

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PROGRAM
PESTA HADIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU HASAN BASRI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
JOKO WAHYONO**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M/1445 H

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PROGRAM
PESTA HADIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTUHASAN BASRI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

JOKO WAHYONO

200105020186

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joko Wahyono

NIM : 200105020186

Tempat/Tgl. Lahir : Jelapat I, 17 April 2024

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 26 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Joko Wahyono

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : “Strategi Pelayanan *Costumer Service (Cs)* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.”

Ditulis oleh : Joko Wahyono
N I M : 200105020186
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020
Tempat dan tanggal lahir : Jelapat I, 17 April 2002
Alamat : Jl. Anjir Subarjo Desa Jelapat I, Tamban, Barito Kuala

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Pembimbing


Annisa Sayyid., M.S.I
NIP.198305262011012007


Annisa Sayyid., M.S.I
NIP 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service (Cs)* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.”, ditulis oleh Joko Wahyono, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 1 Juli 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



H. H. Sukarni, M.Ag

06304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra.Hj. Faridah, M.H.I (Ketua)	1.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I (Anggota)	2.
3. M. Qamaruddin, M.E (Anggota)	3.
4. Novita Alfinuri, B. Sc., M.A (Notulis)	4.

ABSTRAK

Joko Wahyono.2024.*Strategi Pelayanan Customer Service (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
Pembimbing: Annisa Sayyid., M.S.I

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, *Customer Service*, Loyalitas Nasabah.

Program Pesta Hadiah yang ditawarkan oleh BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah melalui pemberian berbagai hadiah menarik seperti barang elektronik, kendaraan, dan uang tunai. Penelitian ini untuk Mengidentifikasi strategi pelayanan *customer service* dalam mendukung loyalitas nasabah, dengan fokus pada bagaimana analisis SWOT dari Strategi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap nasabah dan staf *customer service* BSI. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis SWOT untuk mengidentifikasi strategi utama yang berhasil.

Hasil penelitian *Customer service* BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin menerapkan beberapa strategi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah program Pesta Hadiah. Mereka selalu bersikap ramah dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan didengarkan. Untuk Temuan analisi Swot dari strategi pelayanan *customer service* ini bahwa kekuatan utama adalah ramah, responsif dan melakukan pendekatan secara personal. Namun Kelemahannya muncul dari minimnya edukasi masyarakat dan kompleksnya program tersebut. Meskipun demikian, terdapat peluang besar untuk pemahaman terhadap masyarakat yaitu dengan edukasi digital. Tidak Hanya peluang yang besar tapi juga ada acaman yang cukup berpengaruh yaitu persaingan antar bank yang sama mengadakan program pesta hadiah. Dengan mengoptimalkan kekuatan dan peluang serta mengatasi kelemahan dan ancaman.

MOTTO

“Jika kamu tidak tahan terhadap lelahnya belajar,
Maka kamu akan menanggung pahitnya kebodohan.”

(Imam Syafi’i)

“Semua orang ada Masanya

Kita tidak tertinggal

Dan kita tidak mendahului.” (generasi terburuk)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu dihanturkan kepada panutan Nabi Muhammad SAW, saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang tersayang:

Kepada Bapak, Mama, dan Keluarga tercinta atas semua yang telah kalian berikan kepada saya atas segala suport, doa, dan bantuan donasi yang tiada hentinya selalu diberikan untuk saya.

Dosen Pembimbing saya Ibu Annisa Sayyid SHI., MSI., yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan penelitian ini. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak memberikan ilmu yang bermanfaat dan pengalaman berharga dimasa mendatang.

Untuk Teman yang Berasa Keluarga (GERABAH)

terima kasih untuk pertemanan yang luar biasa, terima kasih telah memberikan semangat selama saya menulis skripsi ini, yang selama ini selalu ada dalam segala situasi dan kondisi dari jaman praktikum- magang-tkk -mengajukan judul, -ujian kompre-sampai akhirnya bisa melaksanakan seminar proposal-kkn-penelitian- dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mau menjadi saksi hidup dalam dunia perkuliahan saya, selalu kebersamai dalam suka duka sampai akhirnya saya berada di titik sekarang ini, terkhusus untuk SA orang yang saat ini spesial dalam hidup saya terima kasih selalu ada dalam segala hal.

TERIMA KASIH

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h\ a'	h\	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s\ ad	s\	es (dengan titik di bawah)
ض	d\ ad\	d\	de (dengan titik di bawah)
ط	t\ a'	t\	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\ a'	z\	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant }iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصباح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service (Cs)* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Program Pesta Hadiah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa sayyid, M.S.I., dan Yusuf Asyahri, SE., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Annisa sayyid, M.S.I selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 24 Juni 2024

Penulis,

(Joko Wahyono)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II STRATEGI PELAYANAN <i>CUSTOMER SERVICE</i> NASABAH PROGRAM PESTA HADIAH	15
A. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i>	15
B. Loyalitas Nasabah	30
C. Program Pesta Hadiah	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Data dan Sumber Data.....	38
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	47
A. Penyajian Data.....	47
B. Hasil Penelitian	56
C. Analisa Data.....	60
BAB V PENUTUP.....	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran-saran	76
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Program Pesta Hadiah	35
Tabel 3.1 Matriks SWOT	45
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	48
Tabel 4.2 Matriks SWOT	62