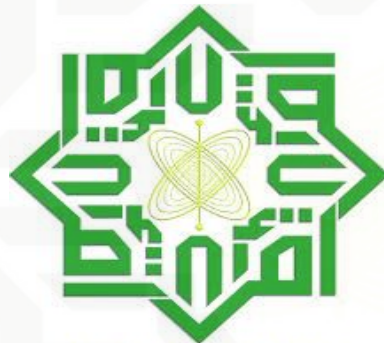


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

NADA AZZAHRA
NIM. 01920620964

**PROGRAM STUDI D3
PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2022 M/1443 H**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul *Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru*

Panam, yang ditulis oleh:

Nama : Nada Azzahra
 NIM : 01920620964
 Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Juni 2022
 Pembimbing Laporan Akhir

Nur Hasanah, S.E., MM.
 NIP. 196701202007012018

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul **“PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BSI KANTOR CABANG PEMBANTU PEKANBARU PANAM”**, yang ditulis

oleh :

Nama : Nada Azzahra
 NIM : 01920620964
 Program Studi : DIII Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : 18 Juli 2022
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Munaqasyah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Juli 2022

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, S.E., M.SI

Sekretaris
Dr. Jenita, S.E., MM

Penguji I
Musnawati, S.E., M.Ak

Penguji II
Dr. Syahpawi, M.Sh

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 200501 1 005

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NADA AZZAHRA
 NIM : 01920620964
 Tempat Tgl. Lahir : Duri, 27 Maret 2001
 Fakultas Pascasarjana : Syariah dan Hukum
 Prodi : D3 Perbankan Syariah
 Judul Laporan Akhir :

PROSEDUR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATAN
 KEPUASAN NASABAH DI BSI KANTOR CABANG PEMBANTU PEKANBARU
 PANAM

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Laporan Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Laporan Akhir saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan Ini saya buat dengan penuhkesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 Juli 2022
 Yang membuat pernyataan



Nada Azzahra
 NIM: 01920620964

***pilih salah satu sesuai jenis karya tulis**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sultan Sarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nada Azzahra, (2022)

Prosedur Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan *customer service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam. *Customer service* adalah sebuah layanan yang dihadirkan oleh perusahaan yang memiliki tugas sebagai sarana konsultasi, pemecahan masalah serta pusat informasi bagi setiap nasabah yang dimilikinya untuk mencapai kepuasan nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana prosedur pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam dan apa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di BSI KCP Pekanbaru Panam. Sumber yang dipakai meliputi sumber primer: data didapat langsung dari objek penelitian, 2 *customer service*. Sumber sekunder: buku-buku, fatwa DSN-MUI, dokumentasi, internet, jurnal, dan artikel. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi dan wawancara. Analisis data dilakukan secara deduktif dan deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa prosedur pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dilakukan dengan cara *ultimate service*. *Ultimate service* merupakan layanan utama yang hadir dengan semangat baru untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah, yang memiliki 4 aspek yaitu, pertama *people* yaitu tertuju kepada *skill*, pengetahuan dan *attitude customer service*, kedua *digital process* yaitu tertuju kepada proses transaksi yang dijalankan secara digital, ketiga *physical* yaitu tertuju kepada tampilan fisik *customer service*, keempat *business* yaitu tertuju kepada kemampuan *customer service* dalam membantu nasabah dan menawarkan produk-produk yang ada di perusahaan kepada nasabah. Adapun faktor pendukung yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu, dengan adanya tenaga kinerja *customer service* yang profesional dalam melayani nasabah, adanya fasilitas dan sistem panduan yang lengkap, sedangkan untuk faktor penghambat yaitu, karakter nasabah dan pemilihan kata-kata yang tepat untuk melayani masalah yang dihadapi nasabah.

Kata kunci: Pelayanan *Customer Service*, Kepuasan Nasabah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW. Dimana atas berkat beliaulah akhirnya kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga. Demikian pula yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul **“Prosedur Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam”**. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md), pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Program Diploma Tiga.

Laporan akhir ini bisa terwujud dengan baik berkat dari kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk Ayah Dudi Iskandar dan Ibu Yulanda Jesia yang tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan serta doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan akhir ini. Tidak lupa kepada Adik-adikku Yazid, Youbi dan Ahza.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta jajarannya.
4. Yang terhormat Bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah.
5. Yang terhormat Bapak Dr. H. Mawardi, M.Ag selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah.
6. Yang terhormat Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah.
7. Yang terhormat Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah Ibu Dr. Nurnasrina, SE, M.Si yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
8. Yang terhormat Sekretaris Jurusan Ibu Dr. Jenita, SE, MM yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
9. Yang terhormat Ibu Nur Hasanah, S.E.,MM. yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktu waktunya untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Yang terhormat Dosen Penasehat Akademik Ibu Darnilawati, SE, M.Si yang membimbing dan memberikan masukan kepada penulis ketika mengalami permasalahan kuliah.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, dan Staf yang ada disekitar lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, ilmu tersebut sangat bermanfaat bagi penulis.
12. Kepada Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan selama kuliah, terutama dalam penulisan Laporan Akhir ini.
13. Bapak Beni Eka Putra selaku pimpinan cabang dan seluruh karyawan BSI KCP Pekanbaru Panam yang memudahkan dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini.
14. Sahabatku Lutfhiah Ananda terimakasih bantuan, semangat dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
15. Teman-teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
16. Dan yang terakhir kepada semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih atas motivasi dan bimbingannya.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah tempat penulis mohon do'a serta harapan, semoga semua yang diberikan baik dorongan, bantuan, partisipasi, motivasi dapat dibalas oleh Allah SWT. Semoga Laporan Akhir ini bermanfaat untuk kita semua.

Pekanbaru, 28 Juni 2022
 Penulis,

NADA AZZAHRA
 01920620964



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kerangka Teoritis.....	9
B. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian.....	28
C. Lokasi Penelitian.....	29
D. <i>Key Informan</i>	29
E. Sumber Data.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	34
A. Gambaran Umum Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Panam	34
B. Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam.....	44
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan	57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA..... 59

LAMPIRAN



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis merupakan dunia yang paling ramai dibicarakan di berbagai forum, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Ramainya pembicaraan ini di karenakan tolak ukur kemajuan suatu negara adalah dari kemajuan ekonominya dan tulang punggung dari kemajuan ekonomi adalah dunia bisnis.¹

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²

Perbankan berguna untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat dan menciptakan perekonomian yang stabil melalui bank-bank yang ada di Indonesia. Perbankan merupakan jantung perekonomian yang sangat penting di Indonesia. Perbankan di Indonesia menerapkan dual banking system yaitu perbankan konvensional yang menerapkan sistem bunga dan perbankan syariah yang menerapkan sistem syariah.³

¹ Ardiansyah Putra dan Dwi Saraswati, “*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*”, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), h. 3.

² Ade Onny Siagian, “*Lembaga-lembaga Keuangan dan Perbankan Pengertian, Tujuan dan Fungsinya*”, (Solok: CV Insan Cendikia Mandiri, 2021), h. 7.

³ Supiah Ningsih, “*Dampak dana pihak ketiga Bank Konvensional dan Bank Syariah Serta Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*”, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), h.1.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam kurun waktu tujuh tahun terakhir sejak diberlakukannya UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang memberikan peluang didirikannya bank syariah, perkembangan bank syariah dipandang dari sisi jumlah jaringan kantor dan volume kegiatan usaha, masih belum memuaskan. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai keinginan untuk lebih mendorong perkembangan bank syariah di Indonesia. Upaya mendorong pengembangan bank syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia pada saat ini sangat menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya yang sesuai dengan prinsip syariah.⁴

Sejak mulai dikembangnya sistem perbankan syariah di Indonesia dalam dua dekade pengembangan Keuangan Syariah Nasional sudah banyak mencapai kemajuan, antara lain dari aspek kelembagaan, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, kesadaran dan persepsi masyarakat terhadap Jasa Keuangan Syariah. Bahkan, masyarakat Internasional mengakui bahwa Sistem Keuangan Syariah Indonesia menjadi salah satu sistem terbaik dan terlengkap. Walaupun, pangsa pasar bank syariah belum menggemirakan dibanding bank konvensional.⁵

Bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar

⁴ Muhammad Syafi'I Antonio, "*Bank Syariah dari Teori ke Praktik*", (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 223.

⁵ Ririn Wulandari dan Fikri A. Rusmahafi, "*Membedik Nasabah Bank Syariah*", (Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020), h. 7.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan syariah islam.⁶ Bank syariah memiliki 3 fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.⁷

Maka dari itu pentinglah bagi perbankan syariah untuk dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya karena kepercayaan masyarakat sangat penting dan tinggi nilainya untuk bank dapat hidup dan berkembang. Untuk itu meningkatkan kepuasan dan menjaga kepercayaan nasabah, bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat terutama dalam hal pelayanan dan kualitas keamanan.

Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : “Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS. al-Isra: 84).

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika

⁶ Ismail, “Perbankan Syariah”, (Jakarta:Prenadamedia group, 2011), h.24.

⁷ *Ibid.*, h.30.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami (Fadla, 2016).⁸

Dalam rangka memuaskan pelanggan, upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada umumnya difokuskan dalam pengukuran keandalan, jaminan dan kepastian, wujud, empati dan ketanggapan yang dimiliki oleh pegawai-pegawai bank tersebut dalam hal penyampaian jasa yang baik.⁹

Kualitas pelayanan bank syariah harus dimulai dari pemahaman kebutuhan nasabah dan berakhir dengan kepuasan nasabah serta sikap positif terhadap kualitas jasa. Pada prinsipnya, pelayanan yang bermutu harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal. Tuntutan terhadap pelayanan yang optimal, mendorong para banker untuk lebih inovatif dalam

⁸ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", Volume 2., No.2., (2018), h.138.

⁹ Noviana Diah Riza, "Analisis Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Perbankan Syariah Dengan Komitmen Keagamaan Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus Pada Nasabah BRI Syariah Di IAIN Salatiga" (Skripsi: Jurusan IAIN Salatiga, 2018), h.4.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah sehingga tercapai kepuasan nasabah.¹⁰

Untuk mencapai itu tentu memerlukan prosedur pelayanan yang baik. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Salah satu yang berperan dalam memberikan pelayanan dan banyak berinteraksi terhadap nasabah terutama mengenai produk perbankan adalah *customer service*. *Customer service* memiliki tantangan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan agar seluruh strategi dan operasi suatu perusahaan yang telah ditetapkan sesuai dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Secara sederhana, pengertian *customer service* adalah sebuah layanan yang dihadirkan oleh perusahaan yang memiliki tugas sebagai sarana konsultasi, pemecahan masalah serta pusat informasi bagi setiap nasabah yang dimilikinya.¹¹

Customer service memegang peranan yang 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 menarik dengan cara

¹⁰ Eva Sundari, “Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021), h.7 – 8.

¹¹ <https://salamadian.com/pengertian-customer-service/>. Diakses pada 5 Februari 2020.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.¹²

Membangun hubungan baik antara nasabah dan *customer service* melalui pelayanan yang diberikan *customer service* akan memberikan cerminan positif bagi bank. Sikap *customer service* yang sangat penting diterapkan ialah ramah dan sabar, karena terkadang *customer service* juga sering menjumpai nasabah yang tidak menyenangkan dalam menyampaikan complainnya. Dengan cara ini seorang *customer service* dapat memajukan karirnya pada bank dan menikmati pekerjaannya.

Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Panam merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani sepenuh hati, masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas kredit kepada masyarakat yang membutuhkan. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Panam juga memiliki pelayanan yang sangat baik terhadap nasabah yang diberikan dari seluruh karyawan yang bekerja dan fasilitas yang diberikan dari bank tersebut sangat membuat nasabah nyaman dan tertarik untuk menjadi nasabah tetap. Mulai dari fasilitas sarana seperti

¹² Meisela Andeani, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu” (Tugas Akhir: UIN Suska Riau, 2020), h.4-5.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketersediaan halaman yang luas agar nasabah mudah meletakkan kendaraannya, ruangan yang sejuk agar nasabah nyaman dalam menunggu antrian, televisi agar nasabah dapat menambah pengetahuan tentang program yang ada dan tentunya juga memiliki pelayanan *customer service* yang sangat baik dan ramah ketika nasabah memerlukan penjelasan-penjelasan atau melayani transaksi nasabah dari BSI KCP Pekanbaru Panam. Dengan adanya pelayanan *customer service* yang sangat professional di harapkan mempengaruhi minat masyarakat sehingga bisa membuat jumlah nasabah meningkat.¹³

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “ **Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Pekanbaru Panam** “

B. Batasan Masalah

Agar lebih terarahnya penelitian ini dan mencapai sasaran, maka penulis membatasi permasalahan dengan memfokuskan pada Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Pekanbaru Panam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan diatas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

¹³ Rima Mutia, *Customer Service, Wawancara*, Pekanbaru, 2 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam?
2. Apa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Dihadapi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam.
- b. Mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Dihadapi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, juga menjadi salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3) program studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dan dapat memperkenalkan ekstensi Bank Syariah Indonesia di masyarakat luas serta dapat digunakan sebagai masukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

1. *Customer Service*

a. *Pengertian Customer Service*

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.

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer service (CS)* atau ada juga yang menyebutnya *Services Asistensi (SA)*.¹⁴

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁵

¹⁴ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.201.

¹⁵ Hery, “*Manajemen Perbankan*”, (Jakarta: PT. Grasindo, 2019), h.124-125.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Moenir, pengertian *customer service* yaitu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau seseorang dengan landasan faktor material melalui prosedur sistem dan metode tertentu pada rangka usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang sesuai dengan hak-haknya.¹⁶

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.¹⁷

Berikut fungsi dan tugas *Customer service* adalah sebagai berikut:

a. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu *customer service* bersikap dengan ramah, sopan dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan.

b. Sebagai Deskman

¹⁶ <https://komerce.id/blog/pengertian-customer-service/>, Diakses pada 2 Mei 2021.

¹⁷ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.202.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai Deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Sebagai deskman tugasnya *customer service* antara lain, memberikan infoermasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank.

c. Sebagai Salesman

Maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Sebagai salesman tugas *customer service* bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apanila menghadapi masalah. Dalam hal ini tugas seorang *customer service* harus menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank.

e. Sebagai Komunikator

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai Komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Tugas *customer service* yang berakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.¹⁸

c. Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:¹⁹

a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

b. Persyaratan Mental

¹⁸ *Ibid.*, h.203-204.

¹⁹ Kasmir, "*Pemasaran Bank*", (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.212.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

c. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan.

d. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa social yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.²⁰

2. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus

²⁰ *Ibid.*, h.213.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala cara bentuk kegiatan atau aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan barang dan jasa yang diberikan.²¹

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social.

²¹ Heny Armaniah Dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang”, Volume 2., No. 2., (2019), h. 63..

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.²²

Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.²³

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok:

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan

²² M.Nur Rianto Al Arif, “Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah”, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.211.

²³ Neni Wijayanti, “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya”, (Tugas Akhir: IAIN Metro 2018), h.22.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalkan fasilitas mobile-banking dan internet banking.²⁴

b. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, para pelanggan akan menilai jelek.²⁵

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Artinya, petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dan kombinasi yang menarik. Gunakan pakaian seragam jika petugas *customer service* diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum

Dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer*

²⁴ M.Nur Rianto Al Arif, “Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah”, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.213.

²⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima “Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan”*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo), h.36

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

service juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

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

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

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat.

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

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

- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

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

- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya, jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.²⁶

²⁶ Kasmir, "Pemasaran Bank", (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.205-206.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Memilih bank dengan pelayanan terbaik sebuah keharusan sebab bank yang dipilih merupakan keputusan dalam jangka waktu panjang yang mau tidak mau pasti berpengaruh bagi hidup kita.²⁷

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

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk dan tidak beriruk. 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. Di samping itu, petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

²⁷<https://www.tribunnews.com/bisnis/2017/11/15/jangan-salah-pilih-ini-ciri-ciri-bank-yang-memiliki-pelayanan-terbaik> . Diakses pada 15 November 2017.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. 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 diharapkan petugas *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.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Artinya, petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasi nasabah, terhadap siapa pun. 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 petugas *customer*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

service selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabahnya. 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 diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.²⁸

3. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank.²⁹

²⁸ Kasmir, "Pemasaran Bank", (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.210-211.

²⁹ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2020), h.31.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan atau menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

Nasabah perbankan secara umum terbagi menjadi dua jenis, yakni:

- a. Nasabah Penyimpanan adalah pelanggan bank yang menempatkan dananya di bank ke simpanan biasa atau simpanan berjangka berdasarkan perjanjian antara pihak bank dan pelanggan bank yang bersangkutan.
- b. Nasabah Debitur adalah jenis pelanggan bank yang mendapatkan fasilitas kredit atau fasilitas pembiayaan dari bank setelah melewati proses pengajuan, persetujuan, dan perjanjian dengan pihak perbankan.³⁰

b. Sifat – sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.

Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal:

- a. Nasabah dianggap sebagai raja

³⁰ <https://lifepal.co.id/media/nasabah/> . Diakses pada 11 Februari 2022

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petugas *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

- b. Ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisianinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

- d. Nasabah mau diperhatikan

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

- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilang pendapatan.³¹

³¹ Kasmir, “Pemasaran Bank”, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.207-208.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Sebab-sebab nasabah kabur

Banyak hal yang menyebabkan nasabah kabur. Oleh karena itu, setiap karyawan bank lebih khusu lagi petugas *customer service* harus dapat mengerti dan memahami sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank, berikut cara pencegahannya.

Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank, yaitu:

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

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

b. Produk yang tidak baik

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

c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu

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

d. Biaya yang relatif mahal

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biaya yang diberikan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing, seperti biaya administrasi, bunga biaya iuran, atau biaya lainnya. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan ke bank lain.

Oleh karena itu, *customer service* juga perlu membuat agar nasabah betah berurusan dengan bank dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Petugas *customer service* harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga suasana dengan keinginan nasabah.³²

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini sebelum penulis melakukan penelitian maka penulis mengkaji terlebih dahulu dan melibatkan buku-

³² *Ibid.*, h.213-214.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

buku yang akan dijadikan referensi serta melihat skripsi dan tugas akhir yang membahas tentang:

1. Penelitian yang dilakukan oleh: Haswin Rifani Alhaudi Rizki dengan Judul “ Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Unit Layanan Syariah PT. Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru” (Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2020). Penelitian ini menjelaskan tentang peranan *customer service* pada unit layanan syariah di bank tersebut dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.
2. Penelitian yang dilakukan oleh: Destiya Sandra Dewi dengan Judul “ Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Purbalingga” (Purwokerto: IAIN Purwokerto 2020). Penelitian ini menjelaskan tentang peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya dibank tersebut.
3. Penelitian yang dilakukan oleh: Dyah Eka Putri dengan Judul “ Strategi Dan Peran *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas” (Purwokerto: IAIN Purwokerto 2017). Penelitian ini menjelaskan tentang strategi pelayanan dan hambatan yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur.

Setelah mengkaji penelitian diatas ternyata permasalahan yang diangkat oleh penulis berbeda, diantaranya: Pertama, peneliti membahas tentang bagaimana peranan *customer service* pada unit

layanan syariah di Bank Riau Kepri Cabang Pekanbaru. Kedua, peneliti membahas tentang bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya di Bank Syariah Purbalingga. Ketiga, peneliti membahas tentang bagaimana strategi pelayanan dan hambatan yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas. Dari perbedaan diatas, maka permasalahan yang diangkat penulis fokus kepada Prosedur Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan lapangan atau lokasi penelitian, tempat yang dipilih untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi untuk penyusunan laporan ilmiah.³³ Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan di BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru Panam sebagai lokasi atau tempat peneliti melakukan pengamatan dan penelitian.

B. Pendekatan Penelitian

Proses penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkap gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci.³⁴ Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian.³⁵ Penelitian ini

³³ Abdurrahmat Fathoni, “*Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 96.

³⁴ Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), h.8.

³⁵ Muhammad Ramdhan, “*Metode Penelitian*”, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021) h.7.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan pada objek penelitian melalui observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pihak BSI KCP Pekanbaru Panam.

C. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Panam Jl.HR.Subrantas Km.9,5 (Depan Ponpes Babussalam), Kel. Sidomulyo, Kec. Tampan, Pekanbaru, Riau. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena bank tersebut menjadi salah satu bank yang memiliki pelayanan yang baik dan bagus kepada nasabahnya.

D. Informan Kunci (*Key Informan*)

Informan kunci (*key informan*) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Mereka merupakan orang yang paling mengetahui secara lengkap dan mendalam mengenai objek penelitian yang diteliti.³⁶ Menurut Suparlan (1997), disebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif, informan adalah “orang yang dapat menjadi juru bahasanya atau pemberi informasi pertama dan mendasar mengenai masyarakat dan kebudayaan yang diteliti dan juga sebagai orang yang dapat memperkenalkan peneliti kepada masyarakatnya”.

Merujuk pada pengertian di atas, maka peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan pihak yang di anggap

³⁶ Ahmad Tohardi, “*Buku Ajar Pengantar Metodologi Penelitian Sosial + plus*”, (Pontianak: TanjungPura University Press, 2019), h. 495.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mampu untuk memberikan informasi terkait data-data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam mencapai tujuan penelitian.

Penentuan informan ini juga didasari oleh teknik dalam memilih informan yang disampaikan oleh wahyuni (2012:33), yang menyatakan bahwa purposive sampling merupakan teknik yang paling sering digunakan yaitu dengan memilih *informan* yang di anggap mampu memberikan informasi untuk menjawab rumusan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.³⁷ Dalam penelitian ini yang berkompeten sebagai *key informan* BSI KCP Pekanbaru Panam yaitu *customer service* yang berjumlah dua orang. Pertama dengan Ibu Rima Mutia sebagai *Customer Service* satu dan kedua dengan Ibu Aldilla Dwi Nastiti sebagai *Customer Service* dua di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam.

E. Sumber Data

Data penelitian ini ada dua jenis sumber data:

1. Data Primer

Data primer adalah bukti penulisan yang diperoleh di lapangan yang dilakukan secara langsung oleh penulisnya.³⁸ Untuk memperoleh data ini primer, dilakukan wawancara dengan staff *Customer Service* PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP

³⁷ <http://etheses.uin-malang.ac.id/>, (Diakses tanggal 24 Maret 2022), h. 43-44.

³⁸ Widjono, “*Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi*”, (Jakarta: PT.Grasindo, anggota Ikapi, 2007) h.248.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru Panam yang mana mempunyai hubungan masalah dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berasal dari buku-buku, dokumentasi, internet, jurnal, artikel, serta materi perkuliahan yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Sebuah proses pengamatan langsung kelapangan, untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Panam.

2. Wawancara

Untuk menunjang hasil penelitian penulis melakukan wawancara untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan untuk menjawab permasalahan melalui tanya jawab kepada staff *Customer Service* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Panam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah serangkaian proses yang dilakukan sistematis dalam rangka metode pengumpulan data, pencarian, penyelidikan, penggunaan, dan penyediaan dokumen guna

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan informasi, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya pada pengguna.³⁹

G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif pendekatan kualitatif dengan menganalisis data yang ada.⁴⁰ Analisis data kualitatif merupakan analisis yang mana setelah data dikumpulkan maka dilakukan penganalisaan lalu digambarkan dalam bentuk uraian maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya. Adapun langkah-langkah menganalisa data sebagai berikut:

1. Pengumpulan (*collecting data*)

Langkah pertama adalah mengumpulkan data responden yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data ini bisa menggunakan kuesioner, focus group discussion, atau metode lainnya.

2. Seleksi dan *editing*

Biasanya, data yang dikumpulkan adalah data-data mentah alias masih ada beberapa bagian yang harus dibuang. Proses inilah yang dinamakan seleksi dan penyuntingan.

3. Pengkodean (*coding*)

Setelah menerima data yang benar-benar dibutuhkan dalam riset tersebut, lakukanlah pengkodean. Langkah ini dilakukan

³⁹ <https://penelitianilmiah.com/dokumentasi/> . Diakses pada 28 September 2021.

⁴⁰ Lexy J Moleong, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Rosda Karya, 2017), h.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan data berdasarkan variabel.

4. Penyajian data

Tahap selanjutnya yang bisa dilakukan setelah selesai klasifikasi data adalah menyajikannya. Anda bisa menggunakan diagram atau table sebagai alat penyajian data.⁴¹

Dalam teknik analisis data pada suatu penelitian, peneliti fokus pada analisis data secara deduktif dan deskriptif.

- a. Analisis data secara deduktif ialah analisis data yang berkebalikan dari model induktif. Pada analisis data model deduktif ialah prosesnya berlangsung dari teori-teori baru ke fakta-fakta atau data penelitian.⁴²
- b. Analisis data secara deskriptif ialah sebuah teknik yang akan digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data-data yang sudah dikumpulkan tanpa adanya maksud untuk membuat generalisasi dari hasil penelitian tersebut.⁴³

⁴¹ <https://www.info.populix.co/post/teknik-analisis-data> . Diakses pada 3 Juli 2021.

⁴² <https://penerbitdeepublish.com/teknik-analisis-data/> . Diakses pada 19 Mei 2021.

⁴³ <https://rumus.co.id/contoh-analisis-data/> . Diakses 21 Juni 2020.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pada akhir pembahasan tentang prosedur pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KCP Pekanbaru Panam dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah salah satunya dapat dilihat pada saat memberikan salam (*Assalamu'alaikum*) ketika nasabah datang, dalam posisi berdiri saat menyambut nasabah dan tersenyum. Pada BSI KCP Pekanbaru Panam ini hadir dengan menggunakan dasar pelayanan yang lebih baik disebut dengan *Ultimate Service*. *Ultimate Service* ini memiliki empat aspek, pertama *people* yakni tertuju kepada *skill* atau pengetahuan dan *attitude* dalam melayani nasabah. Kedua, *digital process* yakni tertuju kepada proses transaksi yang dijalankan secara digital. Ketiga, *physical* yakni tertuju kepada tampilan fisik pada *teller* maupun *customer service*. Dan keempat, *business* yakni tertuju kepada kemampuan *customer service* dalam membantu nasabah dan menawarkan produk yang ada pada perusahaan.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh *customer service* di BSI KCP Pekanbaru Panam dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya yaitu faktor pendukung dengan adanya tenaga *customer service* yang profesional dalam melayani nasabah, adanya fasilitas dan

sistem panduan yang lengkap. Adapun faktor penghambat yaitu karakter nasabah yang berbeda-beda, selain itu yang menjadi faktor penghambat yaitu pemilihan kata-kata untuk nasabah agar tetap tenang jika ada masalah dalam transaksi.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di BSI KCP Pekanbaru Panam, penulis mengumpulkan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna:

1. Kepada BSI KCP Pekanbaru Panam diharapkan untuk *customer service* lebih meningkatkan kecepatan kinerja dalam melayani nasabah untuk mengembangkan atau memasarkan produk-produk yang sudah ada, dan mendapatkan tingkat kepuasan nasabah lebih baik lagi.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin mengambil objek penelitian di tempat yang sama yaitu di BSI KCP Pekanbaru Panam agar mengambil topik yang berbeda dengan judul yang berbeda, mencari referensi topik dan judul yang lebih menarik dan berbeda dari tahun sebelumnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Al Arif, M.Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insan Press, 2001.
- Ardhansyah Putra dan Dwi Saraswati. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. ELex Media Komputindo.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Hery. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT.Grasindo, 2019.
- Ismail. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia group, 2011.
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya, 2017.
- Ningsih, Supiah. *Dampak dana pihak ketiga Bank Konvensional dan Bank Syariah Serta Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia*, Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021.
- Pariyana, Dkk. *Populasi, Sampel, Variabel*, Pekalongan: PT. Nesyia Expanding Management, 2021.
- Ramadhan, Muhammad. *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Ririn Wulandari dan Fikri A. Rusmahafi. *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Yogyakarta: CV. Nas Media Pustaka, 2020.
- Siagian, Ade Onny. *Lembaga-lembaga Keuangan dan Perbankan Pengertian, Tujuan dan Fungsinya*, Solok: CV Insan Cendikia Mandiri, 2021.
- Sugianto, Eko. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media, 2015.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sundari, Eva. *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Tinjauan Islam Studi kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021.

Widjono. *Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT.Grasindo, anggota Ikapi, 2007.

B. JURNAL

Armaniah, Hery Dkk. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang*, Volume 2, No. 2, (2019), h. 63.

Nurhadi. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, Volume 2, No. 2, (2018), h.138.

C. SKRIPSI

Andeani, Meisela. “*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu*”, Laporan Akhir: UIN Suska Riau, 2020.

Riza, Noviana Diah. “*Analisis Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Perbankan Syariah Dengan Komitmen Keagamaan Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus Pada Nasabah BRI Syariah Di IAIN Salatiga*”, Skripsi: IAIN Salatiga, 2018

Wijayanti, Neni. “*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya*”, Laporan Akhir: IAIN Metro, 2018.

D. Wawancara

Dwi Nastiti, Aldila. *Customer Service Bank BSI KCP Pekanbaru Panam*. Wawancara. Pekanbaru, 14 Juni 2022.

Mutia, Rima. *Customer Service Bank BSI KCP Pekanbaru Panam*. Wawancara. Pekanbaru 14 Juni 2022.

Rina, Nasabah Bank BSI KCP Pekanbaru Panam, Wawancara, Pekanbaru, 19 Juli 2022.

E. WEBSITE

<https://kommerce.id/blog/pengertian-customer-service/>. Diakses pada 2 Mei 2021.

<https://lifepal.co.id/media/nasabah/> . Diakses pada 11 Februari 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<https://salamadian.com/pengertian-customer-service/>. Diakses pada 5 Februari 2020.

<https://www.tribunnews.com/bisnis/2017/11/15/jangan-salah-pilih-ini-ciri-ciri-bank-yang-memiliki-pelayanan-terbaik> . Diakses pada 15 November 2017.

<https://penelitianilmiah.com/dokumentasi/> . Diakses pada 28 September 2021.

<https://www.info.populix.co/post/teknik-analisis-data> . Diakses pada 3 Juli 2021.

<https://www.bankbsi.co.id/> .

<https://penerbitdeepublish.com/teknik-analisis-data/> . Diakses pada 19 Mei 2021.

<https://rumus.co.id/ccontoh-analisis-data/> . Diakses 21 Juni 2020.

<https://jendelaguru.com/produk-bank-syariah-di-indonesia/>, Diakses tanggal 23 Juni 2022.

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana prosedur pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
2. Bagaimana dampak dari pelayanan bank yang membuat nasabah puas terhadap pelayanan *customer service*?
3. Bagaimana *customer service* mempertahankan nasabah lama agar tetap menjadi nasabah BSI KCP Pekanbaru Panam?
4. Apa saja faktor yang bisa menentukan tingkat kepuasan?
5. Apa faktor pendukung yang di hadapi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
6. Apa faktor penghambat yang di hadapi *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

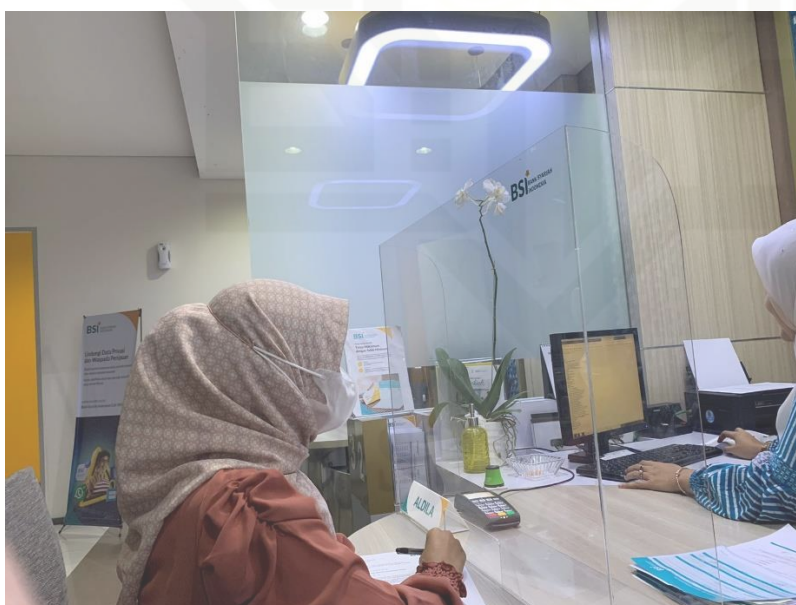
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Hak cipta © UIN Suska Riau
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang menggunakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/4970/2022
 Sifat : Biasa
 Lamp. : (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 08 Juni 2022

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : NADA AZZAHRA
 NIM : 01920620964
 Jurusan : Perbankan Syariah D3
 Semester : VI (Enam)
 Lokasi : PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Pekanbaru Panam

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP PEKANBARU PANAM

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Rektor
 Dekan

Dr. Zulkipli, M.Ag
 NIP. 19741006 200501 1 005

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Himpunan Mahasiswa Islam UIN Suska Riau
 © Stafe Ismail Universitas of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 28 Juni 2022

No. 02/635-3/148

Lamp: -

Kepada Yth,
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. H.R. Soebrantas NO.155 KM.15 Tuah Madani Tampan
 Pekanbaru 28293

UP. Yth Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag.

Perihal : **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga bapak beserta seluruh staf Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk surat No. Un.04/F.1.1/PP.00.9/2107/2022, tanggal 16 Maret 2022 & No. 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/48272, tanggal 10 Juni 2022, perihal pelaksanaan kegiatan riset dan pengumpulan data untuk bahan laporan akhir, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Nada Azzahra
NIM	: 01920620964
Fakultas	: Syariah dan Hukum
Jurusan	: D3 Perbankan Syariah

Telah melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Panam dari tanggal 10 Juni - 20 Juni 2022, untuk keperluan penulisan laporan akhir yang berjudul "*Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam*".

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**PT. BANK SYARIAH INDONESIA
 KCP PEKANBARU PANAM**


Beni Eka Putra
 Branch Manager

BSI BANK SYARIAH
 INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.
 KCP Pekanbaru Panam
 Jl. H.R. Soebrantas Km. 9,5
 Panam - Pekanbaru - 28294
 Indonesia
 T : (0761) - 62263 / 62385
 F : (0761) - 62270
 www.bankbsi.co.id



Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sunan Kalijaga
Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/48272
TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VPP.00.9/4970/2022 Tanggal 8 Juni 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

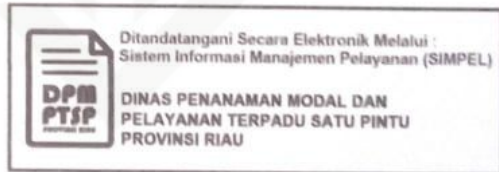
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | NADA AZZAHRA |
| 2. NIM / KTP | : | 01920620964 |
| 3. Program Studi | : | DIII PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | DIII |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP PEKANBARU PANAM |
| 7. Lokasi Penelitian | : | BSI KCP PEKANBARU PANAM |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 10 Juni 2022



Tembusan Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
3. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP

Nada Azzahra, Lahir di Duri, pada tanggal 27 Maret 2001. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara yang terlahir dari pasangan ayahanda Dudi Iskandar dan Ibunda Yulanda Jesia. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN 11 Mandau, lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN 3 Mandau lulus pada tahun 2016.

Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 8 Mandau lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan studi kejurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2019-2022. Setelah menjalani proses perkuliahan pada bulan Juli s/d Agustus 2021 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.

Kemudian pada 2022 penulis melaksanakan penelitian di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam dengan judul **“PROSEDUR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BSI KANTOR CABANG PEMBANTU PEKANBARU PANAM”**.

