

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN MABRUR DIBANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABARU**

SKRIPSI

Oleh:

ALEX MUNANDAR



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2023**

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN MABRUR DI BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU KOTABARU**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:
ALEX MUNANDAR
170101060354

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
BANJARMASIN
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Sayayangbertandatangan dibawahini:

Nama : Alex Munandar
Tempat, TanggalLahir : Kotabaru, 8 Agustus 1998
NIM : 170101060354
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 pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karena nya batal di muka hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya tanda-tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan dari siapapun juga.

Banjarmasin, Selasa 6 Juni 2022

YangMenyatakan,



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabru Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru

Ditulis Oleh : Alex Munandar
N I M : 170101060354
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017
Tempat dan Tanggal Lahir : Kotabaru, 08 Agustus 1998
Alamat : Jalan Batu Selira No. 88 RT. 11 RW.02 Desa Hilir Muara Gang Tumbur, Pulau Laut Utara. Kab. Kotabaru

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

Banjarmasin, 28 Mei 2023

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Banjarmasin,


Munandar, M.Si
NIP. 198305262011012007



Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP.197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru” ditulis oleh Alex Munandar, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 05 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 73,0 (B)

Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag
196304171991021001

Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|--|--------------|
| 1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I. (Ketua) | 1. |
| 2. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota) | 2. |
| 3. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota) | 3. |
| 4. Rimayanti, S.E., M.M. (Anggota) | 4. |

ABSTRAK

Alex Munandar. NIM 170101060354. 2023. *Strategi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabruur Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Banjarmasin. Pembimbing: (1) Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Stategi Pelayanan, Tabungan Haji, Bank Syariah

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Bank Syariah Indonesia KCP Dirgahayu Kotabaru, yang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam bidang industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua kalangan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, serta kemudahan jasa perbankan lainnya seperti ATM. Salah satu produk yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru adalah produk Tabungan Mabruur.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan memberi gambaran sesuai dengan masalah yang sudah diidentifikasi bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan *costumer service* dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji dan menjelaskan bagaimanahambatan serta cara penyelesaian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan lapangan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan dokumentasi. Analisis data ada tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini bahwa strategi pelayanan yang dilakukan *costumer service* dengan menggunakan strategi pendekatan dengan senyum, salam, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, dan melakukan cross selling. Serta menerapkan prinsip cepat tanggap, kompetensi, dapat dipercaya, kontribusi, kejujuran, dan pelayanan prima.

MOTTO

Ingat, ini hanya hari yang buruk, bukan kehidupan yang buruk

“Berpikirlah positif. Tidak peduli seberapa keras kehidupanmu”. (Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Kepada orang tua tercinta Ayah M. Arfah dan Ibu Maimunah serta kakak dan adik-adikku dengan kasih sayang yang tulus memberikan dukungan dan doa sehingga penulis mampu meraih gelar sarjana. Terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang yang tidak dapat tergantikan.

Kepada calon istri Rosi Ramadhania,S.Pd. Terimakasih atas segala dukungan, perhatian, bantuan, dan doa sehingga terselesaikannya skripsi ini.

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.

A. 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 |

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متكبر | ditulis | <i>mutakabbir</i> |
| القدوس | ditulis | <i>al-qudu>s</i> |

C. Ta' marbutah di akhir kata

1. 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).

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

| | | |
|-----------------|---------|-----------------------------------|
| المكتبة الجميلة | ditulis | <i>al-maktabah al-jami>lah</i> |
|-----------------|---------|-----------------------------------|

D. 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 |

E. 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 صدر | ditulis ditulis | <i>u></i> <i>s}udu>r</i> |

F. 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> |

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

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

H. Kata sandang alif+lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

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

I. 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

Bismilahirrahmanirrahim Alhamdulillahirabbil'alamiin, Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa tercurah kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Beserta keluarga dan sahabat hingga akhir zaman.

Sebagai manusia yang tidak lepas dari kesalahan dan ketidaksempurnaan, maka penulis menyadari skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru” ini masih banyak terdapat kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu serta pengalaman penulis miliki.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan masukan, saran, bimbingan, serta dorongan dan motivasi hingga sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua orang yang dengan senantiasa membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Adapun ucapan terima kasih ini ditunjukkan kepada:

1. Kepada Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Antasari.
2. Kepada Ibu Annisa Sayyid, M.Si selaku ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Antasari.
3. Kepada Ibu Rohana Faridah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, mencurahkan segenap perhatian untuk memberikan pencerahan dan pengarahan yang begitu bermanfaat bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan kesuksesan dalam setiap urusan Ibu. Aamiin

4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Banjarmasin yang selalu memberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah.

5. Para pemimpin dan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Kotabaru atas kerjasama dan bimbingannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
6. Kepada teman-teman angkatan 2017 Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan bantuan, dukungan, perhatian, pengalaman bagi penulis selama kuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari yang diharapkan serta tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan menjadi sumber referensi baru untuk penelitian selanjutnya.

Kotabaru, 2023
Penulis,

Alex Munandar

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| PERSETUJUAN | iii |
| PENGESAHAN..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| MOTTO | vi |
| KATA PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | viii |
| KATA PENGANTAR..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Definisi Operasional | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| A. Tinjauan Tentang Strategi | 9 |
| 1. Pengertian Strategi..... | 9 |
| 2. Dimensi-dimensi Strategi..... | 16 |
| 3. Macam-macam Strategi..... | 17 |
| B. <i>Costumer Service</i> | 20 |
| 1. Pengertian <i>Costumer Service</i> | 20 |
| 2. Peranan <i>Costumer Service</i> | 21 |
| 3. Syarat-syarat <i>Costumer Service</i> | 21 |
| 4. Tugas-tugas <i>Costumer Service</i> | 23 |
| C. Tabungan Mabrur/Haji..... | 25 |
| 1. Pengertian Haji | 25 |
| 2. Pengertian Tabungan Haji | 26 |
| 3. Tujuan dan Manfaat Tabungan Haji | 27 |
| 4. Akad Tabungan Haji | 27 |
| D. Referensi Penelitian Terdahulu | 27 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| BAB III | METODE PENELITIAN | 30 |
| | A. Metode Penelitian | 30 |
| | B. Objek dan Subjek Penelitian | 30 |
| | C. Sumber Data | 32 |
| | D. Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| | E. Teknik Analisis Data..... | 33 |
| | F. Tahap Penelitian | 36 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| | A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 39 |
| | B. Hasil Penelitian..... | 50 |
| | C. Pembahasan | 68 |
| BAB V | PENUTUP | 75 |
| | A. Kesimpulan..... | 75 |
| | B. Saran | 76 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| | LAMPIRAN | 79 |