

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU BANDAR JAYA**

**Oleh:
TRI UTAMI
NPM. 1502080107**



**Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H/2018 M**

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

**Oleh:
TRI UTAMI
NPM. 1502080107**

Pembimbing: Drs. H. M. Saleh, M.A.

**Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H/2018 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH
CUSTOMER SERVICE PADA BRI SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA

Nama : TRI UTAMI

NPM : 1502080107

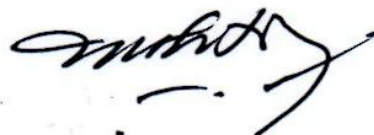
Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Metro.

Pembimbing



Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 1965 0111 1993 03 1001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 2749 /In. 28.3/ D/ PP. 00.9/ 12/2018

Tugas Akhir dengan judul : PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA, disusun oleh Nama: TRI UTAMI, NPM: 1502080107, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/06 November 2018, Kampus II (E7.I.2).

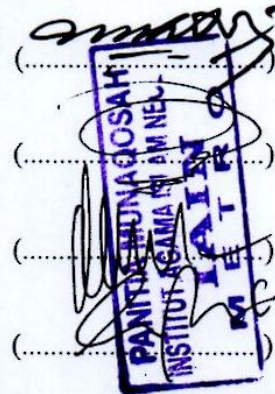
TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua/Moderator : Drs. M. Saleh, MA

Penguji I : Suci Hayati, S.Ag, MSI

Penguji II : Drs. Dri Santoso, M.H.

Sekretaris : Enny Puji Lestari, M.E.Sy



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA

Oleh:
TRI UTAMI

Pelayanan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Maka dari itu dibutuhkan *service excellent* dalam melayani nasabah sebab banyak tidaknya nasabah tergantung dari cara bank melayani nasabah tersebut. Agar *service excellent* tersebut terlaksana dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat menyampaikan pelayanan prima menjadi tujuan utama. Karyawan yang dimaksud adalah *customer service*. *Customer service* diharapkan mampu mewujudkan suatu pelayanan prima atau *service excellent*. *Customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya harus benar-benar menerapkan semua standar pelayanan BRI Syariah kedalam pelaksanaannya. Mulai dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab harus dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis data secara deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh berupa uraian-uraian atau keterangan-keterangan yang didapat dari wawancara. Analisis data tersebut menggunakan cara berfikir induktif yaitu bermula dari fakta-fakta yang khusus dan peristiwa-peristiwa yang konkrit. Cara berfikir induktif ini peneliti dapat menggunakan fakta-fakta dan data-data yang konkrit dari wawancara dengan *Customer Service, Branch Operation Supervisor*, dan nasabah BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya sudah dilakukan secara optimal sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Akan tetapi, perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan terutama pada *attitude* (sikap) *customer service* pada saat melayani nasabah agar lebih ramah dan memperhatikan nasabahnya sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRI UTAMI

NPM : 1502080107

Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, September 2018

Yang menyatakan



Tri Utami
NPM. 1502080107

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Ali-Imran [3]: 159).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan Tugas Akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada:

1. Untuk kedua orang tuaku Bapak Darus dan Ibu Suratni yang telah memberikan dukungan dan doa akan keberhasilan menyelesaikan Studi di IAIN Metro.
2. Kakak kandungku Yusmiati dan Toni serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat serta nasehat hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
3. Teman-teman di D3 Perbankan Syariah khususnya kelas B yang memberikan semangat kepada peneliti.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Ahli Madya (Amd).

Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Ibu Suci Hayati, S.Ag., M.S.I selaku Pembimbing Akademik di IAIN Metro.
5. Bapak Drs. H. M. Saleh, M.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

7. Bapak Iswan Zendrato selaku Pimpinan Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan peneliti dalam mengumpulkan data.
8. Almamater tercinta IAIN Metro yang selalu menjadi kebanggaan, tempat dimana peneliti menimba ilmu dan menambah banyak teman untuk menjalin silaturahmi.

Metro, September 2018
Yang Menyatakan



TRI UTAMI
NPM. 1502080107

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penelitian	6
1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	6
2. Sumber Data	8
3. Teknik Pengumpulan Data	9
4. Teknik Analisis Data	12
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. <i>Service Excellent</i>	15
1. Pengertian <i>Service Excellent</i>	15
2. Ciri-ciri <i>Service Excellent</i>	17
3. Langkah-langkah <i>Service Excellent</i>	19
4. Kualitas <i>Service Excellent</i>	23
5. Konsep <i>Service Excellent</i>	24
B. <i>Customer Service</i>	25
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	25
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	27
3. Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	32

4. Standar Pelayanan <i>Customer Service</i> Di BRI Syariah KCP Bandar jaya	33
BAB III PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum BRI Syariah KCP Bandar Jaya.....	38
1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah KCP Bandar Jaya	38
2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Bandar Jaya.....	40
3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Bandar Jaya	41
4. Produk BRI Syariah KCP Bandar Jaya.....	43
B. Penerapan <i>Service Excellent</i> oleh <i>Customer Service</i> pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya	47
C. Analisis <i>Service Excellent</i> oleh <i>Customer Service</i> pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya	53
 BAB IV PENUTUP	 55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya..... 41

DAFTAR LAMPIRAN

1. Alat Pengumpulan Data (APD).
2. Surat Keterangan pembimbing Tugas Akhir.
3. Surat Keterangan Bebas Pustaka.
4. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank bukanlah hal yang asing bagi masyarakat di suatu negara, dikarenakan bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Bank juga merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran sangat penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara. Bank adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Jika dipandang dari konteks hukum, perbankan di Indonesia menganut dua sistem yaitu konvensional dan sistem syariah.¹

Prakarsa untuk mendirikan bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990. Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²

Bank syariah harus mampu melakukan persaingan dengan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dengan tidak melupakan konsep syariah melalui produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Tingkat

¹ Bustari Muchtar, dkk, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 24.

² Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 2.

persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan. Salah satu strategi yang bisa digunakan untuk memenangkan persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) terhadap para nasabah maupun calon nasabah.

Pelayanan adalah setiap kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.³ Bank syariah harus menerapkan sistem pelayanan yang prima pada seluruh produk dan jasanya dengan tidak melupakan konsep syariah melalui produk yang ditawarkannya. Hal ini juga yang selalu ditingkatkan pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah kebawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.⁴

Dalam menjaga eksistensinya BRI Syariah senantiasa memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah. Agar *service excellent* tersebut terlaksana dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang

³ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 152-153.

⁴ www.brisyariah.co.id diunduh pada 25 Juli 2018.

dapat menyampaikan pelayanan prima menjadi tujuan utama. Karyawan yang dimaksud adalah *customer service*.

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat.⁵

Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁶

Keberhasilan dari pemberian kualitas itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan, itu berarti semakin baik pengelolaan yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Bandar Jaya kepada nasabah. Berdasarkan hasil pra survey, kegiatan operasional BRI Syariah *customer service* sudah mampu menjalankan fungsi sebagai *receptionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer* dan *komunikator* sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan. Pada fungsi *receptionis*, *customer service* menerima tamu/nasabah dengan sopan, tenang, simpatik, berbicara dengan lembut dan jelas. Akan tetapi, kurang ramah

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 249-250.

⁶ *Ibid.*

dengan nasabah. Pada fungsi *resepsionis* ada seorang nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun nasabah tersebut tidak menyampaikan keluhannya kepada *customer service*. Keluhan nasabah tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif. Apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah.⁷

Pada fungsi *deskman*, *customer service* memberikan informasi mengenai berbagai macam aplikasi atau produk-produk yang dimiliki oleh bank. Pada fungsi *salesman*, *customer service* menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, serta berusaha mengatasi keluhan yang dihadapi nasabah. Pada fungsi *customer relation officer*, *customer service* berusaha membina hubungan baik dengan nasabah agar nasabah merasa senang dan puas. Pada fungsi *komunikator*, *customer service* memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan nasabah.⁸ Semua fungsi tersebut sudah dijalankan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Akan tetapi, pada fungsi *resepsionis* perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar tidak ada lagi nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, *customer service* diuntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan didukung dengan tersedianya sarana prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka

⁷ Yesi Yuniarwati, *Customer Service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya, Wawancara, pada 9 April 2018.

⁸ *Ibid.*

dibutuhkan *service excellent* atau pelayanan prima. Agar keluhan nasabah tersebut tidak terulang lagi.

Untuk mewujudkan suatu pelayanan prima atau *service excellent*, *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya harus benar-benar menerapkan semua standar pelayanan BRI Syariah kedalam pelaksanaannya. Pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan standar pelayanan Bank BRI Syariah, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka peneliti memandang perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul “**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BRI SYARIAH KCP BANDAR JAYA**”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan serta dapat memberikan referensi dan pengembangan bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada penulis maupun Lembaga Keuangan Syariah mengenai praktik perbankan khususnya pada penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.⁹ Penelitian lapangan dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya. Penelitian ini pada hakekatnya merupakan metode untuk

⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 46.

menemukan secara spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Pada prinsipnya penelitian lapangan bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam masyarakat.¹⁰

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di BRI Syariah KCP Bandar Jaya yang terletak di Jl. Proklamator Raya No. 122, Kel. Bandar Jaya Timur Kec. Terbanggi Besar Kab. Lampung Tengah.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendetail atau mendalam. Dalam arti, penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.¹¹

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹²

Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan

¹⁰ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 28.

¹¹ *Ibid.*, h. 57.

¹² Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 54.

lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹³

Sifat penelitian ini digunakan untuk mengetahui penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.¹⁴ Sumber data yang digunakan oleh peneliti antara lain:

a. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁵ Maka sumber data primer adalah responden yang memberikan informasi terkait dengan objek penelitian secara langsung di lokasi penelitian.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah *Customer Service (CS)*, *Branch Operation Supervisor (BOS)* serta nasabah BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁶ Sumber sekunder adalah

¹³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 6.

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 129.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 376.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 225.

dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, sms, dan lain-lain), foto-foto, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.¹⁷

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen, buku-buku, dan bahan acuan yang lainnya yang berhubungan erat dengan penerapan *service excellent* oleh *customer service*, buku-buku yang peneliti gunakan antara lain M. Nur Rianto Al Arif: *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Kasmir: *Manajemen Perbankan*, serta buku-buku lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.¹⁸ Dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung kegiatan *customer service* dalam melayani nasabah di BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 22.

¹⁸ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 104.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*).¹⁹

Wawancara terdiri dari tiga macam, antara lain:

- 1) Wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian.
- 2) Wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk *in-dept interview*. Dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Ketika dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan.
- 3) Wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpul data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.²⁰

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 198.

²⁰ Beni Ahmad Saebani dan Kadar Nurjaman, *Manajemen Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 86

Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur. Pada wawancara ini, peneliti bebas memberikan pertanyaan kepada pihak yang diwawancarai. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara mengenai penerapan *Service Excellent* kepada Ibu Yesi Yuniarwati selaku *Customer Service*, Bapak Andri Saputra selaku *Branch Operation Supervisor* di BRI Syariah KCP Bandar Jaya serta Bapak Iwan, Bapak Erwin dan Bapak Edison selaku Nasabah BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari sumber tertulis atau dokumen-dokumen, baik berupa buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Sumber informasi dokumenter pada dasarnya adalah segala macam bentuk sumber informasi yang berhubungan dengan dokumen, baik yang resmi maupun tidak resmi.²¹

Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain. Berdasarkan penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi dari dokumen-dokumen di BRI Syariah KCP Bandar Jaya, buku-buku, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

²¹Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*, (Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008), h. 102.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²²

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan dalam bentuk uraian.²³ Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kata serta uraian-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek.²⁴ Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.²⁵ Bersifat induktif adalah cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dari BRI Syariah KCP Bandar Jaya akan diolah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah. Oleh karena itu, peneliti

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, h. 244.

²³ *Ibid.*, h. 255.

²⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 124.

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 402.

melakukan penelitian tentang Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Hal ini dapat diketahui setelah peneliti mendapatkan informasi dan data yang diperlukan dari *customer service*, dan *branch operation supervisor*. Kemudian peneliti mendapat kesimpulan mengenai Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

E. Sistematika Pembahasan

Peneliti menguraikan susunan secara sistematis untuk memberi kemudahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penelitian ini terdiri dari 4 bab, meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang gambaran mengenai Latar Belakang Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang pengertian *Service Excellent*, tujuan *Service Excellent*, ciri-ciri *Service Excellent*, langkah-langkah *Service Excellent*, konsep *Service Excellent*, kualitas *Service Excellent*, pengertian *Customer Service*, Fungsi dan Tugas *Customer Service*, Tujuan *Customer Service*, dan Syarat seorang *Customer Service*.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai apa saja yang berkaitan dengan BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Mulai dari sejarah berdirinya BRI Syariah KCP

Bandar Jaya, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk. Selain itu dalam bab ini akan diuraikan mengenai penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya dan analisis mengenai penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang ingin disampaikan kepada BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Service Excellent*

1. Pengertian *Service Excellent*

Pelayanan atau *service* adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.²⁶ Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.²⁷

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁸ Selain itu, pelayanan yang baik harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.²⁹

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi

²⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 152.

²⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 212.

²⁸ *Ibid.*, h. 152.

²⁹ *Ibid.*, h. 211.

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab pelaksanaannya.³⁰

Layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada pelanggan/konsumen. Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi kualitas yang sudah ditentukan.³¹

Selain itu pelayanan prima dapat memiliki aneka ragam definisi, yaitu:

- a. Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
- b. Pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.
- c. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

³⁰ *Ibid.*, h. 214.

³¹ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 49.

- f. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Pelayanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.³²

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu setia kepada instansi/perusahaan.

2. Ciri-ciri *Service Excellent*

Nasabah pada umumnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh bank:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah, bank harus memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki. Termasuk meja dan kursi yang nyaman, serta udara dalam ruangan yang sejuk dan tidak berisik. Apabila nasabah merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang dimiliki maka nasabah akan betah berurusan dengan bank.

- b. Tersedia personel yang baik

Customer service harus ramah, sopan, bekerja cepat dan cekatan, pandai bicara menyenangkan, pintar, menarik, serta mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik.

³² *Ibid.*, h. 214-215.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Customer service harus mampu melayani nasabah dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu, maka segera petugas *customer service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

- e. Mampu berkomunikasi

Petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, *customer service* juga mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan

Petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Karena rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Maka, *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Selain itu, *customer service* mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.³³

3. Langkah-langkah *Service Excellent*

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugas terlebih dahulu memahami pekerjaan yang diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan nasabah. Kemudian, *customer service* harus mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah agar nasabah merasa puas karena kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi.

Selain itu, dasar-dasar pelayanan juga perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, antara lain:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

³³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 257-259.

- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- g. Tidak menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.³⁴

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka harus mengenal betul perilaku atau sifat-sifat nasabah. Perilaku atau sifat-sifat nasabah antara lain:

- a. Nasabah adalah raja

Customer service harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja adalah harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat nasabah.

- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian

³⁴ *Ibid.*, h 252-254.

aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. *Customer service* harus pandai mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan pendapatan yang harus dijaga.³⁵

Untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (human), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai/pekerja perusahaan dengan nasabah. Oleh karena itu, perlu ditetapkan konsep diri

³⁵ *Ibid.*, h. 254-255.

dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah yang berupa:

a. Sikap mental positif

Sikap mental yang positif dari karyawan bank sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah karena sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah. Tujuh perwujudan dari sikap mental positif antara lain keinginan untuk maju, belajar dari orang lain, terbuka, menerima ide-ide baru, partisipasi dalam kegiatan, komitmen mau mencoba sampai sukses, serta cermat mencatat hal-hal penting.

b. Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Untuk dapat memberikan kepuasan nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali siapakah nasabahnya, bagaimana ciri-ciri nasabah dan sebagainya. Untuk dapat mengenali nasabah, perlu diketahui ciri-ciri dari seorang nasabah yaitu mempunyai banyak keinginan, mempunyai kebutuhan yang tak terbatas, mempunyai harga diri dan gengsi, menghargai waktu, dan ingin selalu dilayani.

Apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah akan menceritakan kesan positifnya kepada orang lain, dimana hal ini merupakan promosi gratis bagi perusahaan.

c. Penghayatan terhadap waktu

Kunci keberhasilan pelayanan adalah bagaimana kita dapat membagi waktu bersama dengan nasabah dan menempatkan waktu

tersebut sesuai dengan proporsinya masing-masing sehingga dapat memuaskan nasabah.³⁶

4. Kualitas *Service Excellent*

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk fisik (*tangible*), yaitu kemampuan bank dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.
- b. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.

³⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, h. 216-218.

- e. Empaty (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.³⁷

5. Konsep *Service Excellent*

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada enam faktor pelayanan prima, yaitu:

- a. *Ability* (Kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yakni meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni, melakukan komunikasi efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan sarana *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar perusahaan.

- b. *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang *customer service* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

³⁷ *Ibid.*, h. 221.

c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

d. *Attention* (Perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. *Action* (Tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

f. *Accountability* (Pertanggungjawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.³⁸

B. *Customer Service*

1. *Pengertian Customer Service*

Pengertian *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan

³⁸ *Ibid.*, h. 215-216.

kebutuhan nasabah.³⁹ Jadi, pengertian *customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁴⁰

Customer service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka *cross selling*.⁴¹

Pekerjaan *customer service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu bank.⁴²

Jadi, seorang *customer service* memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah

³⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, h. 249-250.

⁴⁰ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 64.

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*, h. 65.

bank. Oleh karena itu, *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁴³

2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut, fungsi seorang *customer service* dalam kesehariannya sebagai karyawan bank adalah sebagai berikut:

a. *Front Line Officer*

Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

b. *Liasson Officer*

Customer service adalah satu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh

⁴³ Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, h. 250.

nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

c. Pusat Informasi

Customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *customer service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai kemampuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

d. *Sales* (Penjual)

Customer service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank.

e. *Servicing* (Pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat diselesaikan.

f. *Financial Advisor*/Konsultan

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

g. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas *customer service* adalah pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit.

h. Penanganan Masalah

Apabila dalam operasionalnya nasabah merasa tidak puas karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka orang yang pertama dihubungi adalah petugas *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik.⁴⁴

Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai *resepsionis*, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu.
- b. Sebagai *deskman*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
- c. Sebagai *salesman*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d. Sebagai *customer relation officer*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

⁴⁴ Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas.*, h. 65-67.

- e. Sebagai *komunikator*, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.⁴⁵

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* yang berada di garis depan bank juga memiliki tugas. Tugas ini nantinya yang dapat dijumpai oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *customer service*. Tugas-tugas tersebut antara lain:

- a. Sebagai *Resepsionis*

Menerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah di mengerti serta mengucapkan salam. Selama melayani tidak diperkenankan merokok, makan dan minum.

- b. Sebagai *Deskman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

- c. Sebagai *Salesman*

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari

⁴⁵ *Ibid.*, h. 250-251.

nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer service* juga mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e. Sebagai *Komunikator*

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.⁴⁶

Berdasarkan uraian di atas mengenai fungsi dan tugas *customer service* dapat disimpulkan bahwa seorang *customer service* harus mampu membina hubungan baik dengan nasabah dengan cara mengerti, memahami, dan melayani berbagai keluhan yang diberikan nasabah, serta mampu menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank dan mampu menjual produk-produk bank kepada nasabah.

⁴⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, h. 251-252.

3. Syarat Seorang *Customer Service*

Petugas *customer service* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *customer service*, antara lain:

a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Artinya memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi dan berat badan yang ideal, wajah yang menarik, serta memiliki jiwa yang sehat. Selain itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih, serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas yang harus dijaga agar tidak bau.

b. Persyaratan Mental

Customer service memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, ingin maju, serta memiliki kesan pertama yang mengesankan saat melayani nasabah. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah

terpancing emosi, serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

f. Persyaratan Sosial

Customer service memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.⁴⁷

4. Standar Pelayanan *Customer Service* di BRI Syariah KCP Bandar Jaya

Berdasarkan Surat Edaran BRI Syariah NoSe: B.017.MDO/05.2013 tentang Standarisasi Layanan di *Front Office*, hal-hal yang harus diperhatikan oleh *frontliners (customer service)* dalam menjalankan tugasnya agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan antara lain:

- a. *Frontliners* tidak diperbolehkan menggunakan handphone di area *banking hall* (meja CS) selama jam operasional (jam 08.00 sd 17.00 waktu setempat). Jika ada telephone dari nasabah menanyakan saldo, mutasi dan informasi produk dapat dialihkan ke Call BRIS 500789.
- b. Terkait barang pribadi (misalnya: tas, kosmetik, dan sebagainya) diletakkan pada media penyimpanan tersendiri dan tidak berada di *banking hall*.

⁴⁷ *Ibid.*, h. 259-261.

- c. *Frontliners* harus berpenampilan sesuai standar BRI Syariah, baik dalam pemakaian seragam, penggunaan *make up*, *Id Card*, dan kondisi meja kerja.
- d. *Frontliners* tidak diperbolehkan menggunakan penjepit *Id Card* yang berbentuk bulat harus yang berbentuk penjepit biasa untuk menghindari *Id Card* terbalik.
- e. *Frontliners* harus bersikap sesuai dengan standar BRI Syariah, yaitu sesuai dengan *Scrip* alur yang telah ditetapkan. Untuk *customer service*, sikap standar yang harus diperhatikan yaitu:
 - 1) Sikap ketika menyambut nasabah (*greeting* awal) yaitu dengan cara berdiri, menangkupkan kedua tangan, mengucapkan salam, tersenyum dan mempersilahkan nasabah untuk duduk.
 - 2) Sikap mengawali pelayanan yaitu dengan cara memperkenalkan diri kepada nasabah dan menanyakan nama nasabah. Setelah itu menawarkan bantuan kepada nasabah.
 - 3) Sikap selama melayani nasabah.
 - a) Menjelaskan terlebih dahulu keunggulan bank syariah.
 - b) Menggali informasi nasabah.
 - c) Memberikan contoh produk serta menjelaskan perbedaannya
 - d) Mengkonfirmasi kepada nasabah dengan menyebutkan nama produk yang direkomendasikan CS dan sesuai dengan keinginan nasabah.

- e) Membujuk nasabah untuk membuka rekening secara spontan setelah menjelaskan fitur, benefit dan syaratnya.
 - f) Memberikan aplikasi pembukaan rekening yang telah diberi tanda stabilo, meminta izin kepada nasabah untuk proses pembukaan rekening.
 - g) Memproses input smart cif dengan interview kepada nasabah.
 - h) Mengkonfirmasi kepada nasabah untuk nama dan alamat sebelum diprint.
 - i) Menginput pembukaan rekening di system.
 - j) Mengecek aplikasi akad dan pembukaan rekening apakah sudah sudah diisi dengan benar dan ditandatangani oleh nasabah.
 - k) Menyiapkan buku tabungan, kartu atm, pin dan tanda terimanya.
 - l) Menyiapkan slip setoran nasabah setelah itu memberikan buku tabungan ke nasabah sambil menginformasikan nomor rekening nasabah dan setoran awal telah tercetak dibuku tabungan.
 - m) *Customer service* memberikan kartu ATM BRI Syariah dan pin kartu ATM.
- 4) Sikap mengakhiri pelayanan (*greeting* akhir).
- a) Setelah keinginan dan kebutuhan nasabah terpenuhi maka *customer service* berinisiatif menawarkan produk yang lain

(*cross selling*). Setelah itu menanyakan kembali kebutuhan lain yang belum terpenuhi.

b) Ketika nasabah berpamitan *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

f. *Skill customer service* sesuai dengan *profile product* dan sistem yang berlaku diantaranya:

1) *Customer service* dapat menjelaskan perbedaan bank syariah dengan bank konvensional.

2) Menjajaki kebutuhan nasabah sekaligus menjelaskan produk secara singkat.

3) Melakukan penawaran untuk pembukaan rekening.

4) Melakukan proses pembukaan rekening.

5) Menjelaskan layanan E-Banking (callBRIS, smsBRIS, mobileBRIS) dan ATM.

6) Melakukan penawaran produk bank yang lain (*cross selling*).

7) Mampu menanggapi komplain dan memberikan solusi yang terbaik.

8) Mampu meretensi nasabah, ketika akan menutup rekening.

g. Jam layanan untuk *customer service* yaitu jam 08.00 sd 16.00, dan harus sudah berada ditempatnya masing-masing mulai jam 07.55 pagi dengan kondisi sudah mengikuti doa, *breafing* pagi, serta telah mempersiapkan peralatan kerja dan penampilan sesuai sesuai dengan standar BRI Syariah sampai dengan jam 17.00 waktu setempat.

- h. Area *banking hall* adalah area steril sehingga segala aktivitas makan, minum, bercanda serta berteriak tidak diperbolehkan dilakukan di meja CS.⁴⁸
- i. Waktu pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah adalah 15-20 menit tergantung dari jenis rekening yang akan diinginkan oleh nasabah.⁴⁹

⁴⁸ BRI Syariah, *Standarisasi Layanan Di Front Office*

⁴⁹ Yesi Yuniarwati, *Customer Service BRI Syariah Kcp Bandar Jaya*, Wawancara, pada tanggal 13 September 2018.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BRI Syariah KCP Bandar Jaya

1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah KCP Bandar Jaya

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁵⁰

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.⁵¹

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh menjadi pesat

⁵⁰ www.brisyariah.co.id diunduh pada 16 Juli 2018.

⁵¹ *Ibid.*

baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah ke bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.⁵²

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.⁵³

PT. BRI Syariah KCP Lampung Bandar Jaya merupakan salah satu unit dari PT. Bank BRI Syariah yang beralamatkan di Jalan Proklamator No. 112 Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. PT. BRI Syariah KCP Lampung Bandar Jaya merupakan kantor cabang pembantu dari BRISyariah kantor cabang Tanjung Karang.⁵⁴

Terbentuknya PT. BRI Syariah KCP Bandar Jaya bermula dari melihat adanya peluang bisnis di Bandar Jaya. Awalnya hanya ada sekelompok karyawan BRI Syariah yang mulai mencari nasabah pembiayaan di pusat Bandar Jaya, dan menjadikan masjid sebagai tempat istirahat karena saat itu belum mempunyai gedung sendiri. Setelah itu, karena melihat adanya potensi di Bandar Jaya, akhirnya menyewa gedung kecil untuk dijadikan Unit Mikro Syariah (UMS).

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

Pembukaan UMS di Bandar Jaya pada 1 Juni 2010 menggunakan *mobile* tim dengan struktur organisasi yang terdiri dari *Unit Mikro Syariah Head* (UH), *Unit Financing Officer* (UFO), *Sales Officer* (SO) dan *Relationship Officer* (RO). Karena tumbuh dan berkembang dengan baik, selanjutnya membuka kantor cabang pembantu yang diresmikan pada 10 Oktober 2012 yang dikenal dengan nama BRI Syariah KCP Bandar Jaya.⁵⁵

2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Bandar Jaya

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁵⁶

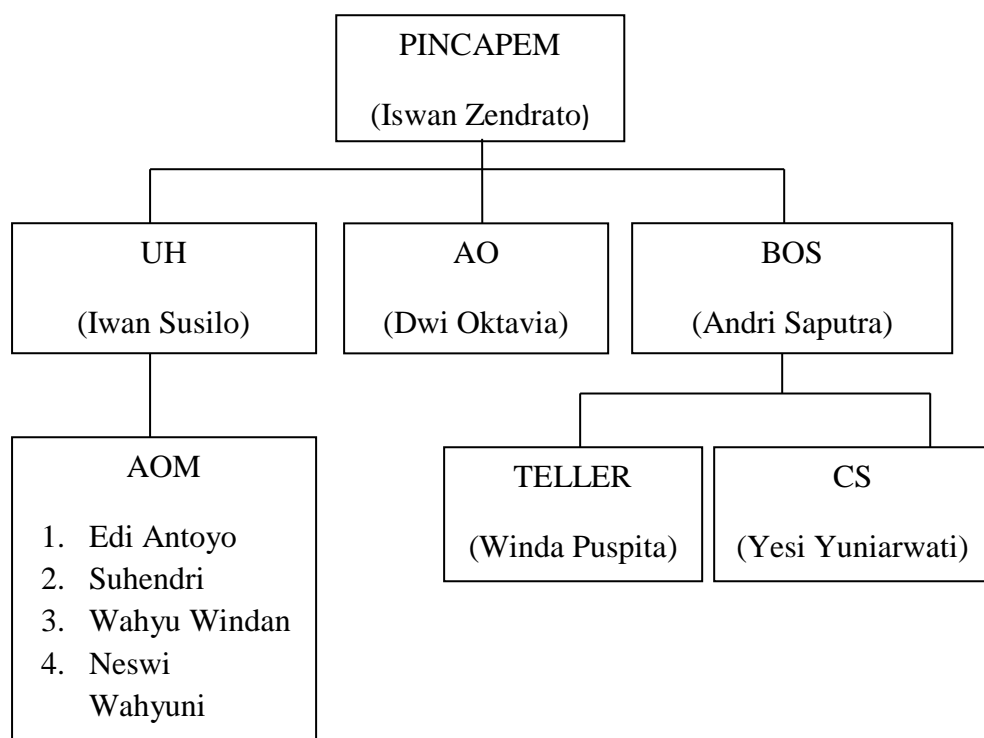
⁵⁵Andri Saputra, BOS BRISyariah KCP Bandar Jaya, Wawancara, pada 20 Februari 2018.

⁵⁶www.brisyariah.co.id diunduh pada 23 Februari 2018.

3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Bandar Jaya

Struktur organisasi ini dibuat untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang sehat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gambar 1.
Bagan Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya⁵⁷



Keterangan:

a. Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

Pincapem bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.⁵⁸

⁵⁷ Andri Saputra, BOS BRI Syariah KCP Bandar Jaya, Wawancara, pada tanggal 28 Februari 2018.

⁵⁸ *Ibid.*

b. *Unit Micro Syariah Head (UH)*

Bertanggung jawab untuk melaksanakan dan memastikan bisnis mikro pada unit tersebut berjalan sesuai dengan target yang diberikan dan tidak melanggar syariah comply maupun P3 Mikro.⁵⁹

c. *Account Officer Micro (AOM)*

AOM bertugas untuk melakukan penjualan produk-produk mikro serta melakukan *pre-screening* untuk calon-calon nasabah sebelum dokumen-dokumen pembiayaan diberikan kepada UH untuk verifikasi lebih lanjut.⁶⁰

d. *Account Officer (AO)*

Berwenang melakukan proses marketing untuk segmen komersial khususnya giro dan deposito serta pembiayaan konsumtif. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumen dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan antara lain, detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

⁵⁹ Erlina Sugiarti, *Pedoman Pemberian Pembiayaan (P3) Mikro Versi 1.0*, (Bandar Jaya: BRI Syariah, 2009), h. 4.

⁶⁰ *Ibid.*

e. *Branch Operation Supervisor (BOS)*

Berwenang mengkoordinir kegiatan pelayanan perbankan, transaksi operasional *customer service* dan *teller*, menyetujui atau otoritas transaksi layanan operasi *front liner* sesuai kewenangan.

f. *Teller*

Berwenang melayani nasabah untuk transaksi penyetoran dan penarikan tunai maupun non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

g. *Customer Service (CS)*

Berwenang melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasional layanan CS.⁶¹

4. Produk BRI Syariah KCP Bandar Jaya

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

1) Simpanan dengan Akad Wadiah

a) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan Faedah BRISyariah iB merupakan tabungan yang diminati oleh nasabah dari tabungan lainnya. Karena hanya dengan fotocopy KTP yang sudah terdaftar di

⁶¹ Andri Saputra, BOS Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya, Wawancara, pada 28 Februari 2018.

disdukcapil, NPWP, dan setoran awal minimal Rp 100.000,- masyarakat dapat membuka tabungan ini. Akad yang digunakan pada tabungan ini yaitu akad Wadiah Yad Dhamanah.⁶²

b) TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad yang digunakan dalam TabunganKu yaitu akad Wadiah Yad Dhamanah.⁶³

c) Giro BRISyariah iB

Giro BRISyariah iB merupakan produk simpanan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (Wadiah Yad Dhamanah) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro.⁶⁴

2) Simpanan dengan Akad Mudharabah

a) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan produk simpanan dari BRI Syariah yang menggunakan akad bagi hasil

⁶² Dokumentasi Berupa Brosur dari BRI Syariah.

⁶³ www.brisyariah.co.id diakses pada 16 Juli 2018.

⁶⁴ Dokumentasi Berupa Brosur dari BRISyariah.

sesuai prinsip syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Tabungan Haji BRISyariah iB menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah.⁶⁵

b) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian BRI Syariah iB merupakan produk simpanan berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana dan memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan. Tabungan ini menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah.⁶⁶

c) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB merupakan salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil (Mudharabah Muthlaqah). Memberikan ketenangan serta kenyamanan invesatsi yang menguntungkan dan membawa berkah karena pengelolaan dana sesuai prinsip syariah.⁶⁷

b. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

1) KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian

⁶⁵ www.brisyariah.co.id diunduh pada 16 Juli 2018.

⁶⁶ www.brisyariah.co.id diunduh pada 16 Juli 2018.

⁶⁷ Dokumentasi Berupa Brosur BRISyariah.

dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) atau prinsip sewa menyewa (Ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.⁶⁸

2) KKB BRI Syariah iB

Kepemilikan Kendaraan Bermotor BRISyariah iB (KKB BRISyariah iB) adalah fasilitas pembiayaan kepemilikan Mobil dari BRISyariah iB kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.⁶⁹

3) Pembiayaan Mikro iB

Pembiayaan mikro memiliki 3 produk, yaitu mikro 25 iB dengan plafond Rp 2.500.000 - Rp 25.000.000, mikro 75 iB dengan plafond Rp 2.500.000 - Rp 75.000.000, dan mikro 200 iB dengan plafond Rp 75.000.001 – Rp 200.000.000. Skema pembiayaan mikro BRISyariah menggunakan akad Murabahah (jual beli) dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi (setinggi-tingginya 50% dari tujuan produktif nasabah).⁷⁰

⁶⁸ www.brisyariah.co.id diunduh pada 17 Juli 2018.

⁶⁹ www.brisyariah.co.id diunduh pada 18 Juli 2018.

⁷⁰ www.brisyariah.co.id diakses pada 17 Juli 2018.

B. Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya

Penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya dilakukan dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan strategi pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.⁷¹

Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* kepada nasabah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yaitu berpenampilan menarik, rapi, sopan, bertanggung jawab terhadap nasabah, serta mampu menjelaskan produk-produk yang ada di BRI Syariah KCP Bandar Jaya. *Customer service* juga harus melayani nasabah dengan cepat dan tepat agar mendapatkan hasil yang efektif dan efisien dalam melayani nasabah di BRI Syariah KCP Bandar Jaya.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, *Customer service* juga harus memperhatikan sikap pelayanan yang sesuai standar pelayanan di BRI Syariah yaitu:

1. Sikap Ketika Menyambut Nasabah

Sikap awal yang harus dilakukan oleh *customer service* untuk menyambut nasabah yaitu dengan cara berdiri, menangkupkan kedua tangan, mengucapkan salam, tersenyum dan mempersilahkan nasabah untuk duduk. Ini merupakan awal penilaian seorang *customer service* kepada nasabah.

⁷¹ Yesi Yuniarwati, *Customer Service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya, Wawancara, pada 10 April 2018.

2. Sikap Mengawali Pelayanan

Sebelum melakukan transaksi, *customer service* terlebih dahulu memperkenalkan diri kepada nasabah dan menanyakan nama nasabah. Karena jika nasabah disapa dengan menyebut namanya, maka nasabah akan merasa dihormati dan dihargai. Setelah itu *customer service* menanyakan tujuan nasabah tersebut.

3. Sikap Selama Melayani

Sikap *customer service* dalam melayani nasabah yaitu:

- a. Bersikap ramah, sopan, dan berlaku tenang.
- b. Memberi kesempatan berbicara kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya.
- c. Memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas.
- d. Tidak menyela pembicaraan nasabah sebelum selesai berbicara.

4. Sikap Mengakhiri Pelayanan

- a. Setelah kebutuhan dan keinginan nasabah terpenuhi dengan tuntas maka *customer service* menanyakan kembali informasi atau kebutuhan lain yang belum terpenuhi oleh nasabah.
- b. Ketika nasabah berpamitan *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.⁷²

Berdasarkan wawancara dengan *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya, diperoleh bahwa penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya dapat dikatakan prima apabila

⁷² Yesi Yuniarwati, *Customer Service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya, Wawancara, pada tanggal 20 Februari 2018.

tugas *customer service* dapat dijalankan dengan baik. Adapun tugas *customer service* antara lain:

1. Sebagai *Resepsionis*

Menerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah. Jika ada nasabah yang datang dengan penuh emosi atau marah, *customer service* tetap menanggapi dengan sikap senyum serta menjelaskan secara baik-baik. Namun semua sikap yang ditunjukkan harus berasal dari hati atau tidak dibuat-buat agar tidak terlihat kaku. Akan tetapi, pada praktiknya *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya kurang bersikap ramah terhadap nasabah. Sehingga ada nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Sebagai *Deskman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi. Dalam praktiknya, yang dilakukan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya pada saat memperkenalkan produk-produk BRI Syariah yaitu:

- a. Menyampaikan 3S (Salam, Sapa, Senyum)
- b. Mempersilahkan nasabah duduk
- c. Menyampaikan keinginan untuk membantu
- d. Bertanya siapa nama nasabah

- e. Mengumpulkan informasi dari kebutuhan nasabah
- f. Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut.
- g. Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
- h. Mendapatkan komitmen bahwa nasabah menyetujui untuk menggunakan produk BRI Syariah KCP Bandar Jaya
- i. Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan nasabah yang belum terpenuhi
- j. Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

3. Sebagai *Salesman*

Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Biasanya nasabah yang datang ke BRI Syariah KCP Bandar Jaya adalah nasabah yang sudah bermitra lama atau minimal sudah menjadi nasabah yang memiliki simpanan di BRI Syariah. Akan tetapi, bila ada nasabah baru maka *customer service* menjelaskan apa saja persyaratan untuk menjadi anggota dan sebagainya.

Dalam praktiknya yang dilakukan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya hampir sama ketika memperkenalkan produk-produk bank. Hanya saja di akhir pelayanan, *customer service* berinisiatif menawarkan produk lain kepada nasabah (*cross selling*).

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Customer service bertugas sebagai penghubung antara bank dengan nasabah. Sehingga *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara menjaga hubungan baik dengan nasabah agar nasabah percaya dengan bank. Dalam praktiknya, yang dilakukan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya yaitu dengan memberi perhatian kepada nasabah, memposisikan nasabah sebagai aset penting bagi perusahaan dengan cara memberi pelayanan yang baik, menjadi pihak mediator yang tepat dalam mengatasi permasalahan yang mereka keluhkan sehingga sebisa mungkin memberikan jalan keluar dari keluhan yang nasabah berikan. Selain itu, *customer service* tetap menjaga *attitude* (sikap) agar mereka tetap loyal kepada bank.

5. Sebagai *Komunikator*

Customer service bertugas memberikan segala informasi serta kemudahan-kemudahan kepada nasabah, tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi yang diberikan oleh nasabah. Dalam praktiknya, yang dilakukan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya yaitu apabila nasabah menyampaikan keluhan maka *customer service* mendengarkan setiap keluhan tersebut dan memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah serta meyakinkan nasabah bahwa masalah akan segera ditangani. Apabila *customer service* tidak dapat menyelesaikan keluhan itu, maka *customer service* menyampaikan permohonan maaf dan memohon ijin kepada nasabah untuk

dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten. Namun, bila *customer service* bisa menangani keluhan itu, maka akan langsung diselesaikan oleh *customer service*.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada nasabah dapat diperoleh informasi antara lain:

1. Informasi yang diperoleh dari nasabah atas nama Bapak Iwan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* cukup baik, ramah dan dalam menyampaikan informasi mudah diterima. Selain itu, jika nasabah mengalami kesulitan maka dilayani sampai tuntas.⁷⁴
2. Informasi yang diperoleh dari nasabah atas nama Bapak Erwin bahwa *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam penyampaian informasinya pun cukup jelas dan jika nasabah mengalami kesulitan informasi maka dilayani sampai tuntas.⁷⁵
3. Informasi yang diperoleh dari nasabah atas nama Bapak Edison bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kurang maksimal. Karena dalam memberikan pelayanannya kurang ramah dan kurang memperhatikan nasabahnya. Sehingga nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diperoleh bahwa penerapan *service excellent* oleh *customer service* belum dilakukan dengan maksimal.

⁷³ Yesi Yuniarwati, *Customer Service BRI Syariah KCP Bandar Jaya*, Wawancara, pada tanggal 02 Oktober 2018.

⁷⁴ Bapak Iwan, Nasabah BRISyariah KCP Bandar Jaya, Wawancara pada 21 April 2018..

⁷⁵ Bapak Erwin, Nasabah BRISyariah KCP Bandar Jaya, Wawancara pada 21 April 2018.

⁷⁶ Bapak Edison, Nasabah BRISyariah KCP Bandar Jaya, Wawancara pada 21 April 2018.

Karena terdapat satu nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. *Customer service* perlu meningkatkan lagi pelayanannya yaitu dengan bersikap lebih ramah lagi ketika sedang melayani nasabah. Agar nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanannya.

C. Analisis *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya

Pelayanan dapat dikatakan prima apabila *customer service* memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya. Kegiatan operasional BRI Syariah terutama *customer service* sudah mampu menjalankan tugasnya sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer* dan *komunikator* sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan. Ketika sebagai *resepsionis, customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya menerima tamu/nasabah dengan sopan, berbicara dengan lembut dan jelas. Akan tetapi, kurang ramah dengan nasabah.

Ketika sebagai *deskman, customer service* memberikan informasi mengenai berbagai macam aplikasi atau produk-produk yang dimiliki oleh bank sekaligus memberikan arahan pada saat pengisian aplikasi tabungan maupun pembiayaan. Pada tugas sebagai *salesman, customer service* menjual produk perbankan, sekaligus melakukan *cross selling* diakhir pelayanan, serta berusaha mengatasi keluhan yang dihadapi nasabah. Dan apabila *customer service* melakukan kesalahan maka *customer service* akan meminta maaf kepada nasabah dan akan melakukan perbaikan sesuai prosedur.

Pada tugas sebagai *customer relation officer*, *customer service* berusaha membina hubungan baik dengan nasabah agar nasabah merasa senang dan puas. Pada fungsi *komunikator*, *customer service* memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan nasabah. Semua tugas tersebut sudah dijalankan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Akan tetapi, pada tugas sebagai *resepsionis* perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar tidak ada lagi nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Bandar Jaya sudah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kegiatan operasional BRI Syariah terutama *customer service* sudah mampu menjalankan tugasnya sebagai *resepsionis*, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer relation officer* dan sebagai *komunikator*. Semua tugas tersebut sudah dijalankan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Akan tetapi, pada tugas sebagai *resepsionis* perlu ditingkatkan lagi pelayanannya seperti bersikap ramah agar tidak ada lagi nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Saran yang ingin disampaikan peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana yang ada, seperti penambahan nomor antrian bagi nasabah agar nasabah tidak ada lagi yang terlewat dan bisa membedakan mana nasabah yang datang terlebih dahulu dengan nasabah yang datang terakhir.
2. *Customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya lebih meningkatkan pelayanannya lagi seperti bersikap lebih ramah kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Beni Ahmad Saebani dan Kadar Nurjaman. *Manajemen Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Bustari Muchtar, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Edi Kusnadi. *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*. Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008.
- Erlina Sugiarti. *Pedoman Pemberian Pembiayaan (P3) Mikro Versi 1.0*. Bandar Jaya: BRI Syariah, 2009.
- Freddy Rangkuti. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung Remaja Rosdakarya, 2012.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Malayu S.P Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Moh. Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

<https://www.brisyariah.co.id>, diunduh pada 25 Juli 2018.

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU BANDAR JAYA

A. Wawancara kepada *Branch Officer Supervisor*(BOS)

1. Bagaimana sejarah Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya?
2. Bagaimana struktur organisasi Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya?

B. Wawancara kepada *Customer Service*

1. Apa yang harus dilakukan oleh *Customer Service* jika suatu saat ada permasalahan dengan nasabah?
2. Bagaimana seharusnya penampilan *Customer Service* menurut standar pelayanan?
3. Berapa lama waktu seorang pelanggan dapat dilayani hingga tuntas?
4. Bagaimana sikap *Customer Service* jika ada nasabah yang datang dengan penuh emosi dan marah terhadap pelayanan bank?
5. Bagaimana sikap pelayanan *Customer Service* yang sesuai dengan standar pelayanan di bank?
6. Bagaimana cara *Customer Service* menjaga hubungan baik dengan nasabah?
7. Bagaimana sikap *Customer Service* jika nasabah melakukan komplain atau keluhan dengan bank?

C. Wawancara kepada Nasabah BRI Syariah KCP Bandar Jaya

1. Bagaimana pelayanan *Customer Service* pada Bank BRI Syariah KCP Bandar Jaya?
2. Apakah bagian *Customer Service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal?

3. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh *Customer Service*?
4. Apakah dilayani sampai tuntas oleh bagian *Customer Service* jika mengalami kesulitan informasi?

Dosen Pembimbing



Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 1965 0111 1993 03 1001

Metro, Juli 2018
Mahasiswa Ybs,



Tri Utami
NPM. 1502080107



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1110/In.28.3/D/PP.00.9/05/2018

28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:

Drs. M. Saleh, MA

di - Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Tri Utami
NPM : 1502080107
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Penerapan Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Bri Syariah Kcp Bandar Jaya

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan,



MUHAMMAD SALEH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0734/In.28/S/OT.01/10/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Tri Utami
NPM : 1502080107
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502080107.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 15 Oktober 2018
Kepala Perpustakaan,



[Signature]
Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: iaimetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Utami

Fakultas/Jurusan : FEBI/D3 PBS

NPM : 1502080107

Semester/TA : VI/2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 13/08/ 2018	✓	Perbaiki cara menulis catatan kaki. Setiap nomor baru catatan kaki, nomor 7 kepekaw/kosmetik.	
		✓	Beji atau prakirvey & later belakng model	
		✓	Perbaiki nama-nama pe- ngarang buku yg di jadis gunkn ketipus.	
		✓	Perjelas orang-orang yang akur & jadis respon- da.	
		✓	Nomor catatan kaki kembali ke no.1 setiap bab baru	

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 1965 0111 1993 03 1001

Mahasiswa Ybs,

Tri Utami

NPM. 1502080107



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: iaimetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Utami

Fakultas/Jurusan : FEBI/D3 PBS

NPM : 1502080107

Semester/TA : VI/2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	Pesbiki kata-kata yg harus menggunakan huruf kapital	
		✓	Revisi kembali ke buku pedoman penulisan karya ilmiah yg sumber rujukan kutipan yg sudah pernah & kutip sebelumnya.	
	Kamis, 16/08/ 2018	✓	Ace bab I & III, lengkapi bab berikutnya. Lengkapi dari hasil anka & halaman terakhir.	

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 1965 0111 1993 03 1001

Mahasiswa Ybs,

Tri Utami

NPM. 1502080107



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: iaimetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id





FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Utami

Fakultas/Jurusan : FEBI/D3 PBS

NPM : 1502080107

Semester/TA : VI/2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 4/10/ 2018	✓	✓ Ace APD ✓ Bab IV disamping kegiatan APD yg disusun ✓ Naratifnya hasil wa- awancara yg ada agar lebih mudah di pahami ✓ Ace Bab IV ✓ Perbaikan bab IV, kesimpulan. Kesimpulan mengonfirmasi jawaban atas perta- nyaan penelitian.	   

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 1965 0111 1993 03 1001

Mahasiswa Ybs,

Tri Utami

NPM. 1502080107



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Email: iaimetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Tri Utami

Fakultas/Jurusan : FEBI/D3 PBS

NPM : 1502080107

Semester/TA : VII/2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 09/10/ 2018	✓	✓ Ace Book TV. ✓ Ace untuk di ^{muna} sewa jasyaskan. Langkapi segala per- syaratannya utk itu.	 

Mengetahui:

Dosen Pembimbing

Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 1965 0111 1993 03 1001

Mahasiswa Ybs,

Tri Utami

NPM. 1502080107

RIWAYAT HIDUP



Tri Utami, dilahirkan di Kabupaten Lampung Tengah tepatnya di Simpang Agung pada tanggal 23 Februari 1997. Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan Bapak Darus dan Ibu Suratni. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 2 Simpang Agung Kecamatan Seputih Agung Kabupaten Lampung Tengah dan lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan lagi di SMPN 1 Seputih Agung dan lulus pada tahun 2012. Setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan lagi di SMAN 1 Seputih Agung dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di STAIN Jurai Siwo Metro Jurusan Syariah Program Studi D-III Perbankan Syariah. Di pertengahan pendidikan, kampus saya berubah menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan D-III Perbankan Syariah.