

---

---

**IMPLEMENTASI STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN DAN LITERASI NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP  
STABAT K.H ZAINUL ARIFIN**

**M Arif Haikal Lubis<sup>1</sup>, Nursantri Yanti<sup>2</sup>**

**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

---

*Info Artikel*

*Disubmit :*

*Direvisi :*

*Diterima :*

*Keywords: Implementation, Strategi,  
Customer Service, Literacy*

*KataKunci: Implementasi, Strategi,  
Customer Service, Literasi*

✉Corresponding

Author:[haikalmhdarif@gmail.com](mailto:haikalmhdarif@gmail.com)<sup>1</sup>,

[nursantriyanti@uinsu.ac.id](mailto:nursantriyanti@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

---

*Abstract*

*This study aims to determine customer service strategies in improving services to sharia principles, and to determine customer understanding of sharia banks. In this study the authors used a qualitative approach and type of research (field research), data collection techniques by means of interviews and documentation. Furthermore, data analysis uses the description method. The data source is Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin. Based on the results of the research, it can be concluded that the strategy used by Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin customer service to improve service to customers at Indonesian Islamic banks KCP Stabat K.H Zainul Arifin is service customer service in providing services to its customers, namely using the basic strategy of being friendly, responsive, and always paying attention to name tags, while the main strategy is Responsiveness, Competence, Credibility, Contribution, Honesty (honesty), Excellent Service (excellent service), Innovation (change).*

---

*Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap prinsip syariah, dan untuk mengetahui pemahaman nasabah terhadap bank syariah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian (field research), teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data menggunakan metode deskripsi. Data yang menjadi sumber adalah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada bank syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin adalah pelayanan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, cepat tanggap, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi), *Honesty* (kejujuran), *Service Excellent*.

## **PENDAHULUAN**

Bank syariah merupakan lembaga keuangan terpenting dan utama dalam keuangan industry syariah. Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Jadi, perbankan merupakan satu lembaga yang melaksanakan tiga kegiatan utama, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lainnya.

Dalam menjalankan lembaga bisnis yang penuh dengan perubahan ini, kita sangat memerlukan adanya strategi untuk mencapai tujuan. Strategi sangat diperlukan untuk mengelola berbagai usaha. Sebagaimana diketahui bahwa keadaan dunia usaha dipenuhi dengan adanya perubahan dari waktu ke waktu dalam dunia usaha. Pelayanan merupakan strategi yang bagus, karena dapat menciptakan lembaga yang dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada nasabahnya. Pada saat bersamaan juga dapat bersaing secara efisien dalam konteks lokal maupun regional bahkan juga dalam konteks global. Dalam kata lain dunia

usaha kini dituntut untuk mengembangkan strategi yang tepat guna mencapai tujuan dan menjaga posisi dari pesaingnya.

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam keadaan yang semakin ketat. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus mendapatkan karyawan yang berkualitas, dapat dipercaya, patuh akan operasional bank terhadap prinsip syariah, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, dalam hal ini customer servicelah yang menjadi kunci sukses perbankan dalam hal pelayanan.

Strategi pelayanan suatu kegiatan proses pengaturan dalam menerapkan sebuah strategi perusahaan sehingga keluhan dapat teratasi serta dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini bank harus terus meningkatkan kepatuahn operasional bank terhadap prinsip syariah. Maka customer service harus mampu memperhatikan pelayanan

yang diberikan sesuai dengan operasional bank.

Berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti dengan customer service Bank syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin bahwasannya mereka bekerja harus sesuai dengan peraturan yang ada, dimana mereka harus memberikan pelayanan secara prima dengan prinsip syariah, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabah atau calon nasabah dengan baik, sopan, ramah, dan dapat dipercaya. Hal ini bertujuan agar nasabah tetap menjalankan transaksi di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan calon nasabah yang berkunjung menjadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di Bank tersebut, menurut seorang customer service pada Bank syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin ketika melayani nasabah atau calon nasabah dituntut untuk sopan santun terhadap pelanggannya, kemudian dituntut untuk pandai berbicara, mampu melakukan pelayanan dengan baik, mampu menyelesaikan masalah dengan tuntas, dan menarik calon nasabah baru untuk melakukan transaksi di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari

dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan.

Kemudian dari hasil wawancara pada saat peninjauan, beberapa nasabah memberikan pernyataan bahwa selama nasabah datang ke Bank syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin nasabah tersebut merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh customer service. Pelayanan yang diberikan adalah dengan bersikap ramah, tingkah laku yang sopan, dan cara penyampaian yang mudah dipahami oleh nasabah bank. Pegawai bank tersebut mendapatkan ulasan dari nasabah yang sangat baik dalam bentuk pelayanan.

Menurut bapak Hendru Sugono selaku Funding Transaction Staff Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin menunjukkan trend peningkatan yang positif. Ini terlihat dari jumlah penghimpunan dana dari tabungan, giro dan deposito menunjukkan peningkatan disetiap bulannya. pertumbuhan bank syariah menunjukkan bahwa pada tahun 2023 di bulan Mei dana yang masuk adalah sebesar 30.099.000.000 lalu pada bulan September mengalami peningkatan sebesar 30.207.000.000. Hal ini menunjukkan peningkatan dibanding dengan bulan sebelumnya dimana pada

bulan Juni dana yang masuk sebesar 30.443.000.000 turun menjadi 29.949.000.000 pada bulan Juli. ini menunjukkan bahwa Customer Service menjadi salah satu yang berhasil dalam memberikan pelayanan saat nasabah membuka rekening tabungan, deposito dan giro serta menawarkan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Strategi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai.

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

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa strategi pada

dasarnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi.

### **Pelayanan**

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>1</sup> Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik , baik secara langsung maupun tidak langsung.

Nasabah pada umumnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari seorang customer service dalam melayaninya. customer service harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, customer service harus cepat tanggap, pandai bicara,

menyenangkan serta pintar. Customer service juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

Dalam menjalankan kegiatannya pelayanan customer service harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

Dalam melayani nasabah diharapkan customer service harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

Customer Service harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Mereka pun harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, customer service harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

### **Strategi Pelayanan**

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan

yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan yang diterimanya lebih dari rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan di persepsikan buruk.

### **Customer Service**

Pengertian Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi, pengertian customer service adalah suatu bagian kerja yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang

diberikan meliputi pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka cross selling. Pekerjaan customer service dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu bank. Jadi, seorang customer service memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Customer service

juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang penulis gunakan ialah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat Postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana dimana peneliti sebagai instrumen kunci dan juga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang alamiah. Penelitian yang peneliti maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan bagaimana strategi pelayanan customer yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (field research) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di lokasi penelitian dengan melihat obyek yang diteliti. Mengingat jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, maka dalam

pengumpulan data peneliti menggali data-data yang bersumber dari lapangan, yakni data yang berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan customer service oleh Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin. yang beralamat di Jalan Stabat K.H Zainul Arifin., Daerah Langkat. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2023. Alasan memilih Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin hal ini dikarenakan bank tersebut merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yang mempunyai integrasi yang bagus. Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin terus tumbuh dengan menghadirkan produk dan layanan terbaik dengan kapabilitas sebagai bank riter modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin**

Customer Service harus terlebih dahulu menguasai pemahaman tentang

produk dan meningkatkan skill pelayanan serta paham akan operasional bank yang telah ditetapkan, agar dapat memenuhi dan meyakinkan nasabah terhadap produk bank yang dibutuhkan oleh nasabah, serta dapat memberikan solusi-solusi yang tepat sesuai kebutuhan nasabah. Customer Service juga harus mampu memberikan pelayanan yang baik seperti bersikap ramah dan berkomunikasi yang baik kepada nasabah, hingga memberikan rasa yang nyaman kepada nasabah.

Sebagaimana diketahui bahwa strategi dasar utama pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin sudah terlaksana dengan baik. Namun Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan customer service pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari seperti yang dijelaskan termasuk dalam katagori yang baik. Berdasarkan analisis dan wawancara maka peneliti menggunakan strategi pelayanan seperti Responiveness (Cepat Tanggap) , Competence (kompetensi) , Credibility (dapat dipercaya), contribution (kontribusi) honesty (kejujuran) , serviceexcellent (pelayanan prima) , innovation (perubahan).

### 1. *Responiveness* (Cepat Tanggap)

Cepat Tanggap yaitu kesediaan karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Karyawan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin dituntut untuk cepat tanggap terhadap nasabah yang mengalami permasalahan, dan dituntut dapat menuntaskan semua pekerjaan dengan maksimal. Khususnya customer service yang berhadapan langsung dengan nasabah, mereka harus mampu menyelesaikan masalah nasabahnya dengan baik, sehingga nantinya nasabah yang ingin complain mengenai keluhan pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa dikecewakan.

### 2. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin Setiap customer service harus bisa meningkatkan skillnya sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan

diatur, kemudian menjalankan apa yang sudah menjadi tugasnya. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin dituntut untuk bisa melayani nasabahnya dengan baik. Kompetensi yang dimiliki oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin yaitu, mereka dituntut untuk bisa memahami sifat dan karakter dari nasabahnya, dengan ini nantinya akan mempermudah customer service dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh. Sehingga karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin tersebut diharapkan nantinya bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan operasional yang berdasarakan prinsip syariah.

### 3. *Credibility* (dapat dipercaya)

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus terpercaya sehingga nasabah pun bisa yakin untuk melakukan transaksi. Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin menerapkan prinsip ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh customer



service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin, sehingga nantinya diharapkan nasabah merasa percaya untuk menabung dan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin. Customer service dalam hal ini sangat berperan penting agar nasabah atau calon nasabah percaya untuk melaksanakan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin, karena pelayanan yang diberikan customer service merupakan menjadi harapan untuk menarik nasabah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin.

#### 4. *Contribution* (kontribusi)

Bagi seorang customer service, Memberikan kontribusi yang positif berupa tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang terbaik untuk nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin merupakan keharusan, karena hal ini akan menjadi penilaian untuk kemampuan customer service baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabah. Strategi ini digunakan agar karyawan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan operasional yang berdasar prinsip

syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin, sebab nasabah akan membandingkan kinerja customer service tersebut sesuai atau tidak dari tindakan yang diberikan untuk nasabah.

#### 5. *Honesty* (Kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan meyakinkan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melaksanakan transaksi di bank tersebut. Sehingga Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin pun sangat mengedepankan prinsip ini kepada customer service dalam melayani nasabah. Kejujuran adalah sesuatu yang harus ditanamkan oleh customer Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin dan kemudian dipraktikkan di dunia pekerjaan dan tanggungjawabnya. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin mengharamkan korupsi yang sekiranya akan dilaksanakan oleh karyawannya customer service. Sebab Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin sendiri merupakan bank syariah yang berprinsipkan syariah dengan menggunakan metode bagi hasil dalam pembiayaannya, sehingga kejujuran adalah kunci utama bagi Bank

Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin yang ditanamkan kepada customer service untuk melayani nasabah dengan jujur dan transparan.

#### 6. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan harapan nasabah memberikan penilaian yang baik untuk customer service. Sebab hal ini akan menjadi ujung tombak nasabah yang ingin melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin. Namun dengan pelayanan yang baik dan cekatan customer service telah berhasil dalam melakukan pelayanan.

#### 7. *Innovation* (Perubahan)

Perubahan yaitu usaha yang dikelola dari lembaga untuk mengembangkan produk atau jasa baru. Dalam hal ini customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin harus mampu mengembangkan produk ke nasabah, kemudian memberikan pelayanan yang maksimal serta menunjukkan produk yang

diharapkan oleh nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin menerapkan strategi ini guna untuk kesuksesan customer service yaitu dalam menyampaikan produk dengan jelas ke nasabah, sehingga nasabah nantinya tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin. Pada dasarnya penerapan manajemen strategi pelayanan ini sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin, dan tentunya pelayanan yang diberikan customer service kepada nasabah disambut dengan positif sebab pelayanan yang sopan serta bersikap ramah membuat nasabah menjadi nyaman. Serta kontribusi customer service dalam pelayanan yang membuat nasabah menjadi puas akan pelayanannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi customer Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin dalam meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah telah berhasil dalam menjalankan strategi

yang telah dibuat, sehingga nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Literasi/Pemahaman Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat K.H Zainul Arifin**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh tentang pendapat masyarakat terkait bank syariah, maka dilakukan wawancara secara dengan para responden yang bersedia dimintai pendapatnya. Responden yang diwawancarai, baik yang sudah menjadi nasabah maupun tidak.

Responden 1 mengetahui bank syariah sebagai lembaga bank yang berprinsip Islam dengan tidak adanya sistem bunga. Lebih jauh, ia juga mengetahui operasionalnya, sebagaimana diungkapkannya berikut.

“ya, misalnya saja dari pendapatan bagi hasil yang nasabah peroleh yang mana dalam Islam itu prinsip keadilan. Pihak bank memutar uang nasabah untuk berbagai usaha yang menghasilkan profit, lalu bank mendapat keuntungan dari usaha tersebut. Keuntungan tersebut dibagi dua dengan nasabah, yang kisaran proposinya biasanya sudah ditentukan, misalnya

40%:60%, dimana 40% profit untuk nasabah dan 60% untuk bank. Jika untungnya besar, maka bagi hasilnya besar, jika untungnya kecil maka bagi hasilnya turun. Jika usaha tersebut mendatangkan kerugian, maka nasabah juga ikut menanggung kerugian dengan tidak mendapatkan bagi hasil. Maka sistem bagi hasil pada bank syariah karena lebih adil dan manusiawi”

Pengetahuan tentang bank syariah juga dimiliki oleh responden 2 yang berprofesi sebagai wiraswasta. Ia cukup tahu tentang istilah bank syariah, produk, akad, serta sedikit bedanya dengan bank konvensional. Ditanya lebih lanjut terkait operasional, alasan memilih, kesyariahan, serta kendala yang dihadapi saat bertransaksi dengan bank syariah, jawabannya menunjukkan nada positif. Memilih bank syariah karena kenyamanan. Bank syariah juga sudah menjalankan prinsip syariah juga tidak mengalami kesulitan saat mengajukan pembiayaan.

Kondisi diatas berbeda dengan apa yang disampaikan oleh responden 2 dan 3 yang berprofesi sebagai pelajar dan PNS. Keduanya bukan nasabah. Responden 2 hanya tahu tentang bank syariah secara sederhana. Pengertian secara

komprehensif terkait operasional dan produk juga tidak diketahuinya. Responden 3 menyampaikan bahwa bank syariah adalah bank bagi hasil. Ketika ditanya lebih jauh tentang produk dan akad muamalat pada bank syariah ia menyatakan sama dengan bank konvensional. "sama seperti yang di bank konvensional, ada produk penghimpunan dana, penyaluran dana dan juga pembiayaan".

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan dari Penelitian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah baik. Customer service mampu memberikan pelayanan dengan sesuai dengan patuh terhadap operasional bank yang berdasar kan prinsip syariah. Selain itu, customer service dalam menyampaikan produk bank dengan memberikan penjelasan sejelas jelasnya agar nasabah mengerti dan pahan. Sehingga

nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberika customer service.

2. Strategi yang digunakan customer service dalam meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah adalah pelayanan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, cepat tanggap, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah Responiveness (Cepat Tanggap), Competence (kompetensi), Credibility (dapat dipercaya), Contribution (kontribusi), Honesty (kejujuran), ServiceExcellent (pelayanan prima), Innovation (perubahan).
3. Literasi Pengetahuan dan pemahaman yang kurang komprehensif tentang bank syariah. Sumber informasi yang berasal dari keluarga/teman dan internet tidak cukup memadai. Akad-akad muamalat yang menjadi landasan syariah penyusunan produk perbankan

syariah juga masih belum dipahami secara utuh. Meskipun masyarakat memiliki pemahaman yang rendah, tetapi tidak menyurutkan minat untuk bertransaksi di bank syariah. Alasan kesesuaian syariah dan alasan subjektif pribadi menjadi alasan dominan dalam meminati bank syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ali, Muhammad, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern, (Jakarta: Pustaka Amani, 1996.
- Amirullah dan Sari Budi Cantika, *Managemen Strategi* Yogyakarta:Graha Ilmu,2002
- Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Bugin, Burhan. *Penelitian Kualitatif* Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2010.
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Meleong, Lexy J.. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Sigma, 1996.Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2017.

Zaini, Zulkifli, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Yusanto, M. Isnam dan M. Widjaja Kusuma. *Manajemen Strategi: Perspektif Syariah*, Jakarta:Khairul Bayan,2003.

### Jurnal

- Aliyah.,:" *Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin TBK Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makassar*", Skripsi Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar, 2012.
- Asiyah,Siti, "*Pengaruh Ketaatan Pada Prinsip Syariah (KPS) Terhadap Loyalitas Nasabah*", Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Volume 1, Nomor 1, 2017.
- Cahyasari, Intannia. "*Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT.Bank*

*Tabungan Negara (PERSERO)  
TBK Kantor Cabang Pekanbaru”  
Skripsi, Pekanbaru: UIN Suska  
Riau, 2019.*

Destiya Sandra Dewi. *”Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga”*. Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.

Ellawati, Yulia. *”Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu”*. Skripsi, Bengkulu: IAIN Bengkulu.