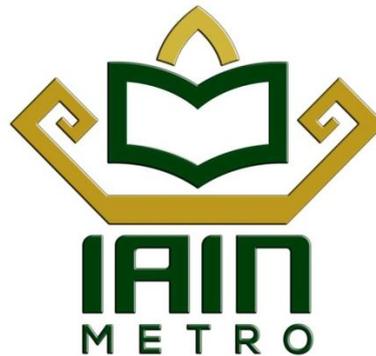


SKRIPSI

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL
(Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro)**

Oleh:

**YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
NPM. 141275610**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M**

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL
(Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
NPM.141275610

Pembimbing I : Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
Pembimbing II : Rina El Maza, M.S.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro)**

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani**
NPM : 141275610
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I


Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Metro, Desember 2018
Pembimbing II


Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Yudit Miranda Setya Wardani

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani**
NPM : 141275610
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi
Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro)**

Sudah dapat kami setujui dan dapat dimunaqosyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Metro, Desember 2018
Pembimbing II


Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

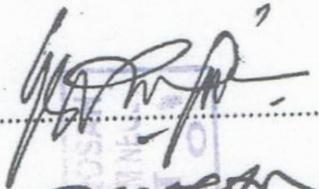
PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 0203/10.28.3/D/PP.00.51/01/2019.....

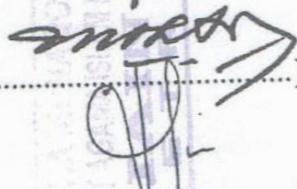
Skripsi dengan Judul: PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIIONAL (Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro) disusun Oleh: Yudit Miranda Setya Wardani, NPM: 141275610, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan Sidang Munaqosyah. Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/ 10 Januari 2019.

TIM PENGUJI:

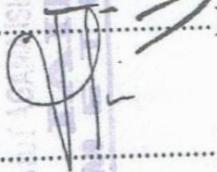
Ketua/Moderator : Elfa Murdiana, M.Hum

()

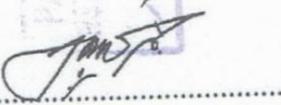
Penguji I : Drs. H. M. Saleh, M.A

()

Penguji II : Rina El Maza, SHL., MSI

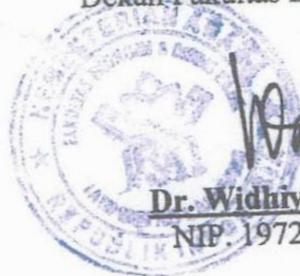
()

Sekretaris : Imahda Khoiri Furqon, M.Si

()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL
(Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro)**

Oleh:

**YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
NPM. 141275610**

Penelitian skripsi ini, peneliti angkat berdasarkan permasalahan tentang penerapan pelayanan prima oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional (studi kasus pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro).

Rumusan dalam penelitian adalah bagaimana penerapan pelayanan prima *customer service* BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro dalam kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan prima oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Wawancara dilakukan terhadap pihak *customer service* BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro, staff SDM Bank Eka Metro, BOS (Branch Operation Supervisor) BRI Syariah Metro dan nasabah BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro. Analisis data yang dilakukan dengan cara berfikir induktif dengan teknik analisa yang bersifat deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro sudah dilakukan dengan maksimal dan sebaik-baiknya, sehingga para nasabah tetap merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service*. *Customer service* juga telah melaksanakan standar operasional prosedur dengan baik, meskipun dalam pelaksanaannya ditemukan nasabah yang masih merasa kurang puas dalam hal kecepatan pelayanan. Faktor tersebut disebabkan oleh jumlah SDM *customer service* yang masih kurang pada kedua bank tersebut. Seperti kurang efektifnya kalimat yang diberikan oleh *customer service*.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
NPM : 141275610
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Desember 2018
Yang Menyatakan,



Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (Q.S An-nisa: 58)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT, dengan rasa bahagia peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Pujo Kuswanto dan Ibu Siti Rokhayah yang sangat peneliti sayangi, yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang begitu luar biasa serta dukungan dalam keberhasilan menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Kakakku Devita Rizki Tahta Kuswanto dan kedua adikku, Mutiara dan Revano yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
3. Sahabat saya Dyna Halimah, Nadya Octavia, Vine Evelina, Nabilla Izzatul, Fani Monada, Rizka Ayu, Nadia Amalia, Indah Nur Hidayati, Devi Syaebani, Grisni Fadillah.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung yang selalu peneliti banggakan.

Terimakasih peneliti ucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam memberikan dukungan dan semangat, terimakasih untuk pengorbanan kalian semua. Semoga kita termasuk ke dalam golongan orang-orang yang beruntung.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi 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 IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH selaku Dosen Pembimbing I, beliau dengan sabar membimbing dan memberikan pengarahan ditengah kesibukannya
4. Ibu Rina El Maza, S.H.I.,M.S.I selaku pembimbing II, yang telah memberikan waktu, bimbingan, petunjuk dalam mengarahkan dan memberikan motivasi
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Direktur dan staff karyawan Bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Januari 2019
Penulis,



Yudith Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pelayanan Prima	10
1. Pengertian Pelayanan Prima	10
2. Etika Pelayanan.....	12
3. Kiat Pelayanan Prima	12
4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	15
5. Pelayanan dalam Perspektif Islam	17
B. <i>Customer Service</i>	18
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	18
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	19
C. Kepuasan Nasabah Bank	22
1. Konsep Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	22
2. Pengertian Kepuasan Nasabah	24

3.	Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan	25
4.	Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	31
A.	Jenis dan Sifat Penelitian.....	31
B.	Sumber Data	32
C.	Teknik Pengumpulan Data	32
D.	Teknik Analisa Data	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
1.	Bank BRI Syariah Metro.....	36
a.	Sejarah Berdirinya BRI Syariah Metro	36
b.	Visi dan Misi BRISyari'ah KCP Metro	7
c.	Struktur Organisasi BRISyari'ah KCP Metro.....	38
d.	Produk-Produk BRI Syariah Metro.....	39
2.	Bank Eka Metro	41
a.	Sejarah Berdirinya Bank Eka Metro	41
b.	Visi dan Misi PT BPR Eka Bumi Artha Metro.....	44
c.	Struktur Organisasi Bank EkaMetro	46
B.	Gambaran Pelayanan Prima Oleh <i>Customer service</i> di BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro	47
C.	Analisis Pelayanan Prima Oleh <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro	56
BAB V	PENUTUP	61
A.	Kesimpulan	61
B.	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Perbandingan Pelayanan Prima BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi BRI Syariah Metro	39
4.2 Struktur Organisasi Bank Eka Metro.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini persaingan dalam berbagai sektor bisnis tidak dapat dihindari, termasuk dalam bidang perbankan yang dimana saat ini persaingan yang terjadi semakin ketat baik itu antara bank konvensional maupun bank syariah. Mereka kini saling berlomba-lomba dalam mencari nasabah baru maupun mempertahankan yang ada. Salah satu cara tersebut adalah dengan meningkatkan kepuasan nasabah. Karena kepentingan kepuasan nasabah sangat penting. Sehingga bila mereka puas maka mereka akan kembali terus dan tidak mau beralih ke bank yang lainnya.

Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut terasa nyaman. Jika nilai dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Jika nilai dalam perbankan bagi pelanggan adalah kemudahan bertransaksi maka kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam bertransaksi finansial yang dilakukan.¹ Kemudian salah satu nilai yang paling penting adalah pelayanan. Maka diperlukannya pelayanan prima yang dilakukan agar nasabah tidak kecewa dan dapat kembali lagi.

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012), h. 194

Pelayanan prima (*Service Excellence*) dipercaya menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu bank dalam memberikan layanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan.² Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa lain, peranan petugas bank memegang peranan penting.³ Pelayanan prima dapat dilihat dari beberapa faktor-faktor, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab).⁴

Pada sektor jasa seperti perbankan, *customer service* berperan sebagai jembatan yang nantinya akan mempererat hubungan dengan pihak luar perusahaan, yaitu publik atau nasabah, demi terciptanya opini publik yang menguntungkan bagi bank tersebut juga. Hal ini dikarenakan *customer service* adalah salah satu sumber utama dari kepercayaan nasabah, mereka yang pada akhirnya akan menjadikan nasabah percaya, berpersepsi positif terhadap bank tersebut serta membuat nasabah merasa senang dan mau untuk datang kembali ke bank tersebut.⁵

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan sebuah pelayanan. Bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan

² Garda Parwitasari, " Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Purworejo)", Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 12, No 1b/2016, h.2

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, h. 212

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta:Elex Media Komputindo, 2006), h. 31-32

⁵ Putri, R. (2009, 28 April). *Customer service* yang memuaskan merupakan sumber trust nasabah. Diakses 23 Oktober 2011, dari <http://www.managementfile.com/journal.php>, dikutip oleh Stefi Rizki Widya, Tri Muji Ingarianti, "Strategi Self Presentation Pada Karyawan Bank Bagian *Customer service*", Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, Vol 01, No 01/2013, h.129

manusia. Untuk dapat menerapkan pelayanan yang baik kepada nasabah pada setiap bank pasti memiliki standar operasional prosedur (SOP). Maka untuk mendapatkan kepuasan nasabah customer service perlu melaksanakan tugas berdasarkan SOP.

Oleh karena itu erat kaitannya antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Karena jika pelayanan yang diberikan bagus maka nasabah akan puas dan tidak beralih ke bank lainnya. Kemudian seorang pelanggan atau nasabah juga akan kesal atau marah bila kurang dihargai atau pelayanan yang diberikan kurang baik sehingga mereka bisa saja tidak mau menggunakan produk atau jasa bank tersebut lagi. Sehingga hal itu juga dapat merugikan bank tersebut.

Salah satu karyawan bank yang dituntut untuk menerapkan pelayanan prima kepada nasabah adalah *customer service*. *Customer service* memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Secara umum peranan *customer service* bank adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui beberapa pendekatan. Misalnya meyakini nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.⁶

Berdasarkan hasil pra-survey yang peneliti lakukan di Bank BRI Syarirah dan Bank Eka Metro, didapatkan informasi bahwa untuk

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 180-181

mewujudkan pelayanan prima maka *customer service* baik Bank BRI Syariah maupun Bank Eka Metro harus benar-benar menerapkan semua standar pelayanannya. Namun masih ditemukannya *customer service* tersebut yang tidak menerapkan pelayanan prima. Sehingga masih sering ditemukan standar pelayanan yang tidak sesuai.⁷

Menurut Ibu Ria selaku nasabah menginginkan pelayanan yang diberikan kepadanya agar sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Menurutny masih adanya beberapa faktor pelayanan prima yang belum sesuai, salah satunya dapat dilihat dari sikap. Menurutny pelayanan *customer service* di Bank Eka Metro masih kurang ramah terhadap nasabah. Seperti kurangnya senyum jika *customer service* tersebut sedang melakukan pelayanan terhadap nasabah. Kemudian kurang sabarnya petugas *customer service* pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah yang kurang mengerti maksud dari penjelasannya tersebut Sehingga hal itu akan membuat nasabah merasa kesal sehingga nasabah menjadi tidak nyaman dengan pelayanannya.⁸

Kemudian peneliti juga mewawancarai salah satu nasabah Bank BRI Syariah Metro. Menurut Ibu Happy selaku nasabah Bank BRI Syariah Metro, sebelumnya penulis menjelaskan apa saja faktor-faktor yang ada pada pelayanan prima. Ibu Happy mengatakan penting diterapkannya pelayanan prima karena demi kenyamanannya juga selaku nasabah. Oleh karena itu Ibu Happy menginginkan diterapkannya standar pelayanan prima sehingga akan

⁷ Bapak Tedi, *Branch Operation Supervisor* BRI Syariah Metro, wawancara, pada tanggal 13 Maret 2018.

⁸ Ibu Ria, *Selaku Nasabah Bank Eka Metro*, wawancara, pada tanggal 13 Maret 2018

memberikan rasa nyaman terhadap nasabah. Kemudian menurutnya masih kurang jelasnya petugas *customer service* dalam memberikan informasi tentang jasa dan produk yang ada. karena masih minim sekali pengetahuan nasabah terhadap produk-produk yang ada pada bank syariah. Karena nama-nama produknya yang menggunakan bahasa arab sehingga nasabah merasa asing ketika dijelaskan tentang produk-produk yang ada di bank syariah.⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa masalah yang terjadi pada pelayanan prima yang dilakukan oleh customer service pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank Metro yaitu kurangnya sikap (*attitude*) *customer service*, seperti kurangnya senyum jika *customer service* tersebut sedang melakukan pelayanan terhadap nasabah. Selain sikap, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang diberikan oleh kedua bank tersebut masih kurang. Hal tersebut tentu menjadi suatu permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan peneliti tertarik untuk membandingkan bagaimana penerapan pelayanan prima yang dilakukan pada bank syariah dan bank konvensional.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka diperlukan penelitian dengan judul “**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro)**”

⁹ Ibu Happy, Selaku Nasabah BRI Syariah Metro, *wawancara*, pada tanggal 13 Maret 2018

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian yaitu: “Bagaimana penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bri Syariah dan Bank Eka Metro?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan prima oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional (studi kasus pada Bank Bri Syariah Metro dan Bank Eka Metro)

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

- a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan untuk mengetahui fenomena yang terjadi pada dunia perbankan.
- b. Bagi program studi Perbankan Syariah, hasil penelitian ini merupakan informasi yang berharga sebagai kontribusi pemikiran.
- c. Bagi dunia pustaka, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam ruang lingkup karya ilmiah.

D. Penelitian Relevan

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini, yaitu :

1. Penelitian Karya Risdianti Harun, dengan Judul “Pengaruh Pelayanan *Customer service* Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa” Hasil penelitian dan pembahasan dari skripsi ini adalah Dalam sebuah penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 105 responden yang terdiri dari para nasabah Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa. membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,433 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat, karena nilai korelasi 0,433 terletak antara 0,40 sampai 0,599 dengan R² sebesar 0,188 menunjukkan kontribusi pengaruh variabel pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh variabel lainnya selain variabel pelayanan *customer service* dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesa penelitian yang berbunyi “Ada Pengaruh antara Pelayanan *Customer service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa” diterima. Implikasi penelitian ini yaitu pelayanan *customer service* Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa sudah cukup optimal. Akan tetapi yang menjadi perhatian lebih bagi pihak bank mengenai sarana dan keramahan *customer service* karena nilai rata-ratanya masih di bawah 4.¹⁰

Dapat dipahami bahwa skripsi tersebut berbeda dengan skripsi peneliti. perbedaan skripsi Risdianti Harun adalah jika skripsi ini

¹⁰ Risdianti Harun, *Pengaruh Pelayanan Customer service pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Aludin, Makassar: 2016

membahas bagaimana pengaruh pelayanan terhadap *customer service*. Sedangkan yang penulis teliti yaitu membahas tentang bagaimana penerapan pelayanan prima yang dilakukan *customer service*. Kemudian penelitian ini dilakukan di dua bank, yaitu antara bank konvensional dan bank syariah.

2. Penelitian Karya Elvi Melindawati, dengan judul “Pengaruh Kualitas *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank MANDIRI Kantor Cabang Cipanas”. Hasil penelitian dan pembahasan skripsi ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas *customer service* pada PT. Bank Mandiri kantor cabang Cipanas. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pelanggan *customer service* pada PT. Bank Mandiri kantor cabang Cipanas dilakukan dengan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh tanggapan responden yang diberikan sebesar 75,22 %.¹¹

Perbedaan skripsi Elvi Melindawati dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah jika skripsi Elvi Melindawati lebih membahas tentang kualitas *customer service* tersebut, sedangkan yang penulis teliti yaitu tentang penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service*.

3. Penelitian Karya Agung Saputro, dengan Judul “Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Prima Petugas *Frontliners* Bank Syariah Mandiri Kantor Wilayah III Jakarta oleh Agung Saputro”. Hasil penelitian dan pembahasan dari skripsi ini adalah dapat diketahui bahwa monitoring dan

¹¹ Elvi Melindawati, *Pengaruh kualitas Customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri kantor cabang Cipanas*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Jakarta: 2014

evaluasi (monev) pelayanan prima petugas frontliners diterapkan melalui proses penentuan standar pelayanan petugas frontliners, model monitoring dan evaluasi (monev), dan proses monitoring dan evaluasi pelayanan petugas frontliners. Dengan menerapkan seluruh proses tersebut, BSM Kantor Wilayah III Jakarta telah berhasil mendapatkan prestasi sebagai bank dengan performa pelayanan petugas frontliners terbaik pada tahun 2015, hal tersebut berdampak positif terhadap eksistensi dan perkembangan Bank Syariah Mandiri di Indonesia, khususnya dalam pelayanan nasabah di wilayah Jabodetabek.¹²

Perbedaan skripsi Agung Saputro dengan skripsi yang dilakukan penulis adalah jika skripsi Agung Saputro bertujuan untuk mengetahui sistem monitoring dan evaluasi pelayanan prima petugas frontliners yang diterapkan oleh BSM Kantor Wilayah III Jakarta. Sedangkan yang penulis teliti adalah tentang bagaimana penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer service* dan apakah pelayanan prima tersebut sudah diterapkan.

¹² Agung Saputro, *Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Prima Petugas Frontliners Bank Syariah Mandiri Kantor Wilayah III Jakarta*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarifhidayatullah, Jakarta: 2016

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Adi Sutopo dan Adi Suryanto, yang dikutip oleh M. Nur Rianto Al-Arif, karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.¹

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.² Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik.³

Menurut Barata pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012), h. 211

² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h.15

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, h. 194

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.⁴ Selain itu pelayanan prima juga dapat dikatakan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.⁵

Selain itu, Menurut M. Nur Rianto pelayanan prima memiliki beragam 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 menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- d. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- e. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- f. Pelayanan prima adalah upaya pelayanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.⁶

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah upaya yang dilakukan dalam memenuhi kepuasan pelanggan atau nasabah dengan pelayanan yang ramah, cepat dan tepat.

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), h. 27

⁵Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: bayumedia, 2008), h.93, dikuti oleh Garda Parwitasari, " Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Nasabah Tabungan Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Purworejo)", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 12, No 1b/2016, h.3

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, h. 215

2. Etika Pelayanan

Kata “Ethics” berasal dari Yunani “Ethos” yang berarti karakter atau adat istiadat. Menurut Prof. Robert C. Solomon, ethics adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok. Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama tugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah.⁷

Menurut M. Nur Rianto, ada beberapa alasan mengapa etika penting dalam praktik bisnis perusahaan terutama pada dunia perbankan, yaitu:

- a. Menanamkan kepercayaan dan citra
Apabila petugas *customer service* dapat mengimplementasikan beberapa karakter etika pelayanan, maka dengan sendirinya kepercayaan nasabah kepada bank tersebut semakin tinggi.
- b. Menghindari terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan kerah putih (*white collar crime*) yang sering melibatkan orang dalam baik pejabat bank maupun karyawan.⁸

3. Kiat Pelayanan Prima

Menurut Buchory dan Daslim Saladin sebagaimana dikutip oleh Nur Rianto Al Arif, untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang prima pada industri perbankan, pada dasarnya ada empat kiat, yaitu:⁹

- a. Kemauan dan kemampuan personil

Semua personil bank khususnya para petugas yang berada pada front liner harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa

⁷ *Ibid.*, h. 207-209

⁸ *Ibid.*, h. 209

⁹ *Ibid.*, h. 224-227

tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah atau calon nasabah. Petugas mampu melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat, dan akurat. Serta membantu nasabah yang mengalami kesulitan.

Hendaklah petugas bank memahami perilaku atau tipe-tipe nasabah. Untuk itu perlu mengidentifikasi:

- 1) Siapa nasabah/calon nasaban yang akan dihadapi
- 2) Bagaimana kualitas pelayanan yang mereka inginkan
- 3) Bagaimana strategi kualitas layanan nasabah
- 4) Memahami/memperhitungkan umpan balik kepuasan nasabah

b. Pengembangan Database

Pimpinan unit pelayanan nasabah perlu melakukan pengembangan database yang lebih akurat, terutama data kebutuhan dan data keinginan nasabah dan kondisi persiangan. Petugas frontliner harus selalu berusaha sebagai yang terdepa dalam persaingan, sebab merekalah yang dilihat dan selalu berinteraksi dengan nasbaah setiap harinya. Database yang dimiliki akan dikelola sebagai sumber masukan dalam pengambilan kebijakan strategis perusahaan, terutama yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah.

c. Relationship Marketing

Agar nasabah tidak berpindah ke bank lain maka perlu dibina hubungan dengan nasabah secara terus menerus atau terjadwal. Bukan hanya menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah tetapi lebih

penting lagi memelihara dan mempertahankan kesetiaan nasabah, melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah.

d. Pelatihan training berkesinambungan

Untuk menjaga serta meingkatkan kemampuan serta motivasi petugas bank, pimpinan hendaklah melaksanakan program pelatihan secara terjadwal, disesuaikan dengan kondisi dan perubahan yang terjadi baik perilaku nasabah maupun persaingan kebijakan pemerintah.

Perbankan juga harus mampu memberikan pelayanan prima tidak hanya dari aspek pengetahuan tentang teknis perbankan akan tetapi menyangkut pula permasalahan etika pelayanan yang prima. Adapun ciri-ciri etika pelayanan yang prima adalah:

- 1) Memiliki personil atau sumber daya manusia yang professional dan bermoral.
- 2) Memiliki sarana dan prasarana yang layak dan memadai.
- 3) Memiliki sikap pelayanan yang tanggap dan cepat (responsif)
- 4) Memiliki sikap komunikatif.
- 5) Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.
- 6) Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir, beberapa ciri pelayanan yang baik harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Tersedianya Karyawan yang Baik
Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan
- b. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik
Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
- c. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga selesai
Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut. Segera mengambil alih tanggung jawabnya.
- d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat
Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.
- e. Mampu Berkomunikasi
Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas

dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi
Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan yang dan pribadi nasabah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi/ namk tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Begitu pula dengan pelanggan hotel juga harus dirahasiakan sesuai dengan keinginan nasabah.
- g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik
Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan baru memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia. Karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah
Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.
1. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah
Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Pada praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah manusia (karyawan), dimana dalam melayani nasabah harus

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service.*, h. 34-39

memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh serta mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat.

5. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Menurut Sula, mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kinerja atau bisnis Islam, seseorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku dalam bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah. Sopan santun adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan ia juga merupakan *basic* dari jiwa melayani (servis) dalam bisnis.¹¹

Berbisnis harus dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan ketrampilan yang bagus.

Dua hal ini adalah amanah dan ilmu.¹²

- a. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shidiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. *Kreatif*, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berabagai macam resiko.
- c. *Amanah* dan *fathonah* merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis dalam manajemen dan

¹¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syari'ah: Konsep dan Operasional*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2004), h. 747

¹² Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 56

bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, secara berkelanjutan.

- d. *Tablig* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- e. *Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplemantasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqomah peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.¹³

B. *Customer Service*

1. *Pengertian Customer Service*

Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Pada intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. Kemudian *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Customer service memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Menurut Kasmir, secara umum peranan *customer service* bank adalah:

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui beberapa pendekatan. Misalnya meyakini nasabah untuk menjadi nasabah

¹³ *Ibid*

kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.¹⁴

2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

a. Fungsi *Customer Service*

Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pada praktiknya fungsi *customer service* meliputi banyak hal, antara lain yaitu sebagai berikut:¹⁵

- 1) Sebagai Resepsionis, berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang di maksud adalah nasabah. Fungsinya yaitu dalam melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Kemudian *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.
- 2) Sebagai *Deskman*, berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.
- 3) Sebagai *Salesman*, berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer.*, h. 180-181

¹⁵ *Ibid.*, h.182-183

produk yaitu berarti menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar tertarik pada produk yang di tawarkan.

- 4) Sebagai *Customer Relation Officer*, yaitu 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. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung
- 5) Sebagai Komunikator, berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

b. Tugas *Customer Service*

Tugas *customer service* adalah hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *customer service* dalam melayani nasabah. Dalam praktiknya tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:¹⁶

- 1) Sebagai Resepsionis, tugasnya menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik,

¹⁶ Kasmir, "*Etika Customer service*", h.192-193

dan menyenangkan. Dalam hal ini seorang *customer service* harus selalu memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam.

- 2) Sebagai *Deskman*, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, seperti menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Dan perlu dijelaskan bagaimana keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing.
- 3) Sebagai *Salesman*, tugasnya adalah berusaha untuk menjual produk perbankan. Selain itu tugas lainnya adalah melakukan cross selling terhadap pengajuan yang dilakukan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta mempertahankan nasabah yang lama.
- 4) Sebagai *Customer Relation Officer*, dalam hal ini tugas *customer service* harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.
- 5) Sebagai Komunikator, tugasnya adalah dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu, sebagai temoat menampung keluhan, keberatan atau konsultasi.

C. Kepuasan Nasabah Bank

1. Konsep Bank Syariah dan Bank Konvensional

a. Bank Syariah

Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹⁷

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁸

Menurut Heri Sudarsono, bank syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk ber-muamalat secara Islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam, juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.
- 2) Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha.

¹⁷ M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), h. 98

¹⁸ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi 2, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), h. 27.

- 4) Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang
- 5) Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter. Dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi di akibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan.
- 6) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non syariah.¹⁹

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa bank syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan sistem bagi hasil yang berdasarkan ketentuan-ketentuan syariat Islam.

b. Bank Konvensional

Menurut pasal 1 ayat 2 UU No. 10 tahun 1998 yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²⁰

Bank Konvensional yaitu bank yang aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya, memberikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan dalamn persentase tertentu dan dana untuk suatu periode tertentu. Persentase tertentu ini biasanya ditetapkan per tahun.²¹

¹⁹ *Ibid.*, h. 40-41

²⁰ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 4

²¹ <http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2011-2-00115%20ak%20bab%202.pdf>, diakses pada tanggal 29 Agustus 2018

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa bank konvensional dapat dikatakan sebagai lembaga keuangan bank yang melayani penghimpunan dana dari masyarakat serta menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman yang didasarkan pada penetapan bunga.

2. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan atau harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan kenyataan yang diterima. Menurut Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan sifat jujur, benar, dan amanah.²² Kemudian menurut Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Maka dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja sangat berpengaruh dan berkaitan erat terhadap kepuasan nasabah. Jika kinerja kita baik dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah maka nasabah akan merasa senang dan puas.

²² Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h. 173

3. Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan

Aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara lebih efektif dan dapat melebihi harapan awal pelanggan adalah sebagai berikut:²³

a. *Warranty costs*

Presentasi penjualan sering kali digunakan oleh beberapa perusahaan untuk menangani warranty cost. Kegagalan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan biasanya dikarenakan perusahaan tidak memberikan jaminan terhadap produk mereka.

b. Penanganan complain dari pelanggan

Perusahaan terkadang terlambat dalam menyadari atau menangani complain dari pelanggan. Complain dari pelanggan harus segera di atasi untuk mencegah customer defections.

c. *Market share*

Market share merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Pengukuran market share berada pada kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.

d. *Cost of poor quality*

Cost of poor quality dapat bernilai memuaskan apabila biaya *defecting customer* dapat diperkirakan.

²³ *Ibid.*, h. 175-176

e. *Industry report*

Adalah laporan dari perusahaan yang paling adil, paling akurat, dan sangat diharapkan. Melalui laporan ini, akan terlihat hasil kinerja dalam kurun waktu tertentu sehingga dapat dijadikan evaluasi dalam memuaskan pelanggan.

4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Nur Rianto Al Arif, cara mengukur kepuasan nasabah yaitu dapat dilakukan melalui beberapa cara sebagai berikut:²⁴

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer hot line*, atau komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b. Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

²⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, h.204-205

Pengukuran kepuasan pelanggan dalam metode survey dapat dilakukan dengan berbagai cara berikut:²⁵

- 1) *Directly reported satisfaction*, pada cara ini pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- 2) *Derived dissatisfaction*, pada cara ini pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan besarnya harapan pelanggan dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan.
- 3) *Problem analysis*, pada cara ini pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dan manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance performance analysis*, responden diminta untuk memberikan peringkat mengenai seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap-tiap elemen tersebut.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai

²⁵ Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing*, h. 176-177

bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat di atasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah”.³⁸ Tujuan dari penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.³⁹ Pada penelitian ini, objek penelitian yang diteliti yaitu Bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Husein Umar deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu

³⁸ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96

³⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 46

gejala tertentu.⁴⁰ Sedangkan penelitian kualitatif merupakan proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan.⁴¹ “Penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta atau sebagaimana adanya”.⁴²

Penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan pelayanan prima oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro.

B. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini maka perlu dilakukan dengan memerhatikan siapa sumber yang akan dijadikan objek penelitian.⁴³ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah *customer service* Bank Eka Metro dan BRI Syariah Metro, Staff SDM Bank Eka Metro, BOS/Branch Operation Supervisor BRI Syariah Metro, nasabah Bank Eka Metro dan BRI Syariah Metro.

Pemilihan nasabah sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

⁴⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009), h. 22

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 347

⁴² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian.*, h. 44

⁴³ Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), h. 103

Pertimbangan tertentu ini misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik.⁴⁴

Pada penelitian ini, nasabah sebagai sumber data primer ditentukan secara *purposive* (berdasarkan kriteria tertentu) sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria-kriteria konsumen tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Subyek merupakan nasabah Bank Eka dan Bank BRI Syariah Kota Metro di atas 5 tahun dan di bawah 2 tahun
- b. Berdomisili di Kota Metro.
- c. Bersedia menjadi subyek penelitian. Untuk jenis kelamin tidak ditentukan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Data yang dihasilkan dari data ini adalah data yang berasal dari orang lain atau berupa dokumen. Sumber data sekunder dapat membantu memberikan keterangan-keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembandingan.⁴⁵ Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder dari penelitian ini berasal dari jurnal, buku-buku yang membahas tentang *Customer Service*

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 144

⁴⁵ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 129

dan kepuasan nasabah yaitu buku karangan Kasmir yang berjudul *Etika Customer Service*, buku karya M. Nur Rianto Al Arif yang berjudul *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, buku karangan Veithzal Rivai Zainal yang berjudul *Islamic Marketing Management*.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁶ Ada berbagai metode yang telah kita kenal antara lain wawancara, pengamatan (observasi), kuesioner atau angket dan dokumenter.⁴⁷

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk Tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.⁴⁸

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur. Pada wawancara semi terstruktur, mula-mula *interviewer* menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, h. 455

⁴⁷ *Ibid.*, h.456

⁴⁸ W.Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), h. 119

per satu diperdalam dalam mengorek keterangan lebih lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.⁴⁹

Teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh informasi dan bertanya langsung kepada informan, yaitu Ibu Sherly, selaku *customer service* Bank Eka Metro, Ibu Almira, selaku *customer service* BRI Syariah Metro, Bapak Rian selaku Staff SDM Bank Eka Metro, Bapak Tedy selaku BOS/Branch Operation Supervisor BRI Syariah Metro, serta nasabah bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro, sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁵⁰ Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan masalah penelitian.⁵¹ Pada teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh informasi mengenai lokasi penelitian melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan yakni data karyawan, data nasabah, sejarah, visi misi, dan struktur organisasi BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro.

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.*, h. 476

⁵¹ Muhammad, *Metodelogi Penelitian.*,h. 152

3. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, yang dikutip oleh Sugiyono mengemukakan bahwa “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.⁵² Pada metode observasi, cara yang paling efektif dalam penggunaannya adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.”⁵³ Berdasarkan pengertian di atas metode observasi adalah peneliti melihat secara langsung tentang gejala-gejala dan fakta objek yang akan diteliti tanpa adanya sebuah perantara. Penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung, lazimnya menggunakan teknik yang disebut dengan observasi.

D. Teknik Analisa 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

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen.*, h. 235

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), h. 229

yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵⁴

Analisis data kualitatif dapat menggunakan metode/cara berfikir induktif maupun deduktif. Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Sedangkan cara berfikir deduktif yakni sebaliknya, yaitu dari umum ke khusus.⁵⁵ Pada penelitian peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan cara berfikir induktif.

Miles and Huberman mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Kemudian setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Lalu langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.⁵⁶

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.*, h. 481

⁵⁵ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984), h. 42

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.*, h. 484

dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai penerapan pelayanan prima oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Bank BRI Syariah Metro

a. Sejarah Berdirinya BRI Syariah Metro

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 BRISyari'ah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyari'ah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyari'ah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan.

Saat ini PT. Bank BRISyari'ah menjadi bank syari'ah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyari'ah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak

ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyari'ah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyari'ah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syari'ah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syari'ah.

Pada tanggal 15 November 2010 operasioanal Kantor Cabang Pembantu di Kota Metro dimulai. Tepatnya beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 28 Kota Metro. Namun saat ini operasional BRISyari'ah KCP Metro telah berpindah ke lokasi yang lebih strategis yaitu berlamat di Jl. Jendreal Sudirman No. 1 Kota Metro.⁵⁷

b. Visi dan Misi BRISyari'ah KCP Metro

1) Visi

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

2) Misi

- a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

⁵⁷ Dokumentasi BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 06 Oktober 2018

- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syari'ah.
- c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁵⁸

3) Motto

BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “BersamaWujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan dari visi dan misiBRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah inginmenjelaskan bahwa seluruh *stake holder* BRI Syariah baik *internal* (seluruh karyawan) maupun *external* (nasabah) merupakan instrumentyang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stake holder*.

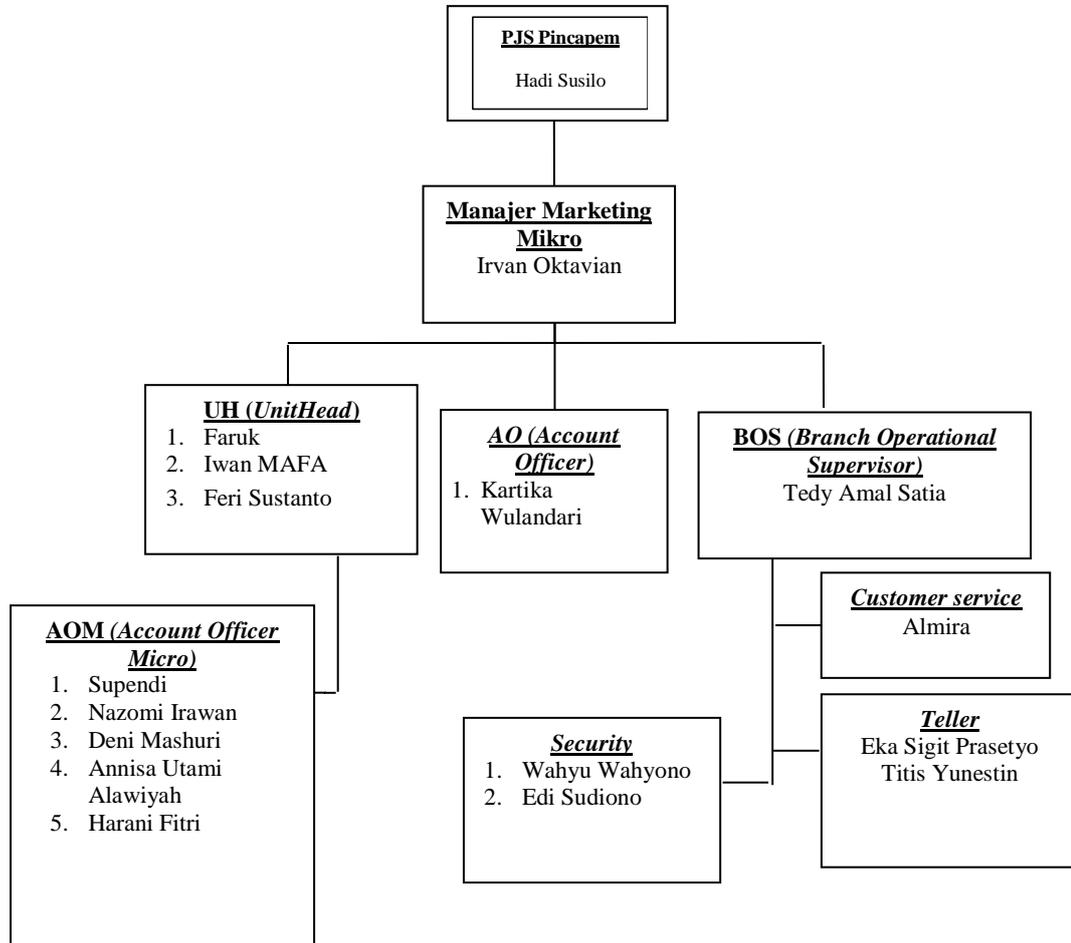
c. Struktur Organisasi BRISyari'ah KCP Metro

Adapun struktur organisasi PT. BRISyari'ah KCP Metro sebagai berikut:⁵⁹

⁵⁸*Ibid.*

⁵⁹ Struktur Organisasi BRISyari'ah dikutip pada tanggal 5 Oktober 2018

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi BRI Syariah Metro



d. Produk-Produk BRI Syariah Metro

Bank Rakyat Indonesia Syariah banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapau produk-produk tersebutakan diuraikan sebagai berikut:

1) Penghimpun Dana (*Funding*)

Penghimpunan dana di BRI Syari’ah KCP Metro dilakukan dengan atau melalui dana bentuk tabungan/simpanan, giro dan

deposito. Bentuk penghimpunan dana di BRISyari'ah adalah sebagai berikut:

- a. Tabungan Faedah BRISyari'ah
 - b. Tabungan Faedah BRI Syariah iB Segmen Bisnis Individu
 - c. Tabungan Haji
 - d. Tabungan Impian
 - e. Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar)
 - f. Giro BRISyari'ah
 - g. Deposito BRISyari'ah iB
- 2) Produk penyaluran dana (*lending*)

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Metro Lampung sebagai berikut:

- a. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) BRISyariah iB
 - b. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BRISyariah iB
 - c. Pembiayaan Umroh BRISyariah iB
 - d. Pembiayaan Mikro 25iB
 - e. Pembiayaan Mikro 50iB
 - f. Pembiayaan Mikro 500iB
- 3) Jasa (*Service*)
- a. Kartu ATM BRIS dan Kartu Debit BRIS
 - b. Kartu *co-branding*
 - c. *University/School Payment System*

- d. Jaringan ATM BRIS, ATM BRI, ATM Bersama, ATM Prima
- e. *Electronic Data Capture* (EDC)
- f. *SMS Banking*
- g. *Mobile BRIS*
- h. *CallBRIS 500-789*

2. Bank EkaMetro

a. Sejarah Berdirinya Bank EkaMetro

Pada awalnya PT. BPR Eka Bumi Artha (Bank Eka) merupakan sebuah Bank Pasar Kosgoro yang didirikan pada awal tahun 1967 dan belum berbadan hukum karena pada saat itu belum ada ketentuan dan peraturan yang mengatur tentang usaha Bank Pasar. Para pendiri dan pemilik Bank Eka pada saat itu adalah para tokoh masyarakat yang berada di daerah Metro.

Sejalan dengan telah dikeluarkannya Undang-undang Perbankan Nomor 14 tahun 1967, maka pada tanggal 6 Agustus 1970 Menteri Keuangan mengirimkan surat kepada Direksi Bank Indonesia dengan nomor: B.33/MK/IV/1970 mengenai pendirian Bank Desa dan Bank Pasar. Masih berkaitan dengan surat edaran perbankan tersebut, dikeluarkan pula surat edaran yang ditunjukkan kepada seluruh Lembaga Perbankan yang ada, yang menyatakan bahwa pendirian Bank Desa maupun Bank Pasar terlebih dahulu harus memperoleh izin dan Menteri Keuangan.

Kemudian pada tanggal 21 Januari 1971, Bank Indonesia dengan Nomor 3/829/UPPB/PPB yang berisi tentang pedoman-pedoman sementara mengenai usaha Bank Pasar. Berdasarkan surat dari kedua pejabat otoritas tersebut, maka para pendiri Bank Pasar Kosgoro sepakat untuk melanjutkan usaha Bank Pasar agar berbadan hukum dan sekaligus mematuhi ketentuan pemerintah yang mengatur tentang Bank Pasar.

Untuk menghindari terjadinya kerancuan dikemudian hari, maka pada tanggal 28 Agustus 1972 para anggota sepakat untuk mengubah nama Bank Pasar Kasgoro menjadi Bank Pasar Eka Karya dihadapan Notaris Nomor 49 dan akta tersebut telah didaftarkan pada kepanitiaan Pengadilan Negeri Metro dengan Nomor 08/1974/PN.M.

Berdasarkan Akta Notaris tersebut, maka diajukanlah permohonan kepada Menteri Keuaga untuk memperoleh izxin Bank Pasar. Selanjutnya Bank Pasar Eka Karya memperoleh persetujuan dari Menteri Keuangan Republik Indonesia yaitu berupa surat Menteri Keuangan Nomor: Kep-149/DJM/III.3/3/1973 tentang pelanjutan usaha Bank Pasar Eka Karya sebagai lembaga keuangan secara hukum telah diakui oleh pemerintah dan dilindungi oleh Undang-Undang.

Akta pendirian Bank Pasar Eka Karya tersebut dimintakan persetujuan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia. Tetapi permohonan tersebut ditolak karena adanya kesamaan nama perseroan dengan perusahaan lain. Oleh karena itu, melalui akta Nomor 5 tanggal

8 September 1967 yang dibuat dihadapan Notaris Halim Kurniawan, diadakanlah perubahan nama PT Bank Pasar Eka Karya Menjadi PT Bank Pasar Eka Bumi Artha. Perubahan nama tersebut akhirnya dapat diterima oleh Departemen Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor: Y.A.5/572/7 tanggal 8 Desember 1967.

Perubahan nama peseroan tersebut telah memperoleh persetujuan dari Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat keterangan melanjutkan Usaha Bank Pasar. Selanjutnya tanggal 28 Agustus 1972 diperingati sebagai hari jadi Bank Pasar Eka Bumi Artha.

Krisis yang melanda Bangsa Indonesia pada pertengahan tahun 1997 juga berdampak terhadap kelangsungan dan kinerja Bank Eka. Tetapi, dengan kerja keras dan usaha yang tidak kenal lelah, Bank Eka telah berhasil menjadikan momentum krisis sebagai salah satu pembuktian menjadi Bank yang sehat dan mengalami pertumbuhan dengan baik dan terkendali.

Pada tahun 2000, Bank Eka membuka Kantor cabang di Bandar Lampung yang dipimpin oleh kepala cabang yang bernama Ir. Setiawan dan dibantu oleh kurang lebih 30 orang karyawan yang terdiri dari 3 kepala seksi, 1 kepala bagian umum yang masing-masing memiliki bawahan. Kantor cabang tersebut sekarang beroperasi di Jalan Ahmad Yani No.20 Bandar Lampung.

Kemudian pada tahun 2002, Bank Eka melakukan *merger* dengan PT BPR Artha Masyarakat di Way Jepara Lampung Timur dan PT BPR intidaya Masyarakat yang terletak di Bandar Jaya, Lampung Tengah. Hingga saat ini, Bank Eka telah memiliki 10 Kantor yang beroperasi di seluruh Kota/Kabupaten di Lampung. Sehingga Bank Eka kini telah mampu menjadi “Regional Bank” dan menjadi BPR terbesar di Indonesia.

PT BPR Eka Bumi Artha memiliki *area office* yang tersebar di sepuluh wilayah, yaitu:

- a. Metro (Kantor Pusat Operasional)
- b. Bandar Lampung (Kantor Cabang)
- c. Way Jepara (Kantor Cabang)
- d. Bandar Jaya (Kantor Cabang)
- e. Kotabumi (Kantor Cabang)
- f. Kalianda (Kantor Cabang)
- g. Pringsewu (Kantor Cabang)
- h. Liwa (Kantor Cabang)
- i. Unit II Tulang Bawang (Kantor Cabang)
- j. Baradatu (Kantor Cabang)

b. Visi dan Misi PT BPR Eka Bumi Artha Metro

1) Visi:

Menjadi bank terbaik dan membanggakan dalam pembiayaan mikro, kecil, dan menengah.

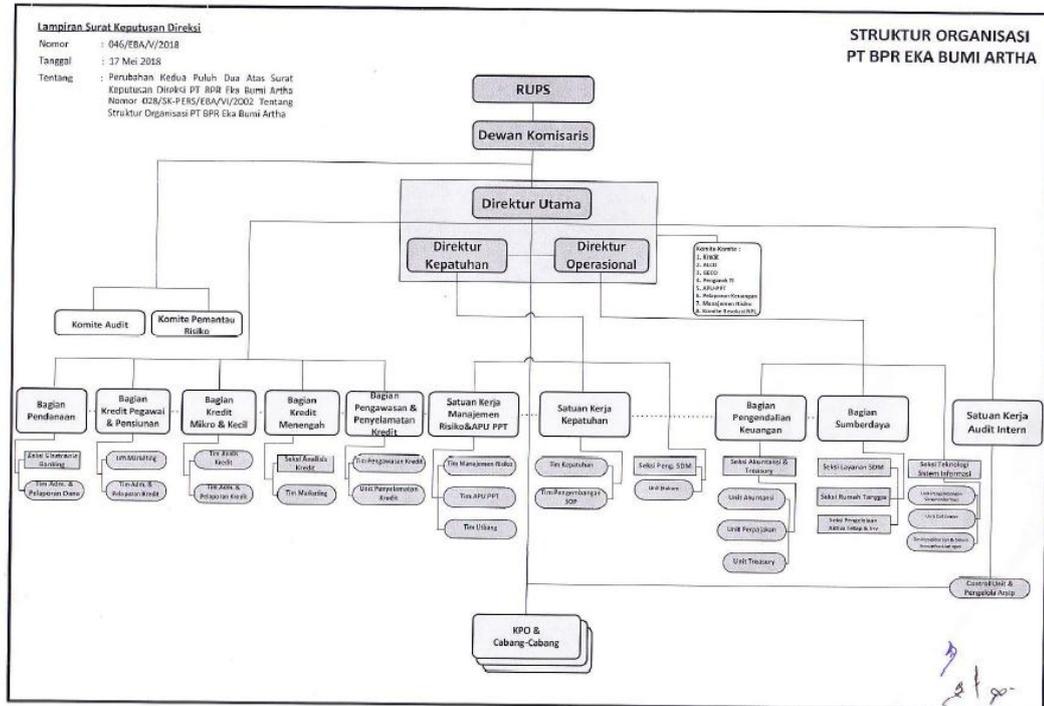
2) Misi:

Dalam mewujudkan visi Bank Eka tersebut diatas, Bank Eka mengemban misi sebagai berikut:

- a) Melayani pembiayaan mikro, kecil, dan menengah yang inklusif dan humanis untuk kemandirian masyarakat.
- b) Menyediakan produk dan jasa keuangan berdaya saing tinggi untuk kualitas hidup masyarakat yang lebih sejahtera.
- c) Memperkuat permodalan berkesinambungan untuk peningkatan kualitas dan kapasitas layanan.
- d) Membangun sumberdaya manusia yang berakhlak mulia, Loyal dan unggul melalui budaya bekerja untuk belajar dan visioner dalam berkarier.
- e) Memperluas jaringan layanan berbasis teknologi informasi perbankan yang handal.

c. Struktur Organisasi Bank EkaMetro

Gambar 4.2.
Struktur Organisasi Bank Eka Metro



d. Produk-Produk Bank EkaMetro

Adapun Produk dan layanan yang terdapat dalam PT. BPR Eka Bumi Artha adalah sebagai berikut:

- 1) Tabungan
 - a. Tabungan Ekasave
 - b. Tabungan Ekasave Berhadiah Langsung
 - c. TabunganKu
 - d. Tabungan SimPel
 - e. Tabungan Arisan

2) Deposito

Produk simpanan di bank yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja.

- a) Deposito Berkado Mobil
- b) Deposito Berjangka

3) Kredit

- a. Kredit Progana
- b. Kredit Propensiunan
- c. Kredit UMKM
- d. Kredit UKM Ceria
- e. kredit Kendaraan Bermotor (KKB)

B. Gambaran Pelayanan Prima Oleh *Customer service* di BRI Syariah Metro dan Bank EkaMetro

1. Pelayanan Prima Oleh *Customer service* di BRI Syariah Metro

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*Customer service*) haruslah dapat memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah sehingga setelah nasabah selesai melakukan kegiatan didalam bank diharapkan mendapatkan kepuasan karena pelayanan prima yang telah diberikan. Pelayanan prima merupakan upaya yang dilakukan dalam memenuhi kepuasan pelanggan atau nasabah dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat.

Dalam hasil wawancara oleh Bapak Teddy selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) BRI Syariah Metro beliau mengatakan pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer service* BRI Syariah Metro sudah dilaksanakan dengan baik. Para karyawan *frontliner* sudah berusaha memberikan usaha terbaik mereka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan.⁶⁰ Kemudian dari awal masuk pegawai *frontliner* sudah diberikan pelatihan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dan juga dijelaskan bagaimana SOP yang dijalankan oleh BRI Syariah Metro. Standar operasional prosedur merupakan bentuk rencana kerja sekaligus pedoman dalam bekerja dan diharapkan standar operasional prosedur tersebut dapat bermanfaat dengan baik oleh *Customer service*.⁶¹

Selain wawancara dengan bagian BOS (*Branch Operation Supervisor*), peneliti juga mewawancarai pegawai bagian *Customer service* bernama Ibu Almira, beliau menjelaskan bagaimana tahap yang diberikan oleh *Customer service* saat nasabah datang. Sesuai dengan standar operasional prosedur dan standar pelayanan yang baik hal yang dilakukan oleh *Customer service* sejak pertama nasabah datang yaitu dengan memberikan salam terhadap nasabah, kemudian setelah nasabah duduk *Customer service* bertanya terhadap nasabah “Apakah ada yang

⁶⁰ Bapak Teddy, selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁶¹ Bapak Teddy, selaku BOS (*Branch Operation Supervisor*) BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

bisa dibantu pak/buk?” kemudian mendengarkan apa yang ingin dilakukan oleh nasabah. Setelah itu kita membantu apa yang dibutuhkan nasabah.⁶²

Kemudian untuk menangani keluhan nasabah yaitu dengan mendengarkan keluhan nasabah dan tidak memotong omongan nasabah tersebut. setelah nasabah selesai berbicara mengenai keluhannya setelah itu *Customer service* mencoba memberikan solusi agar nasabah merasa tenang dan tidak khawatir atas keluhan yang terjadi.⁶³ Dalam hal ini pelayanan yang dilakukan *Customer service* sudah sesuai dengan teori menurut kasmir yang mengemukakan beberapa ciri pelayanan yang baik salah satunya adalah berusaha memahami kebutuhan nasabah, Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.

Hambatan yang biasa ditemui oleh *Customer service* yang biasa ditemukan biasanya nasabah yang tidak sabar. Karena setiap nasabah dalam melakukan transaksi di *Customer service* berbeda-beda ada yang membutuhkan waktu sebentar ada juga yang harus membutuhkan waktu lama. Dikarenakan *Customer service* yang hanya berjumlah satu orang. Kemudian hambatan lain yang biasa ditemukan ada nasabah yang sulit untuk mengerti terhadap produk-produk yang dijelaskan oleh *Customer service*.⁶⁴

⁶² Ibu Almira, selaku *Customer service* BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁶³ Ibu Almira, selaku *Customer service* BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁶⁴ Ibu Almira, selaku *Customer service* BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

Upaya yang dilakukan oleh *Customer service* dalam menghadapi hambatan yang ada yaitu dengan mendengarkan saja keluhan nasabah, sabar, dan jangan menyela nasabah. Kemudian meminta maaf terhadap nasabah atas keluhan yang diterima.⁶⁵

Kemudian agar tercapainya kepuasan nasabah seorang *Customer service* harus dapat menjalankan sop dengan baik agar nasabah merasa puas. SOP yang harus dijalankan oleh *customer service* seperti seorang *Customer service* harus berpenampilan rapi dan sesuai ketentuan syariah. Dalam sikap melayani seorang *Customer service* harus selalu tersenyum terhadap nasabah, mendengarkan dengan baik apa yang disampaikan nasabah, dan selalu berusaha memberikan solusi terbaik dan memberikan pelayanan yang cepat.⁶⁶

Kemudian peneliti juga mewawancarai nasabah BRI Syariah Metro. Nasabah BRI Syariah Metro merasa kemampuan *Customer service* dirasa cukup baik dalam menerapkan pelayanan prima. Dalam hal sikap yang diberikan terhadap nasabah cukup baik. Kemudian penampilan *Customer service* BRI Syariah Metro dilihat juga cukup baik dan sopan. Akan tetapi dalam hal tindakan menangani nasabah dirasakan kurang cepat dan tanggung jawab *Customer service* sudah cukup baik. Menurut Bapak Arif selaku nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan

⁶⁵ Ibu Almira, selaku *Customer service* BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁶⁶ Ibu Almira, selaku *Customer service* BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

oleh *Customer service* meski masih agak kurang cepatnya *Customer service* dalam melayani.⁶⁷

Menurut Ibu Tuti, juga selaku nasabah BRI Syariah Metro beliau mengatakan kemampuan *Customer service* dalam memberikan pelayanan prima dirasakan sudah cukup baik. Dan sikap *Customer service* juga sangat ramah terhadap nasabah. Kemudian dalam hal penampilan sangat rapi dan sopan. Untuk hal perhatian *Customer service* sangat perhatian dan mereka menjelaskan produk dengan detail. Dan tindakan yang dilakukan *Customer service* dirasa sudah singgap dan tanggap dalam melayani kemudian *Customer service* juga bertanggung jawab dalam melayani *Customer service* dari awal hingga selesai. Dan selaku nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* BRI Syariah Metro.⁶⁸

2. Pelayanan Prima Oleh *Customer service* di Bank EkaMetro

Menurut Barata pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini yang memberikan pelayanan adalah bagian *Customer service*. *Customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang

2018 ⁶⁷ Bapak Arief, selaku nasabah BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober

2018 ⁶⁸ Ibu Tuti, selaku nasabah BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober

dihadapi dengan nasabah. Kemudian *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Pada saat pegawai pertama masuk menjadi pegawai Bank Eka, sebelum pegawai diterjunkan langsung pada posisinya masing-masing, mereka diberikan pelatihan selama 2 minggu terlebih dahulu. Mereka juga dijelaskan peraturan apa saja yang harus dipatuhi, SOP apa yang harus dijalankan. Kemudian setiap bulannya Bank Eka selalu memberi pelatihan-pelatihan terhadap pegawainya. Untuk SOP yang dijalankan Bank Eka dalam hal memberikan pelayanan terhadap nasabah dapat dilihat dari cara *Customer service* melayani nasabah dari nasabah pertama kali datang hingga nasabah selesai. Karena agar dapat melayani nasabah dengan baik frontliner harus dapat memahami dengan baik standar operasional prosedur yang ada kemudian mereka juga harus paham bagaimana etika pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga jika *Customer service* sudah tau dengan baik maka dapat dicapailah kepuasan nasabah tersebut.⁶⁹

Tahapan pelayanan yang dilakukan oleh *Customer service* Bank Eka pertama kita sapa dan harus selalu melayani dengan tersenyum. Kemudian hal yang paling utama yang harus dilakukan adalah dengan senyum, salam, sapa, cepat dan tepat.⁷⁰ Kemudian menanyakan jika ada keluhan tanyakan apa keluhannya, dan berusaha untuk tidak membiarkan

⁶⁹Bapak Rian, selaku *Staff SDM* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁷⁰ Ibu Dewi, selaku *Customer service* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

nasabah menunggu lama, lalu upayakan nasabah selalu dalam posisi nyaman.⁷¹

Untuk menangani keluhan hal yang harus dilakukan oleh *Customer service* yaitu dengarkan terlebih dulu permasalahannya. Kemudian nasabah bisa mengisi form pengaduan jika memang ingin diadukan. Akan tetapi *Customer service* berusaha menyelesaikan keluhan nasabah secepat mungkin.⁷² selain itu *Customer service* juga harus memunculkan rasa simpati dan empati, kemudian berusaha menyelesaikan permasalahan dan menanyakan kembali kepada nasabah apakah sudah puas atau belum terhadap jawaban yang diberikan.⁷³ Dalam hal ini pihak Bank Eka Metro sudah memahami betapa pentingnya kepuasan nasabah dan aspek yang mempengaruhi kepuasan nasabah salah satunya adalah penanganan keluhan dari nasabah secara cepat.

Hambatan pasti ditemukan dikarenakan karakteristik sifat nasabah yang berbeda-beda tidak semuanya sama. Saya selaku *Customer service* kita harus bisa mengenal dan menilai nasabah yang kita layani berkarakter seperti apa. Misalnya etnis cina yang biasanya tidak terlalu lama senang menunggu.⁷⁴ Kemudian hambatan yang biasa ditemukan adalah

⁷¹Bapak Rian, selaku *Staff SDM* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁷² Ibu Dewi, selaku *Customer service* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁷³Bapak Rian, selaku *Staff SDM* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁷⁴ Ibu Dewi, selaku *Customer service* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

komunikasi. Ketika nasabah tidak paham dengan yang dijelaskan atau terjadinya *miss communication* antara nasabah dan *Customer service*.⁷⁵

Upaya yang dilakukan *Customer service* yang jelas ilmunya harus ada, harus paham dengan produk dan sop. SOP yang harus dijalankan oleh *Customer service* seperti *Customer service* harus memberikan salam terlebih dahulu kemudian menanyakan keperluan nasabah dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh nasabah. Jika ada keluhan tanyakan apa keluhannya, kemudian *Customer service* harus memberikan tindakan secara tepat dan cepat. Jadi jika seorang *Customer service* sudah menjalankan sop yang ada dengan baik maka kendala apa yang ditemukan dapat diselesaikan dan menemukan solusinya jika kita paham dengan produk dan sop.⁷⁶

Selain melakukan wawancara dengan nasabah di BRI Syariah Metro, peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah Bank Eka Metro. Menurut Ibu Kiki selaku nasabah Bank Eka Metro beliau mengatakan kemampuan *Customer service* dalam melayani nasabah sudah sesuai dengan standar operasional. Untuk sikap *Customer service* juga cukup ramah, sopan dan untuk penjelasan produk sangat baik dan menguasai. Penampilan *Customer service* pun sangat rapi dan sopan dan untuk perhatian *Customer service* terhadap nasabah disaat nasabah kurang paham akan penjelasan produk atau yang lainnya *Customer service* akan

⁷⁵Bapak Rian, selaku *Staff SDM* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁷⁶ Ibu Dewi, selaku *Customer service* Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

menjelaskannya kembali. Dalam hal tindakan *Customer service* terhadap pelayanan nasabah dirasa sangat tanggap. Kemudian untuk hal tanggung jawab *Customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah dilakukan dengan baik, *Customer service* tahu akan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Nasabah cukup puas terhadap pelayanan *Customer service*. Saran dari beliau selaku nasabah yaitu agar lebih dipercepat lagi saat banyak nasabah yang mengantri agar nasabah menjadi tidak terlalu lama menunggu. Menurut Ibu Kiki pelayanan yang di jalankan oleh *Customer service* Bank Eka SOP sudah sesuai dengan SOP.⁷⁷

Menurut Ibu Riska kemampuan *Customer service* dalam menerapkan pelayanan prima dirasa sudah cukup baik. Untuk sikap juga sudah cukup baik, ramah, dan juga sopan. Dan dalam hal penampilan enak untuk dilihat oleh nasabah yaitu bersih dan sopan. Untuk perhatian *Customer service* Bank Eka cukup baik mereka selalu bertanya tentang keluhan nasabah . dan tindakan dalam melayani nasabah selalu cepat tanggap dalam menangani berbagai keluhan nasabah. Untuk hal tanggung jawab mereka sangat bertanggung jawab dalam melayani nasabah dari awal hingga akhir. Dan sebagai nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Customer service* .⁷⁸

⁷⁷ Ibu Kiki, selaku nasabah Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁷⁸ Ibu Riska, selaku nasabah Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

C. Analisis Pelayanan Prima Oleh *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Metro dan Bank EkaMetro

Pelayanan pada dasarnya diberikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Sehingga pelayanan prima merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan oleh setiap bank demi mewujudkan kepuasan nasabah.

Dalam kesehariannya bank harus selalu menjaga pelayanan prima terutama pada bagian *customer service* karena pada bagian ini nasabah bertemu untuk berkonsultasi dan sangatlah penting nasabah tersebut diberikan pelayanan yang optimal. *Customer service* diharuskan memiliki etika pelayanan prima, adapun ciri-ciri etika pelayanan yang prima adalah

- a. Memiliki personil atau sumber daya manusia yang professional dan bermoral.
- b. Memiliki sarana dan prasarana yang layak dan memadai.
- c. Memiliki sikap pelayanan yang tanggap dan cepat (*responsif*)
- d. Memiliki sikap komunikatif.
- e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.
- f. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, dapat diketahui bahwa *Customer service* pada BRI Syariah maupun Bank Eka Metro dalam hal ini sudah melakukan tugasnya dengan baik sebagai komunikator dan melakukan

pelayanan prima yaitu memberikan informasi ,menampung keluhan, dan konsultasi terhadap nasabah yang datang, sangat antusias dalam hal melayani nasabah, dan menjalankan SOP yang ada di bank.

Pelayanan prima yang dilakukan customer service pada prosesnya memiliki beberapa faktor. Berdasarkan wawancara yang didapatkan dari narasumber yaitu pada faktor ability (kemampuan) customer service dari kedua bank sudah memiliki kemampuan yang baik, mereka sudah paham produk dengan baik. Kemudian dalam hal attitude (sikap) customer service BRI Syariah Metro sudah bersikap baik, ramah dan sopan, sama halnya dengan sikap customer service bank eka dirasa sudah baik. Untuk faktor appearance (penampilan) untuk kedua bank dapat dikatakan sangat baik, customer service berpakaian rapi, sopan. Untuk faktor pelayanan prima attention (perhatian) kedua customer service dirasa sudah baik dalam melayani semua nasabah yang datang. Kemudian dari observasi yang telah dilakukan peneliti bahwa *Customer service* selalu memiliki motivasi tinggi dalam melayani nasabah hal ini sesuai dengan pendapat Buchory dan Daslim Saladin yang mengemukakan “semua personil bank khususnya para petugas yang berada pada *frontliner* harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah atau calon nasabah.

Pelayanan prima yang dilakukan sudah pasti dilakukan pelayanan yang baik karena pelayanan yang dilakukan sebaik mungkin bukan hanya sekedar profesional, sikap simpatik dan komunikatif tetapi pelayanan yang baik haruslah memiliki ciri-ciri seperti ;

- i. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga selesai
- j. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat
- k. Mampu Berkomunikasi
- l. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi
- m. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik
- n. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah
- o. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Menurut sula sopan santun adalah dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan basic dari jiwa melayani dalam bisnis. Hal tersebut sudah dicerminkan oleh customer service dari BRI Syariah maupun Bank Eka Metro. Kemudian dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, maka customer service juga secara tidak langsung menjalani bagaimana pelayanan dalam islam, seperti bersifat amanah yaitu mereka harus bisa dipercaya dan bertanggung jawab terhadap tugasnya, fatonah yaitu customer service sudah mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk yang ada dan sudah paham dengan baik sop yang ada di bank, tabligh yang berarti customer service dapat berkomunikasi baik dengan nasabah, kemudian customer service juga harus bersifat istiqomah, bersifat istiqomah yang dimaksud ialah konsisten. Jadi customer service harus konsisten dalam memberikan pelayanan dari satu nasabah ke nasabah lainnya.

Akan tetapi berdasarkan wawancara nasabah BRI Syariah dan Bank Eka Metro didapatkan bahwa masih ada kekurangan pelayanan yang dilakukan oleh *Customer service* dalam hal tindakan, yaitu pelayanan terhadap nasabah masih kurang cepat. Hal tersebut disebabkan pegawai bagian *Customer service* hanya berjumlah satu orang. Seorang nasabah biasanya membutuhkan waktu sekitar 10-15 menit, sehingga terkadang mengakibatkan antrian yang panjang. Sedangkan nasabah yang ingin berkonsultasi cukup banyak. Terjadinya ketidak sesuaian dengan salah satu ciri pelayanan yang baik yaitu mampu melayani secara cepat dan tepat itu bisa disebabkan beberapa hal diantaranya adalah kurang efektifnya kalimat yang diberikan, dan hal yang dikonsultasikan oleh nasabah cukup banyak sehingga apabila nasabah sedang ramai maka akan menyebabkan antrian yang panjang. Sebaiknya sering diadakan evaluasi penilaian kinerja *Customer service* dan pelatihan mengenai pelayanan secara cepat dan efektif sehingga apabila pelayanan sudah dilakuakn secara cepat dan tepat maka angka kepuasan nasabah semakin tinggi terhadap pelayanan oleh customer service.

Menurut Kotler mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kinerja sangat berpengaruh dan berkaitan erat terhadap kepuasan nasabah. Jika kinerja kita baik dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah maka nasabah akan merasa senang dan puas.

Menurut Bapak Arif selaku nasabah BRI Syariah Metro pelayanan yang diberikan oleh customer service sudah cukup baik. Selaku nasabah beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun masih kurang cepatnya customer service dalam melayani.⁷⁹ Sedangkan menurut Ibu Tuti selaku nasabah BRI Syariah Metro juga beliau merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service terhadap nasabahnya.⁸⁰

Kemudian menurut Ibu Kiki selaku nasabah Bank Eka Metro beliau mengatakan customer service sudah melayani dengan baik dan sesuai dengan standar operasional. Dan sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan walaupun beliau merasa masih kurang cepatnya customer service dalam melayani.⁸¹ Sedangkan menurut Ibu Riska beliau sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service.⁸²

Bila memperhatikan pemaparan diatas, BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro selalu memperhatikan kualitas pelayanan prima yang diberikan terbukti dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap responden didapatkan hasil kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh customer service, tetapi menurut responden masih ada kekurangan dalam hal kecepatan melayani.

⁷⁹ Bapak Arief, selaku nasabah BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁸⁰ Ibu Tuti, selaku nasabah BRI Syariah Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁸¹ Ibu Kiki, selaku nasabah Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

⁸² Ibu Riska, selaku nasabah Bank Eka Metro, *Wawancara*, Pada tanggal 06 Oktober 2018

Berdasarkan analisa di atas, maka perbandingan pelayanan prima antara Bank BRI Syariah Metro dengan Bank Eka Metro dapat diringkas ke dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Perbandingan Pelayanan Prima
BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro

Parameter Pelayanan Prima	BRI Syariah Metro	Bank Eka Metro
Kemampuan (<i>Ability</i>)	Baik	Baik
Sikap (<i>Attitude</i>)	Baik	Baik
Penampilan (<i>Appearance</i>)	Baik	Baik
Perhatian (<i>Attention</i>)	Baik	Baik
Tindakan (<i>Action</i>)	Kurang Baik	Kurang Baik
Tanggung jawab (<i>Accountability</i>)	Baik	Baik

Dengan demikian peneliti memahami bahwa BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro dalam hal penerapan pelayanan prima dilakukan semaksimal mungkin demi menjaga kepuasan pelanggan atau nasabah. Dari kedua bank tentunya tidak berpuas diri terhadap kinerja customer service dan selalu melakukan pelatihan yang berkesinambungan. Karena dengan adanya pelatihan yang diberikan maka dapat berdampak positif pada kepuasan nasabah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan prima terhadap nasabah sudah berusaha dilakukan dengan maksimal dan sebaik-baiknya. sehingga para nasabah baik dari nasabah Bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro tetap merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh *Customer service* . Dan *Customer service* juga suda melaksanakan standar operasional prosedur dengam baik. Meskipun dalam pelaksanaannya ditemukan nasabah yang masih merasa kurang puas dalam hal kecepatan pelayanan. Faktor tersebut disebabkan oleh jumlah SDM *Customer service* yang masih kurang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Seorang *Customer service* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan prima, khususya dalam point kecepatan.
2. Seorang *Customer service* diharapkan dapat selalu memberikan pelayanan yang prima agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Agung Saputro. *Monitoring Dan Evaluasi Pelayanan Prima Petugas Frontliners Bank Syariah Mandiri Kantor Wilayah III Jakarta*. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarifhidayatullah. Jakarta: 2016
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.
- Atep Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.
- Burhan Bungin. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Elvi Melindawati. *Pengaruh kualitas Customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri kantor cabang Cipanas*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Jakarta: 2014
- Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: bayumedia, 2008. h.93. diikuti oleh Garda Parwitasari. ”Pengaruh Pelayanan Prima. Kepercayaan. Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Nasabah Tabungan Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Purworejo”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 12. No 1b/2016. h.3
- Garda Parwitasari. ”Pengaruh Pelayanan Prima. Kepercayaan. Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Nasabah Tabungan Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Kantor Cabang Purworejo”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 12. No 1b/2016.
- Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi 2. Yogyakarta: Ekonisia, 2003
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- . *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008. h.15

- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012.
- . *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Muhammad. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.
- Putri. R. 2009. 28 April. *Customer service* yang memuaskan merupakan sumber trust nasabah. Diakses 23 Oktober 2011. dari <http://www.managementfile.com/journal.php>. dikutip oleh Stefi Rizki Widya. Tri Muji Ingarianti. "Strategi Self Presentation Pada Karyawan Bank Bagian *Customer service*". Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan. Vol 01. No 01/2013.
- Risdayanti Harun. *Pengaruh Pelayanan Customer service pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Aludin. Makassar: 2016
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Veithzal Rivai Zainal. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- W.Gulo. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo, 2004.
- <http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2011-2-00115%20ak%20bab%202.pdf>,

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH
DAN BANK KONVENSIONAL
(Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro)**

OUTLINE

**HALAMAN SAMPUL DEPAN
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN ABSTRAK
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
HALAMAN KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI**

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pelayanan Prima
 - 1. Pengertian Pelayanan Prima
 - 2. Etika Pelayanan
 - 3. Konsep Pelayanan Prima
 - 4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik
 - 5. Pelayanan dalam Perspektif Islam
- B. Customer Service
 - 1. Pengertian *Customer Service*
 - 2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*
 - a. Fungsi *Customer Service*
 - b. Tugas *Customer Service*

- C. Kepuasan Nasabah Bank
 - 1. Konsep Bank Syariah dan Bank Konvensional
 - 2. Pengertian Kepuasan Nasabah
 - 3. Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan
 - 4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Lokasi Penelitian
 - 1. Bank BRI Syariah Metro
 - a. Sejarah BRI Syariah Metro
 - b. Visi dan Misi BRI Syariah Metro
 - c. Struktur organisasi BRI Syariah Metro
 - d. Produk-Produk BRI Syariah Metro
 - 2. Bank Eka Metro
 - a. Sejarah Bank Eka Metro
 - b. Visi dan Misi Bank Eka Metro
 - c. Struktur organisasi Bank Eka Metro
 - d. Produk-Produk Bank Eka Metro
- B. Gambaran Pelayanan Prima oleh *Customer Service* di BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro
- C. Analisa Pelayanan Prima Oleh *customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Agustus 2018
Mahasiswa Ybs.



Yudith Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610

Mengetahui,

Pembimbing I



Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Pembimbing II



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

ALAT PENGUMPUL DATA
PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL
(Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro)

A. Wawancara

1. Wawancara dengan nasabah

- a. Bagaimana kemampuan *customer service* dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah?
- b. Bagaimana sikap *customer service* dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah?
- c. Bagaimana penampilan *customer service* dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah?
- d. Bagaimana perhatian *customer service* dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah?
- e. Bagaimana tindakan *customer service* dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah?
- f. Bagaimana tanggungjawab *customer service* dalam menerapkan pelayanan prima terhadap nasabah?
- g. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service*?

2. Wawancara terhadap *Customer Service*

- a. Bagaimana tahapan pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* terhadap nasabah?
- b. Bagaimana tindakan anda selaku *customer service* menangani keluhan nasabah?
- c. Apa hambatan dihadapi oleh *Customer Service* dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah?

- d. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam mengatasi hambatan dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah?
3. **Wawancara dengan pegawai SDM/ BOS (*Branch Operation Supervisor*)**
- a. Bagaimana tahapan pelayanan prima yang dilakukan oleh *customer service* terhadap nasabah?
- b. Bagaimana tindakan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah?
- c. Apa hambatan dihadapi oleh *customer service* dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah?
- d. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam mengatasi hambatan dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah?

B. Dokumentasi

1. Sejarah BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro
2. Visi & Misi BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro
3. Struktur Organisasi BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro
4. Produk-produk BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro

Metro, September 2018
Mahasiswa Ybs.



Yudit Miranda Setva Wardani
NPM. 141275610

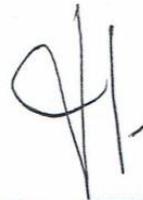
Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

FOTO DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara dengan Nasabah BRISyariah Kota Metro



Foto 2. Wawancara dengan Bapak Teddy selaku *Branch Operation Supervisor (BOS)* BRISyariah Kota Metro



Foto 3. Wawancara dengan Ibu Almira selaku *Customer Service* (CS) BRISyariah Kota Metro



Foto 4. Wawancara dengan Bapak Rian selaku Staf SDM Bank Eka Metro



Foto 5. Wawancara dengan Ibu Dewi selaku Staf *Customer Service* (CS) Bank Eka Metro



Foto 6. Wawancara dengan Nasabah Bank Eka Metro



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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2057/In.28/D.1/TL.00/09/2018
 Lampiran : -
 Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
 Direktur BRI Syari`ah Metro
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2056/In.28/D.1/TL.01/09/2018, tanggal 21 September 2018 atas nama saudara:

Nama : YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
 NPM : 141275610
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BRI Syari`ah Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI KASUS PADA BRI SYARIAH METRO DAN BANK EKA METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 21 September 2018
 Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
 NIP. 19650111 199303 1 001



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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2057/In.28/D.1/TL.00/09/2018
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
Direktur Bank Eka Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2056/In.28/D.1/TL.01/09/2018,
tanggal 21 September 2018 atas nama saudara:

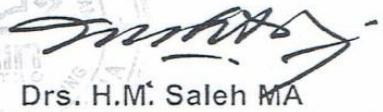
Nama : YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
NPM : 141275610
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Eka Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI KASUS PADA BRI SYARIAH METRO DAN BANK EKA METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 21 September 2018
Wakil Dekan I,


Drs. H.M. Saleh MA

NIP 19650111 199303 1 001



**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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 2056/ln.28/D.1/TL.01/09/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
NPM : 141275610
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di BRI Syariah Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI KASUS PADA BRI SYARIAH METRO DAN BANK EKA METRO)".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

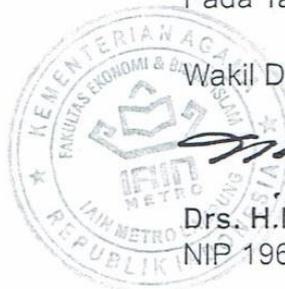
Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 21 September 2018

Mengetahui,
Pejabat Setempat



TEDY AMAL SATIA
Branch Operation Supervisor



Wakil Dekan I,

[Signature]
Drs. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 2056/In.28/D.1/TL.01/09/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
 menugaskan kepada saudara:

Nama : YUDIT MIRANDA SETYA WARDANI
 NPM : 141275610
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Eka Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL (STUDI KASUS PADA BRI SYARIAH METRO DAN BANK EKA METRO)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
 Pada Tanggal : 21 September 2018

Mengetahui,
 Pejabat Setempat



Wakil Dekan I,

(Handwritten Signature)
 Drs. H.M. Saleh MA
 NIP 19650111 199303 1 004



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa, 7/8 18		<ul style="list-style-type: none">- tambahkan teori pelayanan- tambahkan teori tentang Bank	
	Kamis, 9/8 2018		ACC Outline	
	Rabu, 29/8 2018		ACC BAB I - III	

Dosen Pembimbing II

Rina El Maza, S.H.I.MS.I
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yudit Miranda Setya Wardani
NPM : 141275610

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS
Semester/TA : IX / 2018

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
17/8	'18	Bab II dan dan D di sedulur dan abadi off. acc onteine	

Dosen Pembimbing I,

Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Mahasiswa Ybs,

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SIPBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7/9 18		<ul style="list-style-type: none"> - LBM → kata belian hilag leun - trjear → buku per trjear, mada hilag katin trjear! - qumaleu BYD Bab - II → tambihleu konsep pelayanan de leun! - pelayanan cam megutip cfa! cam meguler kempes nuntas → dilentip abs ppt siapa? de de pijiler ada oni buku lain de apa → kag g hp ppt pertama utah dulu! kempaleu outside! 	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001


Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yudit Miranda Setya Wardani Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13 / 18 / 9		terbaca Bab II metode penelitian yang sudah jelas permasalahan - bagaimana cara siapa snowball? - data/dokumen apa yg di gunakan untuk penelitian / judul / masalah - kualitatif / deskriptif Seperti apa?	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag. MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	6/18 /9		acc Bab I-III kegiatan APD dan lain lain	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kelasa 11/9 2018		- tambahkan pertanyaan menyangkut tentang poin pelayanan prima.	
	Juwat, 19/9 2018		- hapus pertanyaan point < terhadap Customer service - sesuaikan dgn kalimat tanya yg tepat	
	Setara, 17/9 2018		ACC APD	

Dosen Pembimbing II

Rina El Maza, S.H.I.,MS.I
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yudit Miranda Setya Wardani
NPM : 141275610

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS
Semester/TA : IX / 2018

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	27/9 '18	acc APD Lanjutan penelitian	

Dosen Pembimbing I,

Siti Zulaikha, S.Ag., MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Mahasiswa Ybs,

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Minggu, 19/10 2018		- ditambahkan point analisisnya - di jelaskan bagaimana implementasinya kemudian di analisis dibandingkan dengan teori.	
2.	Sabtu, 20/10 2018		- ditambahkan alasan yg menyebabkan faktor forcing cepatnya pelayanan	
3.	Selasa, 23/10 2018		Kesimpulan dari hasil penelitian.	

Dosen Pembimbing II

Rina El Maza, M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	sabtu, 27/2018 10		Acc b2G 1 - v	

Dosen Pembimbing II

Rina El Maza, M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs.

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syahiah.metrouniv.ac.id; E-mail: syahiah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12/18 /12		ace di ujikan	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Yudit Miranda Setva Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yudit Miranda Setya Wardani Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	28/10 /11		analisis Acarung Belum nyambung dengan teori yg digunakan Bagaimana dgn fap pelayanan dan mu'amalah / etosnya dan juga tidak muncul!	
	4/18 /12		ace Bab 10 + 11 kegkapan unwar? ya	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001


Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.svariah.metrouniv.ac.id; E-mail: svariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Yudit Miranda Setya Wardani** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	21/18 / 11		analisis me bisa ngasih laporan penelitian to? laporan / skripsi umum? → merupakan ramuan dari hasil penelitian tersebut tadi. Sehingga tidak perlu lagi di sertai kenya umum 1 per satu cti → dari data hasil sebagian bisa hasil usun pues atau tidak terdip pelajar CS → sudah suri SOP bln ? 28 sudah sbp % 78 bln pd fny. apa?	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI 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 website: www.metrouniv.ac.id Email: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Yudit Miranda Setya Wardani Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS
NPM : 141275610 Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	8 / 18 / 11		<ul style="list-style-type: none">- Data dari Bank → dokumen pada tugas CS → SOP dan yg berkaitan dg CS. Berbagai macam produk cetak & sent for used di jelaskan- hasil wawancara apdik di jelaskan semi dg- analisis buku curra 2 hal. → tabel teri- yg di Gogor dalam bab II untuk apa? kurun ini mubridgh pada ada tabel perding	

Diketahui :
Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Siti Zulaikha, S.Ag., MH.
NIP. 19720611 199803 2 001

Yudit Miranda Setya Wardani
NPM. 141275610



**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-0831/In.28/S/OT.01/11/2018**

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

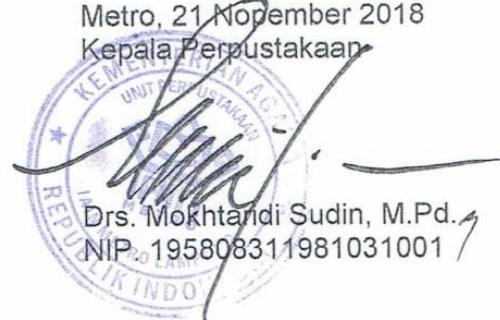
Nama : Yudit Miranda Setya Wardani
NPM : 141275610
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141275610.

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, 21 Nopember 2018
Kepala Perpustakaan


Drs. Mokhtandi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

RIWAYAT HIDUP



Yudit Miranda Setya Wardani lahir di Tangerang pada tanggal 26 Desember 1996. Anak kedua dari pasangan Bapak Pujo Kuswanto dan Ibu Siti Rokhayah. Memiliki 1 orang kakak yang bernama Devita Rizki dan 1 orang adik yang bernama Mutiara Ayu.

Penulis menyelesaikan pendidikan formalnya tingkat dasar di SDN Gebang Raya I pada tahun 2008, kemudian melanjutkan kejenjang SLTP di SMP N 15 Tangerang selesai pada tahun 2011, dan melanjutkan pendidikan ditingkat SLTA di SMKN 9 Tangerang dan tamat pada tahun 2014. Saat ini penulis sedang melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, mengambil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dimulai pada semester I TA 2014/2015, kemudian menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana di Jurusan S1 Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada tahun 2019.