STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PROGRAM AYO HIJRAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK CABANG BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH

NADIA ELFIRA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/ 1444 H

STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PROGRAM AYO HIJRAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA TBK CABANG BANJARMASIN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar sarjana
dalam ilmu Perbankan Syariah

Oleh :
NADIA ELFIRA
1501160183

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2022 M/ 1444 H

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Nadia Elfira
NIM	: 1501160183
Tempat Tanggal Lahir	: Bau-bau, 28 Mei 1997
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan tulisan atau pikiran orang lan yag saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti merupkan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi/makalah dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 Desember 2022

Yang membuat pernyataan

Nadia Elfira

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DOKUMEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Nadia Elfira
NIM	:	1501160183
Tempat/Tgl. Lahir	:	Bau-Bau, 28 Mei 1997
Jurusan	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan ini kepada ***Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,*** bahwa dokumen-dokumen kelengkapan persyaratan pendaftaran siding skripsi yang saya serahkan **benar** dan **sesuai** dengan **asli** apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dokumen ini **palsu**, maka **saya bersedia menanggung sanksi yang diberikan atas tindakan dokumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku.**

Dokumen ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari siapapun.

Banjarmasin, 20 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Nadia Elfira

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Strategi *Customer Service* Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin
Ditulis oleh	: Nadia Elfira
NIM	: 1501160183
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata satu (S1)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2021/2022
Tempat Tanggal Lahir	: Bau-bau, 28 Mei 1997
Alamat	: Jl. Pumasakti Jalur 10 Komp. Suryasakti No. 25/II

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

Banjarmasin, 23 Desember 2022

Pembimbing I

Drs.Nispan Rahmi, M.Ag.
NIP. 196705011994031005

Pembimbing II

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

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

[redacted] S.E.I., M.S.I
NIP. [redacted]988032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin. Ditulis oleh Nadia Elfira NIM 1501160183, telah di ujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Desember 2022

Dinyatakan : Lulus

Nilai : 75 (B+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Sukarni, M.Ag
NIP.196304171991021001

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag. (Ketua)	1.
2.	Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	2.
3.	H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3.
4.	Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Nadia Elfira, 2022, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing (I) Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag. Dan pembimbing (II) Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Pelayanan,*Customer Service,* Kendala

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya rumor yang mengatakan jika Bank Muamalat akan *failed*, oleh sebab itu program ini diadakan untuk *re-positioning* mengenai apa itu Bank Muamalat dengan mengkampanyekan sebuah gerakan program #AyoHijrah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* dalam progam #AyoHijrah yang dilangsungkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin, juga kendala yang dihadapi oleh para *customer service*.

.Jenis penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif yang pelaksanaan penelitiannya dilangsungkan dengan terjun ke lapangan dengan cara wawancara kepada narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Customer Service* (CS). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin yaitu *Customer Service*.

Hasil penelitian ditemukan strategi para *customer service*, juga kendala yang dihadapi. Untuk strategi, diantaranya menyentuh hati nasabah dengan selalu memberikan pelayanan yang baik juga dengan selalu mendengarkan keluhan nasabah, melakukan kampanye *offline* seperti *open booth*, mengadakan seminar, membuat kajian, dan melakukan pemberdayaan masjid. Sedangkan pada kendala terdapat dua faktor yaitu internal yang merupakan kekurangan dari sistem bank, juga eskternal yang berasal dari nasabah.

MOTTO

"Semakin kamu menyerahkan semua urusanmu kepada Allah, maka semakin tenang hatimu."

قَالَ اِنَّمَآ اَشْكُوْا بَثِّيْ وَحُزْنِيْٓ اِلَى اللّٰهِ وَاَعْلَمُ مِنَ اللّٰهِ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ

Qāla innamā asykụ baṡṡī wa ḥuznī ilallāhi wa a'lamu minallāhi mā lā ta'lamụn

Ya'qub menjawab: "Sesungguhnya hanya kepada Allah aku mengadukan kesusahan dan kesedihanku, dan aku mengetahui dari Allah apa yang kamu tiada mengetahuinya (QS. Yusuf: 86)."

KATA PERSEMBAHAN

Yang paling utama, saya mengucapkan rasa syukur yang tulus dari dalam diri saya kepada Allah SWT Yang Maha Esa, Pengasih, dan Penyayang. Karena, atas rahmat dan karunia-Nya saya masih bisa menyelesaikan tanggungjawab saya sebagai seorang mahasiswi fakultas ekonomi dan bisnis islam di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Tak lupa, saya ucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua yang telah melahirkan dan merawat saya hingga saat ini. Mereka adalah orang tua yang tak kenal lelah untuk selalu berdo'a, dan memberikan yang terbaik pada diri saya. Terima kasih untuk kalian yang telah sabar merawat dan mendidik saya hingga sampai di titik ini.

Terima kasih kepada suami saya Ahmad Ilham dan anak kami Muhammad Keenan, karena telah memberikan dukungan dan pastinya sebagai penyemangat saya untuk menyelesaikan skripsi saya ini. Terima kasih kepada kedua adik saya yang telah memberikan semangat pula kepada diri saya. Semoga dengan pencapaian saya ini, yaitu menyelesaikan tugas akhir skripsi saya ini sebagai mahasiswi, dapat membuat kalian semua bangga terhadap diri saya.

Dan pastinya saya mengucapkan juga banyak terima kasih kepada kedua dosen pembimbing skripsi saya, yaitu Pak Drs.Nispan Rahmi, M.Ag. dan Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M. yang telah sabar memberikan bimbingan dalam pembuatan skripsi saya ini, sehingga dapat terselesaikan. Semoga Allah selalu memberikan hal yang baik pada bapak dan ibu dosen.

Terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah turut mendo'akan dan mendukung saya selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak untuk kalian semua.

Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ث	Ta	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ		Ẑ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
ش	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	Shād	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Thā	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zhā	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fā	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	...'...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*Muta'aqqidin*
عدة	Ditulis	*'iddah*

3. Ta marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبت	Ditulis	*Hibbah*
جسيت	Ditulis	*Jizyah*

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indnesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya.

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaaan itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمت االولياء	Ditulis	*Karam*ah *al auliy*ā,,

b) Apabila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	*Zak*ātul-*fiṭri*

4. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	*I*
ـَ	fatḥah	Ditulis	*A*
ـُ	ḍammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جاهلية	Ditulis	ā - *jāhiliyyah*
2	Fathah + ya" mati - يعيسى	Ditulis	ā - *yas'*ā
3	Kasrah + ya" mati - كريم	Ditulis	I - *karim*
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	û - *furud*

6. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan aspostrof

1	Fathah + ya‟ mati - بَيْنَكُمْ	Ditulis	ai - *Bainakum*
2	Fathah + wawu mati - قَوْلٌ	Ditulis	au – *Qaulun*

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan aposotrof

أَأَنْتُمْ	Ditulis	*A'antum*
أَعِدَّتْ	Ditulis	*U'iddat*
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	*la'in syakartum*

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

اَلْقُرْآنُ	Ditulis	*al-Qur'ān*

القِيَاس	Ditulis	*al-Qiyās*

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السَّمَاء	Ditulis	*as-Samā*
الشَّمس	Ditulis	*asy-Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Żawi al-furud atau Żawil furud*
أهم السُّنت	Ditulis	*Ahl as-sunnah atau ahlussunnah*

KATA PENGANTAR

الحَمْدُ لِلهِ رَبِّ العَالِمِيْنَ وَ الصَّلاةُ وَ السَّلاَمُ عَلَى أَصْرَفِ الأَنْبِيَاءِ وَ المُرْسَلِيْنَ وَ عَلَى أَلِهِ وَالصَّحْبِهِ أَجْمَعِيْنُ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat beriring salam disampaikan kepada nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.**

Penulis menyadari memulai hingga mengakhiri proses pembuatan skripsi ini bukanlah hal yang mudah, banyak rintangan, hambatan, dan cobaan yang selalu menyertai hanya dengan kekuatan dan kerja keraslah yang menjadi penggerak bagi penulis dapat menyelesaikan segala proses tersebut dan juga dengan adanya bantu yang diberikan secara matrial dan moril dari berbagai pihak yang selalu mendukung kemudahan langkah penulis.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantudalam menyelesaikan skripsi ini ,untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H. Sukarni, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Drs. H. Nispan Rahmi, M. Ag. dan Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama penyelesaian skripsi.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

5. *Customer Service* Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin, Ibu Siti Nurrena Kusuma dan Ibu Muthia Fazrina.
6. Segenap pegawai dan karyawan Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin yang telah ikhlas dan senang hati membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dan semua pihak yang telah memberikan informasi, bantuan, serta masukan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan menyadari sikap kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Akhirnya ,dengan mengharap Ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah . Aamiin

Banjarmasin, 20 Desember 2022



Nadia Elfira

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DOKUMEN ..... **iii**

SURAT PERSETUJUAN ..... **iv**

SURAT PENGESAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

MOTTO ..... **vii**

KATA PERSEMBAHAN ..... **viii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **xiv**

DAFTAR ISI ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 5
D. Definisi Operasional 6
E. Penelitian Terdahulu 7
F. Sistematika Penulisan 8

BAB II STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PROGRAM AYO HIJRAH 11

A. Strategi 11
   1. Pengertian Strategi 11
   2. Jenis-Jenis Strategi 12
B. Pelayanan 14
   1. Pengertian Pelayanan 14
   2. Pelayanan Publik Dalam Islam 15
   3. Jenis-Jenis Pelayanan 17
   4. Dasar-Dasar Pelayanan 18
   5. Etika Pelayanan 19
C. *Customer Service* 27
   1. Pengertian *Customer Service* 27
   2. Fungsi *Customer Service* 28
   3. Syarat Seorang *Customer Service* 30
D. Bentuk Pemasaran Program 31

BAB III METODE PENELITIAN 35

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 35
B. Lokasi Penelitian 35
C. Data dan Sumber Data 35
D. Teknik Pengumpulan Data 36
E. Teknik Analisis Data 37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40
A. Penyajian Data 40
B. Laporan Penelitian 47
BAB V PENUTUP 61
A. Simpulan 64
B. Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN-LAMPIRAN 68