

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE KEPADA NASABAH YANG INGIN  
MEMBUKA TABUNGAN WADI'AH DI PT. BANK BRI SYARIAH TBK KCP  
LANGKAT STABAT**

**SKRIPSI MINOR**

Oleh:

**APRI WINANDA**

NIM 0504163154



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

**MEDAN**

**2019 M/1440 H**

**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE KEPADA NASABAH YANG INGIN  
MEMBUKA TABUNGAN WADI'AH DI PT. BANK BRI SYARIAH TBK KCP  
LANGKAT STABAT**

**SKRIPSI MINOR**

Di ajukan 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:

**APRI WINANDA**

NIM 0504163154



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

2019 M/1440 H

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* KEPADA NASABAH YANG INGIN  
MEMBUKA TABUNGAN WADI'AH DI PT. BANK BRI SYARIAH TBK  
KANTOR CABANG PEMBANTU LANGKAT STABAT**

**Oleh:**

**APRI WINANDA**  
**NIM. 0504163154**

**Menyetujui**

**PEMBIMBING**

**KETUA PROGRAM STUDI  
D-III PERBANKAN SYARIAH**



**Zuhrinal M. Nawawi, MA**  
**NIP. 197608182007101001**



**Dr. Aliyuddin Abdul Rasvid, LC.MA**  
**NIP. 196506282003021001**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul “PELAYANAN CUSTOMER SERVICE KEPADA NASABAH YANG INGIN MEMBUKA TABUNGAN WADI’AH DI PT. BANK BRI SYARIAH TBK KANTOR CABANG PEMBANTU LANGKAT STABAT” telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 10 Juli 2019.

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

Medan, 10 Juli 2019

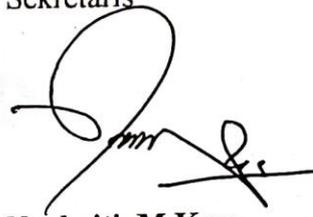
Panitia Sidang Munaqasyah  
Skripsi Minor Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam UIN Sumatera  
Utara

Sekretaris

Ketua



**Zuhrinal M. Nawawi, MA**  
NIP. 197608182007101001



**Nurbaiti, M. Kom**  
NIB. 197908082015032001

Anggota

Penguji I



**Zuhrinal M. Nawawi, MA**  
NIP. 197608182007101001

Penguji II



**Nurbaiti, M. Kom**  
NIP. 197908082015032001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.



**Dr. Andri Soemitra, MA**  
NIP. 197605072006041002

## IKHTISAR

Apri Winanda, Nim. 0504163154 dengan judul: **Pelayanan *Customer Service* Kepada Nasabah yang Ingin Membuka Tabungan Wadi'ah di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat**, pembimbing Zuhrinal M. Nawawi, MA.

Pelayanan dan etika yang baik sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank lainnya. Selain itu, bank syariah juga harus melayani nasabah yang menunggu antrian dengan pelayanan yang prima agar nasabah tidak cepat merasa jenuh dan bosan. Pelayanan ini sangat penting mengingat nasabah juga ada kegiatan yang harus dikerjakan sehingga bank syariah harus memberikan pelayanan yang baik dengan memanfaatkan waktu yang ada secara optimal. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan *customer service* kepada nasabah yang ingin membuka tabungan wadi'ah? dan bagaimana bentuk pelayanan bank dalam melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat? Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif data di kumpulkan, disusun, dikelompokkan dan dianalisis. Teknik pengumpulan data antara lain dengan melakukan wawancara dengan *customer service* untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini. Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah pelayanan *customer service* kepada nasabah yang ingin membuka tabungan wadi'ah yaitu menerapkan beberapa cara, yaitu dengan bersikap ramah, komunikatif dan tanda pengenal yang selalu diperlihatkan kepada nasabah. Dan juga pelayanan bank untuk nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah harus di berikan fasilitas yang memadai agar nasabah tidak bosan dan merasa nyaman. Beberapa kendala yang dihadapi Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat yaitu dengan masalah jaringan atau koneksi internet yang belum maksimal sehingga memperlambat proses penginputan data nasabah di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat.

Kata kunci: Pelayanan, Customer Service, Nasabah, Tabungan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur dihadiahkan kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Selawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan pengikutnya. Peneliti juga berterima kasih kepada kedua orang tua peneliti yang sudah mendoakan dan memberi dukungan untuk memperlancar selesainya skripsi ini.

Isi yang terkandung dalam skripsi minor ini belum begitu sempurna, hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki dalam penyajian. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sangat diharapkan, yang nantinya dapat berguna untuk menyempurnakan skripsi minor ini.

Penulisan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Judul yang diajukan adalah **“PELAYANAN CUSTOMER SERVICE KEPADA NASABAH YANG INGIN MEMBUKA TABUNGAN WADI'AH DI BANK BRI SYARIAH TBK KCP LANGKAT STABAT”**

Dalam penyusunan dan penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc.MA selaku ketua jurusan Program Studi D-III Perbankan Syariah.
4. Bapak Zuhrinal M. Nawawi, MA, selaku dosen pembimbing skripsi minor penulis yang telah membantu penulis dengan sabar dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi minor ini.
5. Bapak dan ibu dosen beserta seluruh pegawai Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Bapak Sandi Faisal selaku pimpinan kantor Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat.
7. KCP Langkat Stabat, beserta seluruh pegawai Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat, yang telah bersedia memberikan kesempatan magang serta membantu dan membimbing dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
8. Ahmad Ridwan Laoly, Aldi Gusti Randa, Aransca Shiddiq, Reza Pratama, Alm. Rafi'i dan selaku teman-teman seperjuangan yang selalu membantu, memberikan semangat, nasehat serta masukan dalam menyelesaikan skripsi minor ini.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan jalan langgar yang selalu memberikan keceriaan kepada selama ini.

10. Seluruh teman-teman Kelas VI/C D-III Perbankan Syariah terimakasih sudah menjadi teman dan keluarga selama ini, yang selalu memotivasi dan memberikan kenangan kepada penulis.
11. Seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas do'a dan motivasinya. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat dan rezeki-Nya kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi minor ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca umum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Medan, 28 Juni 2019

**Apri Winanda**

**NIM. 05.04.16.31.54**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>IKHTISAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Rumusan Masalah.....	4
C.    Manfaat Penelitian .....	4
D.    Metode Penelitian .....	5
E.    Sistematika Pembahasan .....	6
<b>BAB II   LANDASAN TEORI</b>	
A.    Pelayanan	
1.    Pengertian Pelayanan.....	8
2.    Etika Pelayanan .....	9
3.    Dasar-Dasar Pelayanan nasabah.....	10
4.    Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	13
5.    Sikap Melayani Nasabah .....	16
B.    Nasabah	

1. Pengertian Nasabah .....	18
2. Jenis-Jenis Nasabah .....	18
3. Hak-Hak Nasabah.....	20
4. Sifat-Sifat Nasabah.....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Singkat PT. BRISyariah Tbk .....	24
B. Visi dan Misi PT. BRISyariah Tbk.....	26
C. Nilai-Nilai Perusahaan PT. BRISyariah Tbk.....	26
D. Struktur Organisasi PT. BRISyariah Tbk KCP Langkat Stabat..	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Prosedur dan Pelayanan <i>Customer Service</i> Kepada Nasabah yang Ingin Membuka Tabungan <i>Wadi'ah</i> .....	28
B. Bentuk Pelayanan Bank Dalam Melayani Nasabah yang Mengantri Membuka Tabungan <i>Wadi'ah</i> .....	38
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>45</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan dan etika yang baik sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank lainnya. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antara sesama bank.<sup>1</sup>

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Dalam rangka melayani masyarakat, terutama masyarakat Muslim, bank syariah menyediakan berbagai macam produk perbankan. Produk-produk yang di tawarkan sudah tentu harus islami, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.<sup>2</sup> Karyawan yang di harapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service*.

*Customer service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha

---

<sup>1</sup>Melayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 153.

<sup>2</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 246.

menarik dengan cara merayu para calon nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara.<sup>3</sup>

Selain itu, bank syariah juga harus melayani nasabah yang menunggu antrian dengan pelayanan yang prima agar nasabah tidak cepat merasa jenuh dan bosan. Pelayanan ini sangat penting mengingat nasabah juga ada kegiatan yang harus dikerjakan sehingga bank syariah harus memberikan pelayanan yang baik dengan memanfaatkan waktu yang ada secara optimal.

Menurut Zeithaml dan Berry terhadap lima dimensi utama dalam pelayanan nasabah yaitu sebagai berikut :<sup>4</sup>

1. Abilitas (*ability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2008), h. 180.

<sup>4</sup>Mts.Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*,(Jakarta: Bayu Media Publishing, 2007) hlm 117.

4. Empati (*empathy*) berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Zeithaml dan Berry di atas dan aplikasinya di PT Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat, belum semua teori tersebut di laksanakan di PT Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat, seperti fasilitas pelayanan yang belum memadai. Walaupun demikian, Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat akan berusaha untuk meningkatkan pelayanannya, terutama pelayanan bagi nasabah yang ingin membuka tabungan. Sehingga nasabah akan puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merasa tertarik untuk mengadakan serangkaian penelitian dan memaparkannya dalam proposal penelitian ini yang berjudul **“PELAYANAN CUSTOMER SERVICE KEPADA NASABAH YANG INGIN MEMBUKA TABUNGAN WADI’AH DI PT. BRI SYARIAH TBK KCP LANGKAT STABAT”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur dan pelayanan *customer service* bagi nasabah yang ingin membuka tabungan *wadi’ah* di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat?

2. Bagaimana bentuk pelayanan *customer service* dalam melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan *wadi'ah* di PT.BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Diharapkan peneliti dapat mengetahui bagaimana pelayanan *customer service* bagi nasabah yang ingin membuka tabungan *wadi'ah* dan bagaimana bentuk pelayanan *customer service* dalam melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan *wadi'ah* di PT. Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat.

2. Bagi pihak Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menambah wawasan serta pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan tambahan bagi penelitian selanjutnya di perusahaan lain tentang pelayanan *customer service*.

4. Bagi Perusahaan

Penelitian ini di harapkan dapat di gunakan oleh PT. Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat sebagai penilaian dan meningkatkan pelayanan dan mutu untuk masa yang akan datang.

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

##### 1. Pendekatan Penelitian

- a. Dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif data dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, dianalisis, kemudian di integrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti.
- b. Skripsi minor ini juga menggunakan jenis penelitian Library Research (penelitian kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan dengan membaca atau mencari buku-buku yang berhubungan dengan pembahasan yang ada pada skripsi minor ini. Data penelitian ini bersifat teoritis, dan digunakan sebagai perbandingan dengan data yang diperoleh di lapangan.

##### 2. Penelitian Lapangan

Yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan cara langsung terjun ke objek penelitian yang diteliti pada PT. BRI Tbk Syariah KCP Langkat Stabat.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

- a. Pengamatan (observasi), yakni melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.

- b. Wawancara (interview), yakni melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan tersebut untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
- c. Surfing internet yaitu melakukan pengambilan data melalui internet. Yang mana penulis anggap sesuai dengan judul skripsi dalam penyelesaian skripsi minor ini. Terutama adalah situs resmi BRI Syariah yaitu [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id).

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan di bahas dalam skripsi secara terinci yang di susun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan. Secara garis besar penulisan skripsi minor ini terdiri dari beberapa bab sesuai dengan keperluan tiap babnya untuk mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan yang di teliti, dalam skripsi minor ini, diuraikan ke dalam lima bab, yang masing-masing setiap sub babnya adalah sebagai berikut:

Bab satu merupakan bagian pendahuluan yang terdiri dari lima bagian yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Dalam Bab dua merupakan landasan teori yang terbagi menjadi beberapa pembahasan. Dalam hal ini penulis menjelaskan tentang pengertian pelayanan, etika pelayanan, dasar-dasar pelayanan pada nasabah, pengertian nasabah, jenis-jenis nasabah, hak-hak nasabah dan sifat-sifat nasabah.

Dalam Bab tiga merupakan gambaran umum perusahaan. Pada bab ini, diuraikan tentang sejarah singkat PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat, visi misi perusahaan, struktur organisasi serta tugas tanggung jawab.

Kemudian di bagian bab empat merupakan hasil dari penelitian. Pada bab ini, di uraikan secara jelas tentang bagaimana prosedur pembukaan dan pelayanan *customer service* kepada nasabah yang ingin membuka tabungan *wadi'ah* serta pelayanan terhadap nasabah yang menunggu antrian.

Bab lima terdiri dari dua bagian yaitu : kesimpulan dan saran. Dalam kesimpulan berisi tentang menyimpulkan keseluruhan poin terpenting dari sebuah penelitian. Pada bagian saran berisi tentang saran atau tips untuk memperbaiki kekurangan yang ada.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pelayanan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang yang di perlukan seseorang.<sup>5</sup> Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau komunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.<sup>6</sup>

Menurut Kotler, pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang di tawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan.

Di perbankan Indonesia standar layanan yang penting di perhatikan adalah standar penampilan, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan produk dan jasa perbankan, dan komunikasi dengan nasabah.<sup>7</sup>

##### **2. Etika Pelayanan**

---

<sup>5</sup> Ahmad Subagyo, *Marketing in Business* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h.244.

<sup>6</sup> Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h.8.

<sup>7</sup> Tatik suryani, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Prenada Media Grup, 2017), h.213.

Kata “ethics” berasal dari bahasa Yunani “ethos” yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Menurut Prof. Robert C. Solomon, ethics adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok.

Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tata cara dalam pergaulan. Kata etiket berasal dari Perancis (etiquette) yang berarti kartu undangan. Akhirnya perkataan etiquette diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan di masyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan santun dan lain-lain.<sup>8</sup>

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (customer service) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen atau nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.<sup>9</sup> *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah bank. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan yang buruk, mana yang benar yang salah.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, di antaranya adalah:

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela
- b. Memegang teguh amanah
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah

---

<sup>8</sup>Aqwa Naser Daulay dan M.Lathief Ilhami Nasution, *Manajemen Perbankan Syariah: Pemasaran Bank Syariah* (Medan: FEBI UINSU Press, 2016), h.38.

<sup>9</sup> Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2007), h.275.

- d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab dan moral
- e. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
- f. Memiliki integritas artinya bertindak jujur dan benar
- g. Manner, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar

### **3. Dasar-Dasar Pelayanan nasabah**

Seorang *customer service* diuntut memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang di berikan akan berkualitas jika setiap *customer Service* telah di bekali dasar-dasar perbankan.

Berikut ini di jelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus di pahami dan di mengerti bagi seorang *customer service*.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan di gulung. Terkesan pakaian yang di kenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *customer service* di berikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah di tetapkan.

- 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 di buat-buat.

- 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 menyebut namanya. Namun jika belum kenal dengan 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. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumen.

- 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 di gunakan harus jelas dalam arti mudah di pahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit di pahami oleh nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuan

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

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau

sindiran yang dapat menyinggung perusahaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang di berikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang di berikannya.

- i. Jika tak sanggup menangani permasalahan yang tidak sanggup di jawab atau di selesaikan oleh petugas *customer service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan di layani

Artinya, jika pada saat tertentu petugas *customer service* sibuk dan tidak bisa melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan di layani dengan simpatik.<sup>10</sup>

#### **4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik**

Setiap bank selalu ingin di anggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin di berikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat di penuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat di berikan secara maksimal.

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),h.18.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus di ikuti oleh *customer service*, yaitu:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin di layani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting di perhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk di duduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di inginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah, di harapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang di berikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang di berikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *customer service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit di mengerti.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

*Customer service* harus cepat tanggap apa yang di inginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak di perlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu di jaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

11

## **5. Sikap Melayani Nasabah**

Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang di perhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang di berikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus di perhatikan dalam melayani nasabah.

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas *customer service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- b. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya *customer service* harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang di anggap kurang sopan.

- c. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* di larang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas *customer service* menanggapi.

- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

---

<sup>11</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2017),h.186.

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru di lakukan jika nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabra dalam melayaninya.

f. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang di setuju usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak di terima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu di jaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serhkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin di bantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2017),h.185.

## **B. NASABAH**

### **1. Pengertian Nasabah**

Menurut Kamus Perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>13</sup> Pada tahun 1998 melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diintroduksilah rumusan masalah nasabah dalam pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank.

### **2. Jenis – Jenis Nasabah**

Jenis – jenis nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 angka 17 antara lain sebagai berikut:

- a. Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>14</sup>

Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah:

#### **1) Orang**

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya

---

<sup>13</sup> Saladin Djaslim, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: PT. Linda Karya, 2002), hal. 7.

<sup>14</sup> Thy Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), hal. 30.

dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (*working customer*) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya. Konsekuensi hukum tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sah nya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa itu, yaitu orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan. Dengan kata lain, selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat terhadap para pihak. Nasabah kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karena resiko bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit dan atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.

## 2) Badan Hukum

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi “badan”, termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan. Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan

yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.<sup>15</sup>

### **3. Hak – Hak Nasabah**

Sebenarnya tidak banyak perbedaan dalam hak-hak konsumen keuangan yang diterbitkan oleh OJK dengan hak-hak konsumen perbankan. Kenyataannya, kedua regulasi ini saling mendukung satu sama lain. Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai hak-hak konsumen perbankan:

1. Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk produk perbankan yang ditawarkan dan juga atas transparansi informasi produk bank. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, sehingga nasabah harus mendapatkan penjelasan yang jelas, terperinci, dengan bahasa mudah dimengerti, dan juga kesetaraan ataupun keseimbangan dalam perjanjian perbankan.
2. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah dijanjikan terlebih dahulu.
3. Nasabah berhak mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank seperti fasilitas ATM, mendapatkan laporan atas transaksi, mendapatkan agunan kembali bila kredit yang dipinjam telah lunas, dan berhak mendapat jasa uang pelelangan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayar.
4. Nasabah berhak mendapatkan uang Rupiah dalam kondisi asli, masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah, layak edar, dan jenis pecahan ataupun nominal yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

---

<sup>15</sup>Thy Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), hal.24.

5. Nasabah berhak memberikan pengaduan dan wajib ditindaklanjuti.
6. Nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diberikan. Kompensasi atau ganti rugi juga wajib diberikan jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagai bentuk kewajiban dari bank.<sup>16</sup>

### C. Sifat – Sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini di sebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya. Secara umum setiap nasabah mamiliki keinginan yang sama, yaitu ingin di penuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus di kenal.

#### a. Nasabah di anggap sebagai raja

Petugas *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus di penuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang di berikan 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 di penuhi keinginan dan kebutuhannya

---

<sup>16</sup><https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438> (di akses pada tanggal 12 juni 2019 pukul 22.00 WIB).

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

c. Tidak mau di debat dan tidak mau di singgung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka di bantah atau di debat. Usaha setiap pelayanan di lakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau di perhatikan

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

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang di lakukan oleh nasabahnya. Karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus di jaga.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2017),h.184.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

##### **A. Sejarah Perusahaan**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Kegiatan usaha BRI Syariah semakin kokoh setelah ditandatangani Akta Pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank BRISyariah (Proses Spin Off) pada tanggal 19 Desember 2008 yang berlaku efektif pada tanggal 01 Januari 2009. Penandatanganan yang bernilai strategis sebagai bentuk dukungan nyata induk perusahaan kepada kegiatan operasional Bank BRI Syariah.

Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, BRI Syariah mendapat dukungan penuh dari Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang saham sebagaimana tercermin dari penambahan modal disetor yang dilakukan sebanyak dua kali ditahun 2008, sehingga saat ini BRI Syariah menjadi salah satu Bank Syariah dengan struktur permodalan yang kuat.

Sepuluh tahun BRI Syariah hadir mempesembahkan sebuah Bank ritel modern terkemuka dengan layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*Service Excellent*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 di tandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Untuk melebur ke dalam PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan di lakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama BRISyariah.

Saat ini BRI Syariah menjadi Bank Syariah besar berdasarkan asset. BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus kepada segmen menengah ke bawah, BRI Syariah menargetkan menjadi Bank Ritel Modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini BRI Syariah merintis sinergi dengan BRI dengan memanfaatkan jaringan kerja BRI sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang terfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

Begitu juga dengan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat, awal ide membukanya Cabang di Stabat sendiri di karenakan untuk memperluas jaringan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah di Sumatera Utara, pihak manajemen berharap dapat memeperluas jaringannya ke berbagai pelosok daerah Sumatera Utara. Terbukti dengan seiring berjalannya waktu, telah terbentuk kantor cabang pembantu lainnya di daerah Pematang Siantar, Lubuk Pakam, Tebing Tinggi, dan Langkat.

## **B. Visi dan Misi PT. BRI Syariah Tbk**

Adapun visi dan misi BRI Syariah Tbk adalah :<sup>1</sup>

1. Visi

Adapun Visi BRI Syariah yakni menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan *finansial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2. Misi

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan *finansial* nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

### C. Nilai Nilai Perusahaan PT. BRI Syariah Tbk

Adapun nilai-nilai perusahaan yang di miliki oleh Bank BRISyariah adalah:

1. Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan.
2. Pemahaman mendalam yang progresif.

Ada 7 nilai-nilai budaya kerja BRISyariah yaitu :

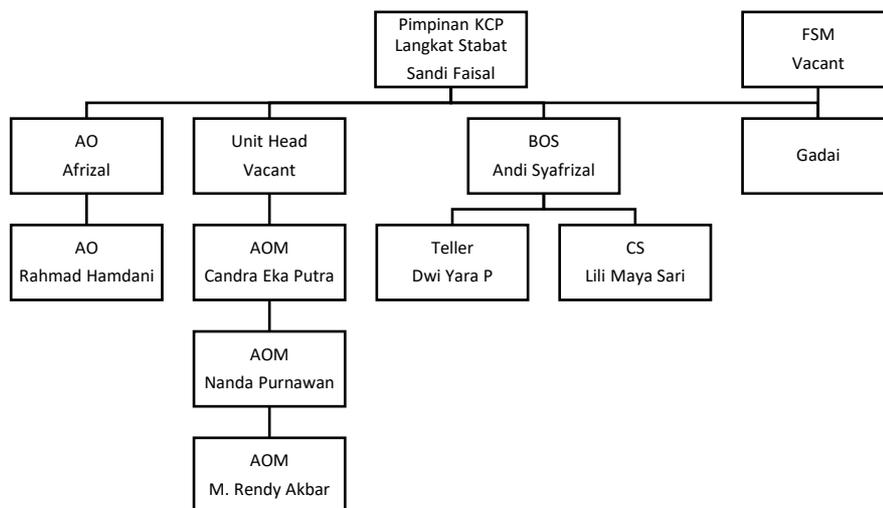
1. Profesional : Kesungguhan dalam melakukan tugas

---

<sup>1</sup> [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) (diakses pada 21 Februari 2019 pukul 9.00 wib)

2. Antusias : Semangat pada setiap aktivitas kerja
3. Penghargaan terhadap SDM : Menempatkan dan menghargai karyawan
4. Tawakkal : Optimisme yang diawali dengan doa
5. Integritas : Kesuaian antara kata dan perbuatan
6. Berorientasi bisnis : Tanggap terhadap perubahan dan peluang
7. Kepuasan pelanggan : Kesadaran memuaskan pelanggan

**D. Stuktur Organisasi PT. BRI Syariah TBK. KCP Langkat-Stabat**



**Gambar 1.2**

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelayanan Customer Service Kepada Nasabah yang Ingin Membuka Tabungan *Wadi'ah* Pada Bank BRI Syariah KCP Langkat Stabat

Untuk mendapatkan data penelitian tentang pelayanan *customer service* kepada nasabah yang ingin membuka tabungan *wadi'ah*, di lakukan wawancara dengan bentuk sebagai berikut:

- a. Bagaimana standarisasi seorang *customer service* dalam melayani nasabah yang ingin membuka tabungan *wadi'ah*?

Jawaban: untuk yang pertama kali *customer service* harus menggunakan tanda pengenal (name tag) agar nasabah dapat mengenal langsung kepada *customer service*. Selanjutnya adalah *customer service* harus menjaga penampilan yaitu dengan mengenakan jilbab dan menutup aurat serta memakai pakaian seragam yang telah di tetapkan oleh PT. BRI Syariah KCP Langkat Stabat. Kemudian harus memperhatikan penampilan wajah dengan menggunakan *make-up* tetapi harus sederhana dan tidak berlebihan. Kebersihan dan kerapian di sekitar meja kerja harus juga di perhatikan agar saat nasabah datang lebih nyaman jika kondisinya rapi dan bersih.

- b. Apa saja persiapan seorang *customer service* sebelum melayani nasabah yang ingin membuka tabungan *wadi'ah*?

Jawaban: ketika pukul 07.45 saat setelah bri fieng pagi, *customer service* mempersiapkan hal yang di perlukan sebelum melayani

nasabah. Terlebih dahulu mengambil box di mana isi box yaitu tempat untuk menyimpan buku tabungan faedah dan ATM yang ada di dalam khasanah dan di wakili oleh BOS dan satpam. Kemudian mempersiapkan aplikasi yang di perlukan yaitu dengan memeriksa dan mengisi register persediaan yang ada di dalam box yaitu ATM, materai dan buku tabungan.

- c. Bagaimana prosedur dan sikap seorang *customer service* dalam melayani nasabah yang ingin membuka tabungan *wadi'ah*?

Jawaban: dalam hal ini saya hanya menjelaskan poin pentingnya saja karena untuk spesifik atau perinciannya ada di dalam scrip. Yang pertama memanggil nasabah dengan menyebutkan nomor antrian. Setelah itu menangkupkan tangan sambil tersenyum dan mengucapkan salam. Kemudian *customer service* menyuruh nasabah untuk duduk dan kemudian menanyakan nama nasabah dan keperluannya dengan sopan. Kemudian nasabah mengisi formulir. Setelah itu *customer service* meminta KTP dan NPWP (jika ada) untuk di cek data KTP di DUKCAPIL. Setelah itu menjelaskan tentang syariah lalu memberi penjelasan produk yang di tawarkan dan memberi kesempatan nasabah untuk memilih produk yang di inginkan. Selanjutnya menjelaskan tentang fasilitas pelayanan seperti KLS, jaringan ATM, transaksi finansial dan non finansial dan layanan E-Channel. Kemudian menyiapkan dokumen seperti buku tabungan, kartu ATM dan PIN.

Selanjutnya menginput data nasabah. Ketika menginput data nasabah, layar komputer harus menghadap nasabah biar nasabah bias melihat penginputannya jika terjadi kesalahan. Setelah itu siapkan slip penyetoran dan penerimaan uang nasabah. Saat menghitung uang usahakan di depan nasabah dan beritahu jumlah uang yang di terima. Kemudian meminta izin kepada BOS. Saat memanggil BOS, pakai bel yang tersedia untuk memanggil dan berikan semua form aplikasi untuk proses otorisasi. Kemudian jelaskan kepada nasabah cara untuk mendownload BRIS online. Setelah itu, beri tahu fasilitas yang di dapat, seperti ATM, Call BRIS, dan lainnya serta berikan brosur tentang produk yang ada di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat. Yang terakhir adalah tawarkan kembali bantuan dan mengucapkan terima kasih lalu ucapkan salam.

- d. Apa saja kendala yang di hadapi oleh *customer service* ketika melayani nasabah yang membuka tabungan wadi'ah?

Jawaban: Kendala yang di hadapi seperti minimnya kantor cabang pembantu dan SDM yang masih sedikit sehingga pelayanan yang di berikan tidak maksimal karena nasabah harus mengantri. Di stabat sendiri kantor cabang pembantu hanya satu sehingga nasabah hanya bisa mengunjungi satu kantor saja. Kemudian kendala selanjutnya adalah waktu. Saat

nasabah di layani oleh seorang *customer servis*, usahakan jangan terlalu lama untuk melayani nasabah. Usahakan jangan membuat nasabah jadi bosan. Berikan pelayanan yang tidak bertele-tele sehingga nasabah tidak merasa bingung saat di layani. Selanjutnya adalah masalah koneksi. Koneksi internet harus bagus karena saat menginput data nasabah di perlukan koneksi yang bagus agar tidak terjadi kesalahan dalam penginputan.

- e. Bagaimana solusi dari kendala yang di hadapi *customer service* dalam melayani nasabah yang ingin membuka tabungan wadi'ah?

Jawaban: untuk solusi yang pertama yaitu memperbanyak kantor cabang pembantu sehingga nasabah tidak menumpuk di satu tempat saja dan tidak menunggu waktu lama. Berikan pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang tidak memakan waktu yang lama sehingga nasabah tidak merasa bosan. Layani nasabah sesuai dengan keperluannya saja. Kemudian selalu mengecek kondisi koneksi internet supaya tetap stabil dan tidak mengganggu penginputan data nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara pribadi pada tanggal 18 Februari 2019, pada pukul 16.00 dengan pihak *Customer Service* di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat yang bernama Ibu Lili Maya Sari. Wawancara ini di lakukan di kantor PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat di Jalan Proklamasi No. 1E

Kelurahan Kwala Bingai, Stabat Langkat. Berikut ini adalah hasil wawancara yang sudah di lakukan:

a. Standarisasi *Customer Service*

- 1) *Customer service* PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat menggunakan tanda pengenal (*name tag*). Tanda pengenal ini merupakan sebagai tanda bukti pengenal *customer service* di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat.
- 2) *Customer service* PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat juga harus menjaga penampilan. Sesuai dengan ketentuan oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat yaitu mengenakan jilbab dan menutup aurat. Dan juga seorang *customer service* harus menggunakan pakaian seragam sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat kepada seluruh *frontliner* agar terlihat rapi, bersih, sopan dan profesional. Selain itu, *customer service* juga harus memperhatikan penampilan wajah, yaitu dengan menggunakan *make-up* agar terlihat lebih menarik namun harus terlihat sederhana dan tidak berlebihan.
- 3) *Customer service* PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat juga harus selalu menjaga kebersihan dan kerapian di sekitar lingkungan meja kerja *customer service* agar ketika nasabah datang, nasabah tersebut akan merasa nyaman dengan kondisi kerja *customer service* yang dalam keadaan rapi dan bersih.

b. Dalam hal melayani nasabah

1) Persiapan melayani

*Customer service* harus mempersiapkan terlebih dahulu segala hal yang akan di perlukan saat akan melayani nasabah. Hal ini di lakukan oleh *customer service* pada pukul 07.45 WIB setelah briefing pagi. Hal yang pertama yang harus di lakukan adalah mengambil box (tempat untuk menyimpan buku tabungan faedah dan ATM) di dalam khasanah yang di wakili oleh BOS (*Branch Operational Supervisor*) dan satpam. Hal yang selajutnya adalah mempersiapkan aplikasi yang akan di perlukan saat proses melayani nasabah dan *customer service* harus selalu memeriksa dan mengisi register persediaan yang di dalam box seperti ATM, materai dan buku tabungan faedah.

2) Sikap dan prosedur dalam melayani nasabah

Bentuk sikap dan prosedur dalam melayani nasabah yang di lakukan oleh *customer service* antara lain sebagai berikut:

a) Berdiri (saat menyambut nasabah)

Hal ini di lakukan saat *customer service* memanggil nomor antrian nasabah sambil tersenyum. Dan juga kantor cabang harus menyediakan nomor antrian.

b) Menangkupkan tangan

Ketika nasabah datang menghampiri *customer service*, maka *customer service* langsung menangkupkan tangan sambil tersenyum

dan mengucapkan salam, seperti assalamualaikum atau selamat pagi/siang.

- c) Setelah mengucapkan salam, *customer service* harus segera mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan, ramah dan selalu tersenyum. Kemudian memperkenalkan diri (dengan saya xxx sebagai *customer service*). Setelah itu, *customer service* menanyakan nama nasabah dan menanyakan tentang keperluan nasabah dengan sopan dan lemah lembut. (ada yang bisa di bantu Bapak/Ibu?)
- d) Kemudian *customer service* menyuruh nasabah untuk mengisi formulir dan menunggu beberapa saat hingga nasabah selesai mengisi formulir tersebut.
- e) Setelah itu, *customer service* meminta KTP dan NPWP (jika ada) untuk di lakukan pengecekan data KTP nasabah sesuai dengan DUKCAPIL.
- f) Selanjutnya *customer service* memberikan penjelasan terkait dengan syariah seperti menjelaskan tentang perbedaan perbankan syariah dan konvensional.
- g) Setelah itu, *customer service* memberi kesempatan nasabah untuk memilih produk yang di tawarkan. (sebelumnya harus di jelaskan tentang produk yang di tawarkan).
- h) Kemudian *customer service* menjelaskan terkait fasilitas pelayanan yang di dapat di PT. BRI Syariah Tbk seperti KLS,

jaringan kerja sama ATM, transaksi finansial dan non finansial dan fasilitas layanan E-Chanel.

- i) Selanjutnya *customer service* mempersiapkan dokumen dan fasilitas yang di dapat nasabah ketika membuka rekening tabungan seperti, buku tabungan, kartu blank ATM, dan PIN.
- j) Setelah itu, *customer service* melakukan input data nasabah. Dalam proses penginputan data nasabah, layar monitor harus menghadap nasabah sehingga nasabah ikut melihat penginputan *customer service* jika terjadi kesalahan.
- k) Kemudian *customer service* menyiapkan slip penyetoran awal nasabah dan menerima uang setoran nasabah. Saat menerima uang nasabah, usahakan menghitung uang di depan nasabah dan konfirmasikan uang yang di terima kepada nasabah.
- l) Setelah proses penginputan selesai, *customer service* meminta izin dari BOS (*Branch Operational Supervisor*). Saat memanggil BOS, gunakan bel untuk memanggil dan jangan lupa memberikan semua form aplikasi untuk proses otorisasi BOS. Kemudian berikan tanda terima buku tabungan, ATM, dan jelaskan kepada nasabah cara penggantian PIN.
- m) Selanjutnya *customer service* membantu serta menjelaskan cara download BRIS Online untuk menikmati layanan E-Banking.
- n) Kemudian *customer service* menginformasikan kepada nasabah bahwa fasilitas seperti ATM, Call BRIS, SMS, dan Mobile BRIS sudah aktif.

- o) Setelah itu, *customer service* memberikan brosur tentang produk di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat.
  - p) Selanjutnya *customer service* menawarkan kembali bantuan kepada nasabah dan mengucapkan terima kepada nasabah atas kunjungannya. Kemudian ucapkan salam ketika nasabah hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.
- c. Kendala yang di hadapi oleh *customer service* ketika melayani nasabah yang ingin membuka tabungan wadi'ah antara lain:
- 1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Pada Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat hanya memiliki 1 (satu) orang *customer service* sedangkan daerah Stabat hanya memiliki 1 (satu) kantor cabang saja sehingga dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, *customer service* akan melakukan pelayanan terhadap semua nasabah yang datang pada Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat. Dengan *customer service* akan mengalami kendala ketika banyaknya nasabah yang datang sehingga *customer service* harus siap melakukan pelayanan dengan sigap dan baik kepada nasabah.

- 2) Waktu

Nasabah sangat membutuhkan beberapa lama waktu untuk dilakukan pelayanan oleh *customer service*. Jika *customer service* membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pelayanan kepada nasabah maka nasabah tersebut akan akan merasa bosan dengan

menunggu pelayanan oleh *customer service*. Sehingga nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* tidak bagus dan dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* tidak bagus dan dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan dapat menyebabkan nasabah tersebut mencari bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Sehingga *customer service* harus memiliki standar waktu pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah agar nasabah mengetahui berapa lama waktu nasabah tersebut akan menjadi pelayanan oleh *customer service*.

### 3) Masalah Koneksi

Pada saat nasabah datang ke Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat dengan nasabah yang ingin membuka rekening di Bank BRI Tbk KCP Langkat Stabat maka *customer service* membutuhkan koneksi untuk menginput data-data nasabah. Jika pada saat *customer service* menginput data nasabah terjadi kesalahan koneksi maka nasabah tersebut akan merasa kecewa terhadap kebutuhan atau keinginan nasabah yang tidak dapat terpenuhi.

d. Adapun solusi *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah Bank Bri Syariah Tbk KCP Langkat Stabat adalah sebagai berikut:

- 1) Hendaknya Bri Syariah merekrut SDM kembali agar pelayanan kepada nasabah yang bertransaksi di Bri Syariah merasa nyaman terhadap pelayanan yang di berikan.
- 2) Sebaiknya *customer service* melakukan SOP yang sesuai dengan ketentuan agar para nasabah tidak terlalu lama menunggu antrian yang menyebabkan mereka bosan.
- 3) Koneksi internet itu sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menangani pelayanan nasabah, sehingga koneksi internet tersebut harus selalu di periksa agar koneksinya cepat dan data-data nasabah cepat diproses.

#### **B. Bentuk Pelayanan Bank Dalam Melayani Nasabah Yang Mengantri Membuka Tabungan Wadi'ah**

Untuk mendapatkan data penelitian tentang pelayanan bank dalam melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah, dilakukan wawancara dengan bentuk sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk pelayanan yang di berikan oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat bagi nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah?

Jawaban: bentuk pelayanannya yaitu memberikan permen kepada nasabah yang mengantri dan menyediakan fasilitas Koran dan mengkondisikan ruangan dengan menggunakan AC.

- b. Bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan bagi nasabah yang mengantri untuk membuka tabungan wadi'ah?

Jawaban: strateginya yaitu menambah satu lagi *customer service* agar nasabah cepat terlayani dan mengkondisikan koneksi internet agar nasabah yang mengantri tidak menunggu waktu yang lama. Kemudian rencananya akan diberikan fasilitas TV untuk nasabah yang mengantri agar tidak bosan namun hal ini masih di pertimbangkan lagi.

- c. Apa saja kendala yang di hadapi oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat dalam melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah?

Jawaban: kendalanya antara lain terjadinya padam listrik sehingga mematikan AC yang membuat kondisi ruangan menjadi panas. Dan juga ada nasabah yang ingin cepat di layani karena adanya kesibukan yang lain. Kemudian penuhnya tempat duduk ketika nasabah banyak yang mengantri.

- d. Bagaimana solusi yang harus di lakukan oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat dalam melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah?

Jawaban: solusinya yaitu menghidupkan mesin genset untuk mengkondisikan listrik hidup kembali. Memberikan penjelasan kepada nasabah yang ingin cepat terlayani agar sabar menunggu antrian. Kemudian menambah tempat duduk untuk nasabah yang menunggu antrian agar tidak ada nasabah yang berdiri.

- e. Apa saja persiapan yang dilakukan oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat untuk melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah?

Jawaban: persiapannya seperti membeli Koran yang terbaru dan mengganti Koran yang lama dan menambah permen yang ada di dalam mangkuk agar dapat dinikmati nasabah yang sedang mengantri membuka tabungan wadi'ah.

Berdasarkan hasil wawancara pribadi pada tanggal 18 Februari 2019, pada pukul 16.00 dengan pihak *Customer Service* di PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat yang bernama Ibu Lili Maya Sari. Wawancara ini dilakukan di kantor PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat di Jalan Proklamasi No. 1E Kelurahan Kwala Bingai, Stabat Langkat. Berikut ini adalah bentuk wawancara yang sudah dilakukan:

- a. Bentuk pelayanan terhadap nasabah yang menunggu antrian pembukaan tabungan antara lain sebagai berikut:
- 1) Memberikan fasilitas membaca Koran untuk nasabah agar tidak merasa bosan.
  - 2) Memperdingin ruangan dengan memberikan fasilitas AC agar nasabah lebih merasa nyaman.

- 3) Memberikan permen kepada nasabah.
- b. Strategi untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang menunggu antrian pembukaan buku tabungan di masa yang akan datang antara lain sebagai berikut:
- 1) Menambah satu lagi customer service agar pelayanan lebih maksimal dan nasabah lebih cepat terlayani.
  - 2) Meningkatkan kualitas internet agar proses pembukaan rekening lebih cepat dan nasabah tidak menunggu waktu yang lama.
  - 3) Memberikan fasilitas seperti televisi dengan catatan suara televisi di matikan agar tidak mengganggu karyawan lainnya.
- c. Kendala-kendala yang di hadapi oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat antara lain sebagai berikut:
- 1) Padam nya arus listrik yang terjadi sehingga mematikan sarana dan prasarana yang menggunakan arus listrik, seperti AC. Ketika AC mati, nasabah akan merasa panas dan tidak nyaman berada di dalam kantor.
  - 2) Adanya nasabah yang datang dengan tergesa-gesa dan ingin cepat terlayani termasuk hal yang harus di perhatikan. Hal ini akan membuat suasana ruangan menjadi tidak kondusif karena adanya pembicaraan nasabah yang ingin cepat terlayani.
  - 3) Ketika nasabah yang datang berjumlah cukup banyak, ini akan menimbulkan masalah seperti kursi tempat duduk untuk mengantri yang tidak cukup sehingga nasabah merasa tidak nyaman berdiri.

- d. Solusi yang dilakukan oleh PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat dalam menangani permasalahan nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah antara lain:
- 1) Menghidupkan mesin genset agar arus listrik kembali normal sehingga fasilitas yang menggunakan arus listrik seperti AC dapat berfungsi kembali.
  - 2) Memberikan penjelasan kepada nasabah yang ingin cepat terlayani agar bersabar untuk mengantri serta mempercepat layanan agar nasabah tidak menunggu waktu yang lama.
  - 3) Menyediakan kursi cadangan untuk nasabah yang mengantri jika terjadi nasabah yang mengantri terlalu banyak sehingga nasabah merasa nyaman dan tidak berdiri saat menunggu antrian.
- e. Persiapan PT. BRI Syariah untuk melayani nasabah yang mengantri membuka tabungan wadi'ah antara lain:
- 1) Mengganti Koran yang lama dengan Koran yang baru sehingga informasi yang ada di dalam Koran adalah informasi yang terbaru.
  - 2) Menambah permen yang ada di mangkuk agar saat nasabah mengantri tidak kehabisan permen.
  - 3) Mempersiapkan genset dengan menambah minyak bumi agar saat terjadi listrik padam sudah *stand by*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan di skripsi minor ini maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *customer service* kepada nasabah yang ingin membuka tabungan wadi'ah yaitu harus bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan tabungan wadi'ah. Sebelum melayani nasabah, *customer service* harus melakukan persiapan seperti menyiapkan buku tabungan dan ATM di box yang ada di kasanah. Kemudian *Customer service* saat melayani nasabah yang pertama harus mengucapkan salam dan selalu tersenyum serta mengikuti prosedur pembukaan tabungan wadi'ah yang sudah di keluarkan oleh pihak bank BRI Syariah Tbk. Kendala yang di hadapi oleh seorang *customer service* dalam melayani nasabah yaitu minimnya kantor BRI Syariah di Stabat yang masih minim dan koneksi internet yang tidak stabil sehingga mengganggu saat penginputan data nasabah nasabah. Solusi yang di lakukan yaitu menambah kantor cabang pembantu di Stabat agar pelayanan dapat di lakukan dengan maksimal serta selalu mengecek koneksi interbet agar selalu stabil.
2. Sistem pelayanan bagi nasabah yang menunggu antrian juga harus mendapat perhatian khusus karena hal ini sangat penting karena hal ini adalah hal pertama yang di rasakan ketika pertama kali memasuki kantor perbankan untuk membuka tabungan di BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat. BRI

Syariah Tbk KCP Langkat Stabat berusaha untuk meningkatkan pelayanan bagi nasabah yang menunggu antrian seperti diberikannya fasilitas Koran dan permen untuk nasabah yang sedang menunggu antrian sehingga nasabah tidak merasa jenuh maupun bosan. Kendala yang terjadi yaitu padamnya listrik dan nasabah yang ingin cepat terlayani. Solusinya yaitu menghidupkan mesin genset untuk menghidupkan listrik dan menjelaskan kepada nasabah untuk bersabar dalam menunggu antrian.

## **B. SARAN**

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan mengenai hasil penelitian tugas akhir ini antara lain:

1. Disarankan kepada Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat tetap mengadakan pelatihan-pelatihan dan pendidikan yang lebih untuk bagian *customer service* agar dapat meningkatkan kinerja pegawai Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat. Dan disarankan juga kedepannya Bank BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat dapat mempertahankan tingkat keefektifitasannya dalam menerapkan strategi pelayanan serta harus lebih banyak memahami produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan lebih efektif dan efisien.
2. Disarankan kepada Bank BRI Syariah KCP Langkat Stabat untuk meningkatkan fasilitas layanan bagi nasabah yang menunggu antrian agar nasabah tidak merasa bosan dan nyaman selama berada di kantor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Arief, Mts. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*. Jakarta: Bayu Media Publishing, 2007.
- Daulay, Aqwa Naser dan Nasution, M.Lathief Ilhami. *Manajemen Perbankan Syariah: Pemasaran Bank Syariah*. Medan: FEBI UINSU Press, 2016.
- Djaslim, Saladin. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Linda Karya, 2002.
- Hasibuan, Melayu . *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Kasmir. *Kewirausahaan* Jakarta:PT Rajagrafindo persada,2007.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2017.
- Subagyo, Ahmad. *Marketing in Business* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010
- Suryani, Tatik *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Prenada Media Grup, 2017.
- Tjipto, Fandi dan Gregorius, Chandra. *Service Quality and Satifacation*. Yogyakarta: andi, 2005.
- Widiyono, Thy. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2006.
- Waworuntu, Bob. *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>
- Sari, Lili Maya. *Customer Service* PT. BRI Syariah Tbk KCP Langkat Stabat. Wawancara Pribadi. Stabat, 18 Februari 2019.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis di lahirkan di Suko Beno, tepatnya di Stabat pada tanggal 01 Mei 1998 putra dari pasangan suami-istri Paimin dan Sulastri.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Negeri 056000 Kampung Baru pada tahun 2010, tingkat SMP di SMP Negeri 2 Secanggang pada tahun 2013, dan tingkat SMK di SMK Swasta Jabal Rahmah Stabat pada tahun 2016, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan mulai tahun 2016.