

ANALISA PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP NASABAH DALAM PERSPEKTIF ISLAM DI BANK SYARIAH X

Nama Mahasiswa : Dichky Listya Adenata
NIM : 1031510055
Pembimbing : Wahyu Agung Handono., S.E, M.M
Co – Pembimbing : Dr. Bambang Tutuko., S.E., M.M., CFP

ABSTRAK

Dalam pertumbuhan perbankan yang sangat pesat ini mereka saling berkompetisi untuk mencari nasabah ataupun membuat nasabah loyal dengan bank. Ketertarikan masyarakat dan tingkat loyalitas mereka dalam dunia perbankan salah satunya dengan kualitas pelayanan dan kunci dari pelayanan bank adalah seorang *customer service*. Karena kita tahu bahwa *customer service* adalah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan *customer service* terhadap nasabah dalam perspektif islam atau pengguna jasa pada Bank Syariah X. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah dalam Perspektif Islam di Bank Syariah X. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, serta sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan sumber primer dan sekunder. Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini dengan cara pengumpulan data yang relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data, dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah X ini mengenai pelayanan *customer service* terhadap nasabah dalam perspektif islam sangatlah penting, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu mayoritas sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka loyal terhadap Bank Syariah X 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.

Kata Kunci: Pelayanan Customer service, Perspektif Islam

ANALYSIS OF THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY IN X ISLAMIC BANK

College Student Name : Dichky Listya Adenata
NIM : 1031510055
Mentor : Wahyu Agung Handono., S.E., M.M
Co – Mentor : Dr. Bambang Tutuko., S.E., M.M., CFP

ABSTRACT

In this very rapid banking growth they are competing with each other to find customers or make loyal customers with banks. Public interest and their level of loyalty in the world banking is one of them with the quality of service and the key from bank services is a customer service. Because we know that customer service is connecting bridge between customer with bank. In this study, researchers wanted to know the extent of customer service to customers in an Islamic perspective or service users in Islamic Bank X. The focus of the problems in this study is how customer service services to customers in Islamic perspectives in Islamic Bank X. This type of research uses descriptive qualitative research that is research on collected data and expressed in the form of words and images, and data sources obtained in this with and data sources obtained in this research with primary and secondary sources. The method used in analyzing the data in this research by collecting relevant data with of the data source, where data that researchers succesfully collected from research location, then analyzed and then presented in writing in the report, that is in the form of found data from observations, interviews and documentation. The results of the research conducted at X Islamic Banks regarding customer service to customers in an Islamic perspective is very important, this is shown by the results of interviews that researchers have done is the the majority of their satisfaction and make them loyal to X Islamic Banks with the services that make them comfortble doing transactions and continue to use the services of these banks with out switching to another bank. So that quality of service that is already good from customer service is improved again to a better level so that customers remain loyal.

Keywords : Customer Service, Islamic Perspective