

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Berdirinya KSPPS BERBAGI (Berkah Abadi Gemilang) berawal dari keinginan dari seorang mahasiswa INISNU Jepara yang bercita-cita untuk membuat sebuah usaha yang bisa bermanfaat untuk banyak orang yang bernama Agus Setiawan. Cita-cita itu mendapat sambutan yang baik dari teman-teman seangkatan di INISNU Jepara yang akhirnya terkumpul 25 anggota yang siap untuk mewujudkan cita-cita tersebut.

KSPPS BERBAGI (Berkah Abadi Gemilang) sebelumnya terbentuk dengan nama BMT BERKAH ABADI dari usulan Agus Setiawan pada rapat anggota di desa Troso yang akhirnya disempurnakan dengan usulan KH. Sukri Sukarli Sf dengan nama Berkah Abadi Gemilang disingkat BERBAGI sekaligus diresmikan dengan nama KSPS BERBAGI (Berkah Abadi Gemilang) pada tanggal 1 Januari 2012. Dengan Struktur pengurus Ketua Agus Setiawan, S. Sy, Sekretaris M. Maghfurir Rahman, S. Sy. Dan Bendahara H. Subhan. Sedangkan dari pengawas KH. Sukri Sukarli Sf, Jamaludin Malik, S. Ag dan Sugito, S. Ag.

2. Profil KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Jepara merupakan salah satu dari banyak kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah, yang berbatasan dengan Laut Jawa di sebelah barat dan utara. Di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pati dan Kabupaten Kudus. Sedangkan di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Demak.⁷⁵ KSPPS Berkah Abadi Gemilang adalah salah satu dari beberapa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang terdapat di Kabupaten Jepara, yang mempunyai kantor pusat di Jl. Mbaleg Cemoro Kembar RT 07 RW 07 Pecangaan Jepara dan telah mempunyai 6 kantor cabang di beberapa daerah di Jepara. KSPPS Berkah Abadi Gemilang dengan nomor Badan Hukum 518/336/BH/XIV.10/I/2014 – 000399/Lap-PAD/Dep.1/IX/2017 No. Telp (0291 754468) Email kspps.berkahabadigemilang@gmail.com.

⁷⁵ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

3. Visi dan Misi KSPPS Berkah Abadi Gemilang

a. Visi

Menjadi Koperasi yang Kuat dan Terpercaya dalam bermuamalah demi Tercapainya Keberkahan

b. Misi

- 1) Membentuk sistem yang baik dalam pengelolaan baik ke dalam maupun ke luar.
- 2) Melakukan pelayanan yang prima kepada anggota dan calon anggota.
- 3) Melakukan jasa perencanaan keuangan anggota dan calon anggota melalui produk-produk yang berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah.
- 4) Partisipasi aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan.
- 5) Menumbuhkembangkan ekonomi mikro masyarakat secara mandiri.

4. Tujuan KSPPS Berkah Abadi Gemilang

- a. Menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c. Membantu sektor ekonomi mikro dan menyediakan lapangan kerja serta pengembangan sumber daya manusia.
- d. Meningkatkan semangat kebersamaan dan persatuan.

5. Struktur Organisasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang

a. SUSUNAN PENGURUS (PERIODE 2019 – 2024)

- 1) Ketua Pengurus : Agus Setiawan, S. Sy
- 2) Sekretaris Pengurus : M. Maghfurir Rohman, S. Sy, MH.
- 3) Bendahara Pengurus : H. Subhan

b. DPS (Dewan Pengawas Syari'ah)

Ahmad Said, S. Ag, Mm

c. SUSUNAN PENGAWAS

- 1) Pengawas 1 : KH. Syukri Sukarli Sf.
- 2) Pengawas 2 : Sugito, S.Ag
- 3) Pengawas 3 : Mifrohah⁷⁶

d. SUSUNAN PENGELOLA

Jumlah Pengelola 29 orang, terdiri dari :

KANTOR PUSAT

- 1) General Manager : Siti Fitriyani, S. Sy
- 2) Kabag Admin : M. Choirun Najib, S. Pd.I
- 3) Kabag Pemasaran : Hery Prasetya, S. Sy

⁷⁶ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

4) Admin	: Sri Wahyuningsih, SE
CABANG UTAMA (TROSO)	
1) Kepala Cabang	: Siti Yeni Maya Sari. SE.
2) Kabag. Funding Cab. Utama	: Sofiyan Abdul Fatah
3) Teller	: Kunsari, Amd. Ak.
4) CS	: Afifatul Millah, S. Pd
5) Marketing	: Sri Rahayu, Amd.Keb.
6) Marketing	: Miftachur Rohman
CABANG BAWU	
1) Kepala Cabang	: Umi Faricha, S. Pd.I
2) Teller	: Fifin Wiyanti
3) Marketing	: Indah Gita Ayu Cahyani, SE
4) Marketing	: Rusda Laili
CABANG MAYONG	
1) Kepala Cabang	:Ika Widyaningsih, S.Pd.
2) Teller	: Magfirotun Nikmah, SE.I
3) Marketing	:Nur Rohman Musyaddad, SM
4) Marketing	: Nur Faizatul Ummah
CABANG SWAWAL	
1) Kepala Cabang	: Ahmad Setyoko
2) Teller	: Alfinatun Nikmah
3) Marketing	: Muhammad Syafaat ⁷⁷
CABANG KEDUNG	
1) Kepala Cabang	: Ani Rohmah, S. Pd.I
2) Teller	: Ainun Najah, SE.I
3) Marketing	: Siti Umaiyah, SE.I
CABANG BANGSRI	
1) Kepala Cabang	: Alvin Iqbal Rifqi Ardiansyah, SE.I
2) Teller	: Nabillatun Nisak
3) Marketing	: Adibatul Hafidlah, SE
PERCETAKAN BERBAGI MEDIA	
1) Kepala Cabang	: Muh. Kosim, S. Kom.I
2) Staff	: Muhammad Adib Fawai

⁷⁷ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

6. Kewenangan dan Kinerja Instansi KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Berikut wewenang dan kinerja instansi KSPPS Berkah Abadi Gemilang:

a. Manajer

Manajer membawahi langsung Administrasi Pembiayaan, Teller dan Marketing. Manajer berhak mengawasi secara langsung perkembangan kinerja bagian-bagian tersebut, tugas-tugas pokok pada bagian Manajer, diantaranya:

- 1) Menjelaskan secara terperinci terkait kebijakan umum yang terdapat di KSPPS.
- 2) Menyusun dan mengeluarkan berbagai rancangan anggaran yang akan maupun telah dilakukan KSPPS.
- 3) Menyusun rencana jangka pendek, maupun rencana kinerja jangka panjang, seta proyeksi perkiraan (finansial maupun non finansial) yang selanjutnya akan disampaikan saat rapat anggota.
- 4) Menyetujui melakukan pengecekan pembiayaan yang dalam junlahnya tidak melampaui batas wewenang pada lembaga.
- 5) Mengusulkan penambahan, maupun pengangkatan serta promosi karyawan.
- 6) Melakukan pengelolaan dan pengawasan terhadap pemasukan dan pengeluaran biaya-biaya harian agar terpenuhinya target yang telah direncanakan secara keseluruhan.⁷⁸

Wewenang Manajer, diantaranya:

- 1) Menerima transaksi tunai dari berbagai transaksi-transaksi yang terjadi di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.
- 2) Sebagai pemegang kendali kas tunai sesuai dengan kebijakan yang telah ada.
- 3) Mengeluarkan berbagai macam transaksi tunai sesuai batasan nominal yang berlaku atau atas persetujuan yang wewenang.
- 4) Menolak terjadinya pengeluaran kas jika tidak tersedia bukti-bukti pendukung untuk penguat.

⁷⁸ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

b. Teller

Unit kerjanya bagian operasional, yang dalam aktivitasnya bertugas sebagai perencana dan melaksanakan seluruh transaksi yang sifatnya tunai sesuai wewenangnya.

- 1) Mengelola fisik kas serta menjaga keamanan kas dalam kantornya.
- 2) Menyelesaikan laporan harian kas setiap hari.
- 3) Menyediakan laporan arus kas untuk keperluan evaluasi pada akhir bulan.
- 4) Menerima setoran maupun penarikan tabungan secara tunai.
- 5) Mengeluarkan kas tunai sesuai batasan nominal yang berlaku atau atas persetujuan dan kesepakatan yang berwenang.

c. Administrasi Pembiayaan

Unit kerjanya bagian pemasaran yang dalam aktivitasnya berfungsi sebagai pengelola administrasi data mitra usaha, melakukan berbagai proses pembiayaan mulai dari realisasi sampai penyelesaian atau pelunasan. Tugas pokok Administrasi Pembiayaan, diantaranya:

- 1) Menyiapkan dan merencanakan administrasi realisasi pembiayaan yang akan dilakukan.
- 2) Pengarsipan seluruh berkas pembiayaan, meliputi:⁷⁹
 - a) Dilakukan pemeriksaan dengan teliti kelengkapan administrasi secara menyeluruh untuk diarsipkan.
 - b) Melakukan pengarsipan berkas akad pembiayaan serta berkas pendukung lainnya yang telah diarsipkan sesuai abjad.
 - c) Menyimpan berbagai arsip pembiayaan yang ada disesuaikan berdasarkan nomor rekening anggota pembiayaan.
 - d) Hanya mengeluarkan berkas pada saat diutuhkan, dengan bukti pada catatan pengeluaran.
 - e) Memastikan dan memeriksa kembali bahwa berkas yang sudah selesai digunakan telah dikembalikan pada tempatnya sesuai tempat semula yang telah ditentukan.
- 3) Pengarsipan jaminan-jaminan pembiayaan yang telah diberikan oleh anggota.
- 4) Penerimaan angsuran dan pelunasan pembiayaan.

⁷⁹ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

Wewenang Administrasi Pembiayaan, diantaranya:

- 1) Mengamankan seluruh berkas dan data mitra pembiayaan serta seluruh arsip pendukung.
- 2) Berhak mengeluarkan laporan terkait perkembangan pembiayaan atas persetujuan manajer.
- 3) Dilarang keras memberikan berbagai informasi terkait berkas atau arsip kepada pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

d. Marketing

Unit kerja yang berada pada bagian pemasaran dengan fungsi perencanaan, pengarahan, serta evaluasi target pembiayaan dan dipastikannya strategi yang digunakan benar-benar tepat dalam upaya mencapai target sasaran, termasuk dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. Tugas Pokok yang dimiliki Marketing, diantaranya:⁸⁰

- 1) Pemasaran dapat tercapai dengan baik, pendanaan serta pembiayaan.
- 2) Dilakukannya pengembangan pasar dengan melihat peluang dan potensi yang ada.
- 3) Pemantauan dilakukan sesuai ketetapan alokasi dana maupun angsuran pembiayaan yang ada.

Wewenang Marketing, diantaranya:

- 1) Mengusulkan daftar calon prospek.
- 2) Mengusulkan strategi pemasaran.
- 3) Menerima dana yang dihimpun untuk dilaporkan kepada atasan langsung melalui teller kantor cabang.
- 4) Berkoordinasi dengan para pihak terkait untuk efektifitas dan keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

7. Produk-Produk KSPPS Berkah Abadi Gemilang

a. Produk Simpanan

1) Simpanan Lancar (SINAR)

SINAR adalah simpanan anggota berdasarkan prinsip *wadi'ah yadhomanah*. Dengan cara disetorkan setiap saat dan bisa diambil setiap saat juga. Keuntungan simpanan ini adalah simpanan bisa diambil sewaktu-waktu.

2) Simpanan Hari Raya (SIM RAYA)

SIMRAYA adalah simpanan anggota berdasarkan prinsip *mudhorobah* untuk mencadangkan kebutuhan

⁸⁰ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

Hari Raya Idul Fitri. Dengan cara disetorkan secara berangsur-angsur dan pengambilan simpanannya hanya bisa dilakukan satu tahun sekali yaitu pada bulan Ramadhan. Keuntungan dapat memenuhi seluruh kebutuhan Hari Raya.

3) Simpanan Sekolah (SI SEKOLAH)⁸¹

SI SEKOLAH merupakan simpanan bagi siswa siswi yang masih melaksanakan studi di PAUD, TK/RA, SD/MI, SMP/MTS, SMK/MA, yang disimpan melalui lembaga sekolah. Dengan cara distorkan secara berangsur dan pengambilan simpanannya hanya bisa dilakukan satu tahun sekali yaitu akhir tahun pelajaran. Keuntungan lembaga bisa mengajukan permohonan proposal/kerjasama jika mengadakan event di sekolah, serta mendapatkan banner promosi tahun pelajaran.

4) Simpanan Berjangka (SIMKA)

SIMKA adalah simpanan berjangka, dengan manfaat:

- Lebih menguntungkan dan aman.
- Bagi hasil yang lebih kompetitif,
- Membantu pengembangan sektor ekonomi ummat.
- InsyaAllah akan lebih manfaat dan maslahat

Tabel 4.1 Simpanan Berjangka (SIMKA)

JANGKA	% BAHAS/BULAN
1 bulan	0,6 %
3 bulan	0,7 %
6 bulan	0,8 %
12 bulan	1,0 %

Minimal simpanan SIMKA Rp 1.000.000,-

5) Simpanan Berkah Berencana (SIM KACA)

SIM KACA adalah simpanan anggota yang berbentuk jangka panjang yang dapat diangsur setiap satu bulan sekali dalam jangka waktu 36, 48, 60 bulan. Dengan keuntungan yang telah ditentukan, dengan rincian sebagaimana berikut:⁸²

⁸¹ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

⁸² Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

Tabel 4.2 Simpanan Berkah Berencana (SIM KACA)

NOMINAL	JKW/BLN	TERIMA
Rp 25.000,00-	36	Rp 1.000.000,00-
	48	Rp 1.500.000,00-
	60	Rp 2.000.000,00-
Rp 50.000,00-	36	Rp 2.000.000,00-
	48	Rp 3.000.000,00-
	60	Rp 4.000.000,00-
Rp 100.000,00-	36	Rp 4.000.000,00-
	48	Rp 6.000.000,00-
	60	Rp 8.000.000,00-
Rp 200.000,00-	36	Rp 8.000.000,00-
	48	Rp 12.000.000,00-
	60	Rp 16.000.000,00-
Rp 300.000,00-	36	Rp 12.000.000,00-
	48	Rp 18.000.000,00-
	60	Rp 24.000.000,00-
Rp 400.000,00-	36	Rp 17.000.000,00-
	48	Rp 24.000.000,00-
	60	Rp 32.000.000,00-
Rp 500.000,00-	36	Rp 21.000.000,00-
	48	Rp 30.000.000,00-
	60	Rp 40.000.000,00-
Rp 600.000,00-	36	Rp 25.000.000,00-
	48	Rp 36.000.000,00-
	60	Rp 49.000.000,00-
Rp 700.000,00-	36	Rp 30.000.000,00-
	48	Rp 42.000.000,00-
	60	Rp 57.000.000,00-
Rp 800.000,00-	36	Rp 34.000.000,00-
	48	Rp 48.000.000,00-
	60	Rp 65.000.000,00-
Rp 900.000,00-	36	Rp 38.000.000,00-
	48	Rp 55.000.000,00-
	60	Rp 70.000.000,00-
Rp 1.000.000,00-	36	Rp 40.000.000,00-
	48	Rp 60.000.000,00-
	60	Rp 80.000.000,00-

6) Simpanan Pendidikan (SI DIKA)

SI DIKA adalah simpanan bagi siswa siswi yang masih melaksanakan studi di PAUD, TK/RA, SD/MI, SMP/MTS, SMK/MA, yang disimpan oleh siswa/siswi pribadi atau oleh orang tuanya. Keuntungan simpanan ini, anggota akan mendapatkan hadiah alat-alat sekolah sesuai dengan paket yang di pilih. Dengan cara menabung, menggunakan paket-paket yang kami sediakan, di bawah ini:

Paket 1 = Rp 100.000/minggu

Paket 2 = Rp 50.000/minggu

Paket 3= Rp 25.000/minggu

7) Simpanan Qurban (SI QURBA)

SI QURBA adalah simpanan anggota berdasarkan akad *wadhiah yadhamanah* yang mana cara penyetoran bisa dilakukan setiap saat dengan minimal setor 5.000 dan pengambilannya hanya bisa dilakukan setiap 1 tahun satu kali pada bulan Dzulhijjah.

8) Simpanan Umroh (Si Umroh)

Si Umroh adalah simpanan anggota berdasarkan prinsip mudharabah untuk memudahkan anda beribadah Umroh. Dengan cara anda menabung Rp 1.000.000,- anda langsung berangkat Umroh. Dengan ketentuan dan syarat berlaku.

b. Akad Pembiayaan

1) *Murabahah*

Akad jual beli atas barang tertentu, pada akad ini pihak KSPPS menyebutkan harga pembelian barang kepada nasabah kemudian menjual kepada pihak nasabah dengan masyarakat adanya jumlah tertentu sebagai keuntungan.

2) *Mudharabah*⁸³

Pembiayaan *Mudharabah* merupakan akad dalam usaha yang berbasis kerjasama antara KSPPS sebagai pemilik dana/modal (*shahibul maal*) dan anggota sebagai pengelola dana (*mudharib*) untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan perbandingan pembagian hasil sesuai kesepakatan dimuka. Apabila terjadi kerugian, maka ditanggung sepenuhnya oleh pemilik dana, kecuali kerugian tersebut disebabkan kelalaian atau kecerobohan pengelola dana.

⁸³ Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

3) *Bai Bitsaman Ajil*

Merupakan kesepakatan perjanjian pembiayaan antara KSPPS dan anggotanya, berupa pembelian barang modal dari KSPPS untuk usaha anggotanya. Kemudian anggota membayar harga dasar barang dan laba menurut kesepakatan bersama kepada pihak KSPPS secara angsur.⁸⁴

B. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian diperoleh dari subyek penelitian dengan memakai metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang dilakukan penulis mengenai loyalitas nasabah serta strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Strategi dan peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah, serta pandangan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Berkah Abadi Gemilang, dan hambatan atau kendala apa yang dihadapi oleh KSPPS Berkah Abadi Gemilang dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, berikut merupakan data yang diperoleh penulis selama proses penelitian.

1. Deskripsi Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang yaitu salah satu usahanya dengan menerapkan peran *customer service* secara maksimal. Dari hasil wawancara dengan kepala cabang utama Siti Yeni Maya Sari. SE. mengatakan bahwa:

“*Customer service* dalam menjalankan perannya mempunyai standar pelayanan khusus dari kantornya yaitu SOP (Standar Operasional Prosedur), seperti jika ada orang yang masuk *customer service* akan berdiri dan mengucapkan *assalamualaikum* atau selamat pagi, kemudian ditanya dengan siapa, mempersilahkan duduk, kemudian menanyakan apa yang bisa dibantu.”⁸⁵

Seorang *customer service* harus cerdas dalam menawarkan suatu produk yang ada di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. *Customer service* harus bisa menganalisis produk apa yang sekiranya dibutuhkan oleh seorang nasabah. Sejalan

⁸⁴Data dokumentasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

⁸⁵Siti Yeni Maya Sari, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 09.21 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

dengan itu menurut kepala bagian funding yaitu Sofiyan Abdul Fatah mengatakan bahwa:

“Melakukan penawaran produk ke nasabah itu harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan, supaya nasabah bisa tertarik dengan produk yang ditawarkan. Dalam menawarkan suatu produk itu kita harus mengerti apa yang sekiranya dibutuhkan oleh nasabah itu, supaya apa yang kita tawarkan bisa tepat sasaran dan nasabah akan tertarik dengan produk yang kita tawarkan. Misalnya, ada calon nasabah yang akan menabung dan kalau dianalisis itu calon nasabah ini merupakan masyarakat yang memiliki perekonomian yang bisa saja atau sederhana dan dia ingin menabung. Maka produk yang cocok dengan calon nasabah ini adalah SINAR yaitu Simpanan Lancar, simpanan ini setoran awalnya hanya Rp 10.000,00- dan bisa diambil sewaktu-waktu, bisa langsung diambil ke kantor atau bisa juga lewat marketing tabungan. Intinya kita harus menjelaskan ke nasabah atau calon nasabah yang sekiranya nasabah itu butuhkan”.⁸⁶

Seorang *customer service* harus melayani nasabah dengan maksimal supaya nasabah akan merasa puas. Sri Wahyuningsih, SE selaku *Customer Service* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang menyatakan bahwa:

“*Customer service* menjalankan peran dengan baik, melayani dengan ramah dan menyampaikan informasi sesuai kebutuhan nasabah dengan jelas dan mudah dipahami, sehingga nasabah merasa senang dan puas. Penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah sudah maksimal sesuai kebutuhan nasabah. Nasabah diberi penjelasan sedetail-detailnya supaya nasabah tidak merasa bingung lagi. Penggunaan bahasa yang mudah dipahami adalah faktor utama supaya nasabah cepat paham dan akan merasa senang serta puas”.⁸⁷

Customer service KSPPS Berkah Abadi Gemilang sudah melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan

⁸⁶ Sofiyan Abdul Fatah, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 10.12 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁸⁷ Sri Wahyuningsih, Wawancara oleh Penulis, 6 Juli 2021, pukul 09.17 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

nasabah. Dikatakan oleh bapak Sutomo sebagai nasabah bahwasannya:

“Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sudah baik dan penyampaian informasinya juga sudah maksimal. Apa yang disampaikan mudah diterima, dan sudah menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Customer service* juga selalu sabar dalam menjawab berbagai pertanyaan dan selalu dijelaskan sehingga nasabah benar-benar mengerti. Saya merasa pelayanannya sudah maksimal dan kompeten dalam bidangnya. Informasi yang disampaikan juga sudah baik dan jelas saya merasa mudah memahaminya. Apabila saya mengalami permasalahan dalam tabungan saya maka *customer service* akan melayani sampai tuntas dan sampai saya merasa tidak bingung lagi. Saya merasa sudah puas dengan pelayanan *customer service* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang ini. Dan saya juga merasa sudah menjadi nasabah yang loyal di KSPPS Berkah Abadi Gemilang”.⁸⁸

Customer service sudah melakukan pelayanan sampai tuntas kepada nasabah. *Customer service* juga selalu menerapkan bentuk pelayanan prima. Sri Wahyuningsih, S.E menyampaikan bahwa:

“Dalam melayani nasabah sudah sampai tuntas, hal tersebut juga dikarenakan pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang ini tidak ada batasan waktu dalam melayani nasabahnya yang dalam hal ini penyampaian informasi oleh bagian *customer service* selalu melayani sampai tuntas, dan nasabah dilayani sebaik mungkin. Apabila dalam mengatasi nasabah sudah tidak sanggup maka diserahkan kepada kepala cabang, kalau kepala cabang juga sudah tidak sanggup maka diserahkan kepada pusat.”⁸⁹ Sejalan dengan itu bu Siti Yeni Maya Sari. SE. menyatakan bahwa, “*Customer service* juga menerapkan bentuk pelayanan prima 6S yaitu *salaam, simple, soon, solution, see, dan smile*. Yang dimana ini bukan hanya

⁸⁸ Sutomo, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 10.58 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁸⁹ Sri Wahyuningsih, Wawancara oleh Penulis, 6 Juli 2021, pukul 09.17 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

diterapkan oleh *customer service* saja tetapi untuk semua bagian pelayanan termasuk *teller*”.⁹⁰

Customer service mempunyai peran dalam meningkatkan loyalitas nasabah, karena *customer service* merupakan gerbang utama untuk nasabah atau calon nasabah berkonsultasi. *Customer service* berperan dalam mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Siti Yeni Maya Sari. SE. menyampaikan bahwa:

“Dalam hal meningkatkan loyalitas nasabah, *customer service* berperan karena *customer service* merupakan gerbang utama untuk nasabah dan calon nasabah berkonsultasi. *Customer service* mempunyai peranan untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang dengan cara yaitu yang pertama menjaga komunikasi agar tetap terjaga, yang kedua yaitu menjalin serta menjaga silaturahmi dengan nasabah”.⁹¹ Kemudian Sri Wahyuni juga mengatakan bahwa, “Untuk SIMKA (simpanan berjangka) terdapat banyak promo. Jika tabungannya banyak akan mendapatkan hadiah seperti gelas, souvenir-souvenir, atau tas. Dan yang terakhir yaitu memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan prima yang pastinya tidak mengecewakan nasabah.”⁹²

Nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Pelayanannya tidak mengecewakan dan prosesnya cepat. Dikatakan oleh ibu Siti Fatimatur Rasyidah yang merupakan salah satu dari nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang bahwa:

“Pelayanan yang diberikan selalu memuaskan, tidak mengecewakan dan prosesnya cepat. Pelayanan *customer service* bagus, ramah, dan selalu menjaga komunikasi dengan cara selalu menegur atau senyum jika nasabah datang, walaupun terkadang tidak ada keperluan dengan *customer service*. Jika ada kesulitan maka akan dijelaskan oleh *customer service* secara tuntas dan tidak

⁹⁰ Siti Yeni Maya Sari, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 09.21 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁹¹ Siti Yeni Maya Sari, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 09.21 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁹² Sri Wahyuningsih, Wawancara oleh Penulis, 6 Juli 2021, pukul 09.17 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

bingung lagi. Bentuk loyal saya yaitu dengan selalu menabung ke KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Saya sudah menjadi nasabah disini kurang lebih 2 tahun dan saya merasa sudah loyal di sini. Bentuk loyalitas saya yaitu dengan selalu menabung di sini. Pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan kompeten dalam bidangnya. Informasi yang disampaikan juga sudah cukup baik. Saya merasa dilayani sampai tuntas jika ada suatu permasalahan”.⁹³

Dalam memberikan kepuasan kepada nasabah agar semakin puas maka *customer service* KSPPS Berkah Abadi Gemilang harus menganggap nasabah sebagai seorang keluarga atau teman, ramah kepada setiap nasabah yang datang, dan menganggap semua nasabah itu sama tanpa membedakan suatu kalangan. Miftachur Rohman, SE. selaku marketing menyatakan bahwa:

“Sebagai seorang *customer service* yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar semakin loyal, maka *customer service* pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang ini mempunyai cara tersendiri untuk membuat nasabah semakin loyal, yaitu dengan cara menganggap nasabah tersebut sebagai keluarga atau teman, maksudnya yaitu supaya tidak terasa canggung dan tidak merasa ada batasan antara nasabah dan pegawai koperasi. Dengan hal tersebut maka akan menjadi lebih akrab. Adapun cara kedua, yaitu dengan menyapa nasabah, walaupun nasabah sedang tidak ingin bertemu dengan *customer service*, intinya tidak sombong sehingga nasabah merasa senang dan tetap loyal menjadi nasabah kita”.⁹⁴ Sri Wahyuningsih, SE. juga menyatakan bahwa, “Semua nasabah diperlakukan dengan sama, tanpa membedakan setiap nasabah”.⁹⁵

Nasabah merasa pelayanannya sudah baik, informasi yang diberikan juga sudah jelas. Dikatakan oleh ibu Suriah bahwa:

⁹³ Siti Fatimatur Rasyidah, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 13.09 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁹⁴ Miftachur Rohman, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 09.10 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁹⁵ Sri Wahyuningsih, Wawancara oleh Penulis, 6 Juli 2021, pukul 09.17 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

“Pelayanan yang diberikan sudah baik, cara penyampaian informasinya bagus, pelayanannya ramah, dan prosesnya cepat. Saya sudah menjadi nasabah selama kurang lebih 3 tahun. Dan saya bisa dikatakan loyal terhadap KSPPS Berkah Abadi Gemilang karena saya selalu menabung di KSPPS Berkah Abadi Gemilang dan tidak nyabung ke koperasi lain. Saya memilih KSPPS Berkah Abadi Gemilang karena jarak dari rumah dengan KSPPS Berkah Abadi Gemilang dekat dan pelayanannya yang bagus. Disini saya memilih produk SIMKA karena memiliki keuntungan yang lebih besar⁹⁶

2. Deskripsi Hambatan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Setiap pekerjaan pasti memiliki hambatan yang akan dihadapi, seperti juga halnya dengan pekerja sebagai seorang *customer service*. Hambatan tersebut salah satunya mengenai komplain dari nasabah. Miftachur Rohman mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugasnya *customer service* KSPPS Berkah Abadi Gemilang ini mempunyai hambatan yaitu komplain nasabah, misalnya pengambilan tabungan yang dikuasakan yaitu harus dengan membawa KK asli dan KTP asli, jika tidak maka tidak bisa, hal tersebut dilakukan untuk menjaga keamanan uang nasabah. Tetapi terkadang ada nasabah yang tidak mau mengerti, dan marah-marah karena tidak terima dengan peraturan tersebut”.⁹⁷

Dalam menghadapi hambatan seorang *customer service* akan menjelaskan dengan detail solusi dalam menghadapi permasalahan tersebut, jika seorang *customer service* sudah tidak bisa megatasinya maka akan diserahkan kepada pihak kepala cabang atau bisa juga diserahkan kepada pihak pusat. Sri Wahyuningsih mengatakan bahwa:

“Hambatan yang dihadapi *customer service* yang lain yaitu jika ada nasabah yang ngeyel dan sudah dijelaskan sebisa mungkin. Rata-rata kalau nasabah yang dijelaskan

⁹⁶ Suriah, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 13.48 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁹⁷ Siti Yeni Maya Sari, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 09.21 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

sudah paham itu tidak akan marah lagi. Biasanya orang yang mempunyai pembiayaan yang marah. Tapi kalau sudah dijelaskan sampai detail mereka akan mengerti. Jika misalnya kurang paham maka diserahkan ke kepala cabang gimana baiknya didatangi ke rumahnya atau bagaimana. Jika belum bisa diatasi juga maka akan diserahkan ke pusat”.

Dari hambatan-hambatan tersebut pasti KSPPS Berkah Abadi Gemilang pasti mempunyai solusinya. Pihak KSPPS mempunyai salah satu solusi dalam menghadapi permasalahannya yaitu dengan membawa seorang nasabah yang komplain dan memiliki tempramen yang tinggi maka nasabah tersebut akan dibawa ke ruangan yang VIP supaya emosinya cepat reda. Sri Wahyuningsih menjelaskan bahwa:

“Dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut pasti ada solusinya. Pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang ini, dalam menghadapi nasabah yang tempramen mereka mempunyai cara sendiri yaitu dengan cara nasabah tersebut di bawa ke ruangan VIP yang dimana merupakan ruangan khusus untuk nasabah yang komplain, disana akan diberi minum dan makan sampai emosi nasabah sedikit mereda, setelah itu baru kemudian ditanya apa keluhannya dan kemudian dijelaskan dan diberi solusi. Dengan hal tersebut, maka masalah terselesaikan dan nasabah juga merasa senang dan puas dengan pelayanan seperti itu”.⁹⁸

Ada juga hambatan yang lain seperti ketika seorang *customer service* dipanggil atasan disisi lain *customer service* tesebut sedang melayani seorang nasabah. Hambatan lain ketika ada nasabah baru yang ingin dilayani terlebih dahulu. Ada juga ketika sedang melayani nasabah ada telepon berdering. Siti Yeni Maya Sari mengatakan bahwa:

“Ada juga hambatan-hambatan yang lainnya yaitu hambatan mengenai *system*, hambatan yang sering terjadi juga ketika *customer service* sedang melayani nasabah tiba-tiba datang nasabah baru yang ingin dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon yang berdering, hambatan ketika atasan memanggil karena ada sesuatu keperluan

⁹⁸ Sri Wahyuningsih, Wawancara oleh Penulis, 6 Juli 2021, pukul 09.17 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

saat *customer service* sedang melayani nasabah.” Untuk cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut diantaranya:

- a. Cara mengatasi masalah karena kelambatan system yaitu dengan meminta maaf atas system yang terjadi, cara mengucapkannya:
 - 1) Maaf pak/bu atas ketidaknyamanannya, KSPPS Berkah Abadi Gemilang sedang peningkatan kapasitas system.
 - 2) Berikan senyum kepada nasabah agar nasabah mengerti keadaan yang sedang terjadi.
 - 3) Hadapi dengan tenang, hadapi permasalahan ini dengan tenang sehingga nasabah tetap merasa nyaman dengan kelambatan system yang terjadi.
- b. Cara mengatasi masalah ketika terdengar bunyi telepon adalah dengan meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah yang dilayani untuk mengangkat telepon sebentar, dan jika masalah baru ingin dilayani terlebih dahulu maka *customer service* menyarankan nasabah agar nasabah tersebut mengambil nomor antrian terlebih dahulu lalu menunggu sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Solusinya jika atasan memanggil saat *customer service* sedang melayani biasanya atasan bersedia menunggu sampai *customer service* selesai melayani nasabah sesuai kebutuhan nasabahnya maka *customer service* menghadap kepada atasan atas perintah yang telah diberikan atasan dan menutup loket bagian *customer servicenya*.⁹⁹

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Customer service secara umum yaitu setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Dalam dunia perbankan seorang *customer service* memegang peran yang sangat penting. Tugas utamanya yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Dalam melayani nasabah seorang *customer service* selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus bisa menjaga

⁹⁹ Siti Yeni Maya Sari, Wawancara oleh Penulis, 8 Juli 2021, pukul 09.21 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh sebab itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.¹⁰⁰

Menurut penelitian yang peneliti lakukan dengan wawancara bahwa *Customer service* pada KSPPS BERBAGI melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* KSPPS BERBAGI harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* menjadi tulang punggung kegiatan operasional.¹⁰¹ Peran seorang *customer service* di KSPPS BERBAGI sendiri yaitu dalam meempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah di KSPPS BERBAGI melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Peran yang lain yaitu dengan berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya, meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah di KSPPS BERBAGI dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk.

Loyalitas pelanggan adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlanggan kembali produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi menyebabkan perubahan perilaku.¹⁰² Strategi pelayanan yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS BERBAGI meliputi:

¹⁰⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, 181.

¹⁰¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, 181.

¹⁰² Puji Hariyanti dan Rahmy Utari, "Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru", *Jurnal komunikasi* Vol. 8 No. 1 2013, Hal 71, diakses pada

- a. Bersikap ramah
Customer service KSPPS Berkah Abadi Gemilang selalu melayani nasabah dengan sikap yang ramah, sehingga nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan transaksi seperti pembukaan rekening baru, konsultasi mengenai produk, keluhan yang dirasakan nasabah dan lain-lain.
- b. Komunikatif
Customer service KSPPS Berkah Abadi Gemilang memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian yang harus diperhatikan karena *customer service* berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu juga *customer service* KSPPS Berkah Abadi Gemilang selalu memperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah sehingga tidak terjadi kesalah pahaman.
- c. *Name tag* yang selalu diperhatikan
Customer service KSPPS Berkah Abadi Gemilang selalu menggunakan *name tag*. Hal ini akan mempermudah nasabah untuk mengenali nama dari *customer service* tersebut. Dengan penggunaan *name tag* juga akan mempermudah dalam melaporkan *customer service* untuk mengevaluasi kinerja jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif.
Pada dasarnya standar kualitas pelayanan di KSPPS BERBAGI memiliki kualitas yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah, penerapan pelayanan pada KSPPS BERBAGI didasari oleh prinsip 6S, yaitu:
 - a. *Salaam*, seorang *customer service* KSPPS BERBAGI selalu memberikan dalam melayani nasabah atau pada sesama karyawan. Misalnya: Jika ada nasabah, calon nasabah, ataupun tamu yang datang ke kantor maka *customer service* dan teller akan berdiri dan mengucapkan *salaam*.
 - b. *Simple*, dalam melayani para nasabah *customer service* KSPPS BERBAGI menggunakan bahasa dan prosedur yang sederhana dan tidak mempersulit nasabahnya.

Misalnya: *Customer service* dalam menjelaskan produk-produk yang ada di KSPPS Berkah Abadi Gemilang kepada calon nasabah.

- c. *Soon, customer service* KSPPS BERBAGI dituntut melayani para nasabahnya dengan sigap dan cekatan serta cepat dalam proses pelayanan. Misalnya: *Customer service* akan melayani dengan cekatan nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan supaya bisa cepat dilakukan tindakan selanjutnya.
- d. *Solution, customer service* KSPPS BERBAGI senantiasa memberikan jalan keluar pada nasabah yang memiliki kendala permasalahan, sehingga dapat terselesaikan. Misalnya: Ketika ada nasabah yang mempunyai permasalahan mengenai tabungannya maka *customer service* akan memberikan solusi atau jalan keluar bagaimana permasalahan tersebut bisa terselesaikan.
- e. *See, customer service* KSPPS BERBAGI tidak bersikap acuh-takacuh dan selalu bersikap ramah kepada nasabahnya. Misalnya: *customer service* senantiasa bersikap ramah kepada nasabah atau calon nasabah yang datang ke KSPPS walaupun nasabah atau calon nasabah tersebut tidak melakukan transaksi ke *customer service* tersebut.
- f. *Smile, customer service* KSPPS BERBAGI selalu bersikap sopan, ceria di depan nasabah ataupun calon nasabah. Misalnya: *customer service* selalu bersikap sopan dan ceria meskipun seorang *customer service* tersebut lagi ada masalah pribadi ataupun ada masalah di kantornya.

Dapat disimpulkan bahwa strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu bisa dilihat dari strategi pelayanannya dan peran dari *customer service* itu sendiri. Semakin baik pelayanannya maka loyalitas nasabah juga semakin meningkat. Pada KSPPS BERBAGI strategi pelayanannya sudah baik dan peran dari seorang *customer service* juga sudah maksimal. Hal tersebut menjadikan nasabah di KSPPS BERBAGI rata-rata loyalitasnya bertambah.

2. Analisis Hambatan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang atau badan yang memiliki rekening pada suatu

bank.¹⁰³ Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang customer service mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.¹⁰⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa da berbagai macam hambatan yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS BERBAGI. *Customer service* KSPPS Berkah Abadi Gemilang dalam menjalankan tugasnya mempunyai hambatan yaitu:

- a. Mengenai komplain nasabah, misalnya dalam pengambilan tabungan yang dikuasakan harus dengan membawa KK asli dan KTP asli, jika tidak maka tidak bisa, hal tersebut dilakukan untuk menjaga keamanan uang nasabah. Tetapi terkadang ada nasabah yang tidak mau mengerti, dan marah-marah karena tidak terima dengan peraturan tersebut.
- b. Ada juga hambatan yang dihadapi *customer service* di KSPPS Berkah Abadi Gemilang yaitu jika ada nasabah yang terus ngeyel padahal sudah dijelaskan secara detail. Mayoritas nasabah KSPPS BERBAGI jika sudah dijelaskan secara detail maka nasabah tidak akan komplain lagi. Biasanya orang yang mempunyai pembiayaan yang marah. Tapi kalau sudah dijelaskan sampai detail mereka akan mengerti. Jika misalnya kurang paham maka diserahkan ke kepala cabang gimana baiknya didatangi ke rumahnya atau bagaimana. Jika belum bisa diatasi juga maka akan diserahkan ke pusat.
- c. Hambatan mengenai *system*
Kelambatan yang digunakan oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan adalah hambatan yang muncul saat KSSPS Berkah Abadi Gemilang sedang dalam peningkatan *system*.
- d. Hambatan yang sering terjadi juga ketika *customer service* sedang melayani nasabah tiba-tiba datang nasabah baru

¹⁰³ Mintardjo, *Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlangga, 2013), 34.

¹⁰⁴ Kasmir, *Kewirausahaan*, 305.

yang ingin dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon yang berdering sehingga membuat *customer service* berhenti sejenak untuk melayani nasabah tersebut.

- e. Hambatan lain yang biasanya terjadi, atasan memanggil karena ada sesuatu keperluan saat *customer service* sedang melayani nasabah.

Dari berbagai hambatan tersebut KSPPS BERBAGI mempunyai berbagai cara untuk mengatasinya, yaitu meliputi:

- a. Pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang ini, dalam menghadapi nasabah yang tempramen mereka mempunyai cara sendiri yaitu dengan cara nasabah tersebut di bawa ke ruangan VIP yang dimana merupakan ruangan khusus untuk nasabah yang komplain, disana akan diberi minum dan makan sampai emosi nasabah sedikit mereda, setelah itu baru kemudian ditanya apa keluhannya dan kemudian dijelaskan dan diberi solusi. Dengan hal tersebut, maka masalah terselesaikan dan nasabah juga merasa senang dan puas dengan pelayanan seperti itu.
- b. Cara mengatasi masalah karena kelambatan system yaitu dengan meminta maaf atas system yang terjadi, cara mengucapkannya:
 - 1) Maaf pak/bu atas ketidaknyamanannya, KSPPS Berkah Abadi Gemilang sedang peningkatan kapasitas system.
 - 2) Berikan senyum kepada nasabah agar nasabah mengerti keadaan yang sedang terjadi.
 - 3) Hadapi dengan tenang, hadapi permasalahan ini dengan tenang sehingga nasabah tetap merasa nyaman dengan kelambatan system yang terjadi.
- c. Cara mengatasi masalah ketika terdengar bunyi telepon adalah dengan meminta ijin terlebih dahulu kepada nasabah yang dilayani untuk mengangkat telepon sebentar, dan jika masalah baru ingin dilayani terlebih dahulu maka *customer service* menyarankan nasabah agar nasabah tersebut mengambil nomor antrian terlebih dahulu lalu menunggu sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Solusinya jika atasan memanggil saat *customer service* sedang melayani biasanya atasan bersedia menunggu sampai *customer service* selesai melayani nasabah sesuai kebutuhan nasabahnya maka *customer service* menghadap kepada atasan atas perintah yang telah diberikan atasan dan menutup loket bagian *customer servicenya*.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan yang dihadapi oleh *customer service* KSPPS Berkah Abadi Gemilang dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu meliputi, yang pertama, mengenai komplain nasabah. Yang kedua, hambatan mengenai *system*. Yang ketiga, hambatan saat melayani nasabah ada nasabah yang mau dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon. Yang keempat, hambatan jika *customer service* sedang melayani nasabah tiba-tiba dipanggil atasan karena ada suatu keperluan.

