

**STRATEGI COSTUMER SERVICE PERBANKAN SYARIAH  
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH  
(Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Plaju)**



**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)**

**OLEH :**

**MEILINA FATJARRIYAH**

**642019009**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**2023**

**Perihal : Persetujuan Skripsi**

Kepada Yth,  
Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Palembang

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah mengadakan dan diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi yang ditulis oleh saudari **Meilina Fatjarriyah (642019009)** yang berjudul : **"Strategi Customer Service Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Plaju)"** telah dapat diajukan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang. Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik demikian semoga bermanfaat bagi kepentingan tentang ekonomi syariah atas segala perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi. Wabarakatuh.*

Palembang, 08 Agustus 2023

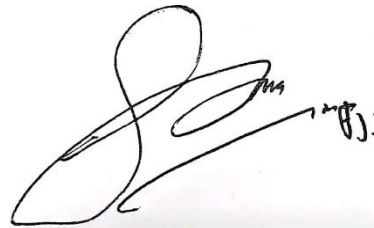
**Pembimbing I**



**M. Jauhari, S.E., M.Si**

**NBM/NIDN: 1096413/0231106903**

**Pembimbing II**



**Fikri Junanda, S.E., M.Si**

**NBM/NIDN: 1200724/0222068601**

## HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

*STRATEGI COSTUMER SERVICE PERBANKAN SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang  
Pembantu Plaju)*

Yang ditulis oleh : Meilina Fatjarriyah, 642019009  
Telah dimunaqasahkan dan Dipertahankan  
Didepan panitia Penguji skripsi  
Pada tanggal Agustus 2023  
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh :

**Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)  
Palembang, Agustus 2023  
Universitas Muhammadiyah Palembang Fakultas Agama Islam  
Panitia Penguji**

Ketua

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I

NBM/NIDN:895938/0206057201

Sekretaris

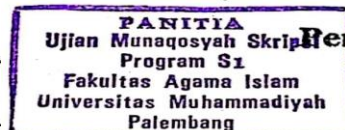
Helyadi, S.H., M.H

NBM/NIDN:995861/0218036801

Penguji I

Hendri Nur Alam, S.E., M.Si

NBM/NIDN:1231101/0222108202



Penguji II

Nur Azizah, S.Ag., M.Pd.I

NBM/NIDN:949651/0221066701

**Mengesahkan  
Dekan Fakultas Agama Islam**



Dr. Furmasyah Ariadi, S.Ag., M.Hum.

NMB/NIDN: 731454/0215126904

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meilina Fatjarriyah

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/09 Mei 2000

Nim : 642019009

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, skripsi yang berjudul **“Strategi Customer Service Perbankan Syari'ah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah(Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Plaju)”**. adalah benar karya penulis sendiri dan bukan merupakan jiplakan, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika terbukti tidak benar, maka sepenuhnya bersedia menerima sanksi yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya.

Palembang, 08 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



**MEILINA FATJARRIYAH**

**642019009**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran. Jalan keluar beriringan dengan kesukaran. Dan sesudah kesulitan, pasti akan datang kemudahan." - **HR. Tirmidzi**

"Jangan menyerah hanya karena satu bab buruk dalam hidup mu. Teruslah melangkah hidup mu tidak berakhir disini" (**Na Jaemin**)

**PERSEMBAHAN:**

1. Allah SWT. karena dengan Rahmat-Nya aku bisa menyelesaikan Skripsi ini
2. Ayahanda (Affan Taufik) dan Ibunda (Jauhana) beserta adik-adik (Rahman Wahyudi, Hermain Azam, Naailah Nur Salsabila) kecil ku yang Tercinta Yang menjadi sumber kekuatan di setiap napasku, Terimakasih Atas Do'a, Kasih Sayang serta materi dan moril yang tanpa henti kalian berikan kepadaku
3. Untuk Kedua Pembimbingku M. Jauhari, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Fikri Junanda, S.E., M.Si selaku Pembimbing II Yang sudah membimbingku dengan sangat baik
4. Untuk seorang Lelaki baik yang menjadi penolong saat sulitku yang telah menemani perjalanan selama 2 Tahun belakangan ini
5. Untuk Sahabat ku Fitri Yanti dan Indah Dwi Shanniah
6. Untuk Teman Kerja Seperjuangan Lisa Agustina, Sri Agustina dan Yuliana
7. Serta untuk Penyemangat hidup virtual saya dari berbagai Negara Korea, Thailand
8. Teman-teman Angkatan 2019, PKL, Magang, KKN Dan Sekaligus Teman-teman Organisasi
9. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Palembang

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis persembahkan kehadirat Allah Subhanahuwa Ta'ala karena berkat taufik, hidayah, dan pertolongan-Nya, penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Customer Service Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah(Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Plaju)”, telah selesai dengan waktu yang ditentukan. Skripsi ini disusun dalam memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat arahan, petunjuk dan motivasi dari berbagai pihak sehingga kesulitan yang dirasakan dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum., Dekan Fakultas Agama Islam
3. M. Jauhari, S.E., M.Si Ketua Prodi Ekonomi Syariah
4. Fikri Junanda, S.E., M.Si Dosen Pembimbing Akademi
5. M. Jauhari, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Fikri Junanda, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini
6. Hendri Nur Alam, S.E., M.Si selaku Penguji I dan Nur Azizah, S.Ag., M.Pd.I selaku penguji II yang telah membantu dan membimbing serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini
7. Wakil Dekan I, II, III, dan IV serta ketua Prodi, semua Dosen dan Staf Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang tanpa

terkecuali yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini

8. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan anaknya, karena tiada kata seindah lantunan doa yang terucap dari orang tua
9. Pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Umum (KCU) Palembang Ibu Rahmi ,Bapak Januar,Bapak Helmi
10. Pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Plaju Palembang Ibu Rizka
11. Teman-teman satu angkatan Ekonomi Syari'ah Angkatan 2019, Magang, PKL, dan KKN yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam perkuliahan ini serta Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Palembang
12. Terima Kasih kepada teman-teman dan sahabatku tercinta yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah menghibur untuk menyelesaikan Skripsi ini

Tiada manusia yang sempurna karena kesempurnaan itu hanya milik Allah Subhanahuwa Ta'ala. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan isi skripsi ini. Sehingga dapat bermanfaat bagi segenap pihak yang membacanya.

*Wasalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 08 Agustus 2023

**MEILINA FATJARRIYAH**

**NIM. 642019009**



## Abstract

Meilina Fatjarriyah 642019009 Syari'ah Banking Customer Service Strategy in Increasing the Number of Customers this research emphasizes the problem of the Customer Service Strategy of Bank Muamalat, Plaju Sub-Branch in an effort to increase the number of customers as well as the inhibiting and supporting factors for Bank Muamalat's Customer Service, Plaju Sub-Branch. efforts to increase the number of customers.

Research on Bank Muamalat's Customer Service Strategy in increasing the number of customers has a qualitative research type study carried out in certain circumstances using programs, activities, events and groups. This study will help get a rough idea of the background, situation and interactions that occurred.

Banks as financial institutions that operate in the service sector must be able to provide the best service (excellent service) to be able to win the competition in an increasingly competitive situation. To face increasingly tight banking competition, each bank inevitably has to develop the best service concept for This development point aims to maintain existing customers and reach potential new customers. In addition, to maintain and increase the number of customers, banks need to maintain a good and positive image in the eyes of the public.

Customer service strategies in increasing the number of bank customers can be as follows: Competence, Trust and Trust, Contribution, Honesty, Excellent Service, Social and care for the environment, Innovation. As well as for its own strategy by conducting outreach and distributing brochures to Universities, Schools, to Government offices, as well as the surrounding community regarding the introduction of sharia products at Bank Muamalat, Plaju Sub-Branch. Supporting factors for customer service strategies in increasing the number of customers, namely excellent service is an important factor in increasing the number of customers. Excellent service will provide customer satisfaction and trust in the Bank. Customer satisfaction and trust in the bank will provide a good reciprocal relationship. Customers will be loyal and the bank will provide benefits from the bank's own products that are needed. Factors inhibiting service strategies in increasing the number of customers are changes in customers. The external environment, such as changes in regulations, increased competition, or changes in industry trends can become obstacles in quality improvement strategies. service. When the external environment changes drastically, organizations must be able to adapt and adapt their strategies quickly to remain relevant and competitive. If not, this could affect the ability to improve the quality of service for the number of customers. Internal factors such as signal or computer system interference.

***Keywords: Bank, Customer Service, Strategy***

## Abstrak

Meilina Fatjarriyah 642019009 Strategi Costumer Service Perbankan Syari'ah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Penelitian ini menekankan pada masalah tentang Bagaimana Strategi Costumer Service Bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah serta faktor penghambat dan faktor pendukung Costumer Service Bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.

Jenis penelitian kualitatif yang dilakukan dalam keadaan tertentu dengan menggunakan program, kegiatan, acara, dan kelompok. Kajian ini akan membantu mendapatkan gambaran kasar tentang latar belakang, situasi, dan interaksi yang terjadi.

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (service excellent) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya titik pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial di samping itu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat.

Strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah bank dapat sebagai berikut: Kompetensi, Percaya dan Dipercaya, Kontribusi, Kejujuran, Pelayanan Prima, Sosial dan peduli pada lingkungan, Innovation. serta untuk strateginya sendiri dengan melakukan sosialisasi serta pembagian brosur ke Universitas, Sekolah, Ke kantor Pemerintah, Serta Lingkungan masyarakat sekitar tentang Pengenalan Produk-produk syariah Bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju. Faktor pendukung strategi pelayanan nasabah dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu Pelayanan prima adalah faktor penting dalam meningkatkan jumlah nasabah. pelayanan prima akan memberikan kepuasan dan kepercayaan nasabah pada Bank. Kepuasan serta kepercayaan nasabah kepada bank akan memberikan hubungan timbal balik yang baik. Nasabah akan setia dan bank akan memberikan keuntungan pada produk-produk bank itu sendiri yang dibutuhkan. Faktor penghambat strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu Perubahan nasabah Lingkungan Eksternal seperti perubahan regulasi, persaingan yang meningkat, atau perubahan tren industri dapat menjadi hambatan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan. Ketika lingkungan eksternal berubah secara drastis, organisasi harus mampu beradaptasi dan menyesuaikan strategi mereka dengan cepat agar tetap relevan dan kompetitif. Jika tidak, hal ini dapat mempengaruhi kemampuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi jumlah nasabah. Faktor Internal seperti gangguan Sinyal atau sistem Pada Komputer.

***Kata Kunci : Bank, Pelayanan Nasabah, Strategi***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
 <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN YANG RELEVAN</b>	
A. Landasan Teori.....	6
1. Perbankan Syari'ah.....	6

2. Customer Service .....	11
3. Strategi Pelayanan.....	16
B. Penelitian Yang Relevan .....	26

### **BAB III MEDOTOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	33
B. Situasi Sosial Dan Subjek Penelitian.....	33
C. Jenis Dan Sumber Data .....	34
D. Teknik Analisis Data .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Rencana Dan Waktu Penelitian .....	38

### **BAB IV DESKRIPSI LOKASI, TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS**

#### **HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
1. Sejarah Perkembangan Bank Indonesia.....	42
2. Sejarah perkembangan Bank Muamalat Indonesia.....	47
3. Visi dan Misi .....	49
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Plaju .....	50
B. Temuan Penelitian Dan Pembahasan.....	54
1. Strategi Pelayanan Customer Service Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah .....	55
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah .....	60

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Yang Relevan .....	28
Tabel 3.1 Rencana Dan Waktu Penelitian .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Plaju .....	50
--------------------------------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. Daftar Riwayat Hidup.....	69
Lampiran 2. Pedoman Pertanyaan Bank Muamalat KCP .....	70
Lampiran3. SK Pembimbing.....	71
Lampiran 4. Kartu Pembimbing I .....	72
Lampiran 5. Kartu Pembimbing II .....	74
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian .....	75
Lampiran 7. Surat Balasan Penelitian .....	76
Lampiran 8. Bukti Konsultasi Skripsi Mahasiswa FAI UMP.....	77
Lampiran 9. Dokumentasi.....	79

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-undang No. 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syaria'ah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syaria'ah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syaria'ah.<sup>1</sup>

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syaria'ah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan hadis Nabi Muhammad SAW.

Allah SWT berfirman dalam surah An-nisa ayat 29 sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku

---

<sup>1</sup> M. Syafi'i Antonio, Bank Syariah Dari Teori ke Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2001), cet ke-1, h.26



dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu," (QS An Nisa: 29).<sup>2</sup>

Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat.<sup>3</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang tugas pokoknya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya dari masyarakat ke masyarakat, selain itu bank juga memberikan jasa-jasa keuangan, pembayaran dan pembiayaan lainnya kepada masyarakat atas adanya bank-bank berusaha semaksimal mungkin melakukan daya tarik (insentif) ekonomi berupa bonus serta hadiah yang menarik. Berbagai langkah dilakukan bank dengan tujuan menghimpun dana masyarakat, yang salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah nasabah.

Perkembangan bank syariah yang terus meningkat di Indonesia disebut diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 dan semakin menjamur mulai pada tahun 2000-an pada saat ini, bank syaria'ah yang dapat dikatakan memimpin dari sisi perkembangan syaria'ah di Indonesia adalah Bank Syaria'ah mandiri dan Bank Muamalat unit-unit bank yang menawarkan produk-produk Syaria'ah unit-unit bank yang menawarkan produk-produk Syaria'ah juga semakin meningkat. Unit-unit bank yang dimaksud di sini adalah bank-bank tertentu yang kemudian membuka suatu divisi bank baru di bawah operasinya pada basis bank syaria'ah. Pertumbuhan perbankan syaria'ah di Indonesia meningkat

---

<sup>2</sup> Firman Allah dalam Al- Qur'an surah An-Nisa ayat 29

<sup>3</sup> Zubair Hasan, Undang-Undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional, (Jakarta: Rajawali Pers,2009), h.27

dengan pesat. Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian layanan.<sup>4</sup>

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya titik pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial di samping itu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah bank perlu menjaga Citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mempertahankan Citra ini bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan (dalam hal pelayanan) adalah petugas teller, customer service dan funding officer.<sup>5</sup>

Belum lagi di era sekarang yang merupakan era revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan semakin banyak pilihan

---

<sup>4</sup> Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Vol 14.No.1 April 2018

<sup>5</sup> *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* PT.Gramedia Pustaka Utama

dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Sehingga bagi perusahaan kunci ke arah profitabilitas bukan lagi volume penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan titik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang harus diperhatikan perusahaan. Sebagaimana pendapat Schnoor, dalam Tjiptono (2002), Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut.<sup>6</sup>

## **B. Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan yang akan diteliti, maka penulis membatasi permasalahan hanya menekankan pada Strategi Costumer Service Bank Perbankan Syari'ah dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Plaju.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Strategi Costumer Service bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.?
2. Apa faktor penghambat dan faktor pendukung Costumer Service bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.?

---

<sup>6</sup> Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Vol 14.No.1 April 2018

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi Costumer Service bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju dalam meningkatkan jumlah nasabah.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Costumer Service bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.

#### **E. Manfaat penelitian**

1. Bagi Prodi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang  
Diharapkan penelitian ini menjadi bahan acuan atau sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang kajian yang sama.
2. Bagi Perbankan Syari'ah  
Sebagai masukan evaluasi kerja mengenai kepuasan nasabah terhadap kinerja perbankan
3. Bagi nasabah/masyarakat  
Sebagai informasi mengenai pelayanan dan produk – produk syariah bank Muamalat Cabang Pembantu Plaju
4. Bagi peneliti selanjutnya  
Sebagai referensi yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian dalam kajian yang sama dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei (2003), *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung:Pustaka Setia, 2003)
- Ahmad, Syakir.2015. *Perbankan Syariah*. Medan:UIN-SU
- Al- Arif, M. N. (2012). *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung; Alfabeta
- Al-Qur'an Dan Terjemahan
- Bank Indonesia (2016) *Perjalanan Perbankan Syariah di Indonesia; Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan*, Jakarta: Departemen Riset Kebanksentralan
- Basrowi, Suwandi (2008) *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2008)
- Djoko Muljono, *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. (Yogyakarta: C.V Andi Offset)
- Edi Sutrisno (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Rawamangun: Kencana, 2009)
- Freddy Rangkuti, *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama)
- Hermansyah. (2005). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Cetakan ke 4*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/konsep-operasional-PBS.aspx>
- [https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian\\_akuntansi/article/download/2511/1497](https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/kajian_akuntansi/article/download/2511/1497)
- <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/deposito-consumer/deposito-ib-hijrah>
- Ismail (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Prenada Media Group
- Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Vol 14.No.1 April 2018*
- Karnaen A. Perwata atmadja, *dalam wawancaranya dengan penulis mengenai sejarah perbankan syariah pada 28 Agustus 2016*.

- Khalidin, (2013). *Perbankan Syari'ah*
- Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*,
- Linda Atikasari (2017) *Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Kualitas Produk Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang*. (Skrisi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada IAIN Purwokerto, tidak diterbitkan, 2017)
- Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* PT.Gramedia Pustaka Utama
- M,Syafi'i Antonio (2001), *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik cetakan ke -1*, (Jakarta: Gema Insani, 2001)
- M, Nur Rianto(2012), *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Noen Muhajirin(1998), *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: RAKE SARASIN 1998)
- Rima Rahmayanti(2010), *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, C.V Andi Offset
- Setiawan Hari Purnomo dan zulkiefli mansyah, *Manajemen Strategi, Sebuah Konsep Strategi*, (Jakarta: LPPEE UI, 1998)
- Shahdeiny (2007). *Perbankan Syari'ah*
- Shofwan Al Banna Choiruzzad(2012), *The Central Bank' in the Development of Islamic Economy Project in Indonesia: Role, Motivations and Moderating Effect*, *The Ritsumeikan Journal of International Studies*, Vol. 25-2, 2012
- Suci Rahmadani(2017), *Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPRS Carana Kiat Andalas*, (Skripsi Sarjana Pada FakultasEkonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bukittinggi, diterbitkan 2017)
- Sugiyono(2013), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, 2013)
- Suharsimi Arikunto(2010), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta : Rhineka Cipta, 2010)
- Tjetjep Rohendi Rohidi(1992), *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992)

Tri Nurbaiti(2020), program studi Perbankan Syariah ,Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, “*Dampak layanan jasa mobile banking terhadap peningkatan jumlah nasabah studi kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam*”.(Skripsi sarjana program studi Perbankan Syariah Institut Negeri (IAIN) Metro,tidak diterbitkan, 2020)

Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 Bab I Pasal 1 huruf a,

Wibowo, Herman. (2005). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Erlangga

Yolanda Darma Fernandes dan Doni Marlius(2017), *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangun Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang, Jurnal Ekonomi*, (Padang: akademi keuangan dan perbankan padang, 2017)

Yusron Mustafha Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Rawamangun*

Zubair Hasan(2009), *Undang-Undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Rajawali Pers,2009)