

**PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIC RELATION
DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI BANG SUMUT
SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

SAFRI SARAGIH
NPM : 1601270134P



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIK
RELATION DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI
BANK SUMUT SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

SAFRI SARAGIH

NPM: 1601270134P

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Bimbinging

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PERSEMBAHAN

Karya Nisiah ini dipersembahkan kepada kedua orangtuaku

Ayahanda Syahrudin Saragih

Ibunda Darmiwati

Tak letang selalu membentkan do'a kesabaran &

keberhasilan bagi diriku

Motto :

*Usaha dan doa harus beriringan karena
setiap Usaha Tidak Akan Menghianati
Hasil*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Safri Saragih

NPM : 1601270134P

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PUBLIK RELATION DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI BANK SUMUT SYARIAH MEDAN merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 28-sept - 2019



menyatakan :


SAFRI SARAGIH
160270134P

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIK RELATION
DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI BANK SUMUT
SYARIAH MEDAN**

Oleh :

SAFRI SARAGIH
NPM. 1601270134P

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan,2019

Pembimbing

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul Cerdas & Terpercaya

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila mengwab surat ini agar disertai Nomor dan Tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Safri Saragih

Npm : 1601270134P

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Peran Customer Service Sebagai Fungsi Publik Relation Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 30 September 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

Diketahui/ Disetujui
Oleh:

Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S. Ag, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Arman Syah

NPM : 1601270135P

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

HARI, TANGGAL : Senin, 14 Oktober 2019

WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Ainul Mardhiyah, SP, M.Si

PENGUJI II : Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris

Zailani, S.PdI, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul Cerdas & Terpercaya

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Safri Saragih
Npm : 1601270134P
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Customer Service Sebagai Fungsi Publik Relation Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan

Medan, 20 September 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
 Dekan
 Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
 Ketua Program Studi
 Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S. Ag, MA



Unggul, Berkah & Terpercaya

Dika menjabar surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **Safri Saragih**
 NPM : 1601270134P
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si
 Judul Skripsi : Peran *Customer Service* sebagai Fungsi Publik Realtion dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
9/9 - 2019	- Kesimpulatan di perbaiki Analisis Pembahasan		
23/9 - 2019	- Saran Perbaikan di sistem Perutusan		
26/9 - 2019	Acc. s.d. M. H. H.		

Medan, 30 September 2019

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

Medan, September 2019

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Eksemplar
Hal : Skripsi a. n. Safri Saragih
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa an. Safri Saragih yang berjudul : PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PUBLIC RELATION DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH DI BANK SUMUT SYARIAH MEDAN. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat di terima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	□	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	□	ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	Esdan ye
ص	Sad	□	es (dengan titik di bawah)
ض	□ad	□	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	□	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	□	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—□	fat□ah	A	a
—□	Kasrah	I	i
و —	□ammah	U	u

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي—□	fat□ah dan ya	Ai	a dan i
و—□	fat□ah dan waw	Au	a dan u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berpagabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berpagabungan huruf yaitu :

Contoh:

- kataba: كاتبا
- fa'ala: لعف
- kaifa: فيك

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupaharkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ -	fatāh dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ -	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اُ -	āmmah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla : لاق
- ramā : رام
- qīla : ليق

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) *Ta marbūtah* hidupta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fatāh, kasrah dan āmmah, transliterasinya (t).
- 2) *Ta marbūtah* mati *Ta marbūtah* yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *rauh al-afāl - raatul afāl*: افطالة اورل
- *al-Madīnah al-munawwarah* : قرون مل اهن ى دمل ا
- *al-ah*: ة حل ط

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- *rabbanā* : ان بر
- *nazzala* : لن زن
- *al-birr* : رب ل ا
- *al-hajj* : خ حل ل ا
- *nu'ima* : ن ع ن

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ل , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: لرجل
- as-sayyidatu: ةسلا
- asy-syamsu: سمشلا
- al-qalamu: ملقلا
- al-jalalu: لالجل

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: نوذخات
- an-nau': ءونلا
- syai'un: ىيش
- inna: نا
- umirtu: ترم
- akala: لك

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (katabenda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awalnama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh katasandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awalnama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz³unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlakubila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalaupenulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atauharkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Na□runminallahi wafat□unqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Safri saragih. NPM 1601270134P. Peran Customer Service Sebagai Public Relation dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan. Skripsi: Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2019.

Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan. Nasabah juga dibuat rasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan suatu perusahaan. Customer service harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, serta dokumentasi terhadap keterangan dan penjelasan yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa customer service berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Customer service juga harus menyelesaikan masalah yang ada pada nasabah dan memberikan solusi agar masalah yang dihadapi nasabah cepat selesai.

Kata kunci : Customer service, Pelayanan nasabah



Assalamu'alaikum Warahmatuallahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat beriring salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri teladan bagi kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Peranan Customer Service Sebagai Public Relation Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumut Syariah Medan”**.

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 penulis dapat menyelesaikan segala proses tersebut dan juga dengan adanya bantuan yang diberikan secara material 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 membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua penulis yang cintai dan hormati, Ibunda Darmiwati dan Ayahanda Syahpudin Saragih yang telah banyak mendukung penulis baik dalam bentuk moril dan materil untuk mencapai citacita, mungkin inilah salah satu karya bakti yang tulus..
2. Bapak Dr. Agussani, MAP .Selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.Pd.I, Ma . Selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
5. Bapak Munawir Pasaribu, S.Pd.I, MA. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Selamat Pohan, S. Ag, MA Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ryan Pradesyah, SE.Sy. M.Ei. Selaku Sekretaris Program Prodi Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr.Maya Sari, SE,Ak. M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berguna dan bermanfaat bagi penulis .
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Prodi Perbankan Syariah yang telah membekali penulis ilmu dan pengetahuan.
10. Kepada teman-teman Perbankan Syariah Sore dan nama nama yang tidak dapat di sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas doa dan dukungan serta peran aktif kalian dalam membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini . Semoga doa-doa kalian semua menjadi catatan tinta suci disisi Allah SWT.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan Skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam menyempurnakan Skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatuallah Wabarakatuh .

Medan, 27 September 2019

Penulis

SAFRI SARAGIH
1601270134P

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Bank Syariah.....	6
2. Customer Service.....	7
3. Public Relation	16
B. Kajian Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Berpikir	28
BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu.....	29
C. Kehadiran Peneliti	30
D. Tahap Penelitian	30
E. Data dan Sumber Data.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31

G. Teknik Analisis Data.....	31
H. Pemeriksaan Keabsahan Penelitian.....	31
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Penelitian	32
B. Temuan Penelitian	48
C. Pembahasan	51
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II-1 Kajian Penelitian Terdahulu	24
Tabel III-2 Waktu Penelitian	29
Tabel IV-3 ATM Bank SUMUT Syariah	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV-1 Logo Bank SUMUT Syariah	36
Gambar !V-2 Struktur Organisasi Bank SUMUT Syariah	43

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah tamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang¹.

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 201

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya amanah dan siddiq, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus skillful dan profesional (fatanah), dan mampu melakukan tugas secara team-work dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (Tabliq). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar.

Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga. Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.² Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorika. Sehingga kemunculan bank-bank Islam ini diharapkan dapat menjadi solusi alternatif untuk keluar dari permasalahan diatas, selain itu dapat menarik masyarakat terutama yang beragama Islam untuk menabung, dan melakukan pembiayaan atau menggunakan jasa di perbankan syariah. Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Al-Quran dan As-Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan service (pelayanan).

Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada

² Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 34

dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut Customer Service (CS). Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan customer service yang handal. Customer service itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang customer service harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara customer service dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Jadi untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, dikarenakan perbankan merupakan bank jasa, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya, dikarenakan masih ada sebagian nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan customer service di bank dari hasil riset saya terhadap nasabah.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan, harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi pelanggan terhadap kenyataan dan harapan yang mereka peroleh dari perusahaan jika kenyataan kurang dari yang di harapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan itu memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Peranan Customer Service Sebagai Public Relation Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumut Syariah Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan peranan *Customer Service*

sebagai fungsi *Public Relation* dalam mengatasi nasabah di bank sumut syariah medan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya peranan customer service sebagai public relation dalam mengatasi keluhan nasabah.
2. Masih kurangnya kemampuan customer service sebagai public relation dalam mengatasi keluhan nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran customer service sebagai public relation dalam mengatasi keluhan nasabah di bank sumut syariah medan?
2. Bagaimana strategi customer service sebagai public relation dalam mengatasi keluhan nasabah di bank sumut syariah medan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran customer service sebagai public relation dalam mengatasi keluhan nasabah di bank sumut syariah medan
2. Untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan customer service sebagai public relation dalam mengatasi keluhan nasabah di bank sumut syariah medan

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Semoga bermanfaat dalam menambah wawasan dan pengetahuan tentang peran customer service sebagai public relation dalam mengatasi keluhan nasabah di bank sumut syariah medan.

2. Bagi Perusahaan

Semoga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perusahaan.

3. Bagi Universitas

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan pembandingan dalam membuat penelitian selanjutnya bagi mahasiswa.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Bank Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana serta menyalurkan dana dalam kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerjasama usaha.³

Bank Syariah merupakan bank yang melakukan kegiatan dengan pedoman hukum Islam, dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank yang sebagaimana diatur dalam syariat Islam.

Bank umum syariah (BUS) adalah bank syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Beberapa contoh bank umum syariah adalah Bank Muallamat, Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah Mega, Bank Syariah Bukopin, Bank BCA Syariah, dan Bank BRI Syariah.⁴

Unit usaha syariah (UUS) merupakan unit usaha yang masih dibawah pengelolaan bank konvensional. Unit usaha syariah adalah unit yang dari kantor pusat bank konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan diluar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah. Contoh unit usaha syariah antara

³ Muhammad ayub, *Understanding Islamic finance* .(Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama,2009) hlm 32

⁴ Undang-undang No 21 Tahun 2008,Pasal 1 Ayat 8

lain BNI Syariah, Bank Permata Syariah, BII Syariah, dan Bank Danamon Syariah . Bank BPD sumatera Utara.⁵

2. Customer Service

Pengertian Customer Service dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain teller dan security.⁶

Secara umum, pengertian Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi, intinya Customer Service melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah⁷

Customer Service meliputi berbagai aktivitas di area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan. Customer Service yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan.⁸

a. Fungsi dan Tugas Customer Service

Sebagai seorang Customer Service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan dengan sebaik-baiknya.

Dalam praktiknya, fungsi Customer Service adalah sebagai berikut:⁹

1) Sebagai Resepsionis

⁵ Www. Ojk.go.id (Diakses pada 5 Juli 2019)

⁶ Nina Rahmayanty, "*Manajemen Pelayanan Prima*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) , hlm 16

⁷ Kasmir, "*Etika Customer Service*",(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 180.

⁸ Ririn Tri Ratnasari, "*Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*", (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm .93-94.

⁹ Kasmir, "*Etika Customer Service*",(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 182-183

Artinya, seorang Customer Service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2) Sebagai Deskman

Artinya, seorang Customer Service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas Customer Service melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

3) Sebagai Salesman

Artinya, Customer Service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.

4) Sebagai Customer Relation Officer

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

5) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, Customer Service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Customer Service juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Customer Service harus jujur dan bertanggung jawab, seperti yang diterangkan firman Allah SWT dalam QS Al Anfaal ayat 27:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui” (QS Al Anfaal ayat 27)

Sedangkan, tugas pokok Customer Service:

- Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
- Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
- Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
- Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
- Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.¹⁰

b. Peranan Customer

Service Customer Service memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang Customer Service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Secara umum, peranan Customer Service bank adalah:¹¹

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita

¹⁰ Nina Rahmayanty, “*Manajemen Pelayanan Prima*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm 204

¹¹ Kasmir, “*Etika Customer Service*”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 181

c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik (Service Excellent)

Pelayanan Prima (Service Excellent) adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal)¹²

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seorang Customer Service harus bersikap sopan, santun dan menghargai nasabah agar nasabah yang dilayani juga memberikan respon yang positif, seperti firman Allah SWT (QS An Nisaa: 86).

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.” (QS An Nisaa: 86).

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan / nasabah:¹³

1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan kerja karyawan harus rapi cepat dan cekatan.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Tersedianya peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan

¹² *Ibid* hlm 181

¹³ *Ibid* hlm 33-39

betah dalam ruangan tersebut. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

3) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah

Sejak Awal Hingga Selesai Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani Secara Cepat dan Tepat

Artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Mampu Berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah

sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

9) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasaba

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayana yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.

d. Syarat / Kriteria Seorang Customer Service

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk Customer Service. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai Customer Service.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang Customer Service adalah sebagai berikut: ¹⁴

¹⁴ *Ibid* hlm 193-196

1) Persyaratan Fisik

Seorang Customer Service harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. Customer Service juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya Customer Service harus sehat jasmani dan rohaninya.

2) Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. Customer Service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental Customer Service harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah / emosi dan cepat putus asa. Customer Service juga harus memiliki rasa percaya diri (self confidence) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang Customer Service.

3) Persyaratan Kepribadian

Customer Service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. Customer Service juga harus energik dan gesit. Selain itu, Customer Service juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

4) Persyaratan Sosial

Customer Service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. Customer Service harus bijaksana dan

memiliki budi pekerti yang luhur. Di samping itu, Customer Service harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal lain yang perlu diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa Customer Service harus pandai bicara dan tidak kaku. Customer Service juga harus mampu cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Customer Service harus dapat bekerjasama dengan berbagai pihak.

e. Tahapan-Tahapan Customer Service dalam Melayani Nasabah

Melayani dalam hal ini terbagi dalam 3 tahap, yaitu mengawali layanan, selama melayani, mengakhiri layanan.

Mengawali Layanan Yang dilakukan Customer Service saat mengawali layanan adalah sebagai berikut:

- Berdiri pada saat menyambut nasabah.
- Tersenyum pada saat menyambut nasabah.
- Ada kontak mata pada saat menyambut nasabah.
- Mengucapkan Assalamu'alaikum (selamat pagi/siang/sore)
- Menyapa dengan sebutan Bapak / Ibu.
- Mempersilahkan duduk (telapak tangan mengarahkan ke kursi)
- Duduk setelah setelah nasabah duduk.
- Memperkenalkan diri kepada nasabah.
- Menanyakan nasabah (dengan Bapak/Ibu?)
- Menawarkan bantuan (Bapak / Ibu ?...nama... Ada yang bisa dibantu?) Menggunakan nama nasabah selama melayani

Yang dilakukan Customer Service selama melayani nasabah adalah sebagai berikut:

- Menanyakan nasabah sebelumnya telah memiliki rekening di Bank
- Menanyakan nasabah sudah punya pilihan produk yang diinginkan.

- Menanyakan nasabah jenis rekening yang dibuka (rekening pribadi atau perusahaan)
- Menanyakan tujuan pembukaan rekening (simpanan, investasi, atau bisnis)
- Menanyakan jenis mata uang rekening yang dibuka (rupiah atau valuta asing)
- Menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan
- Menunjukkan dan menerangkan persyaratan sesuai produk yang ditawarkan.
- Menerangkan transaksi online 24 jam (ATM).
- Meninformasikan layanan Mobile Banking dan e-banking
- Menginformasikan bahwa produk simpanan dapat dijadikan agunan pembiayaan.
- Menunjukkan dan menerangkan tentang adanya bagi hasil.
- Menerangkan adanya biaya kelolaan rekening, dan biaya yang mungkin ada.
- Menerangkan fasilitas ATM dalam penarikan bisa dilakukan di semua mesin ATM dengan logo yang tertera di kartu ATM yang dimiliki
- Menerangkan manfaat ATM sebagai kartu debit untuk belanja

Mengakhiri Layanan Yang dilakukan oleh Customer service pada saat mengakhiri layanan adalah:

- Menanyakan apa masih ada yang bisa dibantu.
- Mengucapkan terima kasih.
- Mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah).
- Ikut berdiri saat nasabah berdiri.
- Duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja Customer Service.

3. Public Relations

Pengertian “Public” adalah sekelompok orang yang menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik merupakan grup kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar.¹⁵

Begitu juga dengan pengertian “relations” yang berasal dari bahasa Inggris “hubungan”. Penggunaan relations dalam public relations mengandung arti adanya hubungan yang timbal balik atau two-way-communications.

Frank Jefrinks mendefinisikan Public Relation sebagai semua bentuk komunikasi terencana , baik itu kedalam maupun diluar , antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian.¹⁶

Menurut Danandjaja (2011:11), perkataan public yang ada dalam public relations merupakan peminjaman istilah dari ilmu sosiologi. “Publik adalah sekelompok individu yang terikat oleh satu masalah, kemudian timbul perbedaan pendapat terhadap masalah tadi dan berusaha untuk menanggulangi persoalan tadi dengan jalan diskusi sebagai jalan keluarnya”. Dari definisi tersebut nampak bahwa dalam suatu kelompok individu terdapat suatu masalah akibat perbedaan pendapat dan kemudian berusaha menyelesaikannya dengan jalan diskusi.

Dalam kehidupan masyarakat saat ini , kegiatan Public Relation merupakan suatu kegiatan yang penting. Public Relation akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan masyarakat. Setiap pemimpin organisasi atau perusahaan dituntut untuk berpikir secara Public Relation agar usahanya dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Berpikir secara Public Relation dilakukan untuk mendapatkan rasa tanggungjawab

¹⁵ Wahidin Saputra & .ulli Nasrullah. “*PUBLIC RELATIONS 2.0.*”(Depok: Gramata Publishing,2011). Hlm 5

¹⁶ Frank Jefrinks, “*Public Relation Edisi Kelima*” (Jakarta : Erlangga 2003) hlm 10

masyarakat terhadap perusahaan , melalui simpati, persetujuan, dukungan dan kepercayaan¹⁷

Secara singkat dapat disimpulkan bahwa pengertian public relations adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan cara menjalin hubungan hubungan dalam bentuk komunikasi antara organisasi dengan keseluruhan publik baik eksternal maupun internal yang tujuannya untuk menumbuhkan saling pengertian, goodwill, dan kerjasama antar publik dengan jalan komunikasi timbal balik untuk mencapai tujuan bersama yang hendak dicapai.

a. Tujuan Public Relation

Tujuan utama Public Relation adalah untuk mempengaruhi publiknya, antara lain sejauh mana mereka mengenal dan mengetahui kegiatan lembaganya yang diwakilinya,yang pada akhirnya akan dikenal oleh public. Dalam hal ini untuk mencapai tujuannya seorang Public Relation harus mengembangkan Goodwill dan memperoleh opini public yang Fovorable atau menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai kalangan . Kegiatan Public Relation harus dikerahkan kedalam Internal Public Relation dan eksternal Public Relation.

Menurut Danandjaja (2011:22), tujuan dari adanya public relations dibagi berdasarkan kegiatannya. Adapun pembagian dari kegiatan public relatoin yaitu

1. Internal Public Relations Tujuan public relations berdasarkan kegiatan internal relations yaitu mencakup:
 - a) Mengadakan suatu penilaian terhadap sikap tingkah laku dan opini publik terhadap perusahaan, terutama sekali ditujukan kepada kebijaksanaan perusahaan yang sedang dijalankan.

¹⁷ Seonarko Setyodarmodjo, “Public Relation” Pengertian , Fungsi dan Perannya. (Surabaya : Papyrus 2003) hlm 13

- b) Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaan yang sedang dijalankan, guna mencapai mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepeninggan publik.
- c) Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat obyektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan, juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut. Dimana pada tahap selanjutnya diharapkan publik karyawan tetap well inform.
- d) Merencanakan bagi penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan yang bersifat internal publik relations dalam perusahaan

Adapun *Internal Public Relation* meliputi antara lain :

- Pemegang Saham
- Manajer dan Top Executives
- Karyawan
- Keluarga Karyawan¹⁸

2. *Eksternal Public Relations*

Tujuan dari public relations berdasarkan kegiatan eksternal relations, dimaksudkan untuk mendapatkan dukungan dari publik.

Frank Jefinks (1995:63) mendefinisikan dari sekian banyak hal yang dapat dijadikan tujuan public relations sebuah perusahaan, beberapa di antaranya yang pokok adalah:

- a) Untuk mengubah citra umum di mata khalayak/masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
- b) Untuk meningkatkan bobot kualitas calon pegawai.

¹⁸Armiati, Jurusan Ekonomi Universitas Negeri Padang “*Peranan Public Relations Dalam Membentuk Opini Publik*” Diterbitkan pada Jurnal Economac Vol. IV, No. 1, Februari 2005, No. ISSN 1412-3290

- c) Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
- d) Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas, serta membuka pasar-pasar baru.
- e) Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana perusahaan untuk menerbitkan saham baru atas saham tambahan.
- f) Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan itu dengan khalayak/masyarakatnya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan khalayak/masyarakat terhadap niat baik perusahaan.
- g) Untuk mendidik para pengguna atau konsumen agar mereka lebih efektif dan mengerti dalam memanfaatkan produk-produk perusahaan.
- h) Untuk meyakinkan khalayak bahwasanya perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadinya suatu krisis. Untuk meningkatkan kemampuan dan ketahanan perusahaan dalam menghadapi risiko pengambilalihan (take-over) oleh pihak-pihak lain.
- i) Untuk menciptakan identitas perusahaan yang baru.
- j) Untuk menyebarluaskan informasi mengenai aktifitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan organisasi dalam kehidupan sosial sehari-hari.
- k) Untuk mendukung keterlibatan suatu perusahaan sebagai sponsor suatu acara.
- l) Untuk memastikan bahwasanya para politisi benar-benar memahami kegiatan-kegiatan atau produk perusahaan yang positif, agar perusahaan yang bersangkutan terhindar dari peraturan, undang-undang, dan kebijakan pemerintah yang merugikan.

m) Untuk menyebarluaskan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan perusahaan, agar masyarakat luas mengetahui betapa perusahaan itu mengutamakan kualitas dalam berbagai hal.

Sedangkan Ekternal Public Relation meliputi antara lain :

- Konsumen
- Bank
- Pemerintah
- Pesaing
- Komunitas

Menurut Rosady Ruslan , tujuan Public Relation adalah :

1. Menumbuh kembangkan citra perusahaan yang positif untuk masyarakat dan konsumen .
2. Mendorong tercapainya saling pengertian antara public sasaran dengan perusahaan.
3. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *Public Relation*
4. Efektif dalam membangun pengenalan merk dan pengetahuan merk
5. Mendukung bauran pemasaran.¹⁹

b. Fungsi *Public Relation*

Menurut Djanalis Djanaid yang dikutip oleh Frida Kusumastuti (2002:22), “Ada dua fungsi public relations yaitu fungsi konstruktif dan fungsi korektif”. Dalam fungsi konstruktif ini, public relations mendorong semua aktivitas/kegiatan yang dilakukan perusahaan/organisasi sehingga dapat terencana dan berkesinambungan yang cenderung bersifat proaktif. Sedangkan dalam fungsi korektif, public relations diibaratkan sebagai pemadam kebakaran, artinya

¹⁹ Rosady Ruslan , “*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* ” (Jakarta : Raja Grafindo Persada 2003) hlm 31

apabila sebuah perusahaan/organisasi terjadi masalah-masalah dengan publik, maka dapat segera mengatasi dan menyelesaikan masalah tersebut.

Menurut Cultif dan Center merumuskan fungsi *Public Relation* sebagai berikut :

1. Menjunjung aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi.
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan public sebagai khalayak sasaran.
3. Mengidentifikasi yang menyangkut opini , persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan public dan memberikan sumbangan sasaran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama .
5. Menciptakan komunikasi antara dua arah balik , dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan atau organisasi ke publiknya atau terjadi sebaliknya demi mencapai citra positif bagi kedua belah pihak.²⁰

c. Tugas Public Relations

Public relations untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi harus disertai dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakan. Menurut Collin Coulson-Thomas (2002: 18-19), tugas-tugas pokok public relations adalah:

- a) Mengevaluasi kekuatan dan kelemahan perusahaan/organisasi, baik perusahaan sendiri maupun perusahaan saingan, juga ancaman dan peluangnya; mendiagnosis masalah-masalah yang dapat dipecahkan

²⁰ Rosady Ruslan , “*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi* ” (Jakarta : Raja Grafindo Persada 2003) hlm 27

- melalui saran-saran publik relation; mengidentifikasi masyarakat yang dituju dan saluran-saluran yang paling efektif digunakan untuk menjangkau mereka;
- b) Memberi nasihat kepada pihak manajemen di semua tingkatan, terutama mengenai perkembangan intern dan ekstern, yang mungkin dapat mempengaruhi reputasi perusahaan/organisasi dalam hubungannya dengan kelompok-kelompok lain yang menjadi sasaran komunikasi perusahaan/organisasi tersebar;
 - c) Menjadi ahli depositor karena itu harus mengetahui semua aspek komunikasi perusahaan, baik intern maupun ekstern. Dengan cara mempertahankan para ahli, baik yang sudah ada maupun yang baru masuk, sehubungan dengan teknik-teknik yang relevan dan kemudahan-kemudahan serta kontak-kontak yang mungkin digunakan mereka;
 - d) Membuat kontak dengan para pengambil keputusan ekstern yang penting. Selain itu, mengontak pula para pencetus ide dan sumber-sumber informasi lain
 - e) Memastikan arus informasi yang efektif untuk kelompok-kelompok masyarakat yang terpilih, guna memanfaatkan saluran-saluran komunikasi yang cocok untuk mereka, seperti buku, majalah keluarga, surat kabar, radio, televisi, brosur, wawancara dan lain sebagainya
 - f) Membentuk komisi-komisi riset untuk proyek-proyek khusus, agar dapat menentukan dan memperkirakan situasi dan masalah, atau untuk mengukur efektivitas program-program dari public relation yang telah dilaksanakan
 - g) Mengevaluasi masalah-masalah dan aktivitas public relation, sehingga dapat memberikan laporan-laporan yang teratur kepada pihak manajemen

- h) Merencanakan dan memanaj kegiatan-kegiatan delegasi perusahaan/ organisasi. Misalnya, pameran, kunjungan, pertemuan, dan lain sebagainya
- i) Membantu bagian-bagian lain dengan menganalisis masalah-masalah komunikasi, menulis dan menerbitkannya, memberikan keterangan baik dengan audio-visual maupun sarana-sarana pendukung lain serta bekerjasama untuk menanggulangi masalah-masalah yang telah ditentukan
- j) Memastikan seluruh perusahaan/organisasi dan tidak melakukan sesuatu tindakan yang dapat mencemarkan nama baik perusahaan/ oganisasi.

Dari pendapat tersebut, tampak bahwa tugas public relations sangatlah banyak. Semua tugas harus bisa dilaksanakan public relations untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi. Public relations harus mampu membantu pimpinan, karyawan, investor, masyarakat, dan lain-lain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi terkait dengan perusahaan/ organisasi. Oleh karena itu, menjalin hubungan dengan publik sangatlah diperlukan public relations ketika menjalankan tugas-tugasnya.

B. Kajian Penelitian terdahulu

Dalam penulisan karya ilmiah yang sederhana ini, penulis menggunakan rujukan sebagai acuan referensi dengan skripsi dan jurnal sebelumnya yang dapat dilihat pada table II-2 berikut :

No	Nama dan Tahun	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Dyan Kusuma (2010)	Peranan Customer Service dalam Pelayanan Poduk	Untuk mengetahui peranan Customer Service dalam	Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan

		Dana pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk Cabang Surakarta	memberikan pelayanan produk dana di BTN Cabang Surakarta.	oleh Customer Service BTN sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan Customer Service BTN dapat dipertahankan.
2	Ina Syarifah (2010)	Peranan Public Relations dalam Menangani Keluhan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Cabang Jember	Untuk mengetahui Peranan public relations dalam menangani keluhan nasabah kredit pemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa public relations sebagai metode komunikasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Jember. Customer service dan loan service menjalankan peranan public relations dalam memberikan layanan komunikasi terhadap nasabah. Penanganan keluhan nasabah untuk produk dana, jasa dan layanan, produk dana dan BTN syariah diserahkan kepada customer service, sedangkan untuk produk Kredit Pemilikan Rumah diserahkan kepada unit loan service
3	Dina Novita Krisni (2014)	Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	Ingin mengetahui sejauh mana peranan customer service dalam meningkatkan	Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ini

		Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung	loyalitas nasabah penabung dan pengguna jasa pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	mengenai peranan customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung sangatlah penting, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu mayoritas sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dengan adanya pelayanan yang membuat mereka nyaman bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dari bank tersebut tanpa beralih ke bank yang lain. Dengan begitu kualitas pelayanan yang sudah baik dari customer service ini ditingkatkan lagi menjadi taraf yang lebih baik lagi agar nasabah tetap loyal.
4	Ervina Ningrum (2016)	Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplen BPD CARD (Studi	Bagaimana peranan Customer Service dalam manajemen komplain BPD Card dan apa implikasi dari	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Service memegang peranan penting dalam mengelola

		Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)	manajemen komplain yang dilakukan oleh Customer Service Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat	komplain dari nasabah karena Customer Service menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut (Card Center). Customer Service juga berperan penting dalam mengelola emosi nasabah yang mengajukan klaim agar nasabah tersebut nantinya bisa tetap loyal kepada Bank Jateng Syariah. Sedangkan implikasi dari manajemen komplain yang dilakukan oleh Customer Service sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah serta citra Bank Jateng Syariah yang tetap positif di mata nasabah dan masyarakat.
5	Nirwa (2018)	Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Batua Raya	1) Bagaimana strategi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Unit Batua Raya dalam pandangan Manajemen Islam? 2) Bagaimana peran	Hasil penelitian Strategi customer service dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang

		(Pendekatan Manajemen Islam)	dan hambatan customer service PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Unit Batua Raya ?	bertugas dibagian customer service harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperlihatkan. Sedangkan strategi pelayanan yang utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, sosial, peduli lingkungan dan inovasi. Upaya yang dilakukan customer service terhadap pelayanan diberikan kepada nasabah dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Unit Batua Raya itu bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang selama ini diberikan. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap dari nasabah terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Unit Batua Raya
--	--	------------------------------	--	--

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan komponen pokok dalam penelitian yang menggambarkan apa yang terjadi dan akan dibahas dalam penelitian ini.

Nasabah adalah sumber bagi bank dalam menghimpun dana. Kecenderungan nasabah untuk melakukan segala jenis transaksi dan dilayani secara baik akan merasa terpuaskan dan merasa aman dengan pelayanan pada lembaga perbankan syariah yang ramah dan juga sangat dipengaruhi oleh peran customer service yang memberikan kenyamanan dan solusi atas segala keluhan nasabahnya yang akan berdampak pada loyalitas nasabah khususnya nasabah pada Bank Sumut Syariah Medan.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu penelitian yang digunakan dengan cara mengumpulkan, menginterpretasikan dan menganalisis data dengan melakukan perbandingan antara teori-teori dengan data objektif yang terjadi sehingga memberikan gambaran mengenai sistem pengendalian intern kredit pada Bank Sumut Syariah Cabang Bridjen Katamso Medan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis akan lakukan di Comp. Centrium No. 4 Kel. 20159, Jl. Brigjen Katamso City, North Sumatera 20212.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan November 2018 sampai dengan Pebruari 2019. Adapun penelitian yang dilakukan dapat dilihat melalui Tabel III.1 dibawah ini:

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu																			
		Mei' 19				juni' 19				juli' 19				agust' 19				sept' 19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Bimbingan Proposal																				
4	Seminar Proposal																				
5	Pengumpulan Data																				
6	Bimbingan Skripsi																				
7	Sidang Meja Hijau																				

C. Kehadiran Peneliti

kehadiran peneliti pada penelitian kualitatif merupakan suatu keharusan, karena jenis penelitian ini lebih mengutamakan temuan interview dan observasi yang dilakukan peneliti pada latar alami penelitian secara langsung.

D. Tahapan Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:236), metode penelitian terdiri dari metode kuantitatif dan kualitatif, namun dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yaitu analisis yang dilakukan terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data dari pihak karyawan/instansi terkait untuk mendapatkan gambaran baru/menguatkan gambaran yang sudah ada.

Berdasarkan metode ini maka data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung pada objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak karyawan Bank Sumut Syariah Cabang Bridjen Katamsa Medan dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai usaha mikro syariah. Sedangkan Data sekunder yaitu data yang diperoleh penelitian dari buku-buku, internet, artikel, dan bahan informasi lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari buku dan internet yang terkait dengan pengendalian intern.

E. Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung pada objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak karyawan Bank Sumut
- b. Syariah Cabang Bridjen Katamsa Medan dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai usaha mikro syariah.
- c. Data sekunder yaitu data yang diperoleh penelitian dari buku-buku, internet, artikel, dan bahan informasi lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam hal ini data sekunder diperoleh dari buku dan internet yang terkait dengan pengendalian intern.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah.

1. Teknik wawancara, yakni dengan memberikan pertanyaan tentang pelaksanaan dan pemberian kredit kepada pihak-pihak yang terkait untuk mendapatkan data dan informasi.
2. Teknik dokumentasi, teknik pengumpulan data dengan melakukan pencatatan dan penggandaan data sekunder seperti dokumen-dokumen yang ada pada perusahaan seperti, prosedur pemberian kredit, dan perkembangan kredit bermasalah dan dokumen pendukung lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang menggolongkan, mengumpulkan, menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan yang diteliti. Teknik analisis data dimulai dengan :

1. Mengumpulkan data keuangan yang berhubungan dengan penelitian seperti data kolektibilitas kredit yang disalurkan, kredit lancar dan kredit macet dan data prosedur pemberian kredit di Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan.
2. Wawancara pegawai Bank Sumut Syariah Cabang Brigjen Katamso Medan..
3. Menganalisis dan menyimpulkan hasil data yang diteliti.

H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Pemeriksaan keabsahan temuan sangat perlu dilakukan agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pemeriksaan keabsahan temuan merupakan suatu langkah untuk mengurangi kesalahan dalam proses perolehan data penelitian yang tentunya akan berimbas terhadap hasil akhir dari suatu penelitian. Dalam proses pemeriksaan keabsahan temuan pada penelitian ini harus melalui beberapa tehnik pengujian kredibilitas data. Untuk pemeriksaan keabsahan temuan dalam penelitian ini, penulis menggunakan langkah-langkah, seperti perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan membercheck.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah Perusahaan PT. Bank Sumut.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT. Bank SUMUT, Khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah. Pendirian Unit Usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan 8 (Delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini, dan komitmen PT. Bank Sumut terhadap pengembangan layanan perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank Sumut membuka Unit usaha Syariah dengan 2 (dua) kantor cabang Syariah yaitu kantor Cabang Syariah Medan dan kantor cabang Syariah Padang Sidempuan.

Visi dan Misi Unit Usaha Syariah haruslah mendukung visi dan misi PT. Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan visi unit Usaha Syariah yaitu “meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah guna mewujudkan masyarakat yang sejahtera”. Sedangkan misinya adalah “meningkatkan posisi PT. Bank

Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional “. Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih lanjut, pengembangan usaha ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

2. Visi dan Misi Bank SUMUT Syariah

Visi Bank SUMUT Syariah

Menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

Misi Bank SUMUT Syariah

Adapun Misi dari PT Bank Sumut adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.

3. Statement Budaya Perusahaan.

Statement Budaya Perusahaan atau sering dikenal dengan nama motto dari PT. Bank SUMUT Cabang Medan adalah memberikan pelayanan terbaik. Adapun penjabaran dari kata terbaik adalah sebagai berikut:

- a. Berusaha untuk selalu terpercaya.
- b. Energik di dalam melakukan setiap kegiatan.
- c. Senantiasa bersikap ramah.
- d. Membina hubungan secara bersahabat
- e. Menciptakan suasana yang aman dan nyaman.
- f. Memiliki integritas tinggi.
- g. Komitmen penuh untuk melakukan yang terbaik.

4. Fungsi Bank SUMUT Syariah

Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah bidang perbankan, PT Bank SUMUT Syariah Cabang Medan berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang

melaksanakan penyimpanan uang daerah dan serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usahana sebagai bentuk umum seperti dimaksudkan pada undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998.

5. Unit Usaha Syariah di Bank SUMUT

Dalam mewujudkan visinya, Bank SUMUT telah mewujudkan komitmennya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Dalam tahun 2004, Bank SUMUT membuka unit usaha syariah yang mendapat izin dari Bank Indonesia Cabang Medan dengan suratnya No.6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan Bank SUMUT UUS dibuka pada tanggal 04 November 2004, dengan 2 unit Kantor Operasional yaitu:

- a. Kantor Cabang Syariah Medan.
- b. Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan

Kemudian Bank SUMUT UUS semakin menambah jaringan operasionalnya yaitu:

- a. Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi.
- b. Kantor Cabang Syariah Sibolga.
- c. Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar.
- d. Kantor Cabang Pembantu Syariah HM.Joni.
- e. Kantor Cabang Pembantu Syariah HM. Yamin.
- f. Kantor Cabang Pembantu Syariah Marelan Raya.
- g. Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya.
- h. Kantor Cabang Pembantu Syariah Penyabungan.
- i. Kantor Cabang Pembantu Syariah Lubuk Pakam.
- j. Kantor Cabang Pembantu Syariah Binjai.
- k. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kisaran.
- l. Kantor Cabang Pembantu Syariah Multatuli.
- m. Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat.
- n. Kantor Cabang Pembantu Syariah Hamparan Perak.
- o. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kampung Pon.
- p. Kantor Cabang Pembantu Syariah Perdagangan.

- q. Kantor Cabang Pembantu Syariah Rantauprapat.
- r. Kantor Cabang Pembantu Syariah Jamin Ginting.

Layanan Syariah sebanyak 84 unit seluruh unit konvensional sebanyak Bank SUMUT. Kantor Cabang Syariah Medan ini berdiri pada tanggal 28 Oktober 2005 bersamaan dengan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan No. 5/145/Prz/Mdn diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada Tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin Operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT. Bank Sumut Syariah, kantor cabang pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut. Pembentukan Unit Usaha Syariah ditujukan untuk memberikan layanan perbankan yang lebih luas kepada masyarakat yang berkeinginan mendapatkan layanan perbankan yang lebih selaras dengan prinsip hukum Islam.

Melalui Layanan produk dan jasa perbankan yang lebih luas tersebut diharapkan Bank Sumut dapat mendorong partisipasi masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan melalui prinsip-prinsip bagi hasil dan pertumbuhan ekonomi.

6. Makna Logo PT. Bank SUMUT Syariah.

Kata kunci dari Logo PT Bank Sumut adalah sinergi yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bentuk logo PT Bank Sumut menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf "U" yang saling bersinergi membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal dari Sumut. Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang erat antara PT Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang tertera pada visi Bank Sumut.



Gambar 4.1 Logo Bank SUMUT Syariah

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan professional, sebagaimana yang terungkap dalam misi Bank Sumut.

Warna putih dalam logo Bank Sumut mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah, sebagaimana yang ada dalam motto atau statement budaya Bank Sumut. Jenis huruf platini bold yang sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan Sumut dengan huruf capital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara. Adapun penjelasan tentang angka 8 adalah sebagai berikut:

Setiap implementasi dari standar layanan Bank Sumut masing-masing berjumlah dengan delapan butir yang terinspirasi dari huruf “S” pada logo Bank Sumut. Angka delapan adalah angka bulat yang tidak terputus dalam penulisannya dan melaksanakan proses pelayanan pada nasabah yang tanpa henti.

6. Kegiatan Operasional Perusahaan.

PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hokum yang berupa Perseroan Terbatas. PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan ini dalam kegiatan sehari-harinya dalam menghimpun dan maupun penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip Syariah yaitu bagi hasil, margin keuntungan, dan jual beli.

Dalam menjalankan kegiatan usaha sehari-harinya PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi:

Pelayanan dalam bentuk Produk Penghimpun Dana, Pembiayaan dan Jasa-Jasa Bank SUMUT Unit Usaha Syariah yang merupakan perwujudan akan jasa perbankan yang ditawarkan. Adapun produk-produk yang kami tawarkan adalah:

a. Produk Wadiah

1) Tabungan Ib Martabe (Marwah)

Tabungan Marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad-Dhamanah yang merupakan titipan murni dengan seizing pemilik dana (Shahibul Mal), bank dapat mengelola di dalam operasional bank yang mendukung sector riil, menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana, Dapat dijadikan agunan pembiayaan, diberi bonus yang waktu dan jumlah tidak diperjanjikan, dijamin keamanannya, dapat melakukan penyetoran atau penarikan diseluruh unit kantor Bank SUMUT secara online Lembaga Penjamin (LPS) menjamin pengembalian dana titipan nasabah s/d Rp 2.000.000.000.

Syarat-syarat Pembukuan Tabungan Marwah:

- a. Fotocopy kartu identitas diri yang masih aktif berupa KTP/SIM/Pasport/KITAS/KIMS.
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Setoran awal perorangan minimal Rp 10.000;
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000;
- e. Saldo minimal Rp 10.000;
- f. Pajak sesuai ketentuan pemerintah.
- g. Tidak dikenakan biaya administrasi.
- h. Biaya penutupan rekening Rp 10.000;

Syarat tambahan bagi bagan/lembaga adalah anggaran dasr/anggaran rumah atau akta pendirian perusahaan, surat kuasa dari pengurus lainnya, atau SK pengangkatan bagi pejabat lembaga pemerintah/perusahaan/badan usaha dan penggantian buku karena hilng/rusak dikarenakan biaya administrasi sebesar Rp 10.000.

b. Simpanan Giro Wadiah

Simpanan Giro Wadiah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Ad Dhamanah (titipan murni). Pada produk

ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh apabila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya. Adapun beberapa ketentuan dan keuntungan produk ini adalah: dapat ditarik setiap saat, menggunakan CEK dan Bilyet Giro, diberi bonus yang waktu dan jumlahnya tidak diperjanjikan, dan dijamin keamanannya

Syarat-syarat Giro Wadiah :

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP/SIM/Pasport
- b. Mengisi aplikasi pembukaan rekening giro
- c. Mengisi formulir data nasabah/data perusahaan
- d. Mengisi tanda tangan beserta pasphoto nasabah/pemimpin perusahaan
- e. Untuk perusahaan atau badan usaha harus dilengkapi dengan company profile, SIUP, SITU, TDP, dan akta pendirian/perubahan perusahaan.

1) Akad pembukaan Rekening Giro.

- a. Produk Mudharabah

Adapun Jenis produk Mudharabah yaitu:

- a) Tabungan Ib Martabe Bagi Hasil (Marhamah)

Tabungan Marhamah merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaannya merupakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, yaitu Investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (Shahibul mal) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyalur dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

Syarat-syarat pembukaan Tabungan Ib Martabe Bagi Hasil:

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP, SIM, dan Pasport.
- b. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening.
- c. Setoran awal Rp 10.000;
- d. Saldo minimal Rp 10.000;
- e. Pajak sesuai pemerintah

Table pembagian Nisbah (bagi hasil) Tabungan Marhamah terlampir.

TABEL 4.1 ATM Bank SUMUT Syariah.

Keterangan	SILVER	Gold
Biaya Administrasi	Rp 2.500	Rp 5.000
Penarikan tunai	Rp 5.000.000	Rp 10.000.000
Transfer ke Bank SUMUT	Rp 25.000.000	Rp 50.000.000
Transfer antar Bank	Rp 20.000.000	Rp 25.000.000

b) Deposito Ib Ibadah.

Deposito Ib Ibadah merupakan produk yang system pengelolaannya berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Prinsipnya sama dengan Tabungan Marhama, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama, Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

c) Tabungan Makbul

Tabungan Makbul adalah produk Tabungan khusus PT. Bank SUMUT sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya penyelenggara ibadah haji) penabung perorangan secara atau pun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

Syarat-syarat pembukaan Tabungan Makbul

- a. Fotocopy kartu identitas yang masih aktif berupa KTP, SIM, dan Paspot
- b. Mengisi formulir dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening
- c. Setoran awal Rp 1.000.000;
- d. Setoran berikutnya Rp 100.000;
- e. Penabung tidak dapat melakukan penarikan kecuali dalam rangka menutup tabungan

- f. Penutupan tabungan sesuai permintaan penabung atau penabung meninggalkan dunia dan saldo tabungan seluruhnya dikembalikan tanpa dikenakan biaya administrasi
- g. Penabung yang telah memiliki nomor porsi dan termasuk dalam kuota haji tahun berjalan harus melunasi kekurangan setoran biaya penyelenggara ibadah haji.

a. Produk Penyaluran Dana (*Lending*).

- a. Adapun produk PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan yang bersifat menyalurkan dana adalah :

b. Pembiayaan dengan akad jual beli (Murabahah)

Merupakan salah satu skim fiqih yang paling populer digunakan oleh perbankan Syariah adalah skim jual Beli Murabahah yaitu akad (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli, bank juga dapat mensyaratkan untuk membayar uang muka dan nasabah membayar angsuran kepada Bank selama jangka waktu yang ditentukan. Dalam aplikasi Bank SUMUT Cabang Syariah Medan membedakan ke dalam 4 (empat) jenis tujuan pembiayaan Murabahah yaitu:

- a) Murabahah untuk konsumsi : Pembelian kendaraan bermotor, pembelian dan renovasi rumah, dan lain-lain.
- b) Murabahah untuk modal kerja : membeli persediaan barang dagangan dan lain-lain.
- c) Murabahah untuk investasi : membeli kebun, membeli peralatan, dan lain-lain.
- d) Pembiayaan dengan Sistem Bagi Hasil (Mudharabah)

Mudharabah adalah akad bekerja sama antara baik sebagai pemilik dana (shahibul mal) dengan nasabah pengelola dana (mudharib). Jangka waktu pembiayaan, pengambalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad. Pembiayaan Mudharabah dapat dimanfaatkan untuk nasabah yang membutuhkan dana secara cepat untuk membiayai proyek/pekerjaan/usaha. Bank tidak berhak dalam pengawasan dan pembiayaan usaha nasabah.

- e) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu tertentu dengan pembagian keuntungan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal masing-masing, jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.

c. Pinjaman (Qard) dengan Gadai Emas iB

Pinjaman (Qard) dengan Gadai Emas Ib adalah fasilitas pinjaman dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas.

1. Jasa-Jasa Bank.

Adapun yang ditawarkan PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Medan adalah sebagai berikut :

a) Kirim Uang (Transfer)

Kirim Uang (Transfer) yaitu jasa bank dalam pengiriman dana dari satu cabang ke cabang lain atas permintaan pihak ketiga (Ijab dan Qabul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip wakalah. Fasilitas BI-RTGS untuk melayani kebutuhan anda akan jasa transfer ke seluruh bank dinusantara secara sehat dan aman. Bank SUMUT syariah telah online ke seluruh jaringan kantor PT.Bank SUMUT.

b) Kliring

Kliring ialah tata cara perhitungan utang oitang dalam bentuk surat berharga antara Bank-Bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu diselenggarakan dengan mudah, cepat dan aman, landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

c) Ingkaso (Jasa Tagih)

Ingkaso adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayaran kepada pihak yang menerbitkan atau ditentukan (tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut, dengan landasan syariahnya menggunakan prinsip wakalah.

d) Bank Garansi

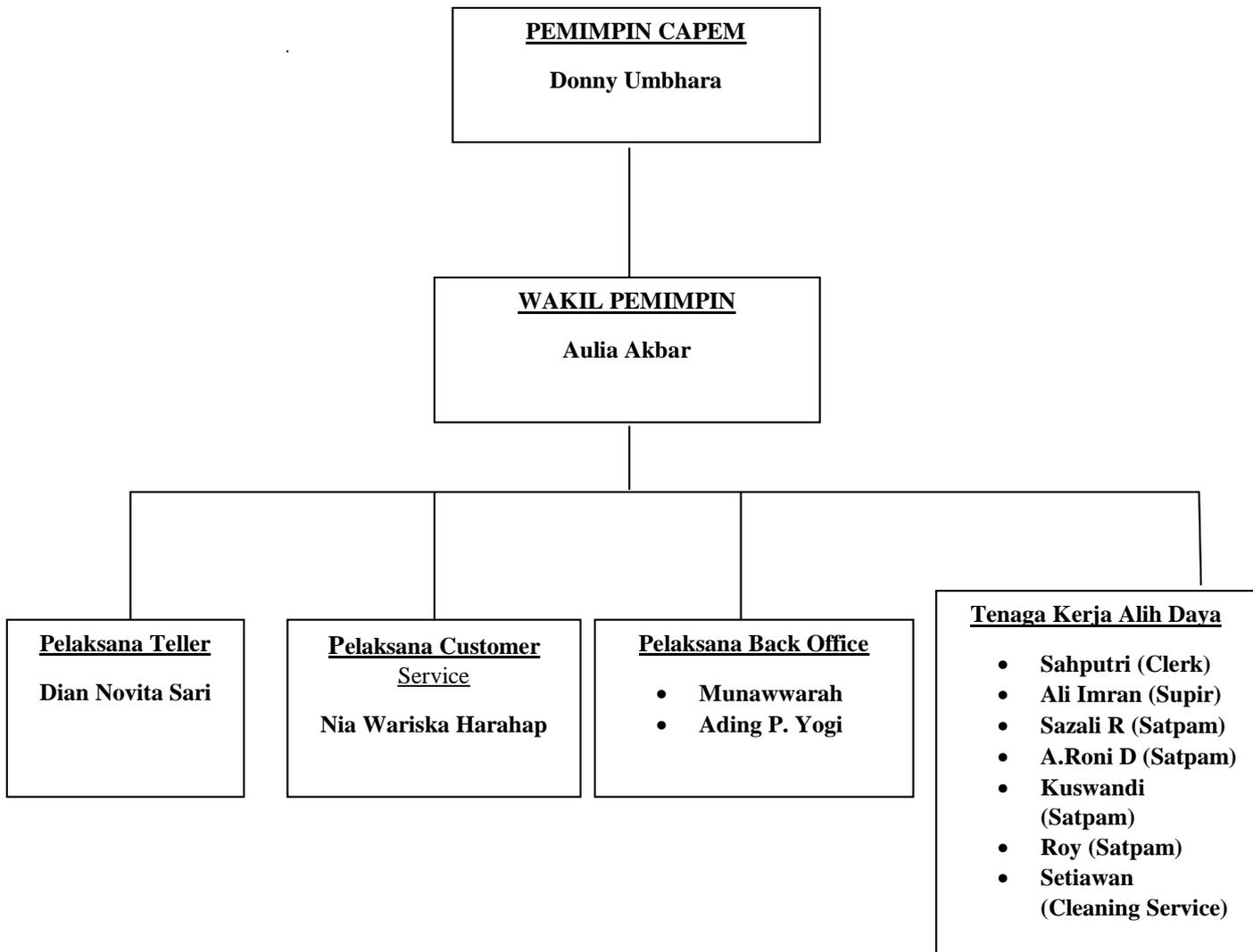
Bank Garansi yaitu pemberian janji bank (Penjamin) kepada pihak lain (Terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi kepada pihak lain tersebut, apabila nasabah tersebut cidera janji. Bank Garansi menggunakan prinsip Kafalah Al Nualaqah. Dalam aplikasinya dari PT. Bank SUMUT Syariah Cabang Medan, bank memberi garansi untuk kontraktor yaitu: jaminan penawaran (Tender Bond), Penerima Uang Muka (Advance Payment Bond), Melaksanakan Pekerjaan (Performance Bond), Pemeliharaan (Maintenance/Retention Bond).

7. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh Pimpinan Perusahaan. Struktur Organisasi juga dapat memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan kerja sama antara orang-orang yang dapat dalam organisasi dengan jelas.

STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SUMUT CAPEM SYARIAH

H.M. YAMIN MEDAN.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank SUMUT Syariah

1. Deskripsi Tugas

a) Pimpinan Cabang Syariah

1. Memimpin, Mengkoordinir, Membimbing, Mengawasi, dan Mengevaluasi.
2. Mengajukan rencana anggaran, Inventaris, dan jaringan kantor untuk dituangkan ke dalam rencana kerja Anggaran Tahunan Bank.

3. Menyusun kerjaan Kantor Cabang Syariah sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
 4. Memindah lanjut hasil temuan dan atau rekomendasi dari Kontrol Intern/Satuan Pemeriksaan Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada Direksi Divisi pengawasan.
 5. Memberikan setiap proses pengambilan keputusan dan memastikan risiko-risiko yang diambil dalam setiap mengambil keputusan dalam batas toleransi yang tidak merugikan Bank baik saat ini mau pun masa yang akan datang.
 6. Meminimalisirkan setiap potensi risiko yang mungkin terjadi pada kegiatan operasional, pembiayaan, likuiditas, pasar, dan risiko lainnya.
 7. Melaporkan setiap risiko yang berpotensi terjadi atas setiap kegiatan Kantor Cabang Syariah kepada Direksi.
 8. Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/kerja dibawahnya.
 9. Memelihara dan menjaga Giro Wajib Minimum (GWM) kantor Cabang Syariah.
 10. Mengelola dan Mengamankan kunci Penyimpanan uang dan Surat Berharga/Surat Agunan Pembiayaan.
 11. Mereview analisa pembiayaan Bank Garansi diatas kewenangan unit kantor dibawahnya.
 12. Memantau dan memastikan serta melaporkan setiap transaksi yang dikategorikan transaksi keuangan tunai dan transaksi keuangan mencurigakan.
 13. Melakukan koordinasi kerja dengan unit kerja di Kantor Pusat maupun unit kerja dibawahnya.
 14. Memberikan saran atau pertimbangan Kepada Direksi tentang langkah-langkah yang perlu diambil dibidang tugasnya.
- b) Wakil Pemimpin Cabang Syariah.**
1. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Pimpinan Cabang.
 2. Mensupervisi unit kerja dikantor Cabang yang dibawahnya.

3. Membantu Pimpinan Cabang dalam membina dan mengawasi seluruh pekerjaan staf dan karyawan dilingkungan Kantor Cabang.
4. Membantu Pimpinan Cabang dalam mengevaluasi dan meningkatkan performance Kantor Cabang.
5. Melakukan upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah.
6. Mengkoordinasikan penyusunan usulan rencana kerja dari unit kerja yang dibawahnya.
7. Sebagai salah satu anggota/ketua komite pemutusan kredit kantor cabang sesuai dengan atas kewenangan.
8. Mengkoordinir dan memeriksa pembuatan laporan-laporan, analisis serta memberikan saran antisipasi untuk tindak lanjutan.
9. Melakukan pembinaan, pengawasan, dan pengatur seluruh kegiatan operasional kantor cabang termasuk kantor kas bank kas mobil.
10. Mengatur kebutuhan likuiditas kantor kas cabang setiap harinya.
11. Membantu pimpinan cabang dalam menjalani dan meningkatkan hubungan dengan mengawasi masyarakat terutama pemilik dana.
12. Pengawasan penggunaan seluruh harta benda yang berada dilingkungan kantor cabang.
13. Memeriksa memilih bilyet deposito/sertifikat deposito serta surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku.
14. Memeriksa kebenaran lampiran neraca dan saldo rekening.

c) Bank Office

1. Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah.
2. Tugas hariannya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.
3. Tugas bulannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru (identifikasi target, market, dan customer) dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan.

4. Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

d) Customer Service

1. Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan rekening (giro, deposito, dan tabungan).
2. Memberikan penjelasan secara singkat kepada nasabah mengenai produk-produk Bank SUMUT Syariah.
3. Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta complain nasabahnya.
4. Memelihara persediaan dan kelengkapan aplikasi setoran, transfer dan aplikasi lainnya counter.
5. Memelihara persediaan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukaan/penutupan rekening (giro, deposito, tabungan).
6. Menghubungkan nasabah untuk pengambilan saldo rekening tutup.
7. Melayani setoran BPIH (Perjalanan Ibadah Haji)
8. Memberikan informasi kepada Account Manager Funding apabila terdapat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah Bank SUMUT Syariah.
9. Melakukan proses KYS kepada seluruh nasabah.

e) Teller

1. Sebagai penerima setoran uang (tunai/non tunai)
 - a. Menghitung uang, mengecek keaslian uang, memeriksa ulang kebenaran pengisian slip/warkat, hingga mencetak saldo akhir dalam buku tabungan.
 - b. Melakukan aktifitas penerimaan sesuai SOP.
2. Sebagai pembayaran uang (tunai/non tunai)
3. Melayani transfer dana, kliring inkaso, ataupun transaksi perbankan lainnya.

f) Driver.

1. Melayani dan mengantar keperluan dana pimpinan dan karyawan/Bank SUMUT Syariah Cabang Medan keluar kantor.

2. Mengantar dana atau menjemput karyawan/ti yang sedang melaksanakan Dinas ke/dari luar kota.
3. Memelihara dan menjaga kebersihan kendaraan setiap saat, terutama pada pagi dan sore hari.
4. Menjaga kekompakkan antara sesama driver dan seluruh karyawan/ti
5. Harus selalu melaporkan kepada security apabila akan meninggalkan kantor.
6. Harus selalu menjaga rahasia nama baik perusahaan baik dari sisi Syariah ataupun hal-hal umum, baik dalam tata karma, bertingkah laku ataupun dalam tindakan didalam maupun diluar kota
7. Chek-up mesin maupun bagian kantor lain dari kendaraan kantor yang menjadi tanggung jawabnya secara berkala.
8. Melaporkan biaya pemakaian BBM kepada supervisor atau manajer operasional.
9. Melakukan tugas-tugas lain sesuai petunjuk dari supervisor atau manajer operasional.

g) Clerek/Basis

1. Memeriksa, menyusun, dan menjilid mutasi harian.
2. Menambil peralatan kantor dan keperluan kantor ke kantor Cabang Syariah
3. Membukakan surat-surat seperti SP4 (Surat Persetujuan Prinsip Pemberian Pembiayaan), taksasi, nota kredit, jenis pembiayaan, nota dinas, STJ (Surat Tugas Jalan) atau Cash Supply.
4. Membuat aplikasi tabungan dan deposito.
5. Mengambil ATM dan Surat Pin ATM ke Kantor Cabang Utama.
6. Mengambil surat Devisi Usaha Syariah (DUSY) ke Kantor Cabang Syariah Medan.
7. Mengambil surat polis aksrida ke Kantor Cabang Syariah Medan.

h) Security

Tugas harian security adalah menepati adalah menempati pos yang telah ditentukan sebagai bagian dari tugas utama menjaga keamanan, mengamankan seluruh asset perusahaan (gedung, kendaraan, aktiva tetap, investaris dan lain-

lain), mengamankan dan menjaga keselamatan karawan/ti didalam kantor, melakukan pengawalan pembawaan uang tunai ke dan dari luar kota Bank SUMUT Cabang Syariah Medan, mengawal pembukaan ruang khasanah dipagi hari dan penutupan ruang khasanah di akhir dari kerja, mengontrol dan mencatat keluar masuk inventaris kantor setiap hari, menjaga nama baik perusahaan baik dari sisi Syariah maupun hal-hal umum lainnya, baik dalam tata karma, bertingkah laku maupun dalam tindakan didalam maupun diluar kantor, menjaga kekompakan diantara sesama security pada khususnya dan sesama karyawan pada umumnya, melaporkan setiap masalah yang terjadi pada manajer operasional atau pimpinan cabang, dan melaksanakan tugas-tugas lainnya.

Tugas tambahan seorang security adalah mengatur parkir kendaraan nasabah atau tamu, aktif mengarahkan nasabah atau tamu yang datang, mengingatkan cleaning service secara langsung dalam kebersihan kantor, aktif menjaga ketertiban dan keamanan terutama di area banking hall dan area lainnya, memastikan mesin genset sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, dan melaporkan kondisi ATM yang bermasalah ke Head Teller atau Alternate Head Teller untuk segera diatasi.

B. Temuan Penelitian

Dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti pada kurun waktu bulan September 2019. Dengan jumlah pertanyaan yaitu 10, Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara adalah karyawan Bank SUMUT Syariah KCP HM. Yamin Medan Divisi Operational Assistan dan Divisi Funding Officer.

Berikut adalah hasil wawancara dari penelitian di Bank SUMUT KCP HM.Yamin Medan dengan Coustemer Service Bank SUMUT KCP HM Yamin yaitu Ibu Nia Wariska Harahap.

1. Bagaimana pelayanan yang terbaik diberikan kepada nasabah?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Coustemer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “Menjelaskan

masalah produk kepada nasabah dan harus sabar saat melayani nasabah, berbicara secara lemah lembut agar nasabah terasa nyaman”.²¹

2. Apakah sudah memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Coustemer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “Sudah, Coustemer Service sudah melayani maksimal sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur)”.²²

3. Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Coustemer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “Cara penyampaian informasi kepada nasabah dilakukan sesuai keluhan nasabah, coustemer service harus menggali terlebih dahulu keluhan nasabah agar dapat memberikan informasi yang sesuai harapan nasabah”.²³

4. Apakah sudah melayani sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Coustemer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “Sudah, karena customer service seharusnya menjelaskan setiap nasabah yang mempunyai masalah”.²⁴

5. Apa saja kendala menghadapi nasabah yang datang di bank SUMUT Syariah?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Coustemer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “a. menghadapi nasabah dalam keadaan emosi, coustemer service harus sabar memberikan penjelasan. b. nasabah tidak mau ikut antrian,

²¹ Wawancara dengan Ibu Nia Wariska Harahap Divisi customer service Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin Medan pada tanggal 11 September 2019.

²² Ibid.

²³ Ibid.

²⁴ Ibid.

customer service harus memberi penjelasan agar tidak terjadi perselisian”.²⁵

6. Bagaimana cara menghadapi nasabah yang komplain berkepanjangan dan sangat emosional?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Customer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “ focus terhadap masalah dan komplain yang diutarakan nasabah, lalu memulai untuk melakukan penyelesaian masalah hingga terselesaikan, dan menanyakan apakah penyelesaian masalah sudah memberikan kepuasan oleh nasabah. oleh karena itu customer service harus semaksimal mungkin menyelesaikan masalah nasabah agar tidak berkepanjangan yang akan menyebabkan nasabah komplain dan dapat merusak reputasi bank”.²⁶

7. Apa yang seharusnya customer service jelaskan ketika nasabah memberikan pertanyaan di luar kapasitas anda sebagai customer service?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Customer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “sebagai customer service harus memiliki kemampuan dan tingkat intelegensia yang tinggi sehingga dapat menjawab segala macam pertanyaan yang sekiranya di luar kapasitas customer service”.²⁷

8. Bagaimana caranya memberikan informasi tentang produk-produk baru kepada nasabah?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Customer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan beliau menjawab “Biasanya produk-produk baru selalu di sertai dengan brosur flyer, brosur tersebut dapat menjadi objek dalam menjelaskan produk baru yang ditawarkan sehingga dapat membantu menjelaskan kelebihan dan keunggulan sebuah produk tersebut agar nasabah tertarik”.²⁸

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

²⁸ Ibid.

9. Bagaimana seharusnya perlakuan terhadap nasabah yang datang pada counter customer service sesaat setelah jam tutup berlangsung?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Customer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM. Yamin Medan beliau menjawab “sebaiknya tetap menerima kehadiran nasabah pada counter customer service dan tetap memberikan pelayanan yang prima, lalu melakukan pelayanan terhadap kepentingan nasabah sekaligus melihat situasi permasalahan yang diutarakan apakah customer service dapat memberikan penyelesaian masalah pada saat itu juga atau tidak. Jika bisa maka lakukan secepat mungkin dan jika tidak berikan instruksi untuk datang esok hari jika masalahnya melibatkan beberapa pihak selain customer service”.²⁹

10. Bagaimana usaha anda sebagai customer service untuk kenyamanan nasabah dalam mempertahankan nasabah untuk tidak melakukan penutupan rekening?

Menurut Ibu Nia Wariska Harahap selaku Customer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM. Yamin Medan beliau menjawab “tetap focus kepada pelayanan yang prima terhadap nasabah, memastikan keluhan nasabah dapat terselesaikan dengan baik dan tepat sasaran, lalu memberikan kesan terbaik dalam tiap layanan yang diberikan kepada nasabah dari waktu ke waktu”.³⁰

C. Pembahasan

Hasil penelitian di atas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti selama kurun waktu September 2019 dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian dari pengurusan surat izin penelitian mulai pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, hingga persetujuan Wakil Pimpinan pada KCP Bank SUMUT Syariah sebagai informan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang, bagaimana strategi customer

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

service sebagai public relations dalam mengatasi keluhan nasabah di bank sumut syariah KCP HM Yamin.

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (customer service) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah.³¹

Jadi etika perbankan adalah bagaimana proses aktivitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam berbisnis.³² Proses pengambilan keputusan harusnya merupakan hasil dari problem solving dengan para stafnya dengan keahlian dan latar belakang yang berbeda.” Ibu Nia Wariska Harahap selaku Coustemer Service di Bank Sumut Syariah KCP HM.Yamin Medan juga menambahkan dalam melayani nasabah etika pelayanan sangat penting agar para nasabah merasa nyaman dan senang terhadap bank tersebut”.³³

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur, dan benar.

³¹ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung:Alfabeta, 2012), hal.211

³² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2005),hal.204

³³ Wawancara dengan Ibu Nia Wariska Harahap Divisi customer service Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin Medan pada tanggal 11 September 2019.

7. Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Ada beberapa alasan mengapa etika itu penting dalam praktik bisnis perusahaan terutama pada dunia perbankan, yaitu:

1. Menanamkan kepercayaan dan citra

Apabila petugas customer service dapat mengimplementasikan beberapa karakter etika pelayanan, maka dengan sendirinya kepercayaan nasabah kepada bank tersebut semakin tinggi.

2. Menghindari terjadinya bahasa rush dan kejahatan kearah putih (white collar crime) yang sering melibatkan orang dalam baik pejabat bank maupun karyawan.

Ciri- ciri pelayanan perbankan yang prima adalah:

1. Memiliki personil yang professional dan bermoral.

Para manajer dan petugas bank harus memiliki kemampuan ketrampilan tentang aspek- aspek bisnis perbankan. Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah, menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya.

2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, disamping factor manusiannya hendaklah harus didukung oleh sarana fiksi tertentu dan segala perlengkapannya.

3. Responsive (Tanggap)

Petugas bank harus mau dan melayani dengan tanggap dan cepat tanpa iming-iming tertentu. Karyawan harus tanggap menghadapi keadaan atau keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah. Cepat

artinya melayani nasabah dalam waktu yang singkat, tidak bertele-tele. Misalkan nasabah yang kelihatan kesulitan dalam menulis slip transaksi, maka petugas bank harus tanggap untuk membantunya.

4. Komunikatif

Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh nasabah, berbicara yang jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah.

5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan oleh petugas bank antara lain, tidak saling menyalahkan nasabah tidak suka berdebat, tidak cepat jenggel atau emosi dan memperhatikan air muka yang jernih dan tidak suka bicara kasar. Petugas bank harus mempunyai tutur kata yang santun, sekalipun nasabah yang dihadapi adalah nasabah yang terlalu banyak permintaan atau terlalu banyak bertanya.

6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan

Perilaku karyawan dengan sopan santunnya dalam berbicara dan dapat dipercaya ucapannya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Cara berpakaian adalah salah satu aspek penampilan yang dapat menimbulkan kepercayaan dari nasabah. Seragam yang digunakan oleh karyawan Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu aspek penampilan yang mampu membedakan Bank Muamalat Indonesia dengan bank lainnya.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai

dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas bank memang peranan yang penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah)

Dalam Melakukan penutupan rekening, pelayanan yang diberikan oleh Customer Service juga sangat penting didalam perbankan, baik atas permintaan nasabah atau tidak yang disebabkan saldo rekening nasabah tersebut dibawah saldo minimal. Memberikan souvenir melalui disposisi customer untuk menjaga hubungan baik antara bank dengan nasabah.³⁴ Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank SUMUT Syariah Cabang HM. Yamin. Customer Service memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah di Bank SUMUT, maka Customer Service tersebut harus dibekali dengan banyak keahlian sebagai penunjang untuk menjadi seorang Customer Service yang baik ketika melayani nasabah. Adapun upaya untuk menjaga kepercayaan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena telah mengetahui apa keinginan nasabah tersebut dan

³⁴ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung:Alfabeta, 2012), hal.211

menghargai nasabah. Selain itu hubungan yang baik antara nasabah dengan bank akan mempermudah Customer Service untuk melakukan cross selling terhadap produk-produk yang terdapat pada bank tersebut, baik itu produk lama maupun produk yang baru. Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pasti tidak akan ragu untuk menggunakan produk-produk lain yang telah ditawarkan oleh Customer Service tersebut.

Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun sebuah bank. Oleh karena itu segala hal yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah.³⁵ Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang telah ditawarkan oleh Customer Service dan nasabah tersebut akan berbagi informasi kepada rekan-rekan lainnya. Aturan Dasar dan Etika Khusus Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank SUMUT Syariah cabang HM. Yamin Sebagai seorang Customer Service tentunya memiliki etika khusus atau aturan dasar yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasa puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan. Aturan dasar atau etika khusus yang dimiliki oleh Customer Service di Bank SUMUT Syariah cabang HM. Yamin adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan selamat pagi, siang maupun sore dan mempersilahkan nasabahnya untuk duduk kemudian menanyakan apa keluhan nasabah tersebut dan mengucapkan terima kasih.

³⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2005),hal.187

2. Berpenampilan dan berperilaku yang baik agar nasabah merasa betah bila berada dihadapan Customer Service.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Peran customer service
 - a. Menerima nasabah yang datang ke bank sumut syariah dengan sikap yang ramah, sopan, dan menyenangkan .
 - b. Melayani pertanyaan nasabah dan meberikan informasi tentang produk dan jasa bank sumut syariah selengkapya mungkin.
 - c. Melakukan morning call yaitu menyapa nasabah yang kurang aktif bertransaksi serta menawarkan produk dan jasa bank sumut syariah.
 - d. Membina hubungan baik dengan nasabahdan menjaga image bank sumut syariah.
 - e. Menangani keluhan, keberatan, dan permasalahan nasabah.

2. Strategi customer service
 - a. Melakukan penawaran pelayanan yang lebih baik dari pesaing, hal ini membutuhkan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.
 - b. Memberikan kepuasan kepada nasabah untuk menjadikan sumber dinanisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.
 - c. Meliputi berbaaagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukran kepuasan nasabah secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pihk manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan sehingga memberikan dampak empowerment yag lebih besar ke perusahaan.

B. SARAN

1. Pemberian training terhadap customer service mengenai produk – produk Bank Sumut Syariah Cabang H.M Yamin Medan sangatlah perlu dan akan lebih baik jika pemberian training diberikan sesering mungkin atau secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabah Bank Sumut Syariah Cabang H.M Yamin Medan. Selain itu training yang dilakukan juga harus menyangkut tentang pelayanan, penataan kantor dan ruangan. Untuk menarik nasabah apabila nasabah melihat dan datang ke Bank Sumut Syariah Cabang H.M Yamin Medan 58
2. Dalam menghadapi nasabah yang berbagai macam karakter sifatnya seseorang customer service harus pintar menghadapinya dalam keadaan apapun. Terlebih kepada nasabah yang kurang memahami besarnya bagi hasil bank. Sebagai seseorang customer service seharusnya memberikan penjelasan dan pemahaman kepada nasabah sebelum melakukan pembukaan rekening sehingga tidak ada kesalahpahaman dikemudian hari yang akan merugikan salah satu pihak maupun kedua belah pihak dan menambahkan kotak saran di setiap bank agar nasabah bisa menyatakan merasa puas atau tidak dalam kotak saran tersebut.
3. Perlunya waktu yang cukup untuk memberikan pemahaman kepada customer service mengenai produk dan jasa bank serta mengenai regulasi perbankan yang terbaru dari Bank Indonesia. Dan juga pentingnya mengikuti pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan oleh internal dan eksternal agar kemampuannya semakin berkompeten.
4. Walaupun tanggapan nasabah Bank Sumut Syariah puas dengan pelayanan customer service, dimana mereka selalu mendapatkan kepuasan atas jasa yang diberikan perusahaan, namun hendaknya perusahaan selalu melakukan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik, yaitu dengan ada adanya perubahan inovasi, dan terus

meningkatkan pelayanan, sehingga bank sumut syariah dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggannya.

5. Jika sering terjadi offline sebaiknya bank harus segera memberikan alat yang baru atau segera memperbaiki penyebab-penyebab yang bisa menimbulkan terjadinya offline, baik dari segi mesin maupun sistemnya. supaya tidak terjadi offline, maka dengan ini nasabah akan merasa senang dan dan puas karena telah mendapatkan pelayanan prima dari customer service bank dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Armiati, Jurusan Ekonomi Universitas Negeri Padang “*Peranan Public Relations Dalam Membentuk Opini Publik*” Diterbitkan pada Jurnal Economac Vol. IV, No. 1, Februari 2005, No. ISSN 1412-3290
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Frank Jefrinks, “*Public Relation Edisi Kelima*” Jakarta : Erlangga 2003.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005.
- Kasmir, “*Etika Customer Service*”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Muhammad, “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*” , Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Muhammad ayub, *Undestanding Islamic finance* .Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama,2009.
- Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung:Alfabeta, 2012.
- Nina Rahmayanty, “*Manajemen Pelayanan Prima*”, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Ririn Tri Ratnasari, “*Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*”, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Rosady Ruslan , “*Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*” (Jakarta : Raja Grafindo Persada 2003.

Saifuddin Azwar, “*Metode Penelitian*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

Seonarko Setyodarmodjo, “*Public Relation*” Pengertian , Fungsi dan Perannya. Surabaya : Papyrus 2003.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2002.

Sumadi suryabrata, *Metodeologi Penelitian*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, Bandung: Alfabeta, 2011.

Undang-undang No 21 Tahun 2008,Pasal 1 Ayat 8

Wahidin Saputra & .ulli Nasrullah. “*PUBLIC RELATIONS 2.0.*”Depok: Gramata Publishing,2011.

Wawancara dengan Ibu Nia Wariska Harahap Divisi customer service Bank SUMUT Syariah KCP HM Yamin Medan pada tanggal 11 September 2019.

JURNAL DAN SKRIPSI

Yolanda Darma Fernandes, ” *peran customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada pt.bank pembangunan daerah sumatera barat cabang utama padang* ” , jurnal Ekonomi islam Volume 9, Nomor 5 - 2017

WEBSITE

Www. Ojk.go.id (Diakses pada 5 Juli 2019



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptan Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
 Di
 Tempat

20 Syawal 1440 H
 25 Juni 2019 M

Dengan Hormat
 Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Safri Saragih
 Npm : 1601270134p
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,04
 Megajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Strategi Pemasaran Produk Wakaf Tunai Pada Bank Syariah Medan.			
2	Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumut Syariah Medan. tpt-ole.	Acc. 11/7/2019	Dr. Maya Sari SE-Ak. M Si	13/09/19
3	Perbandingan Kinerja Keuangan Bank BTN Syariah Medan Sebelum Dan Sesudah SPIN-OFF.			

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

mahasiswa ybs. sudah dikenal before penduan skripsi
 Safri Saragih

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arcin Mahasiswa dilampirkan di

KANTOR CABANG SYARIAH:

Medan

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan

Phone : (061) 4155100 - 4515100

Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor : ²⁰⁴ /Kcsy01-Ops/L/2019

Medan, 26 Agustus 2019

Lamp : --

Kepada :

DEKAN FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Medan

Di-

Tempat

Hal : Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan Surat dari PT. Bank Sumut Syari'ah Capem HM Yamin Nomor : 283/Kcsy01-Kcpsy10/L/2019 Tanggal 23 Agustus 2019 dan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA Nomor: 178/II.3/UMSU-01/F/2019 tanggal 16 Agustus 2019. Hal Izin Riset/ dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

Permohonan izin Riset atas mahasiswa Fakultas Agama Islam UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA di PT. Bank Sumut Capem Syari'ah HM Yamin, Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :

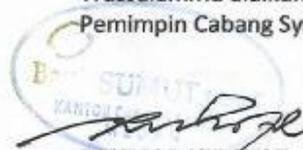
- Nama : Safri Saragih
- NPM : 1601270134
- Fakultas : Agama Islam
- Program Studi : Perbankan Syri'ah
- Judul Skripsi : Peran Customer Service Sebagai Fungsi Publik Relation dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah HM Yamin

Disetujui untuk melaksanakan Riset di Capem Syari'ah Hm Yamin yang dilaksanakan maksimal 3 bulan sejak tanggal surat ini di terbitkan.

Selama melaksanakan Riset Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Capem Syari'ah HM Yamin serta menjaga rahasia bank dan di harapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank sumut syari'ah di lingkungannya.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb
Pemimpin Cabang Syari'ah Medan



RAHMAD HIDAYAT

NPP.1232.150678.110804



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Sila menjawab surat ini agar disertakan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Safri Saragih
NPM : 1601270134P
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)
Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si
Judul Proposal : Peran Customer Service sebagai Fungsi Publik Relations dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
22/7/2019	Revisi : - Identifikasi Masalah - Rumusan Masalah - Teknik Penulisan		
26/7/2019	- Daftar pustaka - Penelitian terdahulu		
26/7-2019	Ace, seminar proposal		

Medan, Juli 2019

Ketua Program Studi

Pembimbing Proposal

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Sabtu, 03 Agustus 2019 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Safri Saragih
Npm : 1601270134p
Semester : VI
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Peran Customer Service Sebagai Fungsi Publik Relation Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumut Syariah Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	Oke
Bab I	- Identifikasi masalah - Rumusan masalah - Tujuan Penelitian
Bab II	- Kerangka Berpikir
Bab III	- Metode Penelitian - Waktu Penelitian
Lainnya	Penulisan sesuai pedoman
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 03 Agustus 2019

Tim Seminar

Ketua


Selamat Pohan, S.Ag, MA

Sekretaris


Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Siapa yang jujur akan lebih cepat dibantu
Allah dan dibanggakan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptan Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Sabtu, 03 Agustus 2019 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Safri Saragih
Npm : 1601270134p
Semester : VI
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Peran Customer Service Sebagai Fungsi Publik Relation Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumut Syariah Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 03 Agustus 2019

Tim Seminar

Ketua

Salamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing

Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si

Sekretaris

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembahas

Dr. Hj. Siti Mujatun SE, MM

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan
Wakil Dekan I



Zailan, S.PdI, MA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Safri Saragih
Tempat/Tanggal Lahir : Raya Bayu, 12 Januari 1996
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak ke- : 2 (Dua) dari 2 (Dua) bersaudara
Alamat : Jl. Sering No.56 . Medan Perjuangan

DATA ORANG TUA

Nama Bapak : Syahrudin Saragih
Nama Ibu : Darmiwati
Alamat : Raya Baru, Kec Raya, Kab Simalungun .

RIWAYAT PENDIDIKAN

2002-2008 : SDN 091332 Raya Bayu
2008-2011 : MTS Darul Arafah
2011-2014 : Madrasah Aliyah Darul Arafah
2015- 2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Medan, 28 September 2019

Penulis



(Safri Saragih)