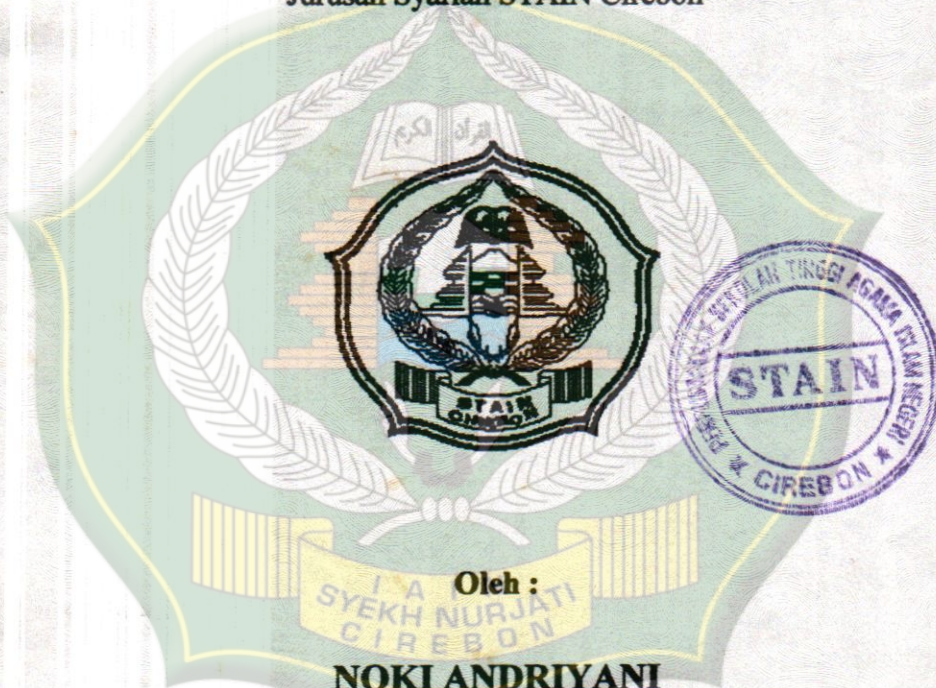


**PENGARUH IMPLEMENTASI FUNGSI CUSTOMER SERVICE
TERHADAP REKRUTMEN NASABAH
DI BRI SYARIAH CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam
Jurusan Syariah STAIN Cirebon



Oleh :
I A SYEKH NURJATI
CIREBON

NOKI ANDRIYANI

Nomor Pokok : 20013165

**DEPARTEMEN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
CIREBON
2005 M/1426 H**

IKHTISAR

Noki Andriyani. Pengaruh Implementasi Fungsi Customer Service terhadap Rekrutmen Nasabah pada BRI Syariah Cabang Cirebon.

Pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah bukan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang akan dihadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan dengan sungguh – sungguh dengan memperhatikan faktor – faktor utama dan faktor pendukung. Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusia.

Wilayah penelitian dalam skripsi ini adalah manajemen sumber daya insani yang ada di BRI Syariah Cabang Cirebon. Pendekatan penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan empirik yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis masalah dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara fungsi dan tugas *customer service* dengan rekrutmen nasabah yang diharapkan. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditulis di atas, maka peneliti membatasi masalah yaitu: analisis mengenai pengaruh implementasi fungsi *customer service* terhadap rekrutmen nasabah. Pertanyaan penelitian : bagaimana implementasi fungsi *customer service* di BRI Syariah Cabang Cirebon? Bagaimana rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon? Bagaimana pengaruh implementasi fungsi *customer service* terhadap rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon?

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh implementasi fungsi *customer service* terhadap rekrutmen nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon. *Customer Service* merupakan suatu kegiatan dalam rangka meningkatkan kepuasan atas segala aktivitas usaha yang dilakukan atas jasa yang ditawarkan perusahaan demi tercapainya kepuasan konsumen. Rekrutmen nasabah dapat diartikan cara memperoleh orang yang mau menggunakan produk. Dalam penelitian ini, produk yang dihasilkan oleh perusahaan berupa jasa, yaitu jasa perbankan.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dan variabel verifikatif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, angket dan studi pustaka. Pengolahan data kuantitatif, data diolah dengan menggunakan korelasi product momen Pearson dengan menggunakan software SPSS For Windows R 12 yang hasilnya adalah $r = 0,696$, korelasi X dan Y kuat. Uji t, t hitung > tabel, sehingga ada hubungan yang nyata antara variabel X dan Y, dan koefisien determinasi = 48,44%. Persamaan regresi $y = 0,055 + 0,007x$. Artinya, semakin tinggi nilai implementasi fungsi *customer service*, semakin tinggi pula rekrutmen nasabah.

Hasil kesimpulan, bahwa implemementasi fungsi *customer service* memiliki pengaruh sebesar 48,44 terhadap rekrutmen nasabah, berarti pengaruh implementasi fungsi *customer service* terhadap rekrutmen nasabah sedang. Saran, bahwa pemimpin cabang lebih mengintensifkan pemahaman *customer service* pada petugasnya.

PERSETUJUAN

PENGARUH IMPLEMENTASI FUNGSI CUSTOMER SERVICE
TERHADAP REKRUTMEN NASABAH DI BRI SYARIAH
CABANG CIREBON



Pembimbing I,

Dr. H. Abdus Salam Dz, MM
NIP . 150 209 885

Pembimbing II,

Drs. H. Sumanta, M. Ag
NIP .150 258 782

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **PENGARUH IMPLEMENTASI FUNGSI CUSTOMER SERVICE TERHADAP REKRUTMEN NASABAH DI BRI SYARIAH CABANG CIREBON** oleh **NOKI ANDRIYANI** Nomor Induk **20013165** telah diajukan dalam Sidang Munaqasah pada tanggal 19 Desember 2005.

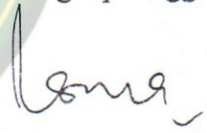
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SEI) pada Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Cirebon.

Cirebon, 19 Desember 2005

Ketua
Merangkap Anggota

Sekretaris
Merangkap Anggota


Drs. Achmad Kholiq, M.Ag
NIP. 150 258 797

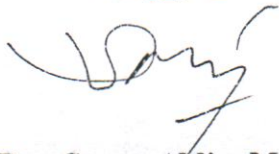

Drs. Wasman, MA
NIP. 150 250 502

Anggota

Penguji I,

Penguji II


Prof. Dr. Adang Djumhur S.M.Ag
NIP. 150 216 332


Drs. Syamsuddin, M.Ag
NIP. 150 259 545

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Ketua Jurusan Syariah
STAIN Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum *Wr. Wb.*

Setelah melakukan pembimbingan, telaahan, arahan, dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari :

Nama : **NOKI ANDRIYANI**
NIM : **20013165**
Judul Skripsi : ***Pengaruh Implementasi Fungsi Customer Service terhadap Rekrutmen Nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon***

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan kepada Jurusan Syariah STAIN Cirebon untuk di Munaqasahkan.

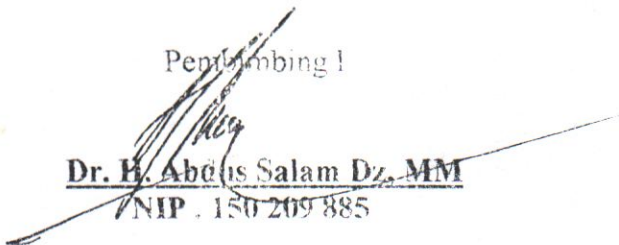
Demikian Nota Dinas ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

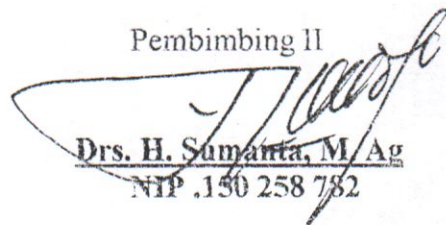
Wassalamu'alaikum *Wr. Wb*

Cirebon, Desember 2005

Pembimbing I


Dr. H. Abdu Salam Dz. MM
NIP. 150 209 885

Pembimbing II

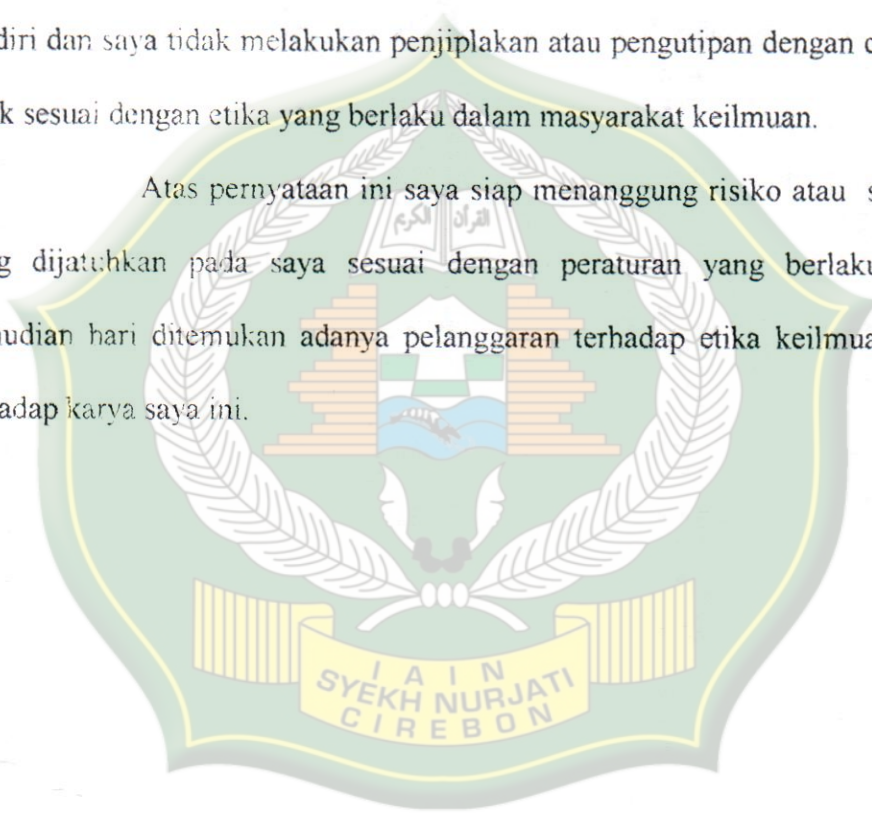

Drs. H. Sumarta, M/Ag
NIP. 150 258 782

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul '**Pengaruh Implementasi Fungsi *Customer Services* terhadap Rekrutmen Nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon**' beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan pada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap karya saya ini.



Cirebon, Desember 2005

Yang Membuat Pernyataan

6000
Tgl. 
METAL TEMPEL

NOKI ANDRIYANI
NIM : 20013165

MOTTO

Kamut Toek Guru Koe

*Guru yang berjalan di keteduhan surau, di tengah para pengikutnya,
tiada memberikan nasehat bijaknya, tapi sebaiknya memberikan keyakinan dan kasih
sayang*

*Bila dia sungguh bijaksana dia tidak menawarimu memasuki rumah
kebijaksanaannya, tapi membimbing engkau ke ambang pintu pikiranmu sendiri*



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

- ♥ *Persembahan rasa hormat dan kasih sayang yang tulus penulis haturkan kepada Ayahanda (susyadi) Ibunda (khaeriyah) yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat baik moril maupun materiil yang tak mungkin terbalaskan, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini sesuai rencana.*
- ♥ *Persembahan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kakak-kakakku tercinta mas (heri) (dedi) (ahmad) mbak (wuwiek) (teni) (any) atas dukungan moril dan materiilnya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.*
- ♥ *Persembahan yang setinggi-tingginya penuh cinta dan kasih sayang yang tulus penulis sampaikan kepada sahabatku tercinta yang telah memberikan kesabaran, dukungan, bantuan serta perhatiannya selama penulis menyusun skripsi tanpa lelah dan putus asa. Semoga dia menyadari tak ada orang lain yang lebih berarti selain dirinya dan tak ada orang yang membuatku memaknai hidup selain bersamanya. Kan ku ukir kenangan indah bersamanya, sebagai yang terakfir bagiku.*
- ♥ *Persembahan penuh rasa sayang penulis berikan kepada Adikku (ade) tercinta. Terima kasih atas perhatian, kasih sayang yang tulus dan kebahagiaan yang ia berikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan kasih sayangnya dengan kasih sayang yang sempurna. Sungguh sangat disesalkan jika jarak dan tempat yang telah memisahkan membuat kita semakin menjauh.*
- ♥ *Persembahan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu Mas Ari, Bpk. Pimpinan BRI Syariah Cirebon, Karyawan BRI Syariah, Dosen-dosen STAIN serta Para Staf Karyawan lainnya.*

Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan dan sepenanggungan anak-anak EPI-two yang segudang buanyaknya (erni rahmiati) teman karibku di EPI-one (solikin) teman satu penelitian di BRJ Syariah. So you is o.k man black sweet...!

Dan beberapa pihak yang tak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Noki Andriyani
 2. Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 4 Maret 1983
 3. Jenis Kelamin : Wanita
 4. Agama : Islam
 5. Alamat Rumah : Jl. P. Diponegoro Kampung Baru
RT. 04 RW. 01 No 2B Kesenden,
Kejaksan-Cirebon 45121
 6. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Susyadi
 - b. Ibu : Khaeriyah
 7. Riwayat Pendidikan
 - a. Sekolah Dasar Negeri 1 Keraton, Cirebon lulus pada tahun 1995
 - b. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 1 Kapetakan, Cirebon lulus pada tahun 1998
 - c. Sekolah Menengah Umum Negeri 9 Cirebon, lulus pada tahun 2001
 - d. Diterima pada jurusan Syariah Program Studi Strata 1 (S 1) Ekonomi perbankan Islam STAIN Cirebon tahun 2001 hingga sekarang.
- Daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Cirebon, Desember 2005

Noki Andriyani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum *Wr. Wb.*

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karuni-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul 'Pengaruh Implementasi fungsi Customer Service terhadap Rekrutmen Nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon.'

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurakan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, dan kita semua selaku umatnya sampai akhir zaman.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dorongannya.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, serta kakak-kakakku tersayang yang senantiasa Memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H .Imron Abdullah,M,Ag, Ketua STAIN Cirebon.
3. Bapak Drs. Achmad Kholiq,M.Ag Ketua Jurusan Syariah.
4. Bapak Drs. Aang Sastra Gunawan, M.Pd, Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Islam (EPI).
5. Bapak Dr. H. Abdus Salam, Dz. MM, sebagai Pembimbing I
6. Bapak Drs.H. Sumanta, M.Ag, sebagai Pembimbing II

7. Bapak Muhammad Khudori, Pemimpin BRI Syariah Cabang Cirebon.
8. Seluruh Dosen, staf dan karyawan yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama peneliti menuntut ilmu di STAIN Cirebon.
9. Seluruh staf dan karyawan BRI Syariah Cabang Cirebon.
10. Rekan-rekan pada jurusan Syariah, khususnya Program Studi Ekonomi Perbankan Islam yang telah banyak memberikan bantuan moril, motivasi dan dorongan yang berarti bagi peneliti.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti berharap dan berdo'a semoga amal kebaikan yang telah diberikan menjadi amal ibadah yang diterima Allah SWT dan mendapat balasan yang lebih sempurna tentunya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya, maka untuk itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya dari semua pihak.

Akhirnya dengan memohon keridhoan Allah SWT, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pecinta ilmu pengetahuan dan menjadi sumbangan bagi dunia pendidikan yang sangat luas.

Cirebon, Desember 2005

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
IKHTISAR	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Kerangka Pemikiran	7
E. Hipotesis Penelitian	12
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>Customer Service</i>	21
B. Rekrutmen Nasabah	34

C. Pengaruh Implementasi Fungsi <i>Customer Service</i> Terhadap Rekrutmen Nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon	40
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB III : KONDISI OBYEKTIF BRI SYARIAH

CABANG CIREBON

A. Sejarah Berdirinya BRI Syariah Cabang Cirebon	42
B. Produk dan Layanan Jasa BRI Syariah Cabang Cirebon	45
C. Sistem Manajemen Operasi BRI Syariah Cabang Cirebon	49
D. Organisasi dan Prinsip Operasi BRI Syariah Cabang Cirebon	51

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	56
B. Pengaruh Implementasi Fungsi <i>Customer Service</i> Terhadap Rekrutmen Nasabah di BRI Syariah Cabang Cirebon	77

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Interpretasi Koefisien Korelasi	18
4.1. Tanggapan responden tentang keramahan dan kesopanan	56
4.2. Tanggapan responden tentang penampilan	57
4.3. Tanggapan responden tentang etika berbusana	58
4.4. Tanggapan responden tentang kemampuan petugas	58
4.5. Tanggapan responden tentang kecakapan	59
4.6. Tanggapan responden tentang ketanggapan	60
4.7. Tanggapan responden tentang menjaga rahasia bank	60
4.8. Tanggapan responden tentang kejelasan informasi	61
4.9. Tanggapan responden tentang ketepatan waktu	62
4.10. Tanggapan responden tentang kesabaran	63
4.11. Tanggapan responden tentang komunikasi	64
4.12. Tanggapan responden tentang ilmu pengetahuan	65
4.13. Rekapitulasi Tanggapan Responden	66
4.14. Tanggapan responden tentang produk	67
4.15. Tanggapan responden tentang perolehan informasi	68
4.16. Tanggapan responden tentang ketertarikan menjadi nasabah	69
4.17. Tanggapan responden tentang tugas pokok dan fungsi	70
4.18. Tanggapan responden tentang kinerja	70

4.19.	Tanggapan responden tentang tingkat kesalahan kerja	71
4.20.	Tanggapan responden tentang kekecewaan nasabah	72
4.21.	Tanggapan responden tentang respon petugas	72
4.22.	Tanggapan responden tentang pemahaman informasi	73
4.23.	Tanggapan responden tentang keaktifan petugas	74
4.24.	Tanggapan responden tentang kesan nasabah	74
4.25.	Tanggapan responden tentang kepuasan pelayanan	75
4.26.	Rekapitulasi Tanggapan Responden	76
4.27.	Penolong untuk Menghitung Korelasi	77



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian
2. Data Kasar Variabel X
3. Data Kasar Variabel Y
4. Hasil Perhitungan Korelasi dengan SPSS For Windows R 12
5. Surat Ijin Penelitian
6. Surat Rekomendasi Penelitian

