

**MANAJEMEN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG BANJARBARU DALAM MENGATASI
KELUHAN NASABAH**

SKRIPSI

OLEH

ANIDA



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**MANAJEMEN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG BANJARBARU DALAM MENGATASI
KELUHAN NASABAH**

SKRIPSI

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

Oleh :

Anida

190105020007

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anida
NIM : 190105020007
Tempat/Tgl. Lahir : Nagara, 09 September 2001
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, 08 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

A handwritten signature in black ink is written over a red and white revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10.000', 'METRAL TEMPEL', and 'EM 12A0X27804285'. A horizontal line is drawn across the signature.

Anida

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah

Ditulis oleh : Anida

N I M : 190105020007

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan tanggal lahir : Nagara, 09 September 2001

Alamat : Desa Pihanin Raya RT 005 RW 003 No.24 Kec. Daha Selatan, Kab.Hulu Sungai Selatan, Kode Pos 71254

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

Banjarmasin, 11 Juli 2023

Mengetahui,

Pembimbing

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


Anisa Syahid, S.H.I, M.S.I
NIP. 0526 201101 2 007


Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA.
NIP. 19551223 198203 1 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Manajemen Pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah", ditulis oleh Anida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 04 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,0)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A (Ketua)	1.
2. Ansharullah, S. Ag, M.Fil.I (Anggota)	2.
3. Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy (Anggota)	3.
4. Fahrudin, S. AB, M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Anida. 2023. *Manajemen Pelayanan Customer Service di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, *Customer Service*, Keluhan

Penelitian ini dilatar belakangi mengenai pentingnya memberikan manajemen pelayanan oleh *customer service* terhadap nasabah yang mempunyai keluhan. *Customer service* memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas serta keluhan nasabah dapat ditangani. Keluhan terjadi karena adanya ketidaknyamanan atau ketidakpuasaan nasabah terhadap layanan maupun produk pada bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan dan kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu peneliti turun ke tempat penelitian melakukan wawancara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan *customer service* mengatasi keluhan nasabah sudah sesuai SOP (*Standar Operational Procedure*) dan arahan dari kantor pusat. Kendala yang dihadapi oleh *customer service* mengatasi keluhan nasabah ada dua yaitu sering terjadi gangguan atau offline jaringan yang akibatnya pelayanan menjadi terganggu dan nasabah harus menunggu. Kurangnya pemahaman nasabah akan menghabiskan waktu yang banyak sehingga *customer service* harus memberikan penjelasan yang jelas.

MOTTO

"Ubah Jalan Pikiranmu dan Kau Akan Dapat Mengubah Duniamu".

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

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

VI. Vokal rangkap

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

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلْفًا	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

الصبح	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>

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT., yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW., beserta para sahabat, kerabat, keluarga dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada Kedua Orang Tua saya yaitu seorang Ayah yang bernama Bahrani dan Ibu yang bernama Saidah. Terima kasih atas segala doa, semangat, kasih sayang dan cinta yang tak terhingga dan finansial serta kerja keras kalian dalam memberikan pendidikan yang terbaik sampai saat ini. Saya persembahkan juga untuk Kakek saya yang bernama H. Hamri yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa untuk kelancaran saya selama menempuh pendidikan.

Tak lupa saya persembahkan juga untuk Adik Tersayang saya yaitu Herni Hidayati dan Ketiga Kakak Sepupu saya yaitu Jamrin Nisif, Ahmad Baihaqi, dan Khairil Ashar, serta Paman saya yaitu Rahmadi, S.H., yang selalu memberi motivasi dan dukungan kepada saya. Terima kasih atas segala hal yang telah dipenuhi baik dari segi finansial, kasih sayang, doa dan waktu yang diberikan untuk kebersamaan saya hingga sekarang.

Terima kasih kepada seluruh Guru saya yang telah mengajari tanpa lelah dan memberikan ilmu pengetahuan. Dan terima kasih juga kepada Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A selaku dosen penasehat akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam

menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh Dosen UIN Antasari Banjarmasin, terima kasih atas segala pembelajaran yang telah diberikan.

Terima kasih kepada Seluruh Staff Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru yang telah memberikan kesempatan dan ilmu pengetahuannya kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan terima kasih juga kepada teman-teman yang telah kebersamai saya, memberi semangat, ilmu dan pengalamannya serta support yang kalian berikan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., 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* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam Mengatasi Keluhan Nasabah”, 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.SI., dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A., selaku Penasehat Akademik sekaligus 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 Saidah dan Bapak Bahrani, selaku orang tua tercinta, 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, 10 Mei 2023

Penulis

(Anida)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II MANAJEMEN, PELAYANAN, <i>CUSTOMER SERVICE</i>	14
A. Manajemen.....	14
B. Pelayanan	17
C. <i>Customer Service</i>	22
D. Penanganan Keluhan Nasabah	26
E. Kendala	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	36

D. Data dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	37
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	39
A. Gambaran Umum.....	39
B. Penyajian Data	47
C. Analisis Data	61
BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75