

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang

Peran *customer service* pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang yaitu dimana *customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.¹

Sesuai dengan fungsi dan tugas utamanya, Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah harus sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) dan juga harus sesuai dengan “Pola Prima”. Sebagai *customer service* di Bank Syari'ah khususnya di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola layanan prima yang mempunyai arti bahwa sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bank, *customer service* harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita.

Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syari'ah, Al-qur'an memerintahkan dengan sangat ekspesif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam Al-qur'an Surat Ali-Imran ayat 159:

¹ Wawancara dengan Ibu Maya Dwi Astuti, (*customer service*), Tanggal 02 April 2016, jam 15.00, di Rumah Ibu Maya Dwi Astuti

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ

حَوْلِكَ^ط فَأَعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ

عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.” (QS.Ali-Imran:159)

Pada ayat diatas, dijelaskan bahwa Rasul memiliki sikap lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya. Pemimpin yang kasar dan berkeras hati atau kaku sikapnya, maka orang lain akan segan menghampirinya. Sehingga orang akan menjauh satu persatu, apabila orang yang telah menjauh, maka janganlah orang itu yang disalahkan melainkan selidikilah cacat pada diri sendiri. Seperti halnya dengan sikap dan perilaku seorang *customer service* yang harus memiliki sikap lemah lembut dan sopan santun dalam melayani seorang nasabah.

Seringkali *customer service* pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang diumpamakan sebagai pintu gerbang suatu bank, oleh karena itu fungsi dan tugas utama dari bagian *customer service* itu sendiri yaitu menjabatani berbagai kepentingan nasabah serta posisinya sebagai unit kerja pertama yang harus didatangi dan dihubungi oleh calon nasabah pada saat yang bersangkutan memutuskan untuk memulai hubungan dengan bank.

Adapun fungsi dari *customer service* pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang antara lain adalah:

- a. Melayani nasabah dalam memberikan informasi mengenai produk-produk, jasa bank dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk-produk bank.
- b. Menawarkan produk-produk bank.
- c. Melaksanakan tahap awal administrasi dalam pembukaan rekening.
- d. Sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian terkait.

Selanjutnya bagian *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah akan merasakan bahwa kepentingannya dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh *customer service* dan tidak terlalu banyak berhubungan dengan orang hanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam menangani nasabah atau calon nasabah *customer service* harus menguasai pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di bank secara keseluruhan. Oleh karena itu *customer service* mempunyai tugas yang tidak sama dengan unit-unit lain yang hanya memahami di bidangnya.

Adapun tugas *customer service* pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang diantaranya:

- a. Memberikan bermacam informasi

Yaitu, segala macam informasi yang berkaitan dengan seluk-beluk dan produk bank yang harus dikuasai oleh *customer service* sebab *customer service* dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah secara efisien, tepat dan benar.

Dalam pemberian informasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- a) Informasi langsung

Penjelasan yang diberikan kepada nasabah yang langsung datang ke bank dan berhadapan langsung dengan bagian *customer service*.

b) Informasi tidak langsung

Dalam hal ini nasabah berhubungan dengan *customer service* melalui telepon.

b. Memberikan pelayanan jasa

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, jasa itu sendiri tidak nyata bentuknya tapi bisa dirasakan hasilnya oleh setiap individu. Oleh karena itu seorang *customer service* harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah atau calon nasabahnya.

Adapun layanan yang dapat diberikan oleh unit *customer service* antara lain yaitu:

a) Melayani dan memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah menjadi loyal terhadap bank anda.

b) Menawarkan produk.

B. Temuan Hasil Penelitian

1. Hasil wawancara dengan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.

a. Peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank BTN (Bank Tabungan Negara) Kantor Cabang Syari'ah Semarang.

1) Bagaimana pelayanan yang dirasakan di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ? Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sri Zulaekhah yaitu:

*“Selama saya menjadi nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama bagian customer service setiap saya bertanya saya menangkap jawabannya dengan jelas. Jadi saya merasa nyaman menabung disini.”*²

² Wawancara dengan Ibu Sri Zulaekhah, Tanggal 01 April 2016, jam 10:00, di kantor BTN KCS Semarang

Dari pemaparan yang disampaikan oleh salah seorang nasabah yang bernama Ibu Sri Zulaekhah bahwa selama menjadi nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini beliau masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank maupun bagian *customer service*. *Customer service* melayani dengan penuh kesabaran dan ketlatetan, jika ada nasabah yang bertanya didengarkan baik-baik dan dijawab pula dengan baik-baik. Jadi itu sudah mencerminkan pelayanan yang baik yang dilakukan oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang terhadap para nasabahnya. Selain *customer service* ada hal lain yang mendukung yaitu adanya kenyamanan dalam bertransaksi yang didukung oleh fasilitas yang nyaman dan lengkap yang dimiliki oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.

Menurut Bapak Sapto Adi memaparkan bahwa:

*“Pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang selama ini saya merasa puas, karena setiap saya bertanya selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang.”*³

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Bapak Sapto Adi dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ketika bertransaksi beliau merasa puas, itu terlihat ketika nasabah bertanya kepada *customer service* selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Itu semua sudah mencerminkan sikap melayani nasabah yang baik yang dimiliki oleh *customer service* Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.

³ Wawancara dengan Bapak Sapto Adi, Tanggal 01 April 2016, jam 10:30, di kantor BTN KCS Semarang

2) Apakah bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?

Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh salah satu nasabah yaitu Ibu Evi dwi aryanti:

*“Iya, buktinya kalau nasabah mengadu customer service bisa menangani permasalahan yang nasabah keluhkan dan juga selalu cepat tanggap dengan kemampuannya dalam melayani nasabah. Menurut saya customer service disini dalam menyelesaikan masalah yang selalu bersikap sopan, ramah dan setiti mendengarkan keluhan kita.”*⁴

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Ibu Evi dwi aryanti bahwasanya dengan salah satu sikap yang dimiliki *customer service* yang berkompeten bisa menjadi salah satu alternative pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani nasabah dengan baik, diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki *customer service* bisa bersikap sopan, ramah dan tekun serta setiti, sabar menghadapi sifat dari nasabah yang berbeda-beda.

Menurut Bapak Surya Santoso menuturkan bahwa:

*“Iya, tapi kadang-kadang belum misalkan lambat dalam pelayanan jika terlalu banyak nasabah yang datang.”*⁵

Dari sedikit penuturan yang dipaparkan oleh Bapak Surya Santoso bahwa sekompetensi-kompetensinya *customer service* tetapi juga masih ada kekurangan, manusia memang tidak ada yang sempurna, kesempurnaan adalah milik Allah semata. Jadi terkadang *customer service* juga dalam pelayanannya masih lambat ketika banyak nasabah yang datang, meskipun begitu

⁴ Wawancara dengan Ibu Nurul Wildayanti, Tanggal 01 April 2016, jam 10:47, di kantor BTN KCS Semarang

⁵ Wawancara dengan Bapak Surya Santoso, Tanggal 01 April 2016, jam 11:00, di kantor BTN KCS Semarang

customer service sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin, senyaman mungkin untuk nasabah.

- 3) Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal? Menurut hasil wawancara yang telah disampaikan oleh Ibu Mei Resnawati, beliau menuturkan bahwa:

*“Sudah, menurut saya customer service di Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabahnya terutama juga saya karena mereka memahami apa yang saya keluhkan diwaktu saya bertanya tentang apa yang tidak saya mengerti, dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani nasabah.”*⁶

Dari pemaparan Ibu Mei Resnawati dapat ditarik kesimpulan bahwa *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang sudah memberikan pelayanan maksimalnya kepada para nasabah. *Customer service* juga selalu berusaha memahami dan memberikan solusi tentang semua keluhan yang nasabah sampaikan diwaktu nasabah mempertanyakan apa yang nasabah tidak mengerti serta dengan sikap yang sopan, ramah dan telaten tersebut dapat menarik nasabah agar nasabah tetap nyaman menggunakan jasa Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang ini.

- 4) Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Indriyanti Puspitasari:

“Penyampaian informasi yang selama ini sering menjadi masalah pada bank-bank, tapi menurut saya di Bank BTN Kantor Cabang

⁶ Wawancara dengan Ibu Mei Resnawati, Tanggal 01 April 2016, jam 13:00, di kantor BTN KCS Semarang

*Syari'ah Semarang dilakukan dengan cepat dan tepat serta penyampaian informasinya sangat mudah dipahami.*⁷

Dari pemaparan yang telah dijelaskan oleh Ibu Indriyanti Puspitasari bahwa terkadang penyampaian informasi juga mengalami kendala, mungkin karena masyarakat ataupun nasabah belum faham dalam dunia perbankan. Itu menjadi salah satu tugas penting yang harus dilakukan oleh *customer service* yaitu menjelaskan dengan pelan, sabar, telaten dan teliti kepada para nasabah agar transaksi yang dilakukan antara nasabah dan bank khususnya Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang dapat dilakukan secara tepat dan cepat dan semua kegiatan menjadi mudah dan lancar serta Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini dalam menyampaikan informasi sudah sangat mudah dipahami.

- 5) Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat mengalami kesulitan informasi? Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Iskandar :

*“Ya, saya pernah mengalami kesulitan tapi saya dibantu dari awal sampai akhir saya melakukan transaksi di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang. Para karyawan salah satunya customer service menurut saya pintar-pintar, tanggung jawab menyelesaikan tugasnya sampai tuntas.”*⁸

Dari pemaparan Bapak Iskandar bahwasanya ketika beliau pernah mengalami kesulitan, beliau dibantu menyelesaikan masalah serta keluhannya dengan sabar oleh *customer service* dari awal sampai akhir. Salah satu ciri dari pelayanan seorang *customer service* yaitu adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam

⁷ Wawancara dengan Ibu Yuli Lestari, Tanggal 01 April 2016, jam 13:40, di kantor BTN KCS Semarang

⁸ Wawancara dengan Bapak Iskandar Saputra, Tanggal 01 April 2016, jam 14:35, di kantor BTN KCS Semarang

memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Dan juga para *customer service* yang berkompeten, pintar dan memiliki pengetahuan yang luas yang bisa membuat para nasabah merasa dianggap sebagai raja.

Berdasarkan hasil pemaparan dari beberapa nasabah, bahwasannya *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang telah melakukan pelayanan secara maksimal kepada nasabahnya. Walaupun masih banyak kekurangan seperti keterlambatan dalam hal pelayanan karena terlalu banyaknya nasabah yang akan melakukan transaksi. Dengan kompetensi-kompetensi yang dimiliki, pihak bank maupun *customer service* tetap memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah dengan sebaik-baiknya agar nasabah tetap merasa nyaman dan loyal dengan bank tersebut.

b. Loyalitas nasabah penabung di Bank BTN (Bank Tabungan Negara) Kantor Cabang Syari'ah Semarang

1) Apakah anda sudah loyal menjadi nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang? Bapak Sapto Adi memaparkan bahwa:

“Saya sudah termasuk nasabah yang loyal di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini karena menurut saya, saya selalu melakukan transaksi termasuk menabung disini dan saya menyimpan uang saya juga di bank ini.”⁹

Dari pemaparan yang telah disampaikan oleh nasabah diatas yang bernama Bapak Sapto Adi bahwa nasabah yang menggunakan jasa Perbankan Syari'ah di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini sudah termasuk loyal. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka nasabah akan senantiasa dan akan

⁹ Wawancara dengan Bapak Sapto Adi, Tanggal 01 April 2016, jam 10:30, di kantor BTN KCS Semarang

tetap loyal menggunakan produk serta jasa Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang sebagai sarana bertransaksi dan tidak berpindah ke bank lain.

- 2) Bagaimana loyalitas nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang? Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Evi dwi aryanti bahwa:

“Saya menyimpan sebagian uang tabungan saya hampir sebagian besar di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.”¹⁰

Dari penuturan yang disampaikan oleh Ibu Evi dwi aryanti bahwa beliau menyimpan sebagian uang tabungannya hampir sebagian besar di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang, jadi bisa disimpulkan bahwa Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang mampu memikat para nasabahnya untuk menyimpan uangnya di bank tersebut dan dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai nasabahnya akan tetap nyaman dan loyal pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.

- 3) Apakah anda puas dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang?

Bapak Surya Santoso menjawab:

“Iya, saya puas sekali dan tetap ingin menabung disini. Aman dan pelayanannya baik, kalau bisa baik terus begini bisa rame disini. Teman-teman saya juga tak suruh menabung disini karena tidak menggunakan bunga, tetapi pakai bagi hasil mbak.”¹¹

Dari penuturan yang disampaikan oleh Bapak Surya Santoso selaku nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang, beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh *customer*

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Nurul Wildayanti, Tanggal 01 April 2016, jam 10:47, di kantor BTN KCS Semarang

¹¹ Wawancara dengan Bapak Surya Santoso, Tanggal 01 April 2016, jam 11:00, di kantor BTN KCS Semarang

service, dan juga didukung oleh kualitas pelayanan lain yaitu bukti fisik seperti tempat yang nyaman, sarana dan prasarana yang memadai, keamanan dan pelayanan yang baik, beliau berharap kualitas pelayanan yang baik yang telah lama diterapkan oleh *customer service* Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang bisa terus diterapkan sehingga banyak nasabah yang akan berduyun-duyun untuk bertransaksi dengan Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang. Selain hal itu sistem yang baik seperti penggunaan sistem bagi hasil juga mendorong dan dapat menarik minat nasabah untuk bertransaksi.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Mei Resnawati:

*“Iya, saya puas jadi saya ingin setia bertransaksi di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang, alasannya ya karena pelayanannya cepat dan memuaskan saya.”*¹²

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Mei Resnawati bahwasanya beliau puas akan pelayanan yang dilakukan oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang, dengan kepuasan yang beliau dapatkan beliau ingin tetap menjadi nasabah bank tersebut. Kepuasan beliau didorong oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*.

Salah satu nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang Ibu Indriyanti Puspitasari memaparkan:

*“Iya, saya juga sangat puas, puas dengan pelayanannya, tempatnya nyaman, tenang dan para pegawainya ramah dan bersahabat dengan nasabah, jarang-jarang pegawai bank seperti itu, jadi saya tetap ingin memanfaatkan jasa Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.”*¹³

¹² Wawancara dengan Ibu Mei Resnawati, Tanggal 01 April 2016, jam 13:00, di kantor BTN KCS Semarang

¹³ Wawancara dengan Ibu Yuli Lestari, Tanggal 01 April 2016, jam 13:40, di kantor BTN KCS Semarang

Dari penuturan yang disampaikan oleh Ibu Indriyanti Puspitasari selaku nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang, beliau merasa sangat puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang, kepuasan tersebut dapat tercipta karena didorong oleh tempat yang nyaman, tenang, dan para pegawai yang ramah serta bersahabat dengan para nasabah. Dengan kepuasan yang beliau peroleh maka tidak ada alasan untuk tidak terus menggunakan jasa perbankan Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.

- 4) Sebagai nasabah apa status anda di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang?

Menurut pemaparan Ibu Sri Zulaekhah:

“Saya di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang sebagai nasabah penabung. Saya menabung disini karena saya merasa nyaman dan aman serta disini tidak menggunakan sistem bunga tapi bagi hasil.”¹⁴

Dari pemaparan Ibu Sri Zulaekhah bahwa beliau di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang sebagai nasabah penabung karena beliau merasa aman dan nyaman menitipkan sebagian uangnya di bank tersebut dan sistem yang digunakan adalah sistem bagi hasil.

- 5) Mengapa anda memilih menabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang?

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Iskandar Saputro:

“Saya memilih menabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini karena produknya sesuai dengan kebutuhan saya.”¹⁵

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Sri Zulaekhah, Tanggal 01 April 2016, jam 10:00, di kantor BTN KCS Semarang

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Iskandar Saputra, Tanggal 01 April 2016, jam 14:35, di kantor BTN KCS Semarang

Dari penuturan Bapak Iskandar Saputro diatas bahwa nasabah yang menabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini kebanyakan produknya sesuai dengan kebutuhan nasabah dan menabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang nyaman dan aman sehingga nasabah tetap loyal.

2. Hasil wawancara dengan *customer service* Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang.
 - a. Bagaimana pelayanan yang anda berikan kepada nasabah? Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Maya Dwi Astuti selaku *customer service*:

“Pelayanan yang diberikan itu harus sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) dan pelayanan yang kami berikan itu pelayanan prima yang sesuai dengan slogan kami (Ramah,Sopan,Bersahabat,Perduli,Proaktif ,dan Cepat Tanggap). Jadi sebagai pegawai di Bank Syari'ah khususnya di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang kita harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita.”¹⁶

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Maya selaku *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang bahwa seorang *customer service* itu harus memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan SOP dan (Ramah, Sopan, Bersahabat, Perduli, Proaktif dan Cepat Tanggap) agar nasabah tetap nyaman. Jadi seorang *customer service* yang dibutuhkan oleh bank yang mampu memberikan pelayanan maksimal.

- b. Apakah anda sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah?
Sebagaimana yang disampaikan Ibu Maya Dwi Astuti beliau menuturkan bahwa:

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Maya Dwi Astuti, (*customer service*)., Tanggal 02 April 2016, jam 15.00, di Rumah Ibu Maya Dwi Astuti

“Harus sudah, karena kewajiban seorang customer service adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu kami memberikan pelayanan dengan baik, dengan bersikap sopan, ramah dan telaten dalam menghadapi nasabah yang datang ke bank.”

Dari penjelasan Ibu Maya bahwa seorang *customer service* harus sudah memberikan pelayanan yang maksimal karena dengan memberikan pelayanan yang maksimal nasabah bisa tetap menggunakan jasa-jasa dari bank tersebut dan nasabah merasa nyaman. Dengan sikap yang sopan, ramah, telaten nasabah pasti tidak akan beralih ke bank lain karena bank memberikan apa yang nasabah butuhkan.

- c. Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah?

Ibu Maya Dwi Astuti menjelaskan bahwa:

“Informasi yang kami berikan adalah produk-produk yang sesuai dengan keinginan nasabah, bisa lewat Brosur atau Buku Toolkit dan tentu dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami.”

Dari penuturan yang Ibu Maya berikan bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service* adalah produk-produk bank yang sesuai dengan keinginan nasabah, bisa lewat brosur atau buku toolkit. Jadi produk yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah dan *customer service* menyampaikannya dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami oleh nasabah.

- d. Apakah anda sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi?

Sebagaimana yang telah Ibu Maya sampaikan bahwa:

“Harus sampai tuntas agar tidak mengecewakan nasabah. Customer service berperan sangat penting sebagai penghubung antara pihak bank dengan nasabah, jadi disaat nasabah itu mengalami kesulitan informasi customer service selalu memberikan yang terbaik dan solusi terbaik untuk nasabah kita.”

Dari jawaban yang disampaikan oleh Ibu Maya bahwa beliau melayani nasabah harus sampai tuntas karena memang itu kewajiban seorang *customer service* agar nasabah tidak kecewa dengan pelayanan yang *customer service* berikan. Selain itu *customer service* juga harus melayani nasabah yang mengalami kesulitan informasi sekaligus sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan bank.

- e. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang?

Sebagaimana yang telah Ibu Maya sampaikan yaitu:

“Kendala yang dihadapi nasabah hampir tidak ada karena memang pelayanan seorang customer service disini dikondisikan untuk membantu kendala nasabah.”

Dari jawaban yang Ibu Maya sampaikan dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala dalam menghadapi nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang hampir tidak ada kendala karena memang tugas *customer service* disini dikondisikan untuk membantu kendala nasabah yang datang ke bank.

- f. Apakah nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang ini sudah bisa dikatakan loyal khususnya nasabah penabung?

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Maya yaitu :

“Nasabah penabung ataupun pengguna jasa pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang sudah loyal, itu dapat dilihat semakin tahun semakin banyaknya jumlah penabung di bank kita.”

Dari jawaban Ibu Maya dapat disimpulkan bahwa di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang nasabahnya bisa dikatakan loyal, karena setiap tahun nasabah penabungnya terus bertambah.

- g. Bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang?

Ibu Maya memaparkan bahwa:

“Dengan cara selalu memberikan service yang terbaik sehingga nasabah selalu merasa puas dan tidak berpaling ke bank lain jika service yang kami berikan tidak membuat nasabah kecewa.”

Dari pemaparan Ibu Maya bahwa salah satu cara untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal yaitu dengan selalu memberikan *service* yang terbaik. Dengan *service* yang maksimal maka nasabah akan selalu nyaman bertransaksi atau menggunakan jasa Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang dan tidak akan beralih ke bank lain.

- h. Bagaimana cara merayu calon nasabah agar mau menabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang?

Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu Maya:

“Dengan cara menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang ini dan pastinya sudah tentu disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.”

Penjelasan yang Ibu Maya berikan dapat ditarik kesimpulan bahwa cara *customer service* merayu calon nasabah agar mau menggunakan jasa dari Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang yaitu dengan menunjukkan keunggulan-keunggulan produk yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Syari’ah Semarang dan sudah tentu disesuaikan dengan kebutuhan atau keinginan nasabah.

Berdasarkan hasil pemaparan yang telah dijelaskan oleh para nasabah dan *customer service*, bahwa loyalitas seorang nasabah terhadap bank BTN Syari’ah sangat memberikan dampak yang sangat positif demi kemajuan sebuah bank. Dalam menjalankan perannya, *customer service* melakukan pembinaan hubungan yang baik dengan nasabah dan juga memberikan pelayanan yang maksimal sehingga nasabah merasa puas, senang, dan semakin percaya terhadap bank BTN Syari’ah bahwa melakukan transaksi atau menyimpan uangnya di bank BTN Syari’ah aman.

C. Analisis Data

1. Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang

Berdasarkan teori Kasmir, *Customer service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dengan cara *pertama*, menjalin ikatan hubungan emosional antara pelanggan dengan perusahaan. *kedua*, memelihara hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah. *Ketiga*, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. *Keempat*, dengan pelayanan yang memuaskan.
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.¹⁷ Dengan cara *pertama*, referensi-referensi dari nasabah kita sendiri. *Kedua*, kesediaan pelanggan yang puas mereka merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman, anggota mereka, dan kolega mereka. *Ketiga*, mem *follow up*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang bahwasanya, peranan *customer service* terhadap nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang itu sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan didunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan sekaligus *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Dalam mempertahankan nasabah lama seorang *customer service* yang *pertama*, harus mengukur hubungan emosional antara pelanggan

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 181

yang loyal dengan perusahaan. Ikatan emosional inilah yang membuat pelanggan menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus berbisnis dengan perusahaan dan membuat rekomendasi. *kedua*, memelihara hubungan baik dengan pelanggan seperti ingat tanggal ultah. *Ketiga*, meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. Menambahkan nilai akan membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapat lebih dari apa yang mereka bayar atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Menambahkan nilai dapat dilakukan secara sederhana seperti meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan. *Keempat*, dengan pelayanan yang memuaskan. *Customer service* dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah atau pelanggan seperti melayani nasabah dengan sangat baik, cepat, tanggap, tidak menyepelekan nasabah, memperhatikan nasabah dan tidak sampai menyinggung nasabah. Hasil dari mempertahankan seorang pelanggan yaitu:

- a. Merekrut pelanggan baru membutuhkan biaya.
- b. Pelanggan berbelanja lebih banyak pada kita dan meningkatkan proporsi perbelanjaan.
- c. Mereka merasa nyaman berurusan dengan kita.
- d. Mereka menyebarkan berita positif.
- e. Mereka lebih murah untuk dilayani.
- f. Mereka kurang sensitif terhadap harga.
- g. Mereka lebih mudah memaafkan ketika terjadi sesuatu yang salah.
- h. Mereka membuat program marketing kita lebih efektif.
- i. Mereka berpotensi menghasilkan keuntungan yang lebih besar.

Dan perannya seorang *customer service* dalam berusaha untuk mendapatkan nasabah baru adalah dengan cara kesediaan pelanggan yang puas mereka merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman, anggota mereka, dan kolega mereka atau misalnya ada salah seorang nasabah yang datang ke bank untuk tanya-tanya atau sudah membuka rekening, dari situ kita berusaha meminta referensi mungkin ada kenalan atau rekan nasabah yang bisa dihubungi (mem *follow up*).

Diantara kemudahan yang diberikan oleh *customer service* Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang yaitu:

- a. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi
Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang para nasabah dan pegawainya merasa nyaman melakukan transaksi, memberi kenyamanan dan kemudahan dalam tiap transaksi.
- b. Melayani secara cepat dan tepat
Pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang yaitu dengan pelayanan yang cepat dengan tersedianya Kartu Debit BTN Syari'ah, ATM BTN, BTN Contact Center, Kiriman Uang, iCash Management System (iCSM), Payment Point BTN, Payroll BTN, SPP Online BTN, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan sangat bersahabat sehingga tepat sasaran.
- c. Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah
Masyarakat atau nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang umumnya adalah orang awam yang belum mengenal tentang dunia perbankan, oleh karena itu *customer service* pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang melayani dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir, penghargaan diri yang diberikan oleh para *customer service* akan memberikan timbal balik yang besar dari nasabah kepada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang yang berlegalitas sebagai Bank Syariah. Dan tidak lupa nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan terutama *customer service* agar nasabah tetap merasa diutamakan dan dihargai.
- d. Jika nasabah bertanya dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang
Sehubungan dengan nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang yang tergolong masyarakat awam tentang dunia perbankan,

maka secara otomatis banyak nasabah yang akan mengadu dan bertanya kepada *customer service* dan dari pemaparan yang peneliti lakukan bahwa *customer service* pada Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang memiliki kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah selalu bersikap baik, apabila bertanya dijawab dengan jelas, cepat dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh para nasabah, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap mengambil keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi.

e. Memiliki pegawai yang berkompeten

Pegawai atau *customer service* yang berkompeten merupakan salah satu kunci *alternative* pemecahan masalah, karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis *customer service* akan selalu dengan cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani nasabah dengan baik, diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki *customer service* bisa bersikap ramah, sopan dan tekun serta teliti, sabar menghadapi sifat dari nasabah yang berbeda-beda.

Konsep yang dipakai oleh Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang dan *customer service* untuk mencapai kesuksesan yang disebut 4 R adalah sebagai berikut:

a. Membangun *Customer Relationship*

Yaitu menciptakan hubungan perusahaan dengan pelanggan dalam periode waktu tertentu.

b. Menciptakan *Customer Retention*

Yaitu mempertahankan pelanggan yang sudah ada, ini akan jauh lebih hemat dibandingkan mencari pelanggan baru.

c. Menghasilkan *Customer Referrals*

Yaitu kepuasan pelanggan, jika seorang pelanggan merasa puas dia akan datang lagi bahkan akan membawa keluarga atau rekannya.

d. Memperoleh *Customer Recovery*

Yaitu bagaimana perusahaan memperbaiki kesalahan dan mengubahnya menjadi sebuah peluang.¹⁸

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Maya Dwi Astuti, (*customer service*)., Tanggal 02 April 2016, jam 15.00, di Rumah Ibu Maya Dwi Astuti