

**PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

(Studi Kasus di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



Oleh:

Wenny Setyarini

931407218

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**

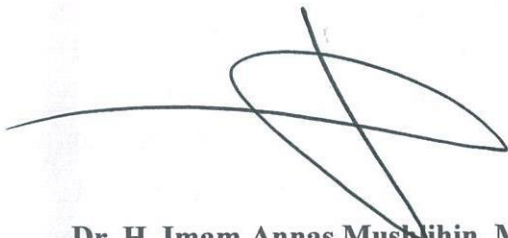
(Studi Kasus di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

WENNY SETYARINI

9.314.072.18

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM
NIP. 19931005 201903 2 01

NOTA DINAS

Kediri, 22 Mei 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Wenny Setyarini

Nim : 931407218

Judul : **Peran Komunikasi Efektif *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)**

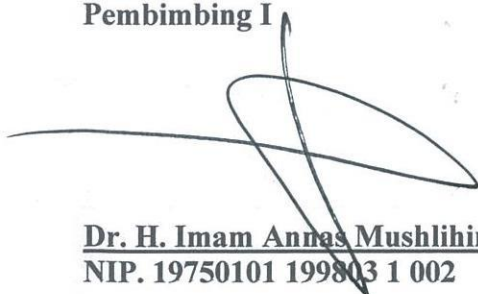
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersamaan dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM
NIP. 19931005 201903 2 01

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 Juli 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Wenny Setyarini

Nim : 931407218

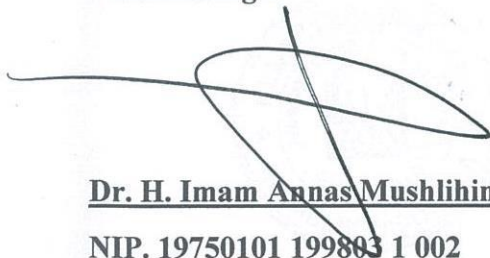
Judul : **Peran Komunikasi Efektif *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 10 Juli 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM
NIP. 19931005 201903 2 01

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH

(Studi Kasus Di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

WENNY SETYARINI

931407218

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 10 Juli 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

2. Penguji 1

Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

(.....)

3. Penguji 2

Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM

NIP. 19931005 201903 2 01

(.....)

Kediri, 18 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri




Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wenny Setyarini

NIM : 931407218

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail address : wennysetya94177@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus di PT
BPRS Lantabur Tebuireng Jombang)

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 27 Oktober 2023

Penulis

(Wenny Setyarini)

MOTTO

أَلَا إِنَّ لِلَّهِ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ أَلَا إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلَكِنَّ أَكْثَرَهُمْ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: Ingatlah, sesungguhnya kepunyaan Allah apa yang ada di langit dan di bumi. Ingatlah, sesungguhnya janji Allah itu benar, tetapi kebanyakan mereka tidak mengetahui(nya). (QS. Yunus:55)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, serta sholawat dan salam yang tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan hasil karya skripsi saya kepada orang tersayang :

1. Kepada kedua orang tua saya, Alm Bapak Drs. Sriaji dan Ibu Dra. Wiwik Windiarti, yang telah berjasa membesarkan dan mendidik saya sehingga saya bisa melakukan dan menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi, mendoakan yang terbaik untuk saya, memberikan nasihat dan support.
2. Kepada kakak saya, keluarga besar serta saudara – saudara, yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan studi ini.
3. Kepada semua teman – teman Perbankan Syariah tahun angkatan 2018, terutama kelas B selalu saling memberikan dukungan dan bantuan sehingga dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Komunikasi Efektif *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri,

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih,

1. Kepada Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Kepada Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan serta saran sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
3. Kepada Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan serta saran sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
4. Kepada Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua program studi Perbankan Syariah.
5. Kepada lembaga PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yakni Bapak Muhammad Yusuf selaku HRD dan Ibu Choiril Ali Mufidah selaku customer service serta jajaran yang telah bersedia dan memberikan izin serta waktunya untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik.
6. Kepada Orang tua saya Alm Bapak Drs. Sriaji dan Ibu Dra. Wiwik Windiarti, serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, nasihat serta fasilitas untuk dapat menyelesaikan studi S1 ini dengan baik dan tepat waktu.

Semoga diberikan panjang umur, kesehatan lahir dan batin, rezeki yang melimpah serta selalu dalam lindungan Allah SWT.

Atas segala amal kebaikan, penulis tidak bisa memberikan balasan, hanya do'a yang bisa penulis berikan semoga semua pihak yang terlibat diberikan pahala oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu melengkapi skripsi ini dan penulis mengharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang maupun juga pembaca lainnya.

Kediri, 20 Mei 2023

Penulis,

Wenny Setyarini

ABSTRAK

WENNY SETYARINI, 2023. Peran Komunikasi Efektif *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang), Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing (1) Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI dan Dosen Pembimbing (2) Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM.

Kata Kunci: Komunikasi Efektif, *Customer Service*, Loyalitas

Peningkatan loyalitas nasabah di PT BPRS (Badan Perkreditan Rakyat Syariah) sangat dipengaruhi oleh kemampuan *Customer Service* dengan menerapkan komunikasi secara efektif dapat dijadikan sebagai alat yang berperan penting dalam membina hubungan nasabah karena akan menimbulkan dampak yang positif yakni menciptakan serta meningkatkan loyalitas nasabah. Fokus penelitian ini adalah (1) Bagaimana bentuk-bentuk komunikasi efektif *customer service* di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. (2) Bagaimana peran komunikasi efektif *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari wawancara kepada HRD, *customer service* dan nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Sedangkan untuk data sekunder bersumber dari dokumen serta buku-buku. Analisis data pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dan triangulasi.

Hasil penelitian ini adalah (1) bentuk komunikasi efektif *customer service* terdapat 2 macam yaitu komunikasi efektif secara verbal dapat dilakukan dengan lisan maupun tertulis dan komunikasi efektif secara non verbal dapat dilakukan dengan tindakan maupun gerakan atau ekspresi bahasa tubuh serta pada lingkungan di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. (2) peran komunikasi efektif *customer service* di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sudah diterapkan secara baik dan benar karena menimbulkan dampak yang baik yaitu terjalinnya hubungan erat yang baik *customer service* dan nasabah, *customer service* memahami dan memberikan solusi terhadap masalah nasabah tersebut, meningkatkan citra pada BPRS sehingga dari hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan setiap tahunnya di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Penelitian Terdahulu	14
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Komunikasi Efektif	19
1. Pengertian Komunikasi Efektif	19
2. Tujuan Komunikasi Efektif	20
3. Bentuk – Bentuk Komunikasi Efektif	20
4. Proses Komunikasi Efektif	21
5. Kendala Komunikasi Efektif	23
6. Faktor Keberhasilan Komunikasi Efektif	23
7. Kaidah Komunikasi Efektif	24
B. <i>Customer Service</i>	29
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	29
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	29

3.	Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	30
4.	Wewenang <i>Customer Service</i>	31
5.	Standar Sikap dan Penampilan <i>Customer Service</i>	31
6.	Peranan <i>Customer Service</i>	34
7.	Syarat/Kriteria <i>Customer Service</i>	34
C.	Loyalitas.....	36
1.	Pengertian Loyalitas.....	36
2.	Faktor Loyalitas.....	36
3.	Tahapan Loyalitas.....	37
4.	Keuntungan Loyalitas.....	39
5.	Tipe Loyalitas.....	39
D.	Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	41
1.	Pengertian BPRS.....	41
2.	Badan Hukum BPRS.....	41
3.	Izin Pendirian BPRS.....	41
4.	Pendirian dan Kepemilikan BPRS.....	42
5.	Jenis Usaha BPRS.....	44
BAB III	METODE PENELITIAN	45
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B.	Kehadiran Peneliti.....	45
C.	Lokasi Penelitian.....	46
D.	Data dan Sumber Data.....	46
E.	Metode Pengumpulan Data.....	46
F.	Analisis Data.....	48
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	49
H.	Tahap-Tahap Penelitian.....	49
BAB IV	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	51
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
1.	Sejarah Berdirinya PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	51
2.	Logo PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	53
3.	Visi, Misi dan Tujuan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	54
4.	Legalitas PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	55

5.	Struktur Organisasi PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	56
6.	Uraian Tugas Pada PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	60
7.	Produk-Produk PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	64
B.	Paparan Data	76
1.	Bentuk – Bentuk Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	76
2.	Peran Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	86
C.	Temuan Penelitian.....	93
BAB V	PEMBAHASAN	94
A.	Bentuk – Bentuk Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	94
B.	Peran Komunikasi Efektif <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	99
BAB VI	PENUTUP	104
A.	Kesimpulan	104
B.	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN - LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan PT BPRS di Jombang	5
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Nasabah Pembiayaan PT BPRS di Jombang	8
Tabel 1.3 Bentuk-bentuk Komunikasi efektif pada PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	10
Tabel 4.1 Legalitas PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	55
Tabel 4.2 Jajaran Pengurus PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	57
Tabel 4.3 Jajaran Pengelola PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	58
Tabel 4.4 Jajaran Struktur Organisasi PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	59
Tabel 4.5. Jumlah Nasabah Pembiayaan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	89
Tabel 4.6. Jumlah produk pembiayaan PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang tahun 2021	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Foto Dokumentasi

Lampiran 3 Surat Izin Riset/ Penelitian

Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup