

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG MEDAN SUDIRMAN**

**SKRIPSI MINOR**

Oleh:

**RISDANIAR**

NIM. 0504162098



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT  
INDONESIA CABANG MEDAN SUDIRMAN**

**SKRIPSI MINOR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah  
Pada Program D-III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh:

**RISDANIAR**

NIM. 0504162098



PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA  
CABANG MEDAN SUDIRMAN**

Oleh

**RISDANIAR**

Nim. 0504162098

Menyetujui

PEMBIMBING

KETUA PROGRAM STUDI  
D-III PERBANKAN  
SYARIAH

DR. Marliyah, M. AG  
NIP. 197601262003122003

Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid.Lc.MA  
NIP. 196506282003021001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul : **PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MEDAN SUDIRMAN**, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 30 Juli 2019

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 30 Juli 2019  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UINSU Medan  
Sekretaris,

Ketua,

Mhd. Irwan Fadli Nst, M. Kom  
NIP. 197502132006041003

Rahmi Syahriza, M. Th. I  
NIP. 198501032011012011

Penguji I

Anggota  
Penguji II

DR. Marliyah, M. AG  
NIP. 197601262003122003

M. Syahbudi, MA  
NIB. 1100000094

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA  
NIP. 197605072006041002

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah*, segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan kita semua limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Dan segala aturan rasa syukur kepada-Nya atas karunia yang telah diberikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi minor ini yang berjudul **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MEDAN SUDIRMAN”** shalawat serta salam penulis hadiahkan kepada Rasulullah SAW junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Skripsi minor ini disusun untuk diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar A.Md (Ahli Madya) pada Universitas Islam Negeri Jurusan Perbankan Syariah. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan teriring doa kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penulisan karya tulis ini. Secara khusus penulis sampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, mengiringi dan memberikan jalan yang indah, lancar dan kemudahan dalam keridhoannya.
2. Kedua orangtua saya yang saya cintai dan banggakan, Ayahanda Suardy Seno dan Ibunda Roirilda atas kasih sayang dan cinta kasihnya, pengorbanan, motivasi dan doa yang diberikan selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr.H. Muhammad Yafiz, M.Ag Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu Dr. Hj. Chuzaimah Batubara, MA Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

7. Ibu Nurlaila Harahap, MA Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, MA Selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Ibu Kamila, SE, MA Selaku Sekretaris Jurusan DIII Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
10. Ibu Dr. Marliyah, M. AG Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan dan saran selama bimbingan.
11. Untuk seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Medan Sudirman.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi minor ini.

Demikian penulisan skripsi minor ini. Sekali lagi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian ini penulis mengucapkan terimakasih. Penulis percaya bahwa skripsi minor ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis akan sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi minor ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi minor ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Medan, 26 Juli 2019

RISDANIAR

NIM 0504162098

## IKHTISAR

Risdaniar Nim. 0504162098 dengan judul penelitian: **Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman**. Program Studi D-III Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara. Pembimbing: Marliyah, M.AG, DR.

Hampir setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang secara baik dan memuaskan, karena peran *customer service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia Perbankan. Tanpa adanya peran *customer service* maka sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman. Kedua, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Melalui metode deskriptif data dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti. Peran *customer service* kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman adalah sebagai berikut: Pertama, mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Kedua, berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. Kendala-kendala yang dihadapi *customer service* kepada nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman tidak ada kendala, karena memang tugas *customer service* dikondisikan untuk membantu kendala nasabah yang datang ke bank.

Kata Kunci : LBM, Tujuan dan Metode Penelitian, Peran dan Kendala *Customer Service*.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>IKHTISAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Metode Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Customer Service .....	9
1. Pengertian Customer Service.....	9
2. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	10
3. Peranan Customer Service.....	12
B. Pelayanan dan Mutu Pelayanan.....	13
1. Pengertian Pelayanan.....	13
2. Pengertian Mutu Pelayanan Kepada Nasabah.....	15
3. Dasar-dasar Pelayanan.....	16
4. Kriteria Mutu Pelayanan.....	19



C. Nasabah.....	20
1. Pengertian Nasabah.....	20
2. Sifat-sifat Nasabah.....	22
3. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	24
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman.....	27
B. Visi, Misi dan Logo Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman .....	27
C. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman .....	28
D. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	42
1. Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	42
2. Kendala-Kendala yang dihadapi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	43
B. Pembahasan.....	44
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel 1.2 Nisbah Deposito Fulinves .....	37
Tabel 1.3	Nisbah Giro Muamalat Ultima mata uang IDR .....	38
Tabel 1.4	Nisbah Giro Muamalat Ultima mata uang USD .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Bank Muamalat Indonesia .....	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman.....	29

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat persaingan semakin ketat untuk memperoleh peringkat paling baik di mata masyarakat, khususnya di kota Medan. Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing Perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu. Salah satu cara yang tepat adalah adanya peran *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah di Bank atau Instansi lain, karena pelayanan pelanggan bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan di suatu perusahaan.

Hampir setiap perusahaan mempekerjakan petugas pelayanan pelanggan (*customer service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang secara baik dan memuaskan, karena peran *customer service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia Perbankan. Tanpa adanya peran *customer service* maka sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Kasmir. *Kewirausahaan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 275-276.

Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang. <sup>2</sup>Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat.

Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. <sup>3</sup>Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah.

Dalam hal etika, misalnya Amanah dan Siddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus *skillful* dan *professional* (Fatanah), dan mampu melakukan tugas secara team-work dimana informasi merata di seluruh fungsional organisasi (Tabliq). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga. Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.<sup>4</sup>

Secara umum pengertian *customer service* adalah suatu kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui

---

<sup>2</sup>Kasmir. *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 202.

<sup>3</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 203.

<sup>4</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani 2001). h. 34.

pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Layanan (dukungan) nasabah ini menambah nilai produk yang dirasakan dan akan mendorong para nasabah untuk kembali pada perusahaan disaat mereka perlu untuk menggantinya ataupun disaat mereka memerlukan produk lain dalam perusahaan.

Agar pelayanan (*service*) yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *customer service* haruslah berjalan dengan baik. Interaksi ini meliputi: apa yang mereka katakan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, bagaimana mereka mengatakan, apa yang mereka lakukan, dan bagaimana mereka melakukan interaksi antara nasabah (pelanggan) dengan peralatan teknis dan fisik yang ada dalam organisasi, seperti: pengisian dokumen/formulir, cara pembayaran, dan lain sebagainya.

Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain.

Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang atau kesempatan bagi *customer service*.

Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai *Receptionis*
- b. Sebagai *Deskman*
- c. Sebagai *Salesman*
- d. Sebagai *Customer Relation Officer*

e. Sebagai *Komunikator*

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kepercayaan dan pemahaman nasabah dalam pelayanan *customer service* maka sangat penting bagi saya untuk mengadakan penelitian dengan judul ” **PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPADA NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG MEDAN SUDIRMAN**”

**B. Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman?
2. Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman?

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian adalah:

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang peran *customer service*.
2. Sebagai bahan masukan dan menambah wawasan bagi para pembaca dalam hal memahami peran *customer service*.

#### **D. Metode Penelitian**

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

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Melalui metode deskriptif data dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti.

##### **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Bank Muamalat bertempat di Jl. Jenderal Sudirman No. 25A, Anggrung, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20151. Dan waktu penelitian hari Selasa, 09 Juli 2019 jam 16.00 WIB.

##### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Pak Adly selaku *customer service* di bank Muamalat Cabang Medan Sudirman dan Nasabah bank Muamalat Cabang Medan Sudirman untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.



Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah BMI Cabang Medan Sudirman, kemudian yang menjadi objek penelitian ini adalah mengenai peran *customer service*.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Menurut Moleong analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola mensintetiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Moleong, analisis data kualitatif prosesnya berjalan sebagai berikut:

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklarifikasikan, mensitetiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.
- c. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dalam hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah metode analisis deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *customer service* dan kendala-kendala yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Penulisan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab yang sistematika dan alur pembahasannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab satu ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab dua ini berisi tentang teori-teori yang dinyatakan sebagai landasan dalam pembahasan yang menjelaskan tentang pengertian *customer service*, pengertian pelayanan, peran *customer service*, serta fungsi dan tugas *customer service*.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab tiga ini berisi tentang gambaran umum PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman yang meliputi profil perusahaan dari sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman, visi dan misi dibangunnya, struktur organisasi, serta produk-produk perusahaan.

### **BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat ini berisi temuan dan pembahasan yang menjadi tujuan dari penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan.

## BAB V PENUTUP

Bab terakhir akan memuat isi dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh dan diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dilampirkan sumber-sumber berupa buku maupun situs internet yang dijadikan bahan rujukan dalam skripsi.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Customer Service

##### 1. Pengertian Customer Service

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

Seperti diketahui bahwa sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan pelayanan keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit/pembiayaan), serta pelayanan keuangan lainnya. Bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

*Customer service* secara umum adalah suatu kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting.<sup>1</sup>

Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan

---

<sup>1</sup> Kasmir. *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002),h. 92.

berbagai cara *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

## 2. Fungsi dan Tugas Customer Service

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai *receptionis*, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer relation officer*, sebagai *komunikator*.

Dan tugas seorang *customer service* yang sesuai dengan fungsinya tersebut adalah sebagai berikut:

### a) Sebagai *Receptionis*

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

### b) Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman*, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjelaskan keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing, menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah, dan menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

c) Sebagai Salesman

Sebagai *salesman*, tugas *customer service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan *crossselling* terhadap penjualan yang dilakukan.

Sebagai penjual, *custome service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

d) Sebagai *Customer Relation Officer*

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

Dalam hal ini, tugas *customer service* harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e) Sebagai Komunikator

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

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

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

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

### **3. Peranan Customer Service**

*Customer service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertansaksi dengan bank.

Secara umum, peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut:

- a) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank tersebut.<sup>2</sup>

## **B. Pelayanan dan Mutu Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai pelayanan sebagai produk. Pakar pemasaran telah memberikan definisi tentang pelayanan. Kotler (2005) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan orang lain.<sup>3</sup> Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Kasmir. *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), h. 181.

<sup>3</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).

<sup>4</sup> Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya, 2006), h. 108.



Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah.

Artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah atau menempatkan sesuatu di mana nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan sesuatu produk atau pelayanan yang mereka butuhkan.

Dalam pelayanan bank bertugas sebagai menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sehingga dapat bertindak sebagai wakil dan sebagai pemberian jaminan atas pemenuhan kewajiban importir atau eksportir dalam melakukan pembayaran.

Adapun Al-Quran yang menjelaskan tentang Pelayanan terdapat dalam QS **Al-Baqarah/2:267<sup>5</sup>**

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan

---

<sup>5</sup> Al Qur'an dan terjemahannya.

mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Dalam surat ini, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

## **2. Pengertian Mutu Pelayanan Kepada Nasabah**

Pengertian mutu pelayanan atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Menurut Lewis & Booms mendefinisikan mutu pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. Artinya mutu pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan nasabah.

Apabila terkait dengan mutu pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur mutu pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 59.

### 3. Dasar-Dasar Pelayanan

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang customer service adalah:

- a) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih atau tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- b) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat saya bantu.

- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya. Usahakan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

- e) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang nasabah tidak mengerti Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- f) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi ke nasabah benar-benar meyakinkan.

g) Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan nasabah usahakan jangan berdebat.

h) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

i) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

j) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

#### **4. Kriteria Mutu Pelayanan**

Ada lima kriteria pokok mutu pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada nasabah. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.
- b. Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- e. Empaty (*Emphaty*), yaitu memberikan yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

## **C. Nasabah**

### **1. Pengertian Nasabah**

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan, nasabah adalah orang yang menggunakan pelayanan. Nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Nasabah adalah seseorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk membeli suatu produk.<sup>7</sup>

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

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Maka dari itu nasabah penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung di sini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Jadi nasabah penabung ini menitipkan sebagian dana yang dimilikinya untuk diolah oleh bank yang bersangkutan dan dengan cara menabung ini nasabah akan merasa aman.

---

<sup>7</sup> Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Pelayanan* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 143.

Semakin lengkap pelayanan bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika pelayanan bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan pelayanan yang mereka butuhkan. Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok:

a. Nasabah baru

Nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan, yang kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi dari suatu perusahaan tersebut atau sudah mau melakukan transaksi.

Jika semula kedatangannya hanya mau untuk memperoleh informasi namun karena sikap dari pelayanan yang diberikan baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

b. Nasabah biasa

Artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi melakukan transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.

c. Nasabah utama (primer)

Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita. Nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Nasabah ini tidak



lagi diragukan loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipertahankan.

## **2. Sifat-sifat Nasabah**

Dalam kaitannya dengan perilaku nasabah, memahami karakteristik kepribadian nasabah akan sangat bernilai bagi pemasar, bila seorang pemasar mengetahui perilaku nasabah yang bersifat lebih permanen maka dia dapat menjadikan hal tersebut menjadi peluang bisnis, karena karakteristik kepribadian dapat dijadikan dasar untuk memposisikan produknya di pasar, asalkan jenis kepribadian tersebut dapat diklasifikasikan dengan akurat dan terdapat korelasi yang kuat antara jenis kepribadian tertentu dengan pilihan produk.

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang pemasar harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang customer service harus memperlakukan nasabah secara benar.

Berikut ini adalah perilaku atau sifat-sifat seorang nasabah:

### **a. Nasabah adalah raja**

Petugas customer service harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat customer service itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas customer service adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sesuai dengan kebutuhannya.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

### **3. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank**

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank terlebih lagi customer service harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

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

d. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

Nasabah memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan kepada nasabah terhadap suatu produk yang bisa

membuat nasabah tidak puas. Data yang diperoleh bersifat subjektif, sesuai dengan jawaban para responden menurut pengalaman mereka, dalam menggunakan suatu jenis produk tertentu.

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

- a. Petugas customer service yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

##### **A. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman**

PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman merupakan lembaga keuangan berbasis syariah yang berdiri dan diresmikan pada tanggal 21 Desember 2013 di Medan, disaksikan oleh MUI Sumatera Utara, perwakilan dari pemerintah daerah dan tokoh masyarakat Sumatera Utara. Bank Muamalat memiliki fungsi yang sama dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang berupa tabungan dan deposito yang selanjutnya dana tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan.

##### **B. Visi, Misi dan Logo PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman**

###### **Visi**

Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi dipasar rasional.

###### **Misi**

Menjadi Role Model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>1</sup>

#### Logo Bank Muamalat dan Makna Logo Bank Muamalat



Sejak berdiri hingga tahun 2012

Sejak Tahun 2012 sampai saat ini

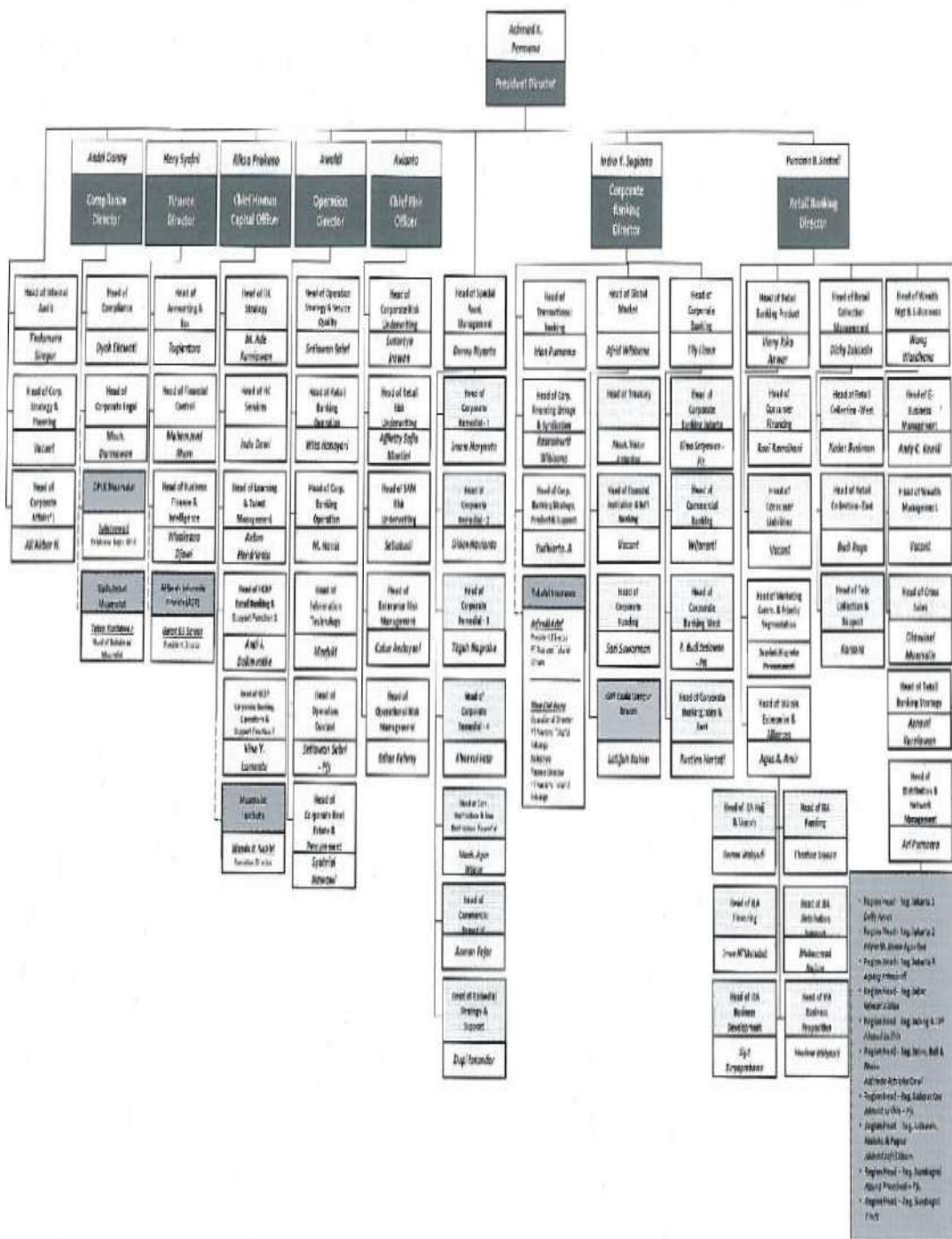
Gambar 1. Logo PT. Bank Muamalat Indonesia

Adapun perubahan logo baru Bank muamalat ditujukan membangun, merevitalisasi, dan meremajakan citranya yang sedang bertransformasi menjadi bank yang modern di tengah masyarakat yang dinamis. Logo terbaru bank yang memiliki slogan “pertama murni syariah” ini, kini menyusut lebih segitiga dari yang awalnya bulat. Jenis font yang digunakan pun berubah dari huruf kapital semua menjadi capital di awal saja. Pada logo tersebut terdiri dari tiga huruf hijaiyah, yaitu (daal, ya, nun), huruf hijaiyah ini melambangkan bank tersebut adalah bank yang menerapkan sistemnya menggunakan sistem syariah, kemudian dalam huruf hijaiyah ini yang bentuknya menyerupai tetesan air menggambarkan kemurnian Bank Muamalat dan mencirikan kekuatan atas akar dan menjadi dasar berjalannya bank tersebut.

<sup>1</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> , 01 Juli 2019.

Makna dari warna hijau muda ini adalah warna yang universal lebih segar yang sesuai dengan dunia islam dan masyarakat modern, makna dari warna ungu muda adalah warna yang sudah menjadi identitas Bank Muamalat yang menggambarkan kedewasaan dan keamanan.

C. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Medan Sudirman



## **Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**

### **1.**

#### **1. Branch manager**

Wewenang atau tugas yang dilakukan oleh *Branch manager* diantaranya adalah:

- a. Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab pada direktur utama atas semua operasional cabang.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan.
- c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan.
- d. Memberikan solusi terhadap semua masalah.
- e. Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan.

#### **2. Operation Manager**

tugas operation manager adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada *Branch manager* atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.
- b. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan yang berkaitan dengan kegiatan operasional seperti yang tergambar pada bagan.
- c. Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Memantau prosedur operasional manajemen resiko.



### **3. Coord Of Financing**

Coord of Financing merupakan marketing pembiayaan yang ditunjuk sebagai penanggung jawab atas semua kinerja Account Manager atau marketing landing.

Tugas dan wewenang coord of financing adalah:

### **4. Coord Of Funding**

Tugas dan wewenang coord of financing adalah:

- a. Bertanggung jawab pada Branch manager tentang kinerja marketing funding dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- b. Menjadi jembatan untuk memudahkan koordinasi antara relationship manager funding dengan Branch manager.

### **5. Account Manager Financing**

Account manager financing memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada *coord of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan.
- b. Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan.
- c. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah.

## 6. Relationship Manager Funding

Relationship manager funding merupakan marketing funding/ pendanaan. tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Marketing Funding sendiri bertanggung jawab pada *coord of funding* untuk pencapaian target bidang usaha *funding* (pendanaan).
- b. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri.

## 7. Head Costumer Service dan Costumer Service

Secara umum tugas dari *costumer service* adalah:

- a. Menjadi perantara antara bank dengan nasabah.
- b. Menjadi pusat informasi mengenai produk dan jasa bank.
- c. Melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah
- d. melayani segala bentuk komplain dari nasabah.

## 8. Personalia

Posisi personalia merupakan bagian terpenting dalam perusahaan, karena berkaitan erat dengan sumber daya manusia bagi perusahaan. Berikut ini tugas dan tanggung jawab personalia:

- a. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.
- b. Membuat sistem HR yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat SOP, job description, training and development system dll.
- c. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.

## **9. Unit Support Pembiayaan**

Unit support pembiayaan merupakan salah satu bagian yang berfungsi sebagai pelaksana manajemen resiko pembiayaan. Unit support pembiayaan dibagi menjadi tiga yaitu legal, taksasi/*appraisal* dan administrasi pembiayaan.

## **10. Back Office**

Adapun tugas dari *Back office* pada suatu bank adalah sebagai pendukung dari bagian Front Office. Selain itu tugas Back Office secara umum adalah:

- a. Membuat Voucher Input Transaktion (debit / kredit).
- b. Membuat laporan data transaksi, Melaksanakan transaksi inkaso dan kliring.
- c. Accounting dan Controlling.
- d. I.T.System.

## **11. Head Teller dan Teller**

tugas dan wewenang teller:

- a. Seorang *Teller* harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu pulpen, dsb).
- b. bersikap ramah kepada nasabah dan Menjaga penampilan berbusana sesuai standar.
- c. Melayani nasabah yang ingin setor/tarik tunai.
- d. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

#### **D. Produk-Produk PT Bank Muamalat Indonesia Medan Sudirman**

##### **1) Penghimpun Dana (Funding)**

##### **a. Tabungan Muamalat Prima IB**

Tabungan Muamalat Prima IB adalah tabungan yang diperuntukan untuk nasabah perorangan dan non perorangan dengan nisbah bagi hasil yang menarik. Dengan keunggulan yang dilengkapi dengan kartu Gold untuk keluasaan transaksi ATM dan pembayaran belanja keseluruh dunia melalui jaringan Merchant Visa. Dengan fitur produk sebagai berikut:

1. Akad produk tabungan yaitu Mudharabah Mutlaqah
2. Setoran awal perorangan Rp. 5.000.000
3. Setoran awal non perorangan Rp. 25.000.000
4. Setoran minimal Rp. 100.000
5. Saldo minimum Rp. 50.000

6. Nisbah yang kompetitif yaitu Nisbah Counter, untuk nasabah 5% dan bank 95%.

**b. Tabungan IB Muamalat Mudharabah**

Dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, dilengkapi dengan pilihan jenis kartu ATM dan debit sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah yaitu jenis kartu ATM Gold, yang dapat di gunakan disemua ATM manapun.

Adapun fitur dari tabungan ini yaitu :

1. Setoran awal Rp. 100.000
2. Saldo minimum Rp. 50.000
3. Nisbah , Nasabah 10% dan Bank 90%

**c. Tabungan IB Muamalat Wadiah**

Dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, dilengkapi dengan pilhan jenis kartu ATM dan Debit sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah.

Dilengkapi dengan kartu Regular yakni untuk keleluasan transaksi di ATM manapun. Adapun fitur dari tabungan ini yaitu :

1. Setoran awal Rp. 100.000
2. Setoran minimum Rp.10.000 dan saldo minimum Rp. 50.000

**d. Tabunganku**

Tabunganku adalah tabungan untuk perseorangan yang diluncurkan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adapun fitur dari tabungan ini adalah :

1. Akad dari tabunganku yaitu wadiah
2. Setoran awal Rp. 20.000
3. Setoran minimum Rp. 10.000
4. Saldo minimum Rp. 20.000

**e. Tabungan Muamalat Rencana**

Tabungan muamalat rencana didesain agar memudahkan semua orang agar bisa mewujudkan rencana liburannya dengan setoran awal dan biaya administrasi yang ringan. Tabungan Muamalat Rencana memberikan gambaran dan proyek dana sejak nasabah membuka rekening, dan dilengkapi dengan fasilitas asuransi jiwa yang diberikan secara gratis dari tabungan mauamalat rencana.

**f. Tabungan Haji Arafah**

Tabungan Haji Arafah adalah tabungan yang ditujukan bagi masyarakat muslim yang ingin menunaikan ibadah haji. Adapun fitur dari tabungan ini adalah:

1. Akad tabungan ini adalah akad wadiah
2. Setoran awal Rp. 50.000
3. Setoran minimum Rp. 50.000
4. Saldo minimum Rp. 50.000
5. Gratis biaya administrasi.

**g. Deposito Fullinves**

Deposito fullinves merupakan jenis investasi yang dikhususkan bagi nasabah perorangan dengan jangka waktu 6 s.d 12 bulan. Deposito fullinves dapat diperpanjang secara otomatis dan dapat dipergunakan sebagai jaminan pembiayaan bank muamalat. Fitur Deposito Fullinves sebagai berikut :

1. Akad mudharabah mutlaqah
2. Setoran awal Rp. 5.000.000/ USD 1.000
3. Jangka waktu 6 dan 12 bulan

Tabel 1.2 Nisbah Deposito Fullinves

Jumlah Waktu	Rupiah (%)	Dollar (%)
1 bulan	50	17
3 bulan	51	19
6 bulan	53	21
6 bulan	54	23

**h. Giro Muamalat Ultima IB**

Giro ini diperuntukan perorangan dengan usia 18 tahun ke atas dan akadnya mudharabah mutlaqah. Fitur produk sebagai berikut:

1. Setoran awal Rp. 25.000.000/ USD 2.500
2. Saldo minimum Rp. 25.000.000/ USD 2.500

Tabel 1.3 Nisbah Giro Muamalat Ultima mata uang IDR

Tier Saldo	Nisbah
< IDR 25 Juta	0,01
IDR 25 Juta s/d < IDR 250 Juta	25
IDR 250 Juta < IDR 1 M	35
IDR 1 M s/d < IDR 10 M	40
IDR 10 M s/d < IDR 25 M	47,5
≥ IDR 25 M	50

Tabel 1.4 Nisbah Giro Muamalat Ultima mata uang USD

Tier Saldo	Nisbah
≤ USD 2.500	0.01
USD 2.500 s/d < USD 100.000	10
≥ USD 100.000	15



## USD/ SGD

- a. Untuk  $SRR < USD\ 100$  : USD 1/ SGD
  - b. Untuk  $SRR \geq USD\ 100$  : gratis
1. Biaya pembuatan bilyet : Rp. 100.000
  2. Biaya penutupan : Rp. 50. 000

## 1. Produk Penyaluran Dana

### a. KPR Muamalat IB

KPR muamalat adalah pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah, apartmen, ruko, kios, maupun pengalihan take over KPR dari bank lain. Pembiayaan rumah indent, pembangunan dan renovais.

### b. Auto Muamalat

Auto muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerja sama bank muamalat dengan al-ijarah Indonesia finance (ALIF).

Fitur umum :

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabah (jual beli).
2. Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (joint income).
3. Dilindungi oleh asuransi apabila anda meniggal dunia.

4. Fasilitas angsuran auto debet dari tabungan muamalat.

**c. Pembiayaan Modal Kerja**

Pembiayaan modal kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha anda akan terjamin.

**d. Pembiayaan Rekening Koran Syariah**

Pembiayaan Rekening Koran Syariah adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan.

**e. Pembiayaan Investasi**

Pembiayaan investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun.

**2. Jasa Layanan**

**a. ATM Muamalat**

Bank Muamalat memiliki lebih dari 1.900 ATM terbesar diseluruh Indonesia, yang terkoneksi lebih dari 63.193 jaringan prima, lebih dari 48.000 jaringan ATM Bersama dan MEPS.

**b. Internet Banking Muamalat**

Layanan perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan SMS Token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan mudah, kapan saja dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan monitoring atau transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari sluruh rekening anda di bank muamalat dalam 1 CIP (Costumer Information File).

**c. Mobile Banking Muamalat**

Layanan perbankan untuk melakukan financial dan non financial yang dapat diakses dengan mengunduh aplikasi melalui ponsel berbasis java.

**d. Cash Management System Muamalat**

Layanan jasa penanganan keuangan perusahaan yang diselenggarakan oleh Bank Muamalat antara lain meliputi layanan penerimaan/ koleksi pemasukan dana, pembayaran/ pengeluaran dana, serta lebih jauh meliputi pengelolaan likuiditas keuangan perusahaan melalui koneksi internet dengan menggunakan browser. Akses Cash Management System dapat dilakukan di <http://cms.muamalatbank.co.id>.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Dengan metode ini penulis ingin memperoleh data secara langsung mengenai peran *customer service* dan kendala-kendala yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman.

##### 1. Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Wawancara dengan Muhammad Adly bagian *Customer Service* pada tanggal 01 Juli 2019.<sup>1</sup>

Bagaimana peran *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Sudirman? : “Kalo ditanya peran cs untuk meningkatkan pelayanan ya, kalo untuk meningkatkan pelayanan ya otomatis tuh cs sebelumnya kuasai produk dulu. Dari kuasai produk, kuasai parameter, parameter terkait layanan, layanan kan banyak. Oke, layanan itu bisa pengaduan, permintaan nasabah, pembukaan rekening, penutupan rekening, dan lain sebagainya. Jadi kalo menurut saya pribadi kalo untuk peningkatan itu yang pertama itu cs itu harus dibekali dengan produk knowledge. Produk knowledge itu pengetahuan, udah itu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan. Oke, nah setelah itu sih simple yah, paling antusias terhadap nasabah, perduli. Mungkin itu aja kalo untuk meningkatkan pelayanan.”

Bagaimana strategi pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Sudirman? : “Kalau ditanya tentang strategi pelayanan ya itu, hm pelayanan yang diberikan ya harus sesuai dengan SOP atau standar operasional prosedur, dan juga dengan 3S, nah 3S itu ya senyum, salam dan sapa. Okee, jadi kalo menurut saya

---

<sup>1</sup> Wawancara pribadi dengan Muhammad Adly sebagai *Customer Service*, 16:00, Senin 01 Juli 2019, Bank Muamalat Medan Sudirman.

pribadi strateginya sih ya harus melayani nasabah semaksimal mungkin ya, agar nasabah itu merasa nyaman saat berada di bank Muamalat ini.”

Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah? :  
 “ Nah kalo ditanya cara penyampaian informasi ya, informasi yang kami berikan ya memang produk-produk yang sesuai dengan keinginan nasabah dan juga, tentu saja dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami nasabah.”

Wawancara dengan Halimah sebagai Nasabah PT. BMI Cabang Medan Sudirman pada tanggal 01 Juli 2019

Bagaimana pelayanan yang dirasakan di BMI Cabang Medan Sudirman?  
 “Selama saya menjadi nasabah di PT. BMI Cabang Medan Sudirman saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian *customer service*, setiap saya bertanya saya selalu menangkap jawabannya dengan jelas, jadi saya merasa nyaman menjadi nasabah disini.”<sup>2</sup>

Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah?  
 “Informasi yang diberikan cs kepada kami adalah produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sudah tentu dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami nasabah.”

## **2. Kendala-Kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan**

Wawancara dengan Muhammad Adly bagian *Customer Service* pada tanggal 01 Juli 2019.

Bagaimana kendala-kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Sudirman? :

“Kalo ditanya tentang kendala pelayanan yang dihadapi tidak ada kendala, karena memang pelayanan yang diberikan customer service disini dikondisikan untuk membantu kendala nasabah”.

---

<sup>2</sup> Wawancara pribadi dengan Nur Halimah sebagai Nasabah, 15.00, Senin 01 Juli 2019, Bank Muamalat Medan Sudirman.

Bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah Bank Muamalat Sudirman? : “Mempertahankan (Maintenance), kalo maintenance sih itu kalok misalnya di maintenance kitakan ada relationship manager, nah biasanya relationship manager itu yang mempertahankan nasabah. Dalam artian mempertahankan itu bisa berarti peduli, peduli kepada nasabahnya. Seperti dalam artian peduli terhadap lebih umum sih simplenya itu tanggal lahir nasabah, ibaratnya birthday (ulang tahun) nya nasabah, nah seperti itu merasa di perduliin, terus juga kan ada juga di kalo di muamalat sendiri kan data-data itu memang RM (Relationship Manager) itu memiliki peranan. Peranan nya itu ya kalo diliat ini ya dalam artian mempertahankan nasabah ya kunjungan, telpon atau lain sebagainya sih kalo menurut saya pribadi. Tapi kalo misalnya di cs sendiri untuk mempertahankan nasabah itu dalam artian ya anggap nasabah itu diri kita. Jika kita peduli dengan diri kita, insha allah kita peduli dengan orang lain, itu dari saya.”

## **B. Pembahasan**

### **1. Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan bersama dengan karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman, peran *customer service* kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman itu cukup sulit dan tidak mudah. Seorang *customer service* dalam melaksanakan perannya 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 perannya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami antara lain:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan dalam melayani nasabah
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan
- i. Jika belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung antara perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Diantara kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman khususnya yang diberikan oleh customer service kepada nasabah yaitu:

1. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi
2. Melayani secara cepat dan tepat kepada nasabah yaitu dengan adanya ATM, SMS banking, SalaMuamalat, Muamalat Mobile Banking, Banking, Internet Banking, dan lain-lain
3. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah
4. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang.

Peran *customer service* kepada Nasabah Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman 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.

## **2. Kendala-Kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan bersama dengan karyawan PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman, kendala-kendala yang dihadapi *customer service* kepada nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman hampir tidak ada kendala, karena memang tugas *customer service* dikondisikan untuk membantu kendala nasabah yang datang ke bank.

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulangi, maka seorang karyawan bank terlebih lagi *customer service* harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank. Sebab-sebab nasabah meninggalkan bank yaitu:

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung. Namun,



pelayanan yang diberikan customer service kepada Nasabah Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman cukup memuaskan.

b. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas customer service tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Namun, *customer service* Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman selalu menepati janji kepada nasabahnya.

Adapun cara-cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

- a. Petugas customer service yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari penulisan skripsi minor ini adalah :

*Customer service* secara umum adalah suatu kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan perannya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Peranan *customer service* bank yaitu:

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

Kendala-kendala yang dihadapi *customer service* kepada nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Medan Sudirman hampir tidak ada kendala, karena memang tugas *customer service* dikondisikan untuk membantu kendala nasabah yang datang ke bank.

## **B. Saran**

Adapun saran dari penulisan skripsi minor ini adalah :

1. Dengan adanya penelitian ini, kiranya dapat memberikan suatu pengetahuan dan masukan tentang *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Sudirman.
2. Kinerja *Customer Service* terus ditingkatkan, karena peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia Perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani 2001).
- Adly, Muhammad. *Customer Service*, Wawancara Pribadi, Medan 01 Juli 2019.
- Al-Qur'an dan terjemahannya.
- Herry. Achmad Buchory dan Djaslim, Saladin. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya, 2006).
- Halimah, Nur. nasabah, Wawancara Pribadi, Medan 01 Juli 2019.
- <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. 01 Juli 2019.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014).
- Kasmir. *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Kasmir. *Kewirausahaan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).
- Kasmir. *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008).
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Pelayanan* (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008).

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Tanjung Balai pada tanggal 11 Mei 1998, putri dari pasangan suami-istri, SSuardy Seno dan Roirilda.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Negeri 017973 Kisaran pada tahun 2010, tingkat SMP di SMP Negeri 1 Kisaran pada tahun 2013, dan pada tingkat SMK di SMK 5 Muhammadiyah Kisaran pada tahun 2016, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tahun 2016.

Pada masa menjadi mahasiswa, penulis mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan/kepemudaan antara lain Himpunan Mahasiswa Prodi (HMP) UIN Sumatera Utara.