# **TUGAS AKHIR**

# IMPLEMENTASI SERVICE RECOVERY PELAYANAN OLEH CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG TELUK BETUNG

# Oleh:

DIANA APRILIA NPM. 1602080027



Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO 1441 H/2020 M

# IMPLEMENTASI SERVICE RECOVERY PELAYANAN OLEH CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG TELUK BETUNG

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar A.Md

Oleh:

DIANA APRILIA NPM. 1602080027

Dosen Pembimbing: Suci Hayati, S.Ag., M.S.I

Program: Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO 1441 H/2020 M

# HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI SERVICE RECOVERY

PELAYANAN OLEH CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG TELUK BETUNG

Nama : DIANA APRILIA

NPM : 1602080027

Program Studi : Diploma Tiga (D-III) PerbankanSyariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

# MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, November 2019

Pembimbing,

Suci Havatt, S.Ag. M.S.I NIP. 19770309 200312 2 003



# KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; websita: www.metrouniv.ac.id;E-mail:iainmetro@metrouniv.ac.id

# PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 0187 /10.28.3 / D /PP.00.9 /01/2020

Judul Tugas Akhir: IMPLEMENTASI SERVICE RECOVERY PELAYANAN OLEH CUSTOMER SERVICE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG TELUK BETUNG, disusun Oleh: DIANA APRILIA, NPM: 1602080027, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu/09 Januari 2020, di Kampus II (E.8.2.4).

# TIM PENGUJI:

Ketua

: Suci Hayati, S.Ag. M.S.I

Penguji I

: Nizaruddin, S.Ag., MH.

Penguji II

: M. Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I

Sekretaris

: Dliyaul Haq, M.E.I

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Widniya Ninsiana, M.Hum 19720923 200003 2 002

#### **ABSTRAK**

# IMLEMENTASI SERVICE RECOVERY PELAYANAN OLEH CUSTOMER SERVICE UNTUNG MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG TELUK BETUNG

#### Oleh:

# DIANA APRILIA NPM. 1602080027

Service recovery adalah tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam menangani atau mengkompensasi reaksi negatif nasabah terhadap kegagalan pelayanan jasa. Service recovery secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok yaitu, distributive justice, prosedural justice, dan interactional justice. Untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah maupun nasabah lama Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung membuat unit pelayanan informasi yang juga menjadi sarana komunikasi bagi nasabah dan bank yang di sebut dengan customer service atau pelayanan nasabah. Dalam menangani setiap keluhan nasabah customer service memberikan Service recovery yang bertujuan untuk mengembalikan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi service recovery pelayanan oleh customer service untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dan dokumentasi. Sumberdata yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data primer, yaitu wawancara dengan Bapak Firmansyah Hanibal selaku Back Office, Ibu Yuliawati selaku customer service, nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betungdan data skunder yaitu berasal dari buku, jurnal, dan internet.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah yaitu melalui *service recovery*oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung dengan melakukan hal-hal yang dapat mengembalikan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank seperti memberikan bentuk *service recovery*. Bentuk *service recovery* berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah, memberikan perlakuan yang ramah, memberikan empati pada nasabah yang menyampaikan keluhan, dan memberikan tindakan atas keluhan yang telah disampaikan nasabah.

# **ORISINALITAS PENELITIAN**

Yang bertandatangan di bawahini:

Nama : DIANA APRILIA

NPM : 1602080027

Jurusan : Diploma Tiga (D-III) PerbankanSyariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Januari 2020 Yang menyatakan,

Diana Aprilia NPM. 1602080027

#### **MOTTO**

يَتَأَيَّهُا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓا أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ ٱلْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم يَاخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللّهَ غَنِيُّ حَكِمِيدُ اللهَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang bai-baik dan sebagian dari apa yang Kami kluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji" (QS: Al Baqarah: 267)<sup>1</sup>

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 35

#### **PERSEMBAHAN**

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sebagai bukti dan hormat serta kasih sayang saya persembahkan karya tulis yang sederhana ini untuk:

- Kedua orang tua saya Bapak Sukidi dan Ibu Tarwiyati tercinta. Doa tulus dan terimakasih selalu ku persembahkan atas jasa, pengorbanan, mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang serta senantiasa mendo'akan.
- Adik kandung saya Dwi Patma Sari dan Wahyu Sugiarto yang selalu mendukung.
- 3. Almamater tercinta yang selalu aku banggakan, IAIN Metro.

#### KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullohi wabarokatuh

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III Perbankan Syariah guna memperoleh gelar Ahli Madya (Amd).

Selama penyusunan Tugas Akhir peneliti telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini tidak lupa peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

- 1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, S.Ag selaku Rektor IAIN Metro
- Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
- 3. Bapak Drs. Muhammad Saleh, MA selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan serta penanggung jawab D-III Perbankan Syariah
- 4. Bapak Nizaruddin, S.Ag., MH sebagai Pembimbing Akademik
- 5. Ibu Suci Hayati, S.Ag,.M.S.I selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
- Bapak Aji Mulyanto sebagai Pemimpin Cabang Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung yang telah memberikan ijin kepada sayauntuk melakukan penelitian.
- Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan Tugas Akhir ini

8. Teman-teman seperjuangan D-III Perbankan Syariah angkatan 2016 yang telahmemberikan motivasi dan dukungan serta memberikan makna kebersamaan selama kuliah.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini jauh dari sempurna serta masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dalam penulisan dikemudian hari. Peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Amin *Wasala,i'alaikum warohmatullahi wabarokatu* 

Metro, Januari 2020 Peneliti,

Diàna Aprilia NPM. 1602080027

# **DAFTAR ISI**

HALAM	AN S	AMI	PUL	i	
HALAM	AN J	UDU	JL	ii	
HALAM	AN P	PERS	SETUJUAN	iii	
HALAM	AN P	ENG	GESAHAN	iv	
ABSTRA	\К	•••••		v	
HALAM	AN C	RIS	INALITAS PENELITIAN	vi	
HALAM	AN N	ЛОТ	то	vii	
HALAM	AN P	PERS	SEMBAHAN	vii	
KATA P	ENG	ANT	'AR	ix	
DAFTAI	R ISI	•••••		xi	
DAFTAI	R TA	BEL		xiii	
DAFTAI	R GA	MBA	AR	xiv	
DAFTAI	R LA	MPII	RAN	XV	
BAB I			HULUAN	1	
			ar Belakang Masalah	1	
	B.		anyaan Penelitian	5	
	C.		uan dan Manfaat Penelitan	5	
	D.	Met	ode Penelitian	6	
		1.	Jenis dan Sifat Penelitian	6	
		2.	Sumber Data	7	
		3.	Teknik Pengumpulan Data	8	
		4.	Teknik Analisis Data	10	
	E.	Sist	ematika Penulisan	11	
BAB II	LANDASAN TEORI 1				
	A.	Ser	vice Recovery	12	
	B.	. Pelayanan		15	
	C.	Cus	stomer Service	17	
		1.	Pengertian Customer Service	17	
		2.	Fungsi Customer Service	18	
		3.	Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service	19	
		4.	Wewenang Customer Service	21	
		5.	Svarat seorang Customer Service	2.2	

		6. Standar Sikap dan Penampilan Seorang <i>Customer</i>	
		Service	23
		7. Menangani Masalah/ Keluhan Nasabah	25
	D.	Kepuasan Nasabah	27
		1. Definisi Kepuasan Nasabah	27
		2. Stratege Kepuasan Nasabah	28
		3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah	29
BAB III	PE	MBAHASAN	31
	A.	Profil PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk	
		Betung	31
		1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang	
		Teluk Betung	31
		2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor	
		Cabang Teluk Betung	33
		3. Shared Values ETHIC dan 10 Perilaku Utama Bank	
		Syariah Mandiri	34
		4. Lokasi Bank Syariah Mandiri	36
		5. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor	
		Cabang Teluk Betung	36
		6. Produk-produk Bank Syariah Mandiri	38
	B. 1	Implementasi Service Recovery Pelayanan Oleh Customer	
	Å	Service Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah	4
BAB IV	PENUTUP		
	A.	Kesimpulan	54
	B.	Saran	55
DAFTAR	R PUS	STAKA	

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP

# **DAFTAR TABEL**

Tabe	el Halaman	
3.1.	Perkembangan Jumlah Nasabah yang Bertransaksi Selama 2 Tahun	
	Terakhir di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung	52

# DAFTAR GAMBAR

Gam	ıbar	Halaman	
3.1.	Stru	ıktur Organisasi Kantor Cabang Teluk Betung	31

# DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir
- 2. Alat Pengumpulan Data (APD)
- 3. Surat Keterangan Bebas Pustaka
- 4. Kartu konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
- 5. Riwayat Hidup

#### **BABI**

# **PENDAHULUAN**

# A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keungan yang salah satu tugasnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya. Dengan fungsi bank yang demikian, tidak heran jika perkembangan perbankan cukup signifikan. Di Indonesia eksistensi salah satu lembaga keuangan Islam yakni perbankan syariah secara yuridis sebenarnya telah dimulai. Perbankan syariah semakin berkembang setelah dikeluarkannya undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan yang secara eksplisit memperbolehkan bank menjalankan usahanya. Visi pengembangan perbankan syariah di Indonesia adalah terwujudnya sistem perbankan syariah yang kompetitif, efisien dan memenuhi prinsip kehati-hatian. Sebagai langkah kongkrit upaya pengembangan perbankan syariah di Indonesia dengan meningkatkan layanan, serta strategi komunikasi baru yang memposisikan perbankan syariah lebih dari sekedar bank <sup>2</sup>

Dalam kondisi perkembangan perbankan yang sangat ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalambidang pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007), 4

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>*Ibid.*, 34

bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Untuk pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam perusahaan yang pada akhirnya pegawai dapat memberikan kepuasan yang berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang kepada stake holder dan selanjutnya pemilik perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang,maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Survey telah dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung didapatkan data bahwa dalam memberikan pelayanan didukung dengan sarana prasarana yang memadai, sehingga kepuasan nasabah terpenuhi karena memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Hal ini juga diterapkan pada bagian unit *customer service*, dimana *customer service* merupakan himpunan dari pegawai profesional dibidang pelayanan dan

<sup>3</sup> Yuniarti H. Hutabalian, *Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank RAKYAT INDONESIA (persero) TBK unit politeknik*, dalam Jurnal Acta Diurna, Vol. 4, No. 3, 2015, 1

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 218

ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan memenuhi harapan dan kebutuhan dari nasabah.<sup>5</sup>

Dalam hal ini puas atau tidak puas dapat dilihat dari nasabah yang menyampaikan keluhan pada *customer service*, dalam menyampaikan keluhan tersebut nasabah belum cukup puas atas pelayanan yang diberikan, dan adapun nasabah yang merasa puas atas pelayanan yang berikan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung dapat dilihat dengan nasabah yang kembali bertransaksi dan menambah jumlah tabungannya.<sup>6</sup>

Komitmen perusahaan sangat penting dalam mendengarkan dan merespon suara pelanggannya. Diharapkan dengan kesungguhan upaya itu tumbuh kepercayaan pelanggan pada kejujuran, integritas dan keandalannya. Kepercayaan tersebut cerminan dari rasa aman pada diri pelanggan karena yakin bahwa produk atau jasa perusahaan yang dapat dipilih akan memenuhi harapan pelanggan. Perusahaan perbankan tidak bisa lagi mengambil resiko kehilangan sejumlah nasabah hanya karena ketidak puasan nasabah diabaikan. Lebih baik perusahaan perbankan mengorbankan uang yang relatif sedikit untuk mengkompensasikan kekecewaan konsumen tersebut melalui program *Service Recovery*. Tidak sekedar merespon komplain, namun terutama juga penanganan pada saat-saat kritis.<sup>7</sup>

<sup>5</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Yuliawati selaku *Customer Service*di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Teluk Betung pada tanggal

 $<sup>^6{\</sup>rm Hasil}$ wawancara dengan nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Teluk Betung, 07 Agustus 2019

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup>Rahmi Yuliana, "Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang", dalam jurnal STIE Semarang, Vol.4, No 2, 2012, 40

Dalam pelayanan *customer service*berperan penting dalam bertugas melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi oprasional sesuai dengan kewenangannya. Selain itu, *customer service* juga berperan sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaian. Untuk itulah peran *service recovery*atau layanan pemulihan berfungsi.

Service recovery memainkan peranan penting dalam perusahaan perbankan untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah seseorang perasaaan senang kecewa vang muncul setelah atau membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Service recovery yang dilakukan perusahaan perbankan harus memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah terlebih dahulu.Dengan demikian perusahaan perbankan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenagkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.Dengan cara menciptakan hubungan yang baik untuk jangka waktu yang panjang.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka penulis membahas lebih lanjut mengenai pelayanan yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung sebagai objek penulisan tugas akhir dengan judul:

<sup>8</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Yuliawati selaku *Customer Service*di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Teluk Betung pada tanggal 22 Maret 2019

"Implementasi Service recovery Pelayanan oleh Customer service untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah".

# B. Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang di atas penulis mengemukakan pertanyaan dalam penelitian yaitu: Bagaimana implementasi *service recovery* pelayanan oleh *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung?

# C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

# 1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *service* recovery pelayanan oleh *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

#### 2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoretis, penelitian diharapkan dapat menambah keilmuan serta wawasan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *service recovery* pada bank.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi lembaga perbankan syariah khususnya, mengenai pelayanan service recovery oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

#### D. Metode Penelitian

#### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penulisan tugas akhir ini adalah jenis penelitian lapangan yaitu, suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Palam hal ini peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukura-pengukuran terhadap gejala tertentu. Dalam penelitian macam ini landasan teori mulai dipeerlukan tetapi bukan digunakan sebagai landasan untuk menentukan kriteria pengukuran terhadap gejala yang diamati akan diukur. Sedangkan pengertian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergabung kepada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Dengan demikian, penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian yang akan peneliti teliti ini adalah penelitian yang

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006). 96

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup>*Ibid*.. 97

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Uhar Suharsaputra, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 181

mengumpulkan informasi dan memahami tentang, Implementasi *service recovery* pelayanan oleh *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

#### 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. 12 Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu seluruh populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini populasi dapat diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum tercapai keabsahannya.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung sempel yang ditetapkan dengan teknik *proposive sempling*, yaitu penggunaan teknik sampel ini mempunyai tujuan atau dilakukan dengan sengaja, dengan cara pengumpulan sampel ini diantaranya populasi sehingga sampel tersebut bisa mewakili karakteristik populasi yang dikenal sebelumnya.

Sampel yang peneliti akan gunakan adalah 4 nasabah yang dipilih secara acak yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung, Ibu Kartika, Ibu Choiriyah, Ibu Elpy, Ibu Metty, serta

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 129

karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung Ibu Yuliawati selaku *customer service*.

#### b. Sumber Data Skunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer. Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah data sekunder. Data sekunder digunakan sebagai sebuah penunjang dalam sebuah penelitian, yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini ada beberapa buku diantaranya: M. Nur Rianto *Dasardasar Pemasaran Bank Syariah*, Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Abdul Ghofur Anshori*perbankan Syariah di Indonesia* dan lain-lain.

# 3. TeknikPengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan sumber data yang dihasilkan pada saat penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interview*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>14</sup>

Wawancara yang dimaksud disini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup>*Ibid.*, 129

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian*, 109

masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan orang yang diwawancarai. <sup>15</sup>

Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur, wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya garis-garis besar permasalah yang ditanyakan. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Ibu Yuliawati sebagai *Customer Service*.

#### b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan-catatan suatu peristiwa yang ditinggalkan baik, tertulis maupun tidak tertulis. 16 Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data beberapa diantaranya meliputi sejarah awal berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung, visi dan misi, struktur organisasi, produkproduk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung, serta konsep service recovery (pemulihan layanan) yang diterapkan oleh customer service dari buku-buku teks, artikel, dan sumber lainnya.

<sup>16</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung: Alfabeta, 2015), 145

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Muhamad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif, Cet. Ke-2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), 151

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, menemukan pola-pola, memilih-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>17</sup>

Data yang peneliti peroleh dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung merupakan data kualitatif. Teknik analisis data yang peniliti gunakan adalah teknik analisis kualitatif dengan menggunakan metode berfikir induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Berdasarkan keterangan tersebut, maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data yang diperoleh, data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berawal dari informasi tentang Implementasi *Service Recovery* Pelayanan oleh *Customer Service* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rodakarya, 2013), 248

#### E. Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan, peneliti menyusun tiga babuntuk lebih jelasnya peneliti uraikan sebagai berikut:

# BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penelitian.

# BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian seperti pengertian service recovery, pengertian customer service, pengertian pelayanan, dan pengertian kepuasan nasabah.

# BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum PT.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung dan mejelaskan tentang implementasi *service recovery* pelayanan oleh *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

# BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini berisi keseluruhan uraian pembahasan dan kesimpulan.

# DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

#### **BAB II**

# LANDASAN TEORI

# 1. Service Recovery

Definisi service recovery adalah spesifik yang dilakukan untuk memastikan pelanggan menerima layanan pada tingkat yang reasonable setelah terjadinya permasalahan yang mengganggu layanan yang normal. Sedangkan service recovery yang terancam sebagai proses yang direncanakan secara matang untuk mengembalikan pernyataan kepuasan pelanggan yang terganggu oleh service failure maupun gagalnya produk dalam memenuhi harapan mereka. Sehingga dapat dipahami bahwa respon dari organisasi terhadap service failure yang terjadi merupakan hasil dari usah yang terkoodinasi untuk mengantisipasi kegagalan yang terjadi dalam penyampaian layanan, dan untuk mengembangkan prosedur, kebijakan dan kompetensi sumber daya manusia yang terkait.

Service recovery mempunyai dua dimensi, yaitu dimensi hasil (teknis) dan dimensi proses (fungsional). Dimensi hasil adalah service recovery inti, sesuatu yang sesungguhnya diterima pelanggan sebagai bagian dari usaha organisasi untuk memperbaiki kesalahan. Dimensi proses pada service recovery berkaitan dengan bagaimana service recovery tersebut dilakukan. Service recovery tidak hanya menangani keluahan tetapi juga meliputi interaksi antara penyedia jasa terhaadap service failure dan hasil yang

diharapkan adalah merubah ketidakpuasan nasabah menjadi kepuasan.<sup>1</sup> Service recovery ini berkontribusi pada penciptaan kepuasan nasabah jangka pendek dan meningkatkan desain dan peenyampaian jasa di masa mendatang. Pada sektor perusahaan jasa, pemulihan layanan merupakan strategi yang penting khususnya dalam menciptakan hubungan dengan nasabah. Manfaat terpenting service recovery adalah mempertahankan penggan, kkarena cost untuk mempertahankan pelnggan lebih kecil dari pada cost untuk mencari pelanggan.

Secara umum aktivitas yang diperlukan dalam rangka service recovery meliputi:

- Respon: pengakuan bahwa telah terjadi masalah atau kegagalan seperti dengan permohonan maaf, empati, respon cepat dan keterlibatan manajemen.
- Informasi: penjelasan atas kegagalan yang terjadi meliputi mendengarkan pandangan pelanggan terhadap solusi yang diharapkaan, menyepakati solusi, menjamin bahwa masalah yang sama tidak akan terulang lagi dan permohonan tertulis.
- 3. Tindakan: adalah koreksi atas kegagalan, meliputi mengambil langkahlangkah perbaikan seeperti mengubah prosedur untuk mencegah terulangnya masalah dikemudian hari, melakukan tindak lanjut untuk memeriksa dampak setelah pemuliha jasa.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Yuli Liestyana, "Service Recovery Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan", dalam Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.12, No. 1, 2008, 114

Service recovery secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok yaitu

- 1. Pertama *distributive justice*, yaitu atribut yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian *service recovery*, sebagai contoh usaha apa yang dilakukan perusahaan untuk menangani keluhan pelanggan. Distributive justice dapat diwujudkan dengan member kompensasi kepada pelanggan.
- 2. Kedua procedural justice, merupakan atribut yang memfokuskan pada keadilan yang diterima oleh konsumen ketika mengajukan komplain sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perurusahaan, sebagai contoh customer service memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 3. Ketiga *interactional justice*, adalah atribut yang memfokuskan pada kelakuan atau respon yang ditunjukan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan nasabah pada saat mengajukan komplain.<sup>2</sup>

Supaya berhasil, *service recovery* harus diterapkan oleh orang-orang yang lebih banyak berhubungan dengan nasabah dibandingkan karyawan lain. Pentingnya karyawan memperoleh pelatihan tentang *service recovery* dan diberi wewenang untuk memberi kompensasi kepada pelanggan. Karyawan juga perlu mempunyai rasa percaya diri dan harga diri yang cukup untuk menerima tanggung jawab atas masalah itu dan meminta maaf secara tulus,

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>Rahmi Yuliana, "Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang", dalam jurnal STIE Semarang, Vol.4, No 2, 2012, (2252-7826), 43.

serta memberikan sesuatu kepada pelanggan itu untuk meredakan kemarahan mereka.<sup>3</sup>

#### 2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapinya kepuasan pada nasabah itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian uang yang lebih sering. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah.

Sebagai perusahaan dibidang jasa, bank harus dapat memberikan kualitas layanan yang baik bagi nasabahnya. Pelayanan tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat karyawan dalam memberika pelayanan untuk kepuasan nasabah. Oleh karenan itu kualitas pelayanan bagi industri perbankan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan bisnis perbankan itu sendiri.<sup>4</sup>

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang

<sup>4</sup> Evi Oktaviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya", dalam Jurnal Of Business and Banking, Vol. 2, No. 2, 2012, 175

-

 $<sup>^3</sup> http://bloghaslimnursalim.blogspot.com/2009/03/apakah-service-recovery-itu.html?m=1diakses pada tanggal 9 oktober 2019 pukul 20.30 WIB$ 

diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan konsumen. Pelayanan disebut baik atau terbaik, manakala dapat atau mampu mmberikan kepuasan pihak nasabah, jadi pelayanan dalam hal ini sesuai dengan harapan nasabah.<sup>5</sup>

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolonng, memudahkan, menyenangan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara maupun tak langsung. Dari pengertian di atas dapatlah disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Adanya rangkaian kegiatan sikap ddan perilaku petugass bank.
- 2. Adanya komunikasi dengan nasabah.
- 3. Bertujuan untuk membantu menolong dan menyenangkan nasabah atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>6</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 211

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup>*Ibid.*, 212

#### 3. Customer Service

#### 1. Pengertian Customer Service

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik customer service, teller atau kasir. Namun, istilah customer servicedigunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan namacustomer service.

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau tujuan untuk memeberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer service memegang peran sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang cutomer serviceadalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah bank bersangkutan dengan berbagai cara. Customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa *customer* serviceadalah orang yang bertugas untuk memeberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 250

# 2. Fungsi Customer Service

Pengetahuan tentaang fungsi, tanggung jawab, dan tugas sangat penting untuk memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah ditangani oleh pihak yang kompeten dan dapat dipercaya, sehingga nasabah memeproleh pelayanan terbaik.

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, cross selling, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut di atas fungsi seorang customer service dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut adalah sebafai berikut:

- a. Front line officer
- b. Liasson officer
- c. Pusat informasi
- d. Salesman (Penjual)
- e. Servicing (Pelayanan)
- f. Financil advisor/konsultan
- g. Maintenance customer pembinaan nasabah
- h. Penanganan masalah<sup>8</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 65-66

# 3. Tugas dan Tanggung Jawab Customer Service

Berikut ini penjelasan tugas-tugas *Customer Service* adalah sebagai berikut:

# a. Customer Service sebagai resepsionis

Tugasnya adalah menerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* memberi perhatian, bicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

# b. Customer Service sebagai deskman

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produkproduk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri, produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

# c. Customer Service sebagai salesman

Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah lama. *Customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapai nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

# d. Customer Service sebagai customer relation officer

Dalam hal ini *customer service* bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

# e. Customer Service sebagai komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahankemudahan kepad nasabah. Disamping jug sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.<sup>9</sup>

Tanggung jawab *customer service* dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah mersakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank.

Berikut ini rincian tanggung jawab petugas *customer service* sebuah bank:

- a. Pengenalan nasabah
- b. Pelayanan nasabah
- c. Kerahasian bank dan nasabah
- d. Kebersihan dan kerapian ruang kerja

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 252

- e. Keamanan alat-alat identitas *Customer service*, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box dan laci.
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalanny oprasional cabang.
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

# 4. Wewening Customer Service

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *customer service*, maka seorang *customer service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesikan setiap pekerjaan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauan).

Adapun wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Menyaksikan nasabah mengisi an menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tida memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
- c. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.

- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- f. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

Sehubungan dengan weewenang *customer service* yaitu perihal penolakan permintaan pembukuan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia yaitu peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 Tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah.<sup>10</sup>

#### 5. Syarat Seorang Customer Service

#### a. Persyaratan Fisik

Seorang customer service harus memilki ciri-ciri fisik yang menarik. Ciri tersebut dilihat dari segi wajah, tinggi badan ideal. Selain itu *customer service* juga harus memilki jiwa yang sehat, tidak hanya jiwa tapi rohaninya pun juga harus sehat.

# b. Persyaratan Mental

Seorang *customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah dan murah senyum. Hindarkan petugas customer service yang mudah marah/ emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 69

minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

#### c. Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memilki kepribadian yang baik saat bertemu dengan nasabah, sehingga muncul kesan pertama yang mengesankan. Kesan pertama tidak dapat dibuat namun diupayakan dari hati berprilaku sopan, murah senyum, bersifat humor jika diperlukan, gesit, enerjik. Mampu mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi maupun terhadap hal-hal negatif, tidak mudah marah, dan gerakan tubuh yang sesuai.

#### d. Persyaratan Sosial

Customer service harus memilki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. Customer service harus menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>11</sup>

# 6. Standar Sikap dan Penampilan Customer Service

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan.

Berikut ini adalah penampilan petugas *customer service* yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank:

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup>Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 260

# a. Penampilan diri

Seorang petugas customer service harus mengenakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Penampilan seorang customer service harus mengenakan pakaian rapih, beersih, terlihat manarik.

Contoh penampilan diri seorang *customer service* yang biasanya diatur secara internal bank dapat dilihat sebagai berikut:

- Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank ( antara lain: Rok, blouse dan blazer serta name tag)
- 2) Menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blouse.
- Riasan wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna tidak menyolok.
- 4) Menggnakan septu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- 5) Tidak tercium bau badan dan mulut.
- 6) Kuku terpelihara, pendek, dan bersih.
- 7) Tidak boleh memakai lebih satu asesoris dalam satu titik.
- Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.
- Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

d. Meminta nasabah untuk menuggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani<sup>12</sup>

# 7. Menangani Masalah/Keluhan Nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, untuk mengatasi keluhan nasabah haruslah dilakukan dengan cara-cara yang positif. Ketika terjadi keluhan, kemungkinan yang dirasakan oleh penyampainya dpat menimbulkan ketidakpuasan kembali karena lanjut atas penanganan keluhan yang tidak memuaskn sehingga mendorong terjadinya situasi atau konddisi yang semakin mengecewakan. Penanganan keluahan harus serius, cepat, dan tuntas. Seorang *customer service* dituntut untuk memiliki ketrampilan khususnya dalam mengelola keluhan nasaabah. Berikut ini adaalah beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan:

- a. Empati kepada nasabah yang menyampaikan keluhan
- b. Kecepatan dalam memberikan tanggapan
- c. Menyampaikan permintaan maaf
- d. Kredibiliti
- e. Perhatian

Dalam menangani keluhan nasabah seorang petugas *customer* service dituntut untu mampu dalam 4 aspek:

<sup>12</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 70-75

- a. Simak
- b. Buat catatan
- c. Konfirmasi, dan
- d. Selsaikan permasalahan.<sup>13</sup>

Baank menaruh perhatian yang sangat jelas tentang penyelesian pengaduan nasabah yang dilkukan oleh pihak perbankan. Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah kemudian dilengkapi oleh PBI No.10/10/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah setiap pengaduan dari nasabah harus ditindak lanjuti untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik.

Ketika nasabah menyampaikan pengaduannya, hal yang pertama dilakukan adalah mendengarkan dengan seksama pengadunnya dengaan menunjukan empati kemudian juga pengaduan tersebut dapat diselesaikan dengan singkat makaa sampaikan solusi yang bisa ditawarkan.

Dengan dibuatnya PBI yang mengatur tentang Pengaduan Nasabah, maka setiap bank diharuskan untuk mempunyai sistem penanganan pengduan dengan baik. Secara garis besar tahapan-tahapan proses penanganan pengaduan nasabah yang dilkukan oleh customer service mengikuti proses dengan urutan sebagai berikut:

a. Nasabah nenyampaikan pengadunnya melalui channel-channel yang tersedia.

-

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup>*Ibid.*, 128-131

- b. Petugas bank mencatat pengaduan nasabah dn mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dapat dikategorikan sebagai pengaduan atau hanya pertanyaan.
- c. Petugas bank yang mencatat pengaduan nasabah tersebut kedalam sistem pengaduan di bank.
- d. Dilakukan investigasi untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.

Jika nasabah merasa puas atas hasil investigasi yang dilakukn oleh bank, maka bank bisa seger menutup nomor registrasi pengaduan tersebut. Hal yang perlu diingat ketika menangani pengaduan nasabah adalah nasabah yang merasa puas atas pelayanan suatu bank bisanya akan menjadi nsabah yng loyal. Mempertahankan nasabah sangatlah penting selain untuk meningkatkan penggunaan fasilitas bankoleh nasabah juga akan membantu secara reputasi bagi bank yng bersangkutan.<sup>14</sup>

# 4. Kepuasan Nasabah

#### 1. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berawal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan nilai kegunaan. Nilai kegunaan mempunyai dampak langsung pada prestasi produk dan kepuasan pelanggan. 15

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan pelanggan, kepuasan pelangga

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup>*Ibid.*. 134-138

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> M. NurRianto, Dasar-DasarPemasaran., 8.

sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja ynag diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kepuasan dan ketidak puasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*diconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual poduk yang setelah dirasakan setelah pemakaian.

Variable utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectotions* (apa yang diharapkan) dan *perceived* (pelayanan yang diterima). Kepuasan pelanggan/nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan.

# 2. Strategi Kepuasan Nasabah

a. Strategi pemasaran berkesinambungan

Menjalin hubungan yng baik secara terus menerus dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukn hnya puas tetapi juga loyl pada bank. Oleh karena itu bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah.

b. Strategi penanganan keluhan yng efisien dan efektif

Keluhan konsumen dapat berupa:

1) Nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan bnk.

- 2) Mendapatkan pelayanan yang kasar.
- 3) Tidak/kurang diacuhkan oleh petugas bank.
- 4) Tidak didengar saran-sarannya
- 5) Pelayanan lambat dan tidak akurat.

Cara menangani keluhan yang disampikn oleh konsumen adalah dengan:

# 1) Empati terhadap nasabah yang marah

Dalam menghadapi nasbah yang emosi/marah, petugas bank harus bersikap empati, artinya mendengarkan keluhan tersebut dengan penuh pengertian, jangan sampai nasabah kehilangan muka, hindarkan jawaban "saya tidak dapat membantu anda" atau "bukan tanggung jawab saya".Biarkan dulu nasbah melampiaskan keluhan, tunjukkan pengertian petugas bank, dan hadapi dengan bijaksana.

# 2) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat.

Setelah mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi nasabah, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan meyakinka. Jelaskan cara penyelesaiannya. 16

# 3. Faktor-faktor yang Mempengaruh Pelanggan

Faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan kepuasan pelanggan, yaitu:

<sup>16</sup>*Ibid.*, 206

# a. Kualitaas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menjunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitasuntuk setiap pengorbanan yang yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambahan dibenak konsumen.

#### b. Kualitas pelayanan

Kualitas playanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukan kemungkinan untuk kembali membeli produk yng sama.

#### c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kkepuasan yang tinggi.

#### d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga rlatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepda pelanggannya.<sup>17</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualits Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung", dalam Jurnal Vol. 03, No. 1, 2016, 153

#### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN**

#### A. Profil PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung

# 1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri (BSM) berawal sejak tahun 1999. Telah kita ketahui bersama bahwa kurang lebih dua tahun sebelum kehadiran bank ini, Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter yang begitu hebat sejak bulan juli 1997 yang berlanjut dengan dampak krisis di seluruh sendi kehidupan bangsa terutama didunia usaha. Dampak yang ditimbulkan bagi bank-bank konvensional pada masa itu mengharuskan pemerintah mengambil kebijakan dengan melakukan restrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank di Indonesia. Dominasi industry perbankan nasional oleh bank-bank konvensional di tanah air saat itu mengakibatkan begitu meluasnya dampak krisis ekonomi dan moneter yang terjadi.

Bank konvensional saat itu yang merasakan dampak krisis diantaranya: PT. Bank Susila Bakti (BSB) milik Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB saat itu berupaya untuk keluar dari krisis dengan melakukan merger atau penggabungan dengan sejumlah bank lain serta mengundang investor asing. Kemudian disaat bersama, pada tanggal 31 Juli 1999 pemerintah melakukan merger empat Bank (Bank Dagang

Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, Dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Syariah Mandiri (Persero). Kebijakan ini juga menempatkan sekaligus menetapkan PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Tbk kemudian melakukan konsolidasi dan membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah sebagai follow up atau tindak lanjut dari keputusan merger oleh pemerintah. Tim yang dibentuk bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok peruahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umu untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim yang bekerja tersebut memandang bahwa berlakunya UU No. 10 tahun 1998 menjadi momentum tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti sebagai bank kovensionalmenjadi bank syariah. Karena itu, Tim Pengembang Perbankan Syariah segera menyiapka infrastruktur dan sistemnya, sehingga kegoatan usah BSB berubah dari bank konvensioanl menjadi bank syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri dengan Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Kegiatan usaha BSB yang berubah menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya via surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI

menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak hari Seni tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 Masehi sampai sekarang.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nialai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>1</sup>

# 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Dalam rangka meningkatkan oprasioanal BSM Kantor Cabang Teluk Betung serta untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang dihadapi di masa depan, maka dirumuskan Visi dan Misi BSM sebagai gambaran cita-cita serta harapan yang ingin diwujudkan dalam kurun waktu lima tahun kedepan.

#### a. Visi

Visi BSM Kantor Cabang Teluk Betung adalah "bank syariah terdepan dan modern". Makna visi:

**Bank Syariah Terdepan:** Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industry perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro*, SME, *commercial*, dan *corporate*.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Sejarah bank syariah mandiri (On-line), tersedia di: www.syariahmandiri.co.id (15 Juli 2019)

**Bank Syariah Modern:** Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

#### b. Misi

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
- Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- Mengembangkan manejemen talenta dan lingkungan kerja yang ketat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat.

# 3. Shared Values ETHIC dan 10 Perilaku Utama Bank Syariah Mandiri

Setelah melalui proses yang melibatkan seluaruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru disepakati bersama untuk di-*shared* oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat "ETHIC" yaitu:

- a. *Excellence*: Mencapai hasil yang mendekati sempurna (perfect result oriented)
- b. *Teamwork*: Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

- c. *Humanity*: Mengembangkan keperdulian terhadap kemanusian dan lingkungan.
- d. Integrity: Berperilaku terpuji, dan menjaga etika profesi.
- e. *Customer Focus*: mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal an eksternal)

#### Terdapat 10 Perilaku utama BSM yaitu:

- a. Prudence: menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terusmenerus.
- b. Competence: meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi bankir.
- c. Trusted and Trust: mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya.
- d. Contribution: memberikan kontribusi positif dan optimal.
- e. Social and Environment Care: memiliki kepedulian yang tulusterhadap lingkungan dan sosial.
- f. Inclusivity: mengembangkan perilaku mengayomi.
- g. Honesty: jujur.
- h. Good Governance: melaksanakan tata kelola yang baik.
- Inovation: mengembangkan proses, layanan dan produk untuk melampaui harapan nasabah.
- j. Service Excellence: memberikan layanan terbaik yang melampauiharapan.

# 4. Lokasi Bank Syariah

Untuk menjujung kelengkapan data dalam penelitian ini, penulis membuat data perusahaan dan lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung Bandar Lampung yaitu sebagai berikut<sup>2</sup>:

Nama perusahaan : PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Teluk Betung, Bandar Lampung

Alamat : Jl. Laksamana Malahayati No. 1 E/F Teluk

Betung, Bandar Lampung 10340

Telepon : (0721) 480111, 486773

Faksmail : (0721) 486777

Alamat Kantor Pusat : Gedung Bank Syariah Mandiri Jl. MH Tamrin

No. 5Jakarta

Situs Website : www.syariahmandiri.co.id

Tanggal Berdiri : 3 Juli 2000 (BSM Kantor Cabang Teluk

Betung)

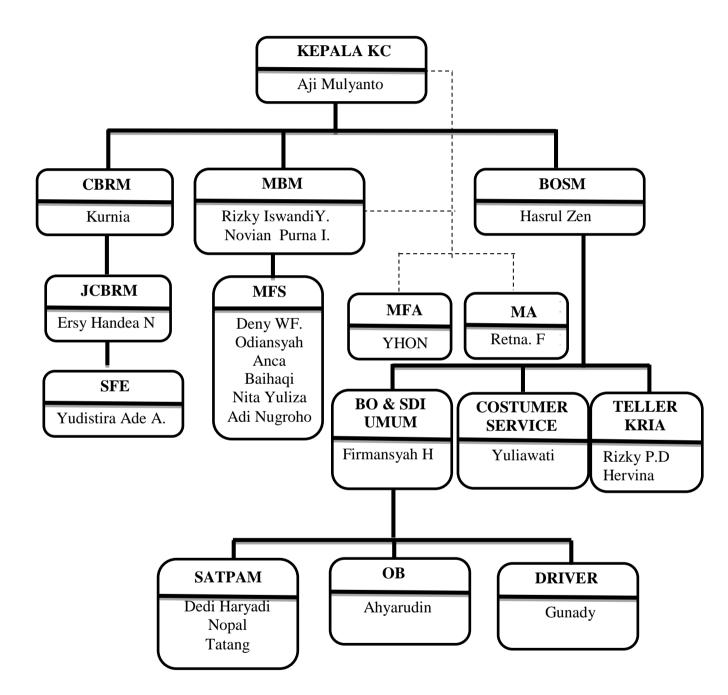
Jenis Usaha : Lembaga Keuangan Perbankan

# 5. Struktur Organisasi BSM KC Teluk Betung

Struktur Organisasi BSM KC Teluk Betung dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

<sup>2</sup>Alamat Bank Syariah Mandiri (On-line) tersedia di: www.Banksyariahmandiri.co.id(15 Juli 2019)

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Teluk Betung



# 6. Produk-produk Bank Syariah Mandiri

Produk-produk pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betungterdiri atas<sup>3</sup>:

# a. Produk pendanaan (Funding)

Produk pendanaan merupakan produk Bank Syariah Mandiri yang fungsinya menghimpun dana, diantara adalah sebagai berikut:

#### 1) Giro

#### a) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiahyad dhamanah. Dimana bank selaku pihak yang dititipi berhak menggunakan dana tersebut dengan ketentuan sewaktu-waktu nasabah mau mengambil bank dapat menyediakan dana sejumlah yang disimpan oleh nasbah.

#### b) BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

#### c) BSM Giro Singapore Dollar

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore

Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan

<sup>3</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Firmansyah Hanibal selaku *Back Office*, pada Bank Syariah Mandiri Kator Cabang Teluk Betung, April 2019

-

beerdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

# 2) Deposito

# a) Deposito BSM 1, 3, 6 dan 12 bulan

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola dengan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Dimana naabah memberikan keleluasaan penuh kepada bank untuk menggunakan dananya tersebut dalam usaha yang dianggap baik dan menguntungkan.

# b) Deposito BSM Vallas 1, 3, 6 dan 12 bulan

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola dengan prinsip *mudharabah muthkaqah* 

# 3) Tabungan

# a) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Dalam akad ini Bank Syariah Mandiri tidak menjajikan pemberian imbalan atau bonus kepada nasabah. Bank Syariah Mandiri menjamin pengembalian dana titipan nasabah.

# b) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersamaan oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabungan ini menggunakan akad *wadiah*.

#### c) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Bank Syariah Mandiri atau melalui ATM. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah*.

#### d) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan, dengan akad mudharabah.

# e) BSM Tabungan Pensium

Tabungan Pensiun Bank Syariah Mandiri adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama Bank Syariah Mandiri dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

# f) BSM Tabungan Mabrur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji &umrah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Tabungan ini tidak dapat dicairkan kecuai untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH).

# g) BSM Tabungan Mabrur Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah dengan akad *mudharabah muthlaqah*. Tabungan ini atas nama anak, usia anak 5-18 tahun.

#### b. Produk Pembiayaan (Landing)

Merupakan produkBank Syariah Mandiri yang fungsinya menyalurkan dana. Produk *landing* di BSM antara lain:

#### 1) BSM Implan

Bank Syariah Mandiri Implan adlah pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Untuk pembelian barang digunakan akad wakalah wal Murabahah dan apabila untuk memperoleh manfaat atas jasa digunakan akad wakalah wal ijarah.

#### 2) Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan peralatan kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para professional dibidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran. akad yang digunakan adlah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

# 3) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan consumer termasuk utuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dnegan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pension bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

# 4) Pembiayaan Griya

Pembiayaan Griya Bank Syariah Mandiri dalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas di lingkungan developer dengan system murabahah.

# 5) Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Griya BSM Bersubsidi adlaah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.

# 6) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Bank Syariah Mandiri Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk membeli kendaraan bermotor dengan system *murabahah*.

# 7) Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah seperti untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad *Ijarah*. Dimana bank berhak mendapatkan upah atas imbalan jasa.

# 8) Pembiayaan Talangan Haji

Merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji pada saat pelunasan BPIH. Akadnya adalah *Ijarah* yang sama dalam hal ini bank mendapat *Ujrah* atau suatu jasa melalui pembayaran imbalan jasa.

# 9) BSM Gadai Emas

Gadai emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Akad yang diguanakan adalah akad *Qardh* dalam rangka *Rahn. Qardh* dalam rangka *Rahn* adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.

#### 10) BSM Cicil Emas

BSM Cicil Emas merupakan produk kepemilikan emas yang memberi kesempatan masyarakat dengan cara cicilan. Akad yang digunakan pada pembiayaan kepemilikan emas adalah jual beli (*murabahah*) dengan jaminan diikat dengan gadai.

#### c. Produk Jasa

Merupakan pelayanan jasa bank, selain *funding* dan *landing* yang diberikan kepada nasabah, diantaranya adalah:

#### 1) Transfer

#### a) Western Union Money Transfer

Western union money transfer adalah jasa pengiriman dan penerimaan uang secara cepat (real time online) yang dilakukan lintas Negara atau satu Negara (domestic).

#### b) Transfer valas BSM

#### (1) Transfer Keluar

Transfer keluar yaitu pengiriman valas dari nasabah BSM ke nasabah bank lain baik dalam maupun luar negeri.

#### (2) Transfer Masuk

Transfer masuk yaitu pengiriman valas dari nasabah bank lain dalam negeri maupun luar negeri ke nasabah BSM.

#### (3) Transfer dalam kota

Transfer dlam kota yaitu jasa pemindahan dana antar bank dalam suatu wilayah kliring local.

# 2) Kliring

Kliring yaitu sarana perhitungan tentang piutang atara para peserta secara terpusat dari satu pusat dengan saling menyerahkan surat-surat berharga dengan surat-surat dagang yang telah ditetapkan untuk dapat diperhitungkan. Jasa kliring meliputi:

# a) Intercity clearing

Intercity clearing yaitu jasa penagihan warkat (cek/bilyetgiro valuta rupiah) bank diluar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima dana hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

#### b) Inkaso

Inkasoyaitu fasilitas perbankan bagi para nasabah bank untuk melakukan penarikan/pengiriman warkat. Kliring yang diperoleh dari luar wilayah kliring bagi yang bersangkutan.

# 3) BSM SUHC (Saudi Umrah dan Haji)

BSM SUHC yaitukartu prabayar dalam mata uang Saudi Arabiyah Riyal untuk memenuhi kebutuhan uang bagi jamaah haji, umrah ataupun keperluan bisnis.

#### 4) BSM RTGS

BSM RTGS yaitu salah satu cara pengiriman dana dengan cepat di mana penerima pengiriman uang dalam hitungan menit.

# 5) Sentra Bayar

Sentra Bayar yaitu layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

# 6) BSM SMS Banking

BSM SMS Banking yaitu fasilitas layanan perbankan bagi nasabah yang memudahkan dalam melakukan berbagai transaksi dengan fasilitas sms kepada pihak yang dituju.

# 7) BSM Elektronik Payroll

BSM Elektronik Payroll yaitu pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini secara mudah, aman, dan fleksibel.

#### 8) BSM Card

BSM Card yaitu sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, jaringan ATM Prima- BCA dan ATM Bersama, serta ATM Bankcard.

# 9) Pajak Online

Pajak Online yaitu layanan bank dalam membayar kewajiban bank secara otomatis dengan mendebet rekening secara tunai.

# B. Implementasi Service RecoveryPelayanan oleh Customer service untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Implementasi service recovery pelayanan oleh customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung dilakukan sebaikbaiknya dengan menggunakan strategi pelayanan yang baik untuk menumbuhkan kembali perasaan puas nasabahdan nyaman dengan pelayanan yang dilakukan oleh customer service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung. Standar yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung adalah melayani dengan sebaik-baiknya yaitu berpenampilan menarik, rapi, sopan, dan berkompeten dalam menangani nasabah dengan berbagai kebutuhan dan keinginan nasabah yang berbeda-beda, serta customer service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung mampu menjelaskan produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung. Customer serviceBank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

Betung juga harus melayani dengan cepat dan tepat agar mendapat hasil yang efektif dan efisien dalam melayani nasabah.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil fenomena yang ada dilapangan didapatkan bahwa customer service dalam melaksanakan pelayanan sudah sesuai dengan standar prosedurnya. Seperti pada saat customer service menjelaskan produk-produk perbankan secara terperinci untuk membuat nasabah mengerti dengan produk yang ditawarkan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

Terdapat berbagai macam kekurangan atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah bank yang tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service*. Dalam hal ini peran kritik dan saran sangat penting sebagai salah satu aspek untuk bahan melakukan evaluasi. Kritik merupakan suatu kecaman yang disertai dengan uraian pertimbangan baik atau buruknya suatu hal, dan saran adalah ungkapan berupa usulan terhadap suatu hal yang bersifat membangun.<sup>5</sup>

Sebagai salah satu perusahaan dengan produk jasa pelayanan, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik yakni dengan mendengarkan dan merespon kritik dan saran dari nasabah. Berikut ini adalah data wawancara dengan *customer service* Bank Syariah Mandri Kantor Cabang Teluk Betung mengenai kritik dan saran yang diberikan nasabah. *Customer service* menjelaskan bahwa beliau beberapa kali mendengar kritik dan saran dari

<sup>5</sup>Samhis Setiawan, *Kritik-Pengertian, fungsi, seni, tahapan, jenis*, 2019. Dalam https://www.gurupendidikan.co.id/kritik/. Diakses pada 5 Desember 2019 pukul 23.48 WIB.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yuliawati selaku*Customer Service*, pada Bank Syariah Mandiri Kator Cabang Teluk Betung, April 2019

nasabah, kritik dan saran yang sering kali disampaikan oleh nasabah adalah masalah kartu ATM yang tertelan dan customer servicetidak cekatan dalam memberi pelayanan. Berdasarkan kritik dan saran yang telah disampaikan oleh nasabah kepada customer serviceBank Syariah Mandri Kantor Cabang Teluk Betung, customer service dapat mengevaluasi tentang pelayanan yang telah diberikan, kemudian mengetahui apa saja yang perlu di lakukan. Setelah adanya evaluasi maka pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung melakukan hal-hal yang dapat mengembalikan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank.

Bentuk service recovery yang diberikan customer service berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah, menjelasakan kembali produk-produk bank dengan terperinci, memberikan pelayanan yang ramah, memberikan empati pada nasabah yang menyampaikan keluhan, dan mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang sigap dengan kredibelitasnya. Tindakkan selanjutnya yang diberikan customer service yakni pihak bank memberikan arahan kepada nasabah untuk mengisi formulir pengaduan dan nasabah melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan untuk memproses keluhan yang disampaikan nasabah.<sup>6</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap nasabahBank Mandiri Syariah Kantor Cabang Teluk Betung melalui wawancara dengan beberapa nasabah menunjukan bahwa ada beberapa nasabah yang merasa puas dan tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yuliawati selaku*Customer Service*, pada Bank Syariah MandiriKator Cabang Teluk Betung, Oktober 2019

oleh *customer service*. Berikut ini adalah contoh survey penelitian terhadap tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan oleh *customer service* Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Teluk Betung.

Menurut ibu Kartika diperoleh keterangan bahwa *customer service* di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Teluk Betungsudah maksimal dalam memberikan pelayanan seperti proses pembukan rekening tabungan melayani nasabah bermasalah dengan kegagalan transksi ATM maupun yang lainnya, dan beliau mengungkapkan bahwa beliau sangat puas untuk bertransaksi di Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Teluk Betung. Beliau juga sangat senang dengan pelayanan yang diberikan *customer service* karena petugas yang melayaninya sangat ramah, baik, dan sopan.<sup>7</sup>

Kemudian hasil wawancara dengan nasabah bernamaIbu Choiryah beliau mengatakan, pelayanan yang di berikan *customer service* kurang maksimal. Beliau juga mengungkapkan ke kecewannya bahwa saat bertransaksi melalui ATM, sering terjadi gangguan yang diakibatkan adanya gangguan pada jaingan ATM yang *offline* serta terjadinya mati listrik saat bertransaksi melalui ATM.<sup>8</sup>

Dalam hal pelayanan menurut ibu Elpy selaku nasabah Bank syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung beliau menjelaskan bahwasannya customer service dalam memberikan pelayanan sudah cukup memuaskan. Customer service melayani dengan ramah dan menjelaskan dengan detail

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Choiryah, nasabah Bank Syariah Mandiri Kator Cabang Teluk Betung, April 2019

 $<sup>^7 \</sup>rm{Hasil}$ wawancara dengan Ibu Kartika, nasabah Bank Syariah Mandiri Kator Cabang Teluk Betung, April 2019

menggunakan bahasa yang mudah dimengerti sehingga saya mudah untuk memahami. <sup>9</sup>

Kemudian hasil wawancara kepada Ibu Metty, beliau menyampaikan kritik dan sarannya dengan harapan agar kedepannya pihak bank mengalami kemajuan dengan belajar dari kekurangan dan tahu bagaimana cara menutupi kekurangannya. Beliau berfikir kritik dan saran itu penting yang mana akan menguntungkan kedua belah pihak. Beliau mengatakan beberapa kritik dan saran yang beliau sampaikan dan mungkin nasabah lain sampaikan, dari pengalaman beliau sendiri kritik dan saran yang disampaikan semakin hari semakin terasa pengaruhnya. Customer service dalam bekerja lebih berhatihati dan tentunya lebih mengedepankan kepuasan nasabah. Menurut beliau customer service menanggapi kritik dan saran dengan baik, customer service mau mengoreksi kesalahan. Customer service juga menanggapi kritik dan saran dengan baik, customer service selalu mengucapkan permohonan maaf apabila pelayanan yang diberikan masih kurang dan berusaha untuk mengurangi kesalahan.<sup>10</sup>

Implementasi Service Recoverypelayanan oleh Customer Serviceuntuk meningkatan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung harus melihat pelayanan yang baik dalam hal ini customer service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung diharapkan bisa melihat atau mengerti tentang pelayana yang baik bagi nasabahnya.

 $^9$  Hasil wawancara dengan Ibu Elpy,<br/>nasabah Bank Syariah Mandiri Kator Cabang Teluk Betung, November<br/>  $2019\,$ 

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Metty,nasabah Bank Syariah Mandiri Kator Cabang TelukBetung, November 2019

Seperti pada program *service recovery* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung adalah upaya untuk mengembalikan kepuasan nasabah, namun *service recovery* yang dirasakan nasabah belum optimal dikarenakan penyelesaian keluhan terkadang melebihi standard waktu yang telah ditentukan.

Adanya pelayanan yang maksimal yang diberianBank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung sangat berpengaruh akan tercapainya tujuan serta jaminan terhadap kelangsungan perusahaan jasa keuangan. Berikut data perkembangan jumlah nasabah yang melakukan transaksi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betungselama 2 tahun terakhir.<sup>11</sup>

Tabel3.1 Perkembangan Jumlah Nasabah yang Bertransaksi Selama 2 Tahun Terakhir di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

	No	Tahun	Jumlah Nasabah
Ī	1	2017	1237
	2	2018	2029

Berdasarkan hasil fenomena yang ada dilapangan didapatkan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung dalam mengukur kepuasan dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang datang kembali melakukan transaksi dan menamabah jumlah tabungan. Dapat dilihat dari table di atas bahwa peningkatan jumlah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung pada tahun 2018 mengalami peningkatan yang sangat baik dari peningkatan pada tahun 2017.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yuliawati selaku*Customer Service*, pada Bank Syariah MandiriKator Cabang Teluk Betung, November 2019

Dari hasil analisis yang peneliti dapatkan dari pelayanan customer service yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung peneliti menyimpulkan bahwa antara teori dan praktek adanya kesinambungan yang artinya dimana dalam teori yang terdapat dalam buku Kasmir, Manajemen Perbankan yang dalam pengertiannya customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau tujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, yang mana peneliti melihat dilapangan atau lokasi penelitian, jika terdapat keluhan maupun pertanyaan terkait produk-produk perbankan yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung maka akan dijelaskan sebagai mana prosedurnya sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh customer service Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

Seorang customer service dituntut untuk memiliki keterampilan khususnya dalam mengelola keluhan nasabah. Ketika nasabah menyampaikan pengaduannya, customer service juga diharapkan dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, hal yang pertama dilakukan seorang customer service dalam menangani keluhan nasabah adalah mendengarkan dengan seksama pengadunnya dengan menunjukan empati kemudian juga pengaduan tersebut diselesaikan dengan singkat maka sampaikan solusi yang bisa ditawarkan. Customer service pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung sudah cukup baik dalam menangani setiap keluhan-keluhan yang disampaikan nasabah, seperti halnya pada saat ada nasabah yang

menyampaikan keluhannya mengenai ATM tertelan seorang *customer service* sudah cukup baik dalam menanganinya, *customer service* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung dalam memberikan *service recovery* sudah sesuai dengan standar prosedur dalam memberikan pelayanan.

#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi service recovery pelayanan oleh customer service untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung adalah service recovery berupa ucapan permintaan maaf terhadap ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah, memberikan perlakuan yang ramah, memberikan empati pada nasabah yang menyampaikan keluhan, dan memberikan tindakan atas keluhan yang telah disampaikan nasabah. Semakin intensif service recovery dilakukan,maka kepuasan nasabah akan meningkat.

#### B. Saran

Saran yang dapat disampaikan peneliti dari penelitian yang telah dilakukansebagai berikut:

- Untuk mendapatkan kepuasan nasabah, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung perlu memperhatikan akan pentingnya kualitan pelayanan serta tindakan service recovery yang cepat dan tepat.
- 2. Untuk meningkatkan kualitas service recovery menjadi semakin baik bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan bagi customer service agar berkinerja dengan lebih baik seperti pelayanan yang cepat dan tepat sehingga nasabah mendapatkan kepuasan yang maksimal dan menjadi loyal terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005. 35
- Fatoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.
- Febriana, Nina Indah. "Analisis Kualits Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung". dalam Jurnal Vol. 03. No. 1, 2016.
- Hutabalian, Yuniarti H. Peran Customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan di PT. Bank rakyat Indonesia persero TBK unit politeknik. dalam Jurnal Acta Diurna. Vol. 4. No. 3, 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- -----. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir. Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajawali Pres, 2014.
- Liestyana, Yuli. "Service Recovery Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan". dalam Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol.12. No. 1, 2008.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodakarya, 2013.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013. Cet. Ke-2.

- Satriyanti, Evi Oktaviani. "Pengaruh Kualitas Layanan. Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya". dalam *Jurnal Of Business and Banking*. Vol. 2. No. 2, 2012.
- Setiawan, Samhis. *Kritik-Pengertian. fungsi. seni. tahapan. jenis*, 2019. Dalam https://www.gurupendidikan.co.id/kritik/. Diakses pada 5 Desember 2019 pukul 23.48 WIB.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2015
- Suharsaputra, Uhar. *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Yuliana. Rahmi. "Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang". dalam jurnal STIE Semarang. Vol.4. No 2, 2012.
- http://bloghaslimnursalim.blogspot.com/2009/03/apakah-service-recovery-itu.html?m=1

www.syariahmandiri.co.id



# KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki, Fajar Dewantura Kampus 15 A Iringmuly J Metro Timur Kota Metro Lampung 34:11 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website www.metrouniv.ac.i., emai lainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor

:B-1360/In.28.3/PP.00.9/05/2019

27 Mei 2019

Lampiran :-

Perihal

: Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

Suci Hayati, S.Ag., M.S.1

di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa:

Nama

: Diana Aprilia

NPM

: 1602080027

Fakultas

: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan

: D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)

Judul

: Implementasi Service Recovery Pelayanan Oleh Customer Service Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah KC. Teluk Betung

#### Dengan ketentuan:

Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:

Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.

Pembimbing II, mengoreksi prop'osal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.

Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.

Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :

Pendahuluan ± 2/6 bagian. b. ± 3/6 bagian.

C. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd & Kelembagaan

# KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO UNIT PERPUSTAKAAN

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

# SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA Nomor: P-1128/ln.28/S/U.1/OT.01/12/2019

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama

: DIANA APRILIA

NPM

: 1602080027

Fakultas / Jurusan

: Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602080027.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 17 Desember 2019 Repaia Perpustakaan

Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd. NIP 195808311981031001 2



# KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15Airingmulyo Metro Timur Kota MetroLampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website <a href="www.Syariah.metrouniv.ac.id">www.Syariah.metrouniv.ac.id</a>
e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama: Diana Aprilia NPM: 1602080027 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS

Semester/TA: VII/2019/2020

Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
Senin/ 9 Des '2019	V	- Data belum dianalisis - Sandingkan data dan teori yang dibangun	Ą
Robu/ 11 - Des'2019	v	- Kesimpulan tiarus menjawa Portanyaan Peneliti	· Ą
kamis/ 19-12-2019	v	- Lengkapi Abstrak, Motto & berfasz tg dibutuhkan Acc Tugas Aktir Untuk di ujikan	q.
	Tanggal Senin/ 9 Des '2019 Robu/ 11 - Des '2019	Tanggal Pembing  Senin/ 9 Des '2019  Rabu/ 11 - Des '2019	Tanggal  Senin/  Data belum dianalisis  San dingkan data dan teori yang dibangun  Rabu/  II - Des'2019  Kamis/  10-12-2019  Rimbingan yang dibangun dianalisis  - San dingkan data dan teori yang dibangun  Kesimpulan harus menjawat pertanyaan Peneliti  Lengkapi Abstrak, Motto  & berkasi 19 dibutuhkan  Acc Tugas Aktir Untuk

Dosen Pembimbing

Suci Hayati, S.Ag., M.S.I NIP. 197703092003122003 Mahasiswa Ysb,

Diana Aprilia NPM.1602080027



# KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15Airingmulyo Metro Timur Kota MetroLampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website <a href="https://www.Syariah.metrouniv.ac.id">www.Syariah.metrouniv.ac.id</a>
e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama: Diana Aprilia NPM: 1602080027 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS

Semester/TA : VII/2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jun-at/ 29-8-2019	V	- Dalam latar Belakang Masalah Utaikan dahulu gambaran sesara umum setelahitu baru Menggambarkan ganibaran ja orda dalam lapangan (Bagaimana pentingaya	A.
			Service recovery dalam Meningkatkan kepuasan Masubah?)	
		[10100-1010-1010-1010-1010]	- Data Yang didopat dilapang	a4
			Sertakan foot note.	
2.	Kamie/ 3-10-2019	v	- Sumber data Skunder Centolikan peterensi ya digunakan	Ą.
	ļemmumu ķ		- teknik wancara apayo digunakan	
			- Mengapa Peneriti menggunaka dokumentasi, dan Wawa Gura? uraikan Semuanya.	n
3.	Rahu 14.10.2019	٢	- Bagaimana / Uraikan Teari / alurnya fang menyatakan bahwa seorang c.s Melakukan service Recovery	A.

Dosen Pembimbing

Suci Havati, S. Kg., M.S.I NIP, 197703092003122003 Mahasiswa Yab,

Diana Aprilia NPM.1602080027