *Konsep Pelayan Perspektif Ekonomi Syariah*, Diakses Dari [Http://Ejournal.Uin-Suka.Ac.Id/Febi/Ekbis/Article/View/1100/662](http://Ejournal.Uin-Suka.Ac.Id/Febi/Ekbis/Article/View/1100/662), pada tanggal 18 juli 2021 pukul 07.28 wib

<sup>46</sup>Kasmir, *Kewirausahaan.....*, h. 311

menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan, dan pakaian rapi dan bersih, serta mempunyai badan yang seimbang antara berat dan tinggi.

- b. Persyaratan mental *Customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup>Kasmir, Kewirausahaan....., h. 314

c. Persyaratan kepribadian Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran, dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.<sup>48</sup>

d. Persyaratan sosial *Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai

---

<sup>48</sup> Kasmir, Kewirausahaan....., h. 316

bergaul, pandai bicara, dan *fleksibel*. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>49</sup>

## C. Konsep Ekonomi Syariah

### 1. Pengertian Konsep

Konsep berasal dari bahasa latin "*consipere*" yang berarti mencakup, mengambil, dan menangkap, dalam bahasa Indonesia, konsep diterjemahkan dengan pengertian makna yang terkandung suatu obyek.<sup>50</sup>

Adapun dalam kamus ilmiah Bahasa Indonesia konsep dapat diartikan: ide umum, pengertian, pemikiran, rancangan dasar.<sup>51</sup> sedangkan yang dimaksud oleh

penulis dalam skripsi ini adalah Peran *Customer Service* Dalam Konsep Ekonomi Syariah Dan Implementasinya Pada Lembaga Keuangan Syariah. Bagaimana peran *customer service* berdasarkan teori

---

<sup>49</sup> Kasmir, *Kewirausahaan.....*, h. 312

<sup>50</sup> Noormsbakry, *logika praktis*, (Yogyakarta: liberty, 1989), h.2

<sup>51</sup> M.dahlan barry, *kamus ilmiah populer*, (Surabaya: arkola offset, 2001), h.366



yang ada di dalam buku yang sesuai dengan tugas dan fungsi customer service bank syariah pada umumnya kemudian di kaitkan dengan aturan atau SOP yang berlaku pada lembaga serta melihat langsung bagaimana penerapannya.

## 2. Ekonomi Syariah

Ekonomi secara umum didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari perilaku manusia sebagai hubungan antara tujuan dan sarana langka yang memiliki kegunaan mencapai kesejahteraan yaitu yang memiliki nilai dan harga yang mencakup barang dan jasa yang diproduksi dan dijual oleh para pelaku bisnis. Sedangkan ilmu ekonomi syariah merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang di ilhami oleh nilai-nilai Islam.<sup>52</sup>

Secara etimologi kata ekonomi berasal dari bahasa *oikononemia* ( *greek* atau *yunani*) terdiri dari

---

<sup>52</sup> Kwat Imanto, *Menejemen Syariah Implementasi TQM Dalain Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), H.13-14

dua kata : *oicos* yang berarti rumah dan *nomos* yang berarti aturan. Jadi ekonomi ialah aturan – aturan untuk menyelenggarakan kebutuhan hidup manusia dalam rumah tangga rakyat (*volks huishouding*), maupun rumah tangga negara (*staathuishouding*), yang dalam bahasa Inggris disebutnya sebagai *economics*.<sup>53</sup>

Sedangkan pengertian ekonomi Islam menurut istilah (*terminology*) terdapat pengertian menurut beberapa ahli ekonomi Islam sebagai berikut :

a. Yusuf Qardhawi memberikan pengertian ekonomi Islam adalah ekonomi yang berdasarkan ketuhanan. System ini bertitik tolak dari Allah, bertujuan akhir kepada Allah, dan menggunakan sarana yang tidak lepas dari syariat Allah.<sup>54</sup>

b. M. Syaqui al-faujani memberikan pengertian ekonomi Islam dengan segala aktivitas

---

<sup>53</sup> Abdullah Zaki Al-Kaaf, *Ekonomi Dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Pertama Maret 2002), Cet Ke-1, Hal 18

<sup>54</sup> Surya Pos, Pengertian Ekonomi Islam, Rtikel Diakses Pada 29 Januari 2022 Dari <http://www.suryapost.com/2010/12/pengertian-ekonomi-islam-html>

perekonomian beserta aturan –aturannya yang didasarkan kepada pokok-pokok ajaran islam tentang ekonomi.<sup>55</sup>

- c. Monzer kahf memberikan pengertian ekonomi islam dengan kajian tentang proses dan penanguhan kegiatan manusia yang berkaitan dengan produksi, distribusi dan konsumsi dalam masyarakat muslim.<sup>56</sup>

Masih banyak lagi para ahli yang memberikan definisi tentang apa itu ekonomi islam. Sehingga ekonomi islam dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku individu muslim dalam setiap aktivitas ekonomi syariahnya harus sesuai dengan tuntunan syariat islam dalam rangka mewujudkan dan menjaga *maqasid* syariah (agama, jiwa, akal, nasab, dan harta).

---

<sup>55</sup> Kwat Imanto, *Menejemen Syariah Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), H.243

<sup>56</sup> Abdullah Zaki Al-Kaaf, *Ekonomi Dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Pertama Maret 2002), Cet Ke-1, Hal 32

Islam membedakan antara ilmu ekonomi dan system ekonomi merupakan keseluruhan yang kompleks, yakni suatu susunan hal atau bagian yang saling berhubungan, sedangkan ilmu adalah pengetahuan yang dirumuskan secara sistematis. Jadi system dapat didefinisikan sebagai setiap peraturan yang lahir dari pandangan dunia atau akidah tertentu yang berfungsi untuk memecahkan dan mengatasi problema hidup manusia, menjelaskan bagaimana cara pemecahan, memelihara serta mengembangkan.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup>Menejemen dakwah, pengertian ekonomi islam, artikel diakses pada tanggal 28 januari 2022 dari <http://www.md-uin-blogspot.com/2019/07/pengertian-ekonomi-islam-html>

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Singkat Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu**

Bank Sinarmas secara resmi meluncurkan layanan syariah mereka melalui Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Sinarmas. Dengan bersandar pada layanan terbaik melalui sumber daya manusia yang kompeten, UUS bersiap melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan syariah berkualitas. Sebelumnya, unit ini telah dipersiapkan sejak pertengahan tahun 2008 lampau melalui pengeoperasian kantor di Plaza Simas, Jalan Fachrudin No.18, Jakarta Pusat yang diikuti dengan pembukaan kantor cabang syariah di Jalan Teuku Cik Ditiro No.29, Jakarta Pusat, hingga akhirnya mendapatkan izin operasi dari Bank Indonesia (BI) pada 30 Oktober lalu. Sedangkan pengembangan lanjutan dilakukan melalui rencana pembukaan 5 kantor cabang di Tanah Abang, Jakarta Pusat, serta Medan, Bandung, Semarang dan Surabaya, seluruhnya

dimaksudkan guna optimalisasi layanan dan mendekatkan diri pada masyarakat. Pengembangan UUS oleh Bank Sinarmas didasarkan pada semakin meningkatnya kebutuhan nasabah akan jasa layanan perbankan syariah sekaligus prospek bisnis yang sangat cerah seperti dilihat pada pertumbuhan kinerja perbankan syariah nasional yang terus meningkat.<sup>58</sup>

Pada tahun 2008 total asetperbankan syariah telah mencapai RP 49,5 triliun atau terjadi peningkatan sebesar 35,6 persen disbanding tahun 2007 sebesar RP 36,5 triliun. Sementara nilai dana pihak ketiga (DPK) syariah rata-rata tahunnya tumbuh sebesar 33,97 persen atau diatas pertumbuhan DPK bank konvensional yang hanya mencapai 16,16 persen. Bahkan untuk pembiayaan syariah, rata-rata pertahun mampu tumbuh 37,03 persen atau diatas pertumbuhan bank konvensional sebesar 23,80 persen. Pada awal 2009, total asset perbankan syariah telah mencapai RP 51,81 triliun, sebuah pencapaian positif ditengah imbas krisis

---

<sup>58</sup> Anton, Kepala Devisi Personalia, Wawancara, 23 Januari 2022

financial global. Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu beralamat di Jl. S Parman No. 405 Bengkulu (Samping Indomaret UMB).Telepon : (0736) 22767/ Fax : (0736) 349079. BankSinarmas Syariah merupakan Unit Usaha PT. Bank Sinarmas, Tbk yang menjalankan sistem perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Bank Sinarmas Syariah didirikan pada tanggal 18 November 2009 dan mulai beroperasi pada tanggal 18 November 2009.<sup>59</sup>

**B. Nilai-nilai Inti Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu.**

1. *Sharing*, senantiasa Berbagi dan Menguntungkan.
2. *Harmony*, penegakkan keharmonisan antara kebutuhan material, moral dan spiritual dalam rangka mengaktualisasikan keadilan sosial dan persaudaraan dalam masyarakat.
3. *Accountability*, *akuntabel*, dapat dipertanggung jawabkan.
4. *Reliability*, *reliabel*, dapat diandalkan.

---

<sup>59</sup> Anton, Kepala Devisi Personalia, Wawancara, 23 Januari 2022

5. *Integrity*, berintegritas yang tinggi.

6. *Accuracy*, senantiasa Akurat dan Transparan dalam pelayanannya.

### **C. Visi dan Misi Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu**

#### 1. Visi

Menjadi Bank Syariah yang Sehat dan Terkemuka di Indonesia dengan distribusi jaringan yang lengkap dan pelayanan prima dalam menyediakan Solusi Keuangan Perbankan Syariah.<sup>60</sup>

#### 2. Misi

a. Mempersiapkan proses pemisahan (*Spin-Off*) – (cetak biru dan *roadmap*) menjadi Bank Umum Syariah secara organik.

b. Memperluas basis nasabah, terutama dari nasabah usaha mikro, dan kecil (UMK) hingga korporasi melalui kerjasama strategis dengan lembaga

---

<sup>60</sup> Anton, Kepala Devisi Personalia, Wawancara, 23 Januari 2022



keuangan maupun mitra usaha lainnya dengan memanfaatkan teknologi berbasis Digital Banking.

- c. Memperluas jaringan kantor untuk penetrasi pasar pada sentra-sentra UMK dan sektor bisnis korporasi.
- d. Meningkatkan secara berkesinambungan kemampuan teknologi dan sistem informasi bank serta Sumber Daya Insani (SDI) dalam rangka memberikan layanan prima dan menciptakan keunggulan kompetitif (*Competitive Advantage*).
- e. Menciptakan produk dan/atau aktifitas unggulan yang berbasis Bisnis Model Digital Banking.
- f. Membudayakan sistem manajemen risiko sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*Prudent*) dan prinsip Perbankan Syariah (*Islamic Banking Principle*) dalam rangka mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance -GCG*).<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Anton, Kepala Devisi Personalia, Wawancara, 23 Januari 2022

## **D. Produk dan Jasa Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu**

### **1. Produk Tabungan.**

#### **a. Deposito Berjangka IB**

Deposito berjangka IB adalah simpanan pemilik dana pada Bank dengan menggunakan prinsip Mudharabah *Muthlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara pemilik dana dengan pihak Bank dimana nasabah menahan haknya untuk menarik dana sewaktu-waktu dan menyatakan bersedia untuk menarik dana hanya setelah jangka waktu yang telah disepakati bersama. Selama perjanjian berlaku pemilik dana akan mendapatkan kompensasi hasil investasi. Deposito berjangka IB mempunyai angka waktu yang telah ditentukan, yaitu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan

12 bulan.<sup>62</sup> Masing-masing jangka waktu tersebut mempunyai nilai nisbah yang berbeda-beda persyaratan nasabah perorangan:

- 1) Fotocopy KTP/ passport/ SIM/ Tanda Pengenal lainnya yang masih berlaku.
- 2) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku.
- 3) Nasabah Perusahaan
- 4) KTP Pengurus Perusahaan.
- 5) Akte Pendirian Perusahaan.
- 6) SIUP.
- 7) NPWP.<sup>63</sup>

*b. Giro Simas iB*

*Giro Simas iB* adalah simpanan pihak ketiga pada Bank dalam bentuk rekening Koran yang menggunakan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*, dimana penaikam dananya dapat

---

<sup>62</sup> Herlina, *customer service*, wawancara, pada tanggal 28 desember 2021

<sup>63</sup> Herlina, *customer service*, wawancara, pada tanggal 28 desember 2021

dilakukan sewaktu-waktu dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank dengan menggunakan Cek atau perintah pembayaran untuk pemindah bukuan.Persyaratan :

1) Fotocopy KTP/ Passport/SIM/ Tanda Pengenal

Lainnya yang masih berlaku.

2) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku.<sup>64</sup>

c. Tabungan *Simas Gold iB*

Tabungan *Simas Gold iB* adalah sebuah jenis tabungan yang menggunakan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*. Saldo minimum yang ditetapkan untuk tabungan *Simas iB* sesuai dengan

ketentuan yang berlaku, nasabah diberikan buku tabungan (*Passbook*) atau *Statement* sebagai alat melakukan transaksi disamping diberikan fasilitas kartu ATM.Persyaratan :

---

<sup>64</sup>Herlina, *customer service*, wawancara, pada tanggal 28 desember 2021

- 1) Fotocopy KTP/ Passport/ SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku.
- 2) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku.

d. Tabungan*KU* *iB*

Tabungan*KU* *iB* adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan sesuai dengan prinsip syariah yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Persyaratan :

- 1) Fotocopy KTP/ Passport/ SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku.
- 2) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku.<sup>65</sup>

e. *Giro Simas iB (wadi'ah)**Giro Simas Ib* adalah simpanan pihak ketiga pada Bank dalam bentuk

---

<sup>65</sup>Herlina, *customer service*, wawancara, pada tanggal 28 desember 2022

rekening koran yang menggunakan prinsip *wadi'ah*, dimana penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan

atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank dengan menggunakan cek/perintah pembayaran atau dengan cara pemindah bukuan sebagai salah satu kemudahan dalam penggunaannya rekening Giro Simas iB terhubung sebagai rekening terkait dengan rekening Tabungan Simas iB. Persyaratan :

- 1) Fotocopy KTP/ Passport/ SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku.
- 2) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku.<sup>66</sup>

f. Tabungan Simas iB

Tabungan Simas iB adalah sebuah jenis tabungan yang menggunakan prinsip *wadi'ah*, dimana penarikan dananya dapat dilakukan

---

<sup>66</sup>Herlina, *customer service*, wawancara, pada tanggal 28 desember

sewaktu-waktu dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank. Saldo Minimum yang ditetapkan untuk tabungan Simas iB sesuai dengan ketentuan yang berlaku, nasabah diberikan buku tabungan (*Passbook*) atau statement sebagai alat melakukan transaksi disamping diberikan fasilitas kartu ATM.

Persyaratan :

- 1) Fotocopy KTP/ *Passport*/ SIM/ Tanda Pengenal Lainnya yang masih berlaku.
- 2) KITAS (Khusus untuk Warga Negara Asing) yang masih berlaku.

Modal Kerja Pembiayaan modal kerja pada Bank Sinarmas Syariah seperti: pembiayaan A/R, *Financing*, pembiayaan pembelian bahan baku, pembiayaan biaya-biaya *overhead*. Ketentuan:

- 1) Memiliki legalitas usaha baik badan usaha atau perorangan.

- 2) WNI usia minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun sampai jatuh tempo pembiayaan.
  - 3) Asli slip gaji dan surat keterangan kerja (pegawai).
  - 4) Professional/ wiraswasta minimalpraktek/ lama usaha 2 tahun.
  - 5) Membuka rekening Tabungan atau Giro Bank Sinarmas
- Syariah.Akad: Akad jual beli (*Murabahah*) sesuai kebutuhan modal kerja. Fitur :
- 1) Angsuran *flexible* (*Installment or Balooning Payment*).
  - 2) *Margin/* Bagi hasil *Pembiayaan* yang kompetitif.
  - 3) Dilindungi oleh asuransi Jiwa (untuk perorangan).



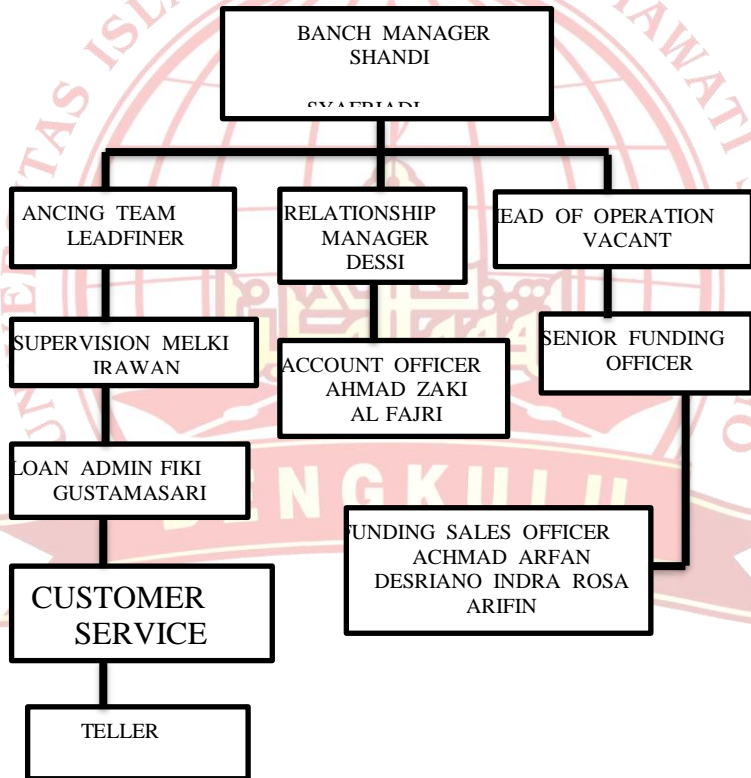
- 4) Fasilitas angsuran secara *autodebet* dari tabungan atau Giro Bank Sinarmas Syariah.<sup>67</sup>

#### D. Struktur Organisasi

Kode Kcs : 016

Nama Kcs : Bengkulu.<sup>68</sup>

#### Struktur Organisasi Bank Sinarmas Syariah



<sup>67</sup> Herlina, *customer service*, wawancara, pada tanggal 28 desember 2021

<sup>68</sup> Indra, kepala bagian umum, wawancara, pada tanggal 28 desember 2021

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Konsep Ekonomi Syariah

Peran *customer service* Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu adalah melayani nasabah, menyelesaikan semua keluhan nasabah. Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya sesuatu pelayanan nasabah. Peran *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Peran *customer service*:

1. Sebagai *resepsionis*, artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam

hal menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh *costumer service*, sebagaimana yang disampaikan oleh Herlina, peran *customer service* dimulai dari nasabah datang kemudian menjalankan urutan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku itu adalah tanggung jawab bagi seorang *costumer*, dimulai dari mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah duduk, memperkenalkan diri, dan menanyakan keluhan apa yang dialami oleh nasabah hingga tuntas.<sup>69</sup>

Berdasarkan keterangan dari bapak roni, menjelaskan bahwa *Customer Service* sudah menjalankan perannya dengan baik, melayani dengan ramah dan menyampaikan informasi sesuai kebutuhan nasabah dengan jelas dan mudah

---

<sup>69</sup> Herlina, *cutomer service*, wawancara pada tanggal 22 desember 2021

dipahami, sehingga nasabah merasa senang dan puas.<sup>70</sup>

2. Sebagai *deskman*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam pertanyaan yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

*Customer service* adalah pusat *service* artinya orang yang berperan utama dalam hal pelayanan jadi apapun pertanyaan, keluhan yang disampaikan oleh nasabah harus dapat diselesaikan dan di jawab dengan baik oleh seorang *customer service* dengan ramah, lembut dan jelas sehingga apa yang disampaikan oleh *customer service* dapat dipahami dan dimengerti dengan baik oleh nasabah.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Roni, Nasabah, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021

<sup>71</sup> Herlina, *customer service*, wawancara pada tanggal 22 Desember 2021

3. Sebagai *salesman*, artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

”Selain membrikan pelayanan dan membantu nasabah dalam menyelesaikan keluhan yang dialami oleh nasabah, *customer service* adalah ujung tombak bagi perusahaan sebagai orang yang menjualkan produk perusahaan kepada nasabah (*salesman*), dan tentunya harus dengan bahasa yang baik dan menarik sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan produk yang ditawarkan”. Akan tetapi untuk tugas yang satu ini *customer service* tidak melakukannya sendiri tugas ini juga dibantu oleh beberapa orang marketing bank yang ada sebanyak 8 orang sehingga *customer service* cukup terbantu untuk tugas yang satu ini.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Herlina, *cutomer service*, wawancara pada tanggal 22 desember 2021

4. Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

Hal ini disampaikan secara tegas oleh kepada kepala personalia bank sinarmas syariah langsung Bapak Anton, tugas penting yang harus dilakukan oleh seorang *customer service* selain dari tugas-tugas penting lainnya karena hubungan baik antara nasabah dan pihak bank agar tetap terjaganya hubungan baik itu. Selain itu juga hubungan baik itu hendaknya dapat dilihat bahkan ikut disarakan juga oleh calon nasabah yang baru sehingga dapat menarik minat nasabah

baru dan tentunya itu adalah pencapaian yang bagi seorang *customer service* itu sendiri.<sup>73</sup>

Ditambahkan oleh ibu Rosidah, sebagai calon nasabah, ibu Rosidah benar-benar tertarik untuk menjadi nasabah, karena pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Ibu Rosidah mengatakan “*Customer Servicenya* ramah, pelayanannya baik, cepat dan suasananya Islami.”<sup>74</sup>

5. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>75</sup>

*Customer Service* harus memberikan setiap informasi yang diinginkan oleh nasabah secara jelas baik dan menyakinkan, akan tetapi *Customer*

---

<sup>73</sup> Anton, *kepala personalia*, wawancara pada tanggal 12 desember 2021

<sup>74</sup> Rosidah, Nasabah, Wawancara pada tanggal 21 Desember 2021

<sup>75</sup> Mintardjo, *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 97

*Service* juga menjaga batasan informasi diberikan dari seseorang *Customer service*.<sup>76</sup>

Selain peran di atas, *Customer Service* juga mempunyai peranan menerapkan dan menekankan prinsip syariah kepada nasabah Bank Sinarmas Syariah Bengkulu. Mulai dari tata cara pelayan, penerapan pelayanan yang semuanya menggunakan prinsip syariah seperti mengucapkan salam dengan mengucapkan assalamualaikum, kemudian berpakaian sopan rapi dan tertutup sesuai dengan kriteria berpakaian, berbicara yang jelas, lembut, dan ramah-tama sehingga nasabah nyaman saat mendapatkan pelayanan.<sup>1</sup>

Pada Bank Sinarmas Syariah, *Customer Service* mempunyai peranan untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank Sinarmas Syariah dengan cara yang pertama yaitu menjaga komunikasi agar tetap terjaga, kedua yaitu

---

<sup>76</sup> Anton, *kepala personalia*, wawancara pada tanggal 12 desember 2021



menjalin serta menjaga silaturahmi dengan nasabah, dengan cara jika ada nasabah yang mengalami musibah meninggal dunia atau sakit, jika pihak Bank Sinarmas Syariah mengetahui maka akan mengunjungi, jika tidak bisa seluruh maka perwakilannya saja. Kemudian yang ketiga yaitu untuk nasabah deposito diberikan bingkisan pada hari raya idul fitri sebagai tanda ucapan terima kasih sudah menjadi nasabah di Bank Sinarmas Syariah ini. Dan yang terakhir yaitu memberikan pelayanan yang terbaik, pastinya yang tidak mengecewakan nasabah.

Dikatakan oleh ibu Rani, bahwa pelayanan yang diberikan selalu memuaskan, tidak mengecewakan dan prosesnya cepat. Pelayanan *Customer Service* bagus, ramah, dan selalu menjaga komunikasi dengan cara selalu menegur atau senyum

jika nasabah datang, walaupun terkadang tidak ada keperluan dengan *Customer Service*.<sup>77</sup>

Sebagai seorang *Customer Service* yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar semakin loyal, maka *Customer Service* pada Bank Sinarmas Syariah ini mempunyai cara tersendiri untuk membuat nasabah semakin loyal, yaitu dengan cara menganggap nasabah tersebut sebagai keluarga atau teman, maksudnya yaitu agar tidak terasa canggung dan tidak merasa ada batasan antara nasabah dan pegawai bank. Dengan hal tersebut maka akan menjadi lebih akrab. Adapun cara kedua, yaitu dengan menyapa nasabah, walaupun nasabah sedang tidak ingin bertemu dengan *Customer Service*, tetapi tetap menyapa seperti bertanya apa kabar atau bertanya “belum nambah deposito pak atau bu?”,

---

<sup>77</sup>Rani, Nasabah, Wawancara pada tanggal 03 Januari 2022

intinya tidak sombong sehingga nasabah merasa senang dan tetap loyal menjadi nasabah kita.<sup>78</sup>

Dari hasil wawancara dengan kepala divisi umum dan personalia Bank Sinarmas Syariah, beliau juga mengatakan bahwa peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu membuat kesan yang baik, berpakaian yang rapi, dan komunikasi lancar.<sup>79</sup> Dikatakan oleh ibu Siti Aura, bahwa kesan pertama yang diberikan sudah baik saat beliau ingin menjadi nasabah, cara penyampaian informasinya bagus, pelayanannya ramah, dan prosesnya cepat.<sup>80</sup>

Setiap pekerjaan pasti memiliki resiko dan kendala yang akan dihadapi, seperti juga halnya dengan pekerjaan sebagai seorang *Customer Service*.

Dalam menjalankan tugasnya *Customer Service* Bank Sinarmas Syariah ini mempunyai kendala yaitu

---

<sup>78</sup> Herlina, Customer Service, Wawancara pada tanggal 10 januari 2022

<sup>79</sup> Anton, Kepala Divisi Umum dan Personalia, wawancara tanggal 10 januari 2022

<sup>80</sup> Siti Aura, Nasabah, Wawancara pada tanggal 10 januari 2022

komplain nasabah, misalnya pengambilan tabungan yang dikuasakan yaitu harus dengan membawa KK asli dan KTP asli, jika tidak maka tidak bisa, hal tersebut dilakukan untuk menjaga keamanan uang nasabah. Tetapi terkadang ada nasabah yang tidak mau mengerti, dan marah-marah karena tidak terima dengan peraturan seperti itu.<sup>81</sup>

Dalam menghadapi kendala-kendala tersebut pasti ada solusinya. Pada Bank Sinarmas Syariah ini, dalam menghadapi nasabah yang tempramen mereka mempunyai cara sendiri yaitu dengan cara nasabah tersebut di bawa ke ruangan VIP yang dimana merupakan ruangan khusus untuk nasabah yang komplain, disana akan diberi minum dan makan sampai emosi nasabah sedikit mereda, setelah itu baru kemudian ditanya apa keluhannya dan kemudian dijelaskan dan diberi solusi. Dengan hal tersebut, maka masalah terselesaikan dan nasabah

---

<sup>81</sup> Herlina, Customer Service, Wawancara pada tanggal 10 januari 2022

juga merasa senang dan puas dengan pelayanan seperti itu.<sup>82</sup>

## **B. Penerapan Peran Dan Fungsi Customer Service Terhadap Nasabah Non Muslim Pada Bank sinarmas syariah Kota Bengkulu**

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan fungsi dan peran *customer service* terhadap nasabah non muslim pada bank sinarmas syariah kota Bengkulu, secara umum penerapan peran dan fungsi *customer service* terhadap nasabah muslim dan nasabah non muslim sama saja karena sesuai dengan SOP yang berlaku pada bank sinarmas syariah kota Bengkulu.

Dikatakan oleh ibu Herlina, sudah diterapkan dengan baik mulai dari pelayanan nasabah, penanganan keluhan nasabah dan penerapan prinsip syariah disetiap layanan yang diberikan. Akan tetapi masih ada beberapa hal yang tidak sesuai, hal ini disampaikan langsung oleh salah satu nasabah bank

---

<sup>82</sup> Anton, Ka Devisi Umum dan Personalia, Wawancara pada tanggal 10 Januari 2022

sinarmas syariah kota Bengkulu yaitu ibu rani, yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* tidak semuanya merata seperti pada saat nasabah yang datang terlalu ramai sehingga fungsi dan peran *customer service* pada saat itu dibantu oleh beberapa karyawan bank sinarmas syariah yang lainnya seperti satpam bank, kepala divisi personalia, kabag umum, dan karyawan bank sinarmas syariah yang lainnya yang pada saat itu ada ditempat. Sehingga nasabah yang seharusnya dilayani langsung oleh *customer service* tidak dapat merasakan pelayanan tersebut dari *customer service*.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Ibu Rani, Nasabah, Wawancara, Pada Tanggal 23 Desember 2021

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab terdahulu, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Bank sinarmas syariah kota Bengkulu sudah menerapkan konsep ekonomi syariah dengan baik, mulai dari segi pelayanan dan produk-produknya. Memberikan informasi yang baik dan benar dengan menggunakan SOP ( standar operasional prosedur ) yang berlaku, mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silahturahmi dengan nasabah.
2. Dapat ditambahkan bahwa penerapan konsep ekonomi syariah pada bank sinarmas syariah kota Bengkulu sudah sesuai dengan fatwa MUI 114/DSN-MUI/IX/2017 tentang penerapan prinsip syariah pada suatu lembaga keuangan syariah sebagaimana termuat dalam pada Pasal 26

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

## **B. SARAN**

Setelah mencermati dan menganalisis serta menarik kesimpulan maka guna melengkapi hasil penelitian ini penulis memberikan saran dan masukan dengan data-data temuan penelitian sebagai berikut:

1. tetap menjaga kualitas pelayanan dan selalu memberikan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan untuk nasabah agar nasabah tetap loyal kepada Bank Sinarmas Syariah.
2. tetap menekankan prinsip syariah di dalam setiap pelayanannya.
3. Kemudian untuk pihak manajemen mohon untuk dipertimbangkan terkait dengan jumlah SDM yang ada karena hal ini berdampak terhadap tidak meratanya pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh *customer service* karena keterbatasan jumlah SDM yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anton, Kepala Divisi Umum dan Personalia, wawancara tanggal 10 januari 2022
- Anton, Kepala Devisi Umum dan Personalia, Wawancara tanggal 17 Desember 2021
- Andi, Nasabah, Wawancara pada tanggal 1 Januari 2022
- Anton, Kepala Devisi Umum dan Personalia, Wawancara pada tanggal 10 januari 2022
- Abdul Majid, Suharto. *Customerservice Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. (Jakarta: Raja Wali Pers, 2009)
- Arikuntodalamyuni Irawati Suharsimi. 2013. *Metode Pendidikan Karakter Islami Terhadap Anak Menurut Abdullah Nasih Ulwan Dalam Buku Pendidikan Anak Dalam Islam Dan Relevansinya Dengan Dengan Tujuan Pendidikan Nasional*. Skripsi tidak Diterbitkan. Uin Sunan Kalijaga
- Bakry, Noor Ms, *Logika Praktis*. (Yogyakarta: Liberty, 1989)
- Barry, M.Dahlan. *Kamus Ilmiah Popular*. (Surabaya: Arkola Offset, 2001)
- Eko Ria Utama, Nasabah, Wawancara pada tanggal 21 Desember 2021
- Edy, Suhardono. *Teori Peran (Konsep, Derivasi Dan Implikasinya)*. (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 1994)
- Ghofur, Anshori Abdul. *Hukum Perbankan Syariah*. (Bandung : Rafika Aditama, 2013)
- Herlina, Customer Service, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021
- Herlina, Customer Service, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021
- Herlina, Customer Service, Wawancara pada tanggal 03 Januari 2022
- Herlina, Customer Service, Wawancara pada tanggal 03 Januari 2022

- Herlina, Customer Service, Wawancara pada tanggal 10 januari 2022
- Herlina, *Customer Service*, Wawancara pada tanggal 10 januari 2022
- Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011)
- Imanto, Kwat. *Menejemen Syariah Implementasi Tqm Dalain Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Jurnal Nasional Oleh Dina Novita Krisni. *Peran Cutomer Service Dalam Meningkatkan Layanan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*. Iain Tulung Agung, 2014.
- Kasih, Cahyati Indah. *Pengaruh Customer Service Dan Promosi Terhadap Keputusan Pengembalian Pada Bri Syariah Kcp Bengkulu Panorama*. Iain Bengkulu, 2017
- Kotle, Philip. *Marketing Manajemen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997)
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005)
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2003)
- Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: Kencana, 2006)
- Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008)
- Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008)
- Kaidir, Nasabah, Wawancara pada tanggal 10 januari 2022
- Muhammad Imam Farisi, Cper Taylor. 2010. Pengembangan Asesmen Di Siswa Sebagai Model Penilaian Dan Pengembangan Karakter. Artikel Di Sampaikan Pada Konferensi Ilmiah Nasional “Asesmen Dan Pengembangan Karakter Bangsa “ Hapi Unesa 2012
- Masya, Nasabah, Wawancara pada tanggal 1 Januari 2022

- Nana, Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2009)
- O. Katsoff Uni Irawati, Louis. 3013. *Metode Pendidikan Karakter Islami Terhadap Anak Menurut Abdullah Nasih Ulwan Dalam Buku Pendidikan Anak Dalam Islam Dan Relevansinya Dengan Tujuan Pendidikan Nasional*. Sekripsi Tidak Diterbitkan. Uin Sunan Kalijaga The Ucsu University Library. Write Literature Riview (<http://Guides.Library.iUcsc.Edu/Write-A-Litersture-Riview>). iDiakses iTanggal i20 iNovember i2020
- Rawuh, Sugeng. "Teori Peran". Dikutip Dari. Pada Hari Rabu, Tanggal 2 Desember 2019, Pukul 14 . 55 Wib
- Roni, Nasabah, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021
- Rosidah, Nasabah, Wawancara pada tanggal 21 Desember 2021
- Rani, Nasabah, Wawancara pada tanggal 03 Januari 2022
- Sari, Winda. *Peran Customer Service Dalam Memberikan Pemahaman Kepada Calon Nasabah Studi Bank Bni Syariah Cabang Kota Bengkulu*. Iain Bengkulu, 2018
- Suhartono, Jhoni. *Sales Force Automation Dalam Peningkatan Pelayan Terhadap Pelanggan*. Journal International
- Soekanto, Soerjono. "Ensiklopedia Manajemen". (Bandung: Alfabeta , 2002)
- Saprijal, M. + i". Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan" *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* Vol.3 No.1 (Januari, 2015)
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung: Alfabeta), 2007
- Sacharisa Fadilah Rivai, Teller, Wawancara pada tanggal 1 Januari 2022
- Siti Aura, Nasabah, Wawancara pada tanggal 10 Januari 2022
- Wirawan, Sarwono Sarlito. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. (Jakarta: Raja Wali Pers, 2015)

Yusman, Nasabah, Wawancara pada tanggal 17 Desember 2021

Yusman, nasabah, kepala divisi umum dan personalia tanggal 10 Januari 2022



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## **WAWANCARA DENGAN KARYAWAN BANK**

### **1.1 CUSTOMER SERVICE (IBU HERLINA)**



### **1.2 KEPALA PERSONALIA (PAK ANTON)**



### **1.3 BAPAK ANTON**



### **2.1 WAWANCARA DENGAN NASABAH BANK**

#### **(BAPAK INDRA)**



## **2.2 NABAH BANK (BAPAK INDRA)**



## **2.3 NASABAH BANK (BAPAK YUMAS)**





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA Deqa Pratama  
 NIM 161140088  
 PRODI Perbankan Syariah  
 SEMESTER 6 (enam)

JUDUL YANG DIAJUKAN

1. Peran customer service dalam meningkatkan pembelian nasabah terhadap produk di BPRS ADAM kota Bengkulu
2. Perbandingan kinerja perbankan syariah dan perbankan non syariah
3. Peran lembaga keuangan syariah dalam menyejahterakan karyawan (Study kasus di PT. BPRS ADAM Bengkulu)

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Pengelola Perpustakaan

Deby Anzani, MBA

b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan all  
 \_\_\_\_\_

Pembimbing Akademik

23/10/20  
10

c. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan 1. lakukan observasi awal dengan permasalahan Peran CS  
2. Pahami Teori mengenai Peran CS  
3. Pahami peran Peran CS

Kaprodi

16/10/20  
16/10/20

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, judul yang diusulkan adalah \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Bengkulu, 4 Maret 2020

Mengetahui

Kajur

[Signature]

Mahasiswa

[Signature]  
Deqa Pratama

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA Deqa Pratama  
NIM 161140088  
PRODI Perbankan Syariah  
SEMESTER 6 (enam)

JUDUL YANG DIAJUKAN

1. Peran customer service dalam meningkatkan pembelian nasabah terhadap produk di BPRS ADAM kota Bengkulu
2. Perbandingan kinerja perbankan syariah dan perbankan non syariah
3. Peran lembaga keuangan syariah dalam kesejahteraan karyawan (Study kasus di PT. BPRS ADAM Bengkulu)

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan

Pengelola Perpustakaan

Deby Anzani, MBA

b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan

all

Pembimbing Akademik

[Signature] 23/10/20

c. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan

1. lakukan observasi awal mengenai permasalahan Peran CS
2. Pembahasan Teori mengenai Peran CS
3. Pembahasan peruntukan

Kaprodi

[Signature] 16/10/20

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, judul yang diusulkan adalah :

Bengkulu, 4 Maret 2020

Mengetahui

Kajur

[Signature]

Mahasiswa

[Signature]  
Deqa Pratama



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

**SURAT PENUNJUKAN**

Nomor: 0155/In.11/ F.IV/PP.00.9/01/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Agama Islam Negeri ( IAIN ) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Miti Yarmunida, M.Ag  
NIP. : 197705052007102002  
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Kustin Hartini, M. M.  
NIDN. : 2002038102  
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di ini :

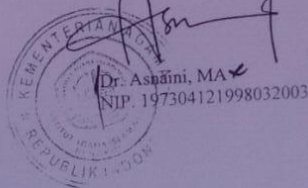
- N A M A : Deka Pratama  
NIM : 1611140088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Peran Customer Service Dalam Konsep Ekonomi Syariah dan Implementasinya Pada Lembaga Keuangan Syariah**

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 29 Januari 2021

Dekan,



an :

Salah satu orang  
Rektor I  
Dosen yang bersangkutan;  
Mahasiswa yang bersangkutan;  
dan sebagainya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Selasa/ 7 April 2020  
Nama Mahasiswa : Deka pratama  
NIM : 1611140088  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Pernan Customer service Dalam Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap produk di PT. BPRS ADAM KOTA Bengkulu	 Deka Pratama	 Dr. Arsnaini, MA

Mengetahui,  
a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak, M.A.  
NIP 196606161995031003

Catatan:  
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola  
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Deka Pratama  
 NIM : 1611140088  
 Jurusan/Prodi : EKIS / PBS

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	Masalah CS sudah banyak Ngaji perlu diperbaiki	Tdk perlu di BPAS Adam, karena Informasinya hanya 1 orang
2.	Fokus Masalah ° peran CS dalam konsep Ekonomi Islam & Implementasi teori pd LKS	lakukan saja analisis pustaka terhadap 5 peran CS menurut Kasmir yg ada di Teori h. 16-17
3.	Format penulisan	perbaiki sesuai pedoman skripsi pbs
4.	Teori	sesuaikan dg variabel atau konsep di jurnal baru
5.	Metode	Kajian pustaka

Bengkulu,  
 Penyeminar,

Dr. Asnaini, M.A  
 NIP 197304121998032003

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Wawancara Kepada Karyawan Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu

1. Bagaimana cara *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu bertanggung jawab terhadap kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?
2. Bagaimana cara *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu melakukan *investigasi* terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan yang berlaku ?
3. Bagaimana cara *customer service* dalam memberikan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah terkait semua jenis produk dan jasa yang ada di Bank Sinarmas Syariah Bengkulu ?
4. Bagaimana cara *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu menanggapi keluhan dari nasabah dan memberikan solusi yang terbaik ?
5. Bagaimana *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu menerapkan sikap keramahan dalam memberikan pelayanan jasa terhadap nasabah ?
6. Bagaimana cara *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu mengaplikasikan diri sebagai perantara komunikasi yang baik antara nasabah dan perusahaan ?

7. Adakah kesulitan bagi seorang *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?

8. Keluhan seperti apakah yang sering dikeluhkan oleh para nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service* ?

B. Wawancara Kepada Nasabah Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu

1. Apakah menurut anda *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu sudah menunjukkan sikap tanggung jawab terhadap kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?

2. Apakah *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu telah melakukan penanganan terhadap keluhan nasabah sesuai dengan standar penanganan (SOP) yang berlaku ?

3. Apakah *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan ?

4. Apakah *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu menanggapi keluhan anda dengan memberikan solusi yang terbaik ?

5. Apakah *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap anda ?

6. Apakah *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu memberikan pelayanan kepada anda dengan tuntas ?

7. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank Sinarmas Syariah Bengkulu Kota Bengkulu ?

8. Apakah customer service Bank Sinarmas Syariah Bengkulu telah menunjukkan sikap yang baik sebagai perantara komunikasi yang baik antara nasabah dan perusahaan?
9. Apakah ada saran atau masukan dari anda sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi customer service Bank Sinarmas Syariah Bengkulu dalam evaluasi kinerja mereka?

Bengkulu, 2021

Mahasiswa

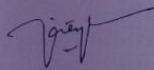


Deka Pratama

Nim. 1611140088

Mengetahui,

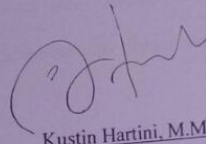
Pembimbing I



Miti Yarmunida, M.Ag

NIP. 197705052007102002

Pembimbing II



Kustin Hartini, M.M

Nidn. 200203810





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: www.iainbengkulu.ac.id

25 Agustus 2021

Nomor : 1148 /In.11/F.IV/PP.00.9/08/2021  
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu  
Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Deka Pratama  
NIM : 1611140188  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah  
Semester : Sebelas (XI)  
Waktu Penelitian : Tanggal 27 Agustus s.d 27 September 2021  
Judul Skripsi : Peran Customer Service dalam Konsep Ekonomi Syariah dan Implementasinya Pada Lembaga Keuangan Syariah  
Tempat Penelitian : Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota Bengkulu Jln. S Parman (Samping Kampus Umb )  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

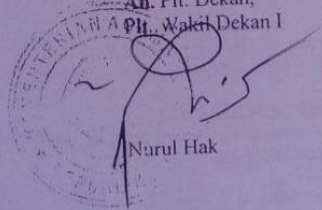
Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik ucapkan terima kasih.

Mengetahui

An. Plt. Dekan,

Plt. Wakil Dekan I

Nurul Hak



PEMERINTAH KOTA BENGKULU  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801  
BENGKULU

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/1359 /B Kesbangpol/2021

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Suratdari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 1148/In.11/F.IV/PP.00.9/08/2021 tanggal 25 Agustus 2021 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : DEKA PRATAMA  
NIM : 1611140088  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Prodi/Fakultas : Perbankan Syariah/ Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Penelitian : Peran Customer Service Dalam Konsep Ekonomi Syariah dan Implementasinya Pada Lembaga Keuangan Syariah  
Tempat Penelitian : Bank Sinarmas Syariah Kantor Cabang Bengkulu Jln. S Parman Kota Bengkulu (Samping Kampus UMB)  
Waktu Penelitian : 17 Desember 2021 s/d 17 Januari 2022  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu  
Pada tanggal : 17 Desember 2021

Y. Pit. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Kota Bengkulu

  
**Drs. H. FENNY FAHRIANNY**  
Penata Tk. I  
NIP. 19670904 198611 2 001

Surat ini telah diregistrasi, dicap dan ditanda tangani oleh Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu dan diserahkan melalui Email kepada Pemohon untuk dicetak secara mandiri, serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Paca Pratama Program Studi : Perbankan Syariah  
NIM : 161140008 Pembimbing I/II :  
Judul Skripsi : Peran customer service dalam konsep ekonomi syariah dan implementasinya pada lembaga keuangan syariah

No	Hari/Tgl	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
6	14-02-2022	Rumusan masalah Kajian teori bab IV	*belum terjawab *tambahkan teori Pemahaman *Menjawab BAB IV Menjawab tentang Pemahaman Peran dan implementasinya	
7	9-4-2022	BAB I	Perbaiki ketimpangan nomor 1	
8	8-4-2022	BAB I - II	Acc pembimbing I	

Bengkulu, 4-4-2022  
Pembimbing I/II

Mengetahui,  
Kampus Jurusan EKIS

24/5/22

Yanti Sunarni, MM  
NIP. 197904162007012020

Dr. M. H. Yarmunida, M. Ag  
NIP. 1977.05.05.2003.01.2002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Deka Pratama Program Studi : Perbankan Syariah  
NIM : 19140000 Pembimbing I/II :  
Judul Skripsi : Peran customer service dalam konsep ekonomi syariah dan implementasinya pada lembaga keuangan syariah

No	Hari/Tgl	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
4.	11-02-2022	Rumusan masalah	bagaimana pemahaman	Z
		BAB I	Peran dan Fungsi Customer Service Bank Syariah Syariaan	
		BAB IV	Sesuaiakan dengan Rumusan masalah	Z
5.	12-02-2022	ABSTRAK Sesuaikan dengan Rumusan masalah dan Pedoman	- Sesuaikan karena Abstrak berkaitan dengan rumusan masalah dan hasil penelitian.	Z

Mengetahui,  
Ketua Jurusan EKIS

Yenti Sumarni  
Yenti Sumarni, MM  
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, 11 Januari 2022  
Pembimbing I/II

Miki Yarmunida, M. Ag.  
NIP. 197705052007102002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pasar Dawa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faxsimil (0736) 51171-51172  
Website [www.uinfastr Bengkulu.ac.id](http://www.uinfastr Bengkulu.ac.id)

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dana Pratama Program Studi : Perbankan Syariah  
NIM : 1611140080 Pembimbing I/II :  
Judul Skripsi : Peran Customer Service dalam Konsep Ekamanajemen Syariah dan Implementasinya pada Lembaga Keuangan Syariah

No.	Hari/Tgl	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	08-02-2022	<del>latar belakang</del> BAB I - latar belakang - Sumber (Footnote) - poin-poin - Penulisan - Sejalan dengan buku BAB III - Foto - Sumbanya diperjelas	- tidak usah terlalu banyak - harus jelas - Kejurkan dengan huruf perhurufan - Time new roman - Pedoman penulisan skripsi FEBI terbaru	
2	08-02-2022	BAB II - Peran Ubat Jadi Pemahaman - <del>Sesuai</del>	sesuaikan dengan rumusan masalah	
3	07-02-2022	BAB V Abstrak sc	Sesuai dg rumusan masalah Sesuai dg rumus masalah dan pedoman	

Bengkulu, .....  
Pembimbing I/II

Miti Yarmunda, M.A.  
NIP. 197705052007102002

24/5/22  
Keni Sumarni, MM  
NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Deka Pratama  
Mata Kuliah : Perbankan Syariah  
NIM : 1611140088  
Pembimbing I/II : Kustin Hartini, M.M  
Judul Skripsi : Peran Customer Service Dalam Konsep Ekonomi Syariah Dan Implementasinya Pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah KC S Parman Kota Bengkulu)

No	Hari/Tgl	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
	Jum'at, 26 Maret 2021	BAB I-III	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cek pembahasannya istilah asing</li><li>2. Gunakan buku pedoman skripsi FEBI</li><li>3. Penelitian terdahulu harus relevan dengan penelitian yang anda lakukan</li></ol>	
	Senin, 24 Mei 2021	BAB I-III	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gunakan buku pedoman skripsi FEBI</li><li>2. Tinjau ulang rumusan masalah</li><li>3. Tujuan penelitian sesuai rumusan masalah</li><li>4. Penelitian terdahulu (tambahkan penelitian terdahulu yang relevan)</li><li>5. Tinjau ulang Sistematika penulisan skripsi sesuai jenis penelitian</li></ol>	
	Jum'at, 11 Juni 2021	BAB I-III	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tinjau ulang untuk tahun pengambilan atau enentuan sumber informan</li><li>2. Tambahkan struktur organisasinya</li><li>3. Buatlah daftar pedoman wawancara</li></ol>	
	Senin, 26 Juli 2021	BAB I-III	ACC dapat dilanjutkan ke pembimbing I	
	Rabu, 04 Agustus 2021	Pedoman Wawancara	ACC pedoman wawancara	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

Rabu, 02 Februari 2022	BAB IV-V	1. Pindah pembahasan langsung pada pembahasan yang menjawab rumusan masalah	
Jum'at, 04 Februari 2022	BAB IV-V	1. Sesuaikan dengan teori yang digunakan sebagai rujukan dalam kajian teori	
Senin, 07 Februari 2022	BAB I-V	ACC dapat dilanjutkan ke pembimbing I	

Mengetahui,  
Dekan Jurusan EKIS

Sumarni, M.M  
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, .....

Pembimbing II

Kustin Hartini, M.M  
NIDN. 2002038102



**LEMBAR SARAN TIM PENGUJI**

Nama Mahasiswa  
NIM  
Judul Skripsi

: Neta Prima  
:  
:

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Fokuskan masalah dan Tema anda</li><li>✓ sinkronisasi masalah, Tema, teori, dan hasil temuan yg terdapat di daftar pustaka</li><li>✓ Ayat &amp; surah berkaitan dgn penelitian anda.</li><li>✓ Buati karyawan lain dlm melayani / melaksanakan tugas. ds.</li></ul>	

Bengkulu, 19-01-24  
Penguji (1/1)  
*[Signature]*  
Eva Sri Wahyuni, M.Pd  
NIP





**LEMBAR SARAN TIM PENGUJI**

Nama Mahasiswa : Deva Pratomo  
NIM : .....  
Judul Skripsi : .....

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<u>gaya tulis</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Fokus apa yg mau di bahas</li><li>→ Rumusan Masalah pertah</li><li>→ isru pertah</li><li>→ qanti isru</li><li>→ Kesimpulan Fokus jangan buat di salah cara</li><li>→ petama wawancara sesuai indikator</li><li>→ r</li></ul>

Bengkulu, 19-01-23  
Penguji III

[Signature]  
Audi Hamid, M.Kom  
NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimil (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME  
Nomor: 095/SKLP-FEBI/02/7/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Deka Pratama  
NIM : 1611140088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul Tugas Akhir : Peran Customer Service dalam Konsep Ekonomi Syariah dan Implementasinya pada Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus Bank Sinarmas Syariah Kota Bengkulu)

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 23%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 19 Juli 2022

Ketua TIM / Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA  
NIP. 196606161995031002