STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BANK KALSEL SYARIAH CABANG BANJARMASIN DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH

SKRIPSI

OLEH:

AL MAIDAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2019 M/1440

STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BANK KALSEL SYARIAH CABANG BANJARMASIN DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :
AL MAIDAH
NIM. 1401160258

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	AL MAIDAH
NIM	:	1401160258
Tempat/Tgl. Lahir	:	Banjar, 19 April 1997
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, 29 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Al Maidah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Strategi Pelayanan *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam Menangani Keluhan Nasabah
Ditulis oleh	:	Al Maidah
N I M	:	1401160258
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Tahun Akademik	:	2018/2019
Tempat dan tanggal lahir	:	Banjar, 19 April 1997
Alamat	:	Jl. Asang Permai RT/RW. 02/01 Desa Banyu Hirang Kec. Gambut Kab. Banjar

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

Banjarmasin, 1 Maret 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
H. Badrian, S.Ag., M.Ag	Ilham Akbar, S.H., M.Kn
NIP. 197307171997031002	NIP.198610202011011014

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

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Strategi Pelayanan *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam Menangani Keluhan Nasabah". Ditulis oleh Al Maidah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 26 Maret 2019

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 79,1 (B+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1.H. Badrian, S.Ag., M.ag (Ketua)	1.
2.Ilham Akbar, S.H., M.Kn (Anggota)	2.
3.Rohana Faridah, SE, MM. (Anggota)	3.
4.Rimayanti, S.E, M.M. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Al Maidah. 2019. Strategi Pelayanan *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam Menangani Keluhan Nasabah. Skripsi,Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag, (II) Ilham Akbar, S.H., M.Kn.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan, *customer service*.

Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang berbasis syariah yang mana berorientasi kepada pelanggan (nasabah), perusahaan yang senantiasa memperhatikan pelayanan dengan menjalin kegiatan *customer* service yang baik guna untuk meningkatkan kegiatan pelayanan yang baik pula.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan *customer service* pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin, dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis data dengan tipe penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif dengan memakai teknik analisis data SWOT, adapun metode penelitian ini adalah studi kasus. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa standar pelayanan *customer service* sudah melakukan beberapa standar prosedur dalam menangani keluhan nasabah seperti melakukan persiapan dengan menyusun materi dan mendapatkan informasi untuk memperoleh pembekalan pelatihan/training, juga melakukan perumusan strategi dengan melihat dari jenis-jenis keluhan nasabah, lalu di implementasi dengan mendengar, memahami, memberikan alternatif solusi, lalu di evaluasi yaitu dengan mengevaluasi kinerja *customer service* dan pihak-pihak unit kerja terkait, mencapai target, dan *customer service* konsisten dan fokus dalam kinerja mereka. Dari hasil analisis SWOT nya secara ringkas yaitu Kekuatan (selalu melayani dengan ramah, tepat, dan cepat), Kelemahan (kurangnya pemahaman masyarakat dengan prosedur yang berlaku di Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin), Peluang (menumbuhkan kepercayaan nasabah), dan Ancaman yang akan terjadi jika strategi tidak dijalankan (kehilangan nasabah dan tidak mendapatkan penghargaan sebagai bank dengan pelayanan terbaik).

MOTTO

"Berusaha dan Berdo'a adalah kunci kesuksesan"

ꕥ Man Jadda Wajada ꕥ

PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus, kupersembahkan karya ini untuk kedua orang tua ku, yaitu Ayah dan Ibu ku tercinta, yang selalu mendo'akan dan meridho'i di setiap langkahku dalam menuntut ilmu. Bagi ku karya ini merupakan suatu perwujudan dari upaya pembuktian untuk menjadi orang yang bermanfaat bagi sesama.

Juga kepada Adik ku dan seluruh keluarga ku yang selalu memancarkan sinar kasih sayang, karya ini adalah persembahan yang ku harapkan kepada mereka yang telah dengan tulus dan sabar atas segala pengorbanan yang kalian berikan.

Teman-teman, sahabat sekaligus saudara-saudaraku mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2014, Khususnya Jurusan Perbankan Syariah yang selalu mendukungku dan memberikan semangat yang memotivasi sehingga membuat ku bisa menyelesaikan karya ini.

Tidak ada kata yang bisa diucapkan kepada kalian semua kecuali Jazakumullah Khairan atas semua do'a dan dukungannya.

Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat yang berlimpah untuk kita semua serta kita mampu menjadi orang yang bermanfaat dalam kehidupan dunia dan akhirat. Amin

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	sa\’	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ha}’	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	za\l	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	sa}d	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	da}d}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	ta}’	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	za}’	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

متكبّر	ditulis	*mutakabbir*
القدوس	ditulis	*al-qudus*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	*jami’ah*
مكتبة	ditulis	*maktabah*

(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	*al-maktabah al-jamilah*

IV. Vokal pendek

ـَ	fathah	ditulis	a

ـِ	kasrah	ditulis	i
ـُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif **كاملة**	ditulis ditulis	*a>* *kamilah*
2	fathah + ya mati **صلى**	ditulis ditulis	*a>* *salla>*
3	kasrah + ya mati **شديد**	ditulis ditulis	*i>* *syadid*
4	dammah + wawu mati **صدور**	ditulis ditulis	*u>* *sudur*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati **رويد**	ditulis ditulis	ai *ruwaidun*
2	fathah + wawu mati **وفرعون ذي الأوتاد**	ditulis ditulis	au *wa fir'auna zi al-autad*

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

أأنتم أشد خلقا	ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	*al-Qur'an*
الكتاب	ditulis	*al-kitab*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	ditulis	*as-subhu*
الساهرة	ditulis	*as-sahirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	*birru al-walidaini*
إذا الشمس	ditulis	*Iza asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

بـسم الله الرّحمن الرّحيـم

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* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin dalam Menangani 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 menyumbankan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. H. Badrian, M.Ag. selaku dosen Pembimbing I dan Ilham Akbar, S.H., M.Kn. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Para Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kepala Perpustakaan dan staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak meminjamkan buku-buku yang diperlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang memberikan data untuk penyusunan penelitian ini..
7. 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, 1 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**

PERSETUJUAN ..... **iii**

PENGESAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

PERSEMBAHAN ..... **vii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **xi**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Signifikansi Penelitian 8

E. Definisi Operasional 9

F. Penelitian Terdahulu 11

G. Sistematika Penulisan 12

BAB II LANDASAN TEORI (teori tentang strategi, pelayanan, dan *customer service*) 14

A. Pengertian Strategi 14

B. Pengertian Pelayanan 16

C. Teori *Service Excellent* (pelayanan prima) 17

1. Definisi Pelayanan Prima 17
2. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam 18
3. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah 25
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik 28
5. Etika Pelayanan 31

D. *Customer Service* 33

1. Pengertian *Customer Service* 33
2. Fungsi dan Tugas *Customer Service* 34
3. Peranan *Customer Service* 37

E. Keluhan Nasabah 38

1. Pengertian Keluhan 38
2. Pengertian Nasabah 40
3. Menangani Keluhan Nasabah/Pelanggan 41
4. Standar Penanganan Keluhan Nasabah 42

BAB III METODE PENELITIAN 47

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 47

B. Lokasi Penelitian 48

C. Subjek dan Objek Penelitian 48

D. Data dan Sumber Data 48

E. Teknik Pengumpulan Data 49

F. Teknik Pengolahan Data 49

G. Teknik Analisis Data 51

H. Tahapan Penelitian 53

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA 54

A. Gambaran Umum Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin 54

B. Penyajian Data 62

C. Hasil Penelitian 75

D. Pelayanan Prima *Customer Service* Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin

Di lihat dalam Perspektif Islam 85

E. Analisis SWOT 89

BAB V PENUTUP 93

A. Simpulan 93

B. Saran 95

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

A. Tabel 3.1 Matriks SWOT 51
B. Tabel 4.1 Matriks SWOT 88
C. Tabel 4.2 Matriks SWOT 91