

## **STRATEGI CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG KIDUL WONOSARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP PRINSIP SYARIAH**

**Vivi Lutfiatin<sup>1</sup>, Luthfi Hadi Aminuddin<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo

<sup>2</sup>Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo

E-mail: [Viviatin13@gmail.com](mailto:Viviatin13@gmail.com), [luthfihadi@iainponorogo.ac.id](mailto:luthfihadi@iainponorogo.ac.id)

### **Abstrak.**

*Strategi customer service bank syariah Indonesia Kcp gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui pelayanan, Strategi dan dampak pelayanan dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian (field research), teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi dengan memakai analisis data menggunakan metode deskripsi. Data yang menjadi sumber adalah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah adalah pelayanan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, cepat tanggap, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah Responiveness (Cepat Tanggap), Competence (kompetensi), Credibility (dapat dipercaya), Contribution (kontribusi), Honesty (kejujuran), Service Excellent (pelayanan prima), Innovation (perubahan).*

**Kata kunci:** Strategi, Customer Service, Pelayanan Prima

### **1. Pendahuluan**

Bank syariah merupakan lembaga keuangan terpenting dan utama dalam keuangan industry syariah. Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Jadi, perbankan merupakan satu lembaga yang melaksanakan tiga kegiatan utama, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lainnya

Dalam menjalankan lembaga bisnis yang penuh dengan perubahan ini, kita sangat memerlukan adanya strategi untuk mencapai tujuan. Strategi sangat diperlukan untuk mengelola berbagai usaha. Sebagaimana diketahui bahwa keadaan dunia usaha dipenuhi dengan adanya perubahan dari waktu ke waktu dalam dunia usaha. Pelayanan merupakan strategi yang bagus, karena dapat menciptakan lembaga

yang dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada nasabahnya. Pada saat bersamaan juga dapat bersaing secara efisien dalam konteks lokal maupun regional bahkan juga dalam konteks global. Dalam kata lain dunia usaha kini dituntut untuk mengembangkan strategi yang tepat guna mencapai tujuan dan menjaga posisi dari pesaingnya.

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam keadaan yang semakin ketat. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus mendapatkan karyawan yang berkualitas, dapat dipercaya, patuh akan operasional bank terhadap prinsip syariah, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, dalam hal ini customer servicelah yang menjadi kunci sukses perbankan dalam hal pelayanan.

Strategi pelayanan suatu kegiatan proses pengaturan dalam menerapkan sebuah strategi perusahaan sehingga keluhan dapat teratasi serta dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini bank harus terus meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah. Maka customer service harus mampu memperhatikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan operasional bank. Berdasarkan peninjauan yang dilakukan peneliti dengan customer service Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari bahwasannya mereka bekerja harus sesuai dengan peraturan yang ada, dimana mereka harus memberikan pelayanan secara prima dengan prinsip syariah, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabah atau calon nasabah dengan baik, sopan, ramah, dan dapat dipercaya.

Hal ini bertujuan agar nasabah tetap menjalankan transaksi di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan calon nasabah yang berkunjung menjadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di Bank tersebut, menurut seorang customer service pada Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari ketika melayani nasabah atau calon nasabah dituntut untuk sopan santun terhadap pelanggannya, kemudian dituntut untuk pandai berbicara, mampu melakukan pelayanan dengan baik, mampu

menyelesaikan masalah dengan tuntas, dan menarik calon nasabah baru untuk melakukan transaksi di Bank syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan.

## 2. Metode

Jenis dan Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau field research yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau di tempat penelitian bertemu secara langsung dengan responden. Penelitian ini nantinya menghasilkan penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa teknik statistik. Peneliti mengamati dan mengambil data berdasarkan fenomena yang terjadi yaitu kegiatan pelayanan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari tentang pelayanan prima. Peneliti tertarik dengan fenomena yang ada di lapangan tentang bagaimana strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap prinsip syariah. Penelitian ini ingin menjelaskan data dan fakta di lapangan secara terperinci sehingga mendapatkan data yang lebih mendalam tentang permasalahan yang dikaji.

Teknik analisis data menggunakan metode deduktif dengan pembahasan dimulai dari teori-teori terkait dilanjutkan dengan data-data serta fakta yang diperoleh di lapangan atau lokasi penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data mengenai strategi customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan berupa profil Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, visi-misi dan produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Selain itu penggunaan buku dan jurnal terkait pelayanan, strategi, dan prinsip syariah sebagai landasan teori dalam penelitian ini sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian berdasarkan teori yang telah ada dan memungkinkan untuk berkembang setelah penelitian. Sumber-sumber penelitian terdahulu yaitu jurnal dan skripsi yang relevan untuk menunjukkan kebaruan dari penelitian ini. Sumber data dari penelitian ini adalah pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan masyarakat Gunung Kidul Wonosari

yang telah mendapatkan pelayanan baik yang menjadi nasabah maupun yang belum menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Sumber data yang akurat kiranya akan menjadi salah satu penilaian penting untuk penelitian ini.

### **3. Hasil Dan Pembahasan**

#### **3.1 Analisis Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah**

Pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam operasionalnya yaitu dengan memberikan pelayanan dengan kecepatan, keramahan serta ketepatan dalam melakukan transaksi atau pun kegiatan bank lainnya. Itu semua harus dilakukan agar nasabah merasa nyaman saat bertransaksi di bank. Menurut pendapat Daryanto dan Ismanto Setyabudi dalam bukunya yang berjudul konsumen dan pelayanan prima, menyatakan bahwa dalam pelayanan harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi tolok ukur kepuasan nasabah yang meliputi kecepatan, keramahan, ketepatan, serta kenyamanan dalam melakukan pelayanan di bank. Dari penjelasan diatas bahwa pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah sesuai dengan teori Daryanto dan Ismanto Setyabudi bahwasannya customer service dalam melakukan pelayanannya dengan kecepatan dalam kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.

Ketepatan dengan pelayanan yang cepat disertai dengan keinginan nasabah. Serta keramahan untuk mencapai kerja yang baik untuk keberhasilan suatu pelayanan. Dan kenyamanan untuk membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal. Tugas-tugas customer service adalah memberikan berbagai macam informasi dan pelayanan. Informasi diberikan kepada nasabah dengan efisien, tepat dan benar. Selain itu, customer service juga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah memiliki kekuasaan dalam menyaksikan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Branch Manager dapat dipahami bahwa peranan customer service dalam pelayanan produk simpanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul

Wonosari sudah baik dan maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari standar operasional prosedur (SOP) yang berdasarkan prinsip syariah, penyampaian yang jelas serta melayani sampai tuntas. Customer service juga memberikan pelayanan kepada nasabah secara maksimal, efisien, cepat serta tanggap dan benar terutama terhadap produk simpanan. Hal ini penting dalam mempertahankan nasabah yang sudah lama agar tetap bertahan atau berlangganan di Bank serta mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.

Menurut IBI dalam bukunya yang berjudul mengelola kualitas layanan perbankan bahwa fungsi dan tugas customer service adalah sebagai pusat informasi dimana customer service adalah salah satu karyawan yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah, maka customer service menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Sebagaimana dinyatakan oleh Nurul Arifah selaku customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, bahwa dalam memberikan informasi kepada nasabah, Customer service memberi penjelasan sejelas-jelasnya dan sedetail-detailnya agar nasabah yang membutuhkan informasi tersebut dapat mengerti penjelasan yang dijelaskan dengan baik. Tugas dan fungsi customer service adalah melayani setiap nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dengan sikap ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Memberikan informasi mengenai produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk Bank Syariah Indonesia. Berusaha merayu nasabah baru agar tertarik dengan produk yang ditawarkan serta berusaha mempertahankan nasabah yang sudah lama.

### 3.2. Analisis Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan prima Terhadap Prinsip Syariah.

Customer Service harus terlebih dahulu menguasai pemahaman tentang produk dan meningkatkan skill pelayanan serta paham akan operasional bank yang telah ditetapkan, agar dapat memenuhi dan meyakinkan nasabah terhadap produk bank yang dibutuhkan oleh nasabah, serta dapat memberikan solusi-solusi yang tepat sesuai kebutuhan nasabah. Customer Service juga harus mampu

memberikan pelayanan yang baik seperti bersikap ramah dan berkomunikasi yang baik kepada nasabah, hingga memberikan rasa yang nyaman kepada nasabah. Sebagaimana diketahui bahwa strategi dasar utama pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah terlaksana dengan baik. Namun Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan customer service pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari seperti yang dijelaskan termasuk dalam katagori yang baik. Berdasarkan analisis dan wawancara maka peneliti menggunakan strategi pelayanan seperti Responiveness (Cepat Tanggap) , Competence (kompetensi) , Credibility (dapat dipercaya), contribution (kontribusi) honesty (kejujuran) , service excellent (pelayanan prima) innovation (perubahan)

#### 1. Responiveness (Cepat Tanggap)

Cepat Tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Karyawan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dituntut untuk cepat tanggap terhadap nasabah yang mengalami permasalahan, dan dituntut dapat menuntaskan semua pekerjaan dengan maksimal. Khususnya customer service yang berhadapan langsung dengan nasabah, mereka harus mampu menyelesaikan masalah nasabahnya dengan baik, sehingga nantinya nasabah yang ingin complain mengenai keluhan pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa dikecewakan.

#### 2. Competence (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari Setiap customer service harus bisa meningkatkan skillnya sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, kemudian menjalankan apa yang sudah menjadi tugasnya. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dituntut untuk bisa melayani nasabahnya dengan baik. Kompetensi yang dimiliki oleh customer service Bank Syariah

Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari yaitu, mereka dituntut untuk bisa memahami sifat dan karakter dari nasabahnya, dengan ini nantinya akan mempermudah customer service dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh. Sehingga karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari tersebut diharapkan nantinya bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan operasional yang berdasarkan prinsip syariah.

#### 3. Credibility (dapat dipercaya)

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus terpercaya sehingga nasabah pun bisa yakin untuk melakukan transaksi. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menerapkan prinsip ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, sehingga nantinya diharapkan nasabah merasa percaya untuk menabung dan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Customer service dalam hal ini sangat berperan penting agar nasabah atau calon nasabah percaya untuk melaksanakan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, karena pelayanan yang diberikan customer service merupakan menjadi harapan untuk menarik nasabah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari.

#### 4. Contribution (kontribusi)

Bagi seorang customer service, Memberikan kontribusi yang positif berupa tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang terbaik untuk nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari merupakan keharusan, karena hal ini akan menjadi penilaian untuk kemampuan customer service baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabah. Strategi ini digunakan agar karyawan customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan operasional yang berdasarkan prinsip syariah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, sebab nasabah akan

membandingkan kinerja customer service tersebut sesuai atau tidak dari tindakan yang diberikan untuk nasabah.

#### 5. Honesty (Kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan meyakinkan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melaksanakan transaksi di bank tersebut. Sehingga Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari pun sangat mengedepankan prinsip ini kepada customer service dalam melayani nasabah. Kejujuran adalah sesuatu yang harus ditanamkan oleh customer Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan kemudian dipraktikkan di dunia pekerjaan dan tanggungjawabnya. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari mengharamkan korupsi yang sekiranya akan dilaksanakan oleh karyawannya customer service. Sebab Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sendiri merupakan bank syariah yang berprinsipkan syariah dengan menggunakan metode bagi hasil dalam pembiayaannya, sehingga kejujuran adalah kunci utama bagi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari yang ditanamkan kepada customer service untuk melayani nasabah dengan jujur dan transparan.

#### 6. Service Excellent (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan harapan nasabah memberikan penilaian yang baik untuk customer service. Sebab hal ini akan menjadi ujung tombak nasabah yang ingin melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Namun dengan pelayanan yang baik dan cekatan customer service telah berhasil dalam melakukan pelayanan

#### 7. Innovation (Perubahan)

Perubahan yaitu usaha yang dikelola dari lembaga untuk mengembangkan produk atau jasa baru. Dalam hal ini customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari harus mampu mengembangkan



produk ke nasabah, kemudian memberikan pelayanan yang maksimal serta menunjukkan produk yang diharapkan oleh nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari menerapkan strategi ini guna untuk kesuksesan customer service yaitu dalam menyampaikan produk dengan jelas ke nasabah, sehingga nasabah nantinya tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Pada dasarnya penerapan manajemen strategi pelayanan ini sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari, dan tentunya pelayanan yang diberikan customer service kepada nasabah disambut dengan positif sebab pelayanan yang sopan serta bersikap ramah membuat nasabah menjadi nyaman. Serta kontribusi customer service dalam pelayanan yang membuat nasabah menjadi puas akan pelayanannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi customer Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah telah berhasil dalam menjalankan strategi yang telah dibuat, sehingga nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### *Dampak Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah*

Tugas utama customer service yaitu melayani apa yang diinginkan sesuai harapan nasabah. Selain itu customer service juga sebagai tempat kawasan keluhan nasabah yang dianggap *handing complain*. Jadi, apapun kendala serta kebutuhan nasabah yang berkaitan tentang perbankan akan diutarakan langsung kepada customer service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari. Adapun tugas yang dilakukan oleh customer service e sebagai berikut:

- 1 Melayani nasabah dengan cara memberikan informasi produk serta layanan, melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan aturan dan berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang berdasarkan

prinsip syariah yang telah ditetapkan, menangani keluhan nasabah serta memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan Standar Operasional Pelayanan customer service berdasarkan prinsip syariah.

2. Memperhatikan dan bertanggung jawab kepada Branch Operational Supervisor dan berkoordinasi secara profesional dengan karyawan lainnya dalam rangka mematuhi kebijakan yang berdasarkan prinsip syariah yang berlaku untuk setiap layanan operational front office di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari
3. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan yang berdasarkan prinsip syariah untuk mencapai service excellent.

Terkait tugas customer service pada perbankan, Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari memiliki Standar Operasional Pelayanan untuk memastikan alur dari suatu pekerjaan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem ini bisa dipergunakan oleh customer service sebagai sumber acuan sebuah pekerjaan dari awal sampai akhir. Salah satu jenis Standar Operasional Prosedur yang wajib dibuat yaitu SOP serta terus meningkatkan kepatuhan operasional bank yang berdasarkan pada prinsip syariah dalam bidang pelayanan customer service. Terkait dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah, dapat diketahui bahwa nasabah setiap bulan bahkan setiap hari terus meningkat, terutama pada nasabah yang menggunakan produk tabungan. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan customer service dalam pelayanan serta menawarkan produk yang ada di bank tersebut, dimana tugas yang ditetapkan sudah diterapkan dengan baik oleh customer service.

Berdasarkan penyampaian terkait dampak pelayanan customer service dalam meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah maka dapat disimpulkan bahwa dampak dari pelayanan yang sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dapat meningkatkan jumlah nasabah. Ini terbukti bahwa customer service telah melakukan pelayanan dengan operasional bank yang berdasarkan prinsip syariah.

#### 4. Simpulan

Pelayanan customer service di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari sudah baik. Customer service mampu memberikan pelayanan dengan sesuai dengan patuh terhadap operasional bank yang berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, customer service dalam menyampaikan produk bank dengan memberikan penjelasan se jelas jelasnya agar nasabah mengerti dan pahan. Sehingga nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan customer service. Strategi yang digunakan customer service dalam meningkatkan kepatuhan operasional bank terhadap prinsip syariah adalah pelayanan customer service dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, cepat tanggap, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah Responiveness (Cepat Tanggap), Competence (kompetensi), Credibility (dapat dipercaya), Contribution (kontribusi), Honesty (kejujuran), Service Excellent (pelayanan prima), Innovation (perubahan).

Dampak dari pelayanan yang sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dapat meningkatkan jumlah nasabah. Ini terbukti bahwa customer service telah melakukan pelayanan dengan operasional bank yang berdasarkan prinsip syariah.

#### Daftar Pustaka

##### Sumber Buku

- Ali, Muhammad, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern, (Jakarta: Pustaka Amani, 1996).
- Amirullah dan Sari Budi Cantika, Manajemen Strategi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002
- Bintoro, Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan, Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Bugin, Burhan. Penelitian Kualitatif Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Handoko, T. Hani, Manajemen, (Yogyakarta: BPF, 1999).
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta, PT. Raja Grafindo, 2005.
- Kasmir, Manajemen Perbankan, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008.
- Meleong, Lexy J.. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Meleong, Lexy J.. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Sigma, 1996. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Rahmayanty, Rima, Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Reksohadiprodjo, Sukanto, Manajemen Strategi Edisi 4, Yogyakarta: BPF, 2003.



- Rianto M, Nur, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung, Alfabeta, 2012.  
Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan F&D, Bandung:Alfabeta,2017.  
Sudarsono, Heri, Bank & Lembaga Keuangan Syariah Yogyakarta: Ekonisia, 2012.  
Sutrisno, Edy, Menejemen Sumber Daya Manusia,Rawamangun: Kencana, 2009.  
Sunarto, Menejemen 2, Yogyakarta: UST Press, 2006.  
Wulansari, Andhita Dessy. Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian.Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.  
Yustanto, M.Ismail dan M.Karbet Widjakusuma, Menggagas Bisnis Islam,Jakarta:Gema Insani Press,2002  
Yusanto, M. Isnam dan M. Widjaja Kusuma. Manajemen Strategi: Perspektif Syariah, Jakarta:Khairul Bayan,2003  
Zaini, Zulkifli, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014

### **Skripsi**

- Destiya Sandra Dewi."Peran Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Syariah KCP Purbalingga". Skripsi, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020.  
Ellawati, Yulia. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Safir Bengkulu". Skripsi, Bengkulu: IAIN Bengkulu,  
Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad,"Pengaruh Kepercayaan Komitmen,Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya",Journal of Business and Banking Volume 1, No.1, 2011.  
Kamal, Yusron Musthafa." Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun".Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

### **Undang-Undang**

- Penjelasan umum UU Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah  
Penjelasan umum UU Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, Tanggal 12 Januari 2011

### **Internet**

[www.Bankbsi.co.id](http://www.Bankbsi.co.id)

Pengertian Strategi, dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/strategi>