

SKRIPSI

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
PERSPEKTIF BISNIS ISLAM DI BPRS KOTABUMI
KANTOR KAS BUKIT KEMUNING**

Oleh:

**RINDA FENI YOLANDA
NPM.1602100060**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
PERSPEKTIF BISNIS ISLAM DI BPRS KOTABUMI
KANTOR KAS BUKIT KEMUNING**

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

Oleh:

RINDA FENI YOLANDA
NPM.1602100060

Pembimbing I : Nizaruddin, S.Ag., M.H
Pembimbing II : Dliyaul Haq, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi Untuk dimunaqosyahkan
Saudari Rinda Feni Yolanda

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

Assalamualaikum Wr.Wb.

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

Nama : RINDA FENI YOLANDA
NPM : 1602100060
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : STRATEGI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
PERSPEKTIF BISNIS ISLAM DI BPRS KOTABUMI
KANTOR KAS BUKIT KEMUNING

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Metro, Juni 2020

Pembimbing I



Nizaruddin, S.Ag., MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II



Dlivaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : STRATEGI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* PERSPEKTIF BISNIS ISLAM DI BPRS KOTABUMI KANTOR KAS BUKIT KEMUNING

Nama : RINDA FENI YOLANDA

NPM : 1602100060

Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI :

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Juni 2020

Pembimbing I



Nizaruddin, S.Ag., MH
NIP. 19740302 199903 1 001

Pembimbing II



Dlivaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15 A Iring Mulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725)4507, Fax.(0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 2242/In.28.3/D/PP.00.9/07/2020

Skrripsi dengan Judul : STRATEGI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* PERSPEKTIF BISNIS ISLAM PT. BPRS KOTABUMI KANTOR KAS BUKIT KEMUNING, disusun Oleh: Rinda Feni Yolanda, NPM: 1602100060, Jurusan S1 Perbankan Syariah yang telah dimunaqsyahkan dalam sidang Munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat/ 10 Juli 2020.

TIM PENGUJI

Ketua/Moderator : Nizaruddin, S.Ag.,M.H

Penguji I : Liberty, S.E.,M.A

Penguji II : Dliyaul Haq, M.E.I

Sekretaris : Liana Dewi S, M.E.,Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ABSTRAK

STRATEGI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE PERSPEKTIF BISNIS ISLAM PT.BPRS KOTABUMI KANTOR KAS BUKIT KEMUNING

Oleh:

**RINDA FENI YOLANDA
NPM. 1602100060**

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat penting dalam sebuah perbankan. Karena untuk mengembangkan perusahaan berkualitas serta memberdayakan masyarakat sehingga akan menumbuhkan kepercayaan perusahaan. Kepercayaan merupakan modal kerja bagi kerja sama, pelayanan prima akan bermanfaat guna meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah, dalam proses menjalankan perusahaan, pelayanan pada nasabah yang maksimal sangat diutamakan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji keberhasilan PT BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning dalam pelayanan prima dan menjelaskan mengenai strategi pelayanan prima perspektif bisnis islam. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*feld research*, sedangkan sifat penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* sumber ini ada dua, yaitu primer dan sekunder, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan manajer oprasional, cusrtomer service, dan satpam. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan dokumen dan literatur yang terkait penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Kas Bukit Kemuning dengan meningkatkan kualitas pegawainya khususnya *Coustomer Service* yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan nasabah keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari dua strategi yang pertama ada 5 Strategi mengenai pelayanan prima yaitu bukti nyata, Keandalan (*reliability*), Kesigapan (*responsiveness*), Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*) ada pun yang kedua menurut perspektif bisnis islam meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, terakhir keseimbangan dan keadilan.

Dengan demikian pelayanan yang diberikan BPRS Kas Bukit Kemuning termasuk dalam katagori baik dalam bentuk kehandalan, kesigapan dan cukup sesuai dengan apa yang di harapkan nasabah, tetapi masih ada yang belum sesuai yaitu masih kurang 3S yaitu, salam, dan bukti nyata (peralatan kantor, tempat parkir dan area kantor yang kurang luas)

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RINDA FENI YOLANDA
NPM : 1602100060
Program : S1 Perbankan Syari'ah
Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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



MOTTO

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

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (Q.S. Ali-Imran : 159).

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya persembahkan Skripsi ini kepada :

1. Dua orang tua saya Bapak Jumari Ibu Suparmi yang tidak pernah lelah mendo'akan dan mendukung peneliti baik bentuk moril materil serta selalu mencurahkan kasih sayang dan motivasi yang tidak terbatas . semoga Allah SubehannaWa Ta'ala selalu mencurahkan kasih sayang kepada mereka.
2. Rekan-rekan seperjuangan di Jurusan S1 Perbankan Syariah angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan. semoga kalian bisa melanjutkan mimpi-mimpi kalian dan menjadi orang yang bisa dibanggakan.
3. Sahabat-sahabat terbaik pradwuita, erin, indah, yesinta, dewi nuri, linda yang telah memberikan semangat motivasi.
4. Seseorang yang ada di luar negeri yang selalu memberikan semangat peneliti .
5. Alamamater IAIN Metro tempatku menggali ilmu dan mempertajam intelektual yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan inayah-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam PT. BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”.

Skripsi ini sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1). Jurusan Perbankan Syariah dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1). Skripsi ini disusun dengan mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 IAIN Metro.
3. Bapak Nizaruddin, S.Ag., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro dan sekaligus pembimbing I yang selalu memberi pengarahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Dliyaul Haq, M.E.I sebagai pembimbing II yang selalu sabar memberi pengarahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak dan Ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitasnya guna menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Bapak Agus Prasetyo, S.TP selaku Kepala kas BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning beserta seluruh Karyawan Bank.
7. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.

Semoga amal baik yang telah diberikan dalam penelitian skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT, peneliti sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, karena kesempurnaan hanya Allah yang memilikinya. Peneliti harapkan karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Aamiin.

Metro, Juni 2020

Peneliti,



Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINILITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi	12
1. Pengertian Strategi	12
B. Pelayanan Prima.....	13
1. Definisi Pelayanan Prima	13
2. Konsep Pelayanan Prima.....	16
3. Kualitas Pelayanan Jasa Bank	20
4. Ciri-Ciri Pelayanan Prima	22
5. Kiat-Kiat Pelayanan Prima.....	26
6. Etika Pelayanan	28

C. Kepuasan Nasabah	29
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	29
2. Ciri-Ciri Nasabah	29
3. Tujuan Keputusan Nasabah.....	30
D. Customer Service	32
1. Pengertian Customer Service	32
2. Tugas Costomer Service	32
3. Dasar-Dasar Pelayanan Prima Costomer Service	34
4. Sikap Costomer Service Melayani Nasabah	35
5. Persyaratan Seorang Custmer Service.....	37
E. Strategi Mewujudkan Layanan Prima	39
F. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	49
B. Sumber Data	50
C. Teknik Pengumpulan Data	50
D. Teknik Menjamin Keabsahan Data	52
E. Teknik Analisa Data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning	54
1. Sejarah Berdirinya BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.....	54
2. Visi dan Misi BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning	57
3. Struktur Organisasi BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.....	57
B. Strategi pelayanan prima bagi customer service BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.....	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Surat Tugas
3. Surat Izin *Research*
4. Surat Balasan *Research*
5. Surat Bebas Pustaka
6. Outline
7. Alat Pengumpul Data (APD)
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto Dokumentasi
10. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk produk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam prinsip syariah di Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 prinsip syariah diartikan sebagai aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam diantara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan pembiayaan sebagai usaha atau kegiatan yang lainnya sesuai syariah.¹ selain itu keinginan masyarakat pembiayaan tanpa sistem riba yang mendorong lahirnya bank syariah.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari BUS dan BPRS (pasal 1 angka 7 UU Perbankan Syariah). Untuk itu lembaga keuangan yang dibutuhkan masyarakat ialah BPRS, sebab BPRS dapat menjangkau bagi usaha mikro (kecil).²

BPRS merupakan bank pembiayaan rakyat syariah yang melakukan sebuah usahanya berdasarkan prinsip syariah yang di dalam kegiatannya tersebut tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³

¹Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Karisma Putra Utama, 2016), 77.

²Zubairi Rodoni, *Undang-Undang Perbankan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 5.

³Thohir Luth, *Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 34.

Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) sebagai lembaga keuangan syariah harus memperhatikan produk-produk yang ada dalam perbankan syariah tersebut guna untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak, banyaknya bank baru dan kantor cabang untuk memudahkan bank syariah melayani nasabah.

Banyaknya bank baru dan kemudahan menambah kantor cabang mengakibatkan persaingan semakin ketat, untuk itu bank syariah harus bisa bersaing menggunakan penawaran produk-produk yang menarik kepada nasabah dan calon nasabah, dan tidak hanya itu bank syariah juga menggunakan iklan promosi untuk memudahkan nasabah dan calon nasabah mengerti tentang penggunaan produk perbankan syariah.

Keberhasilan suatu bank dalam persaingan bisnis Islam pada mulanya ditentukan dengan adanya keunggulan produk dan kuatnya promosi yang ada dalam perbankan syariah. Namun hal tersebut bertahan hanya dengan beberapa waktu saja karena tidak hanya produk dan promosi saja yang diperlukan perbankan syariah, namun sikap karyawan yang melakukan pelayanan terhadap para nasabah menjadi penentu dalam penjaringan nasabah untuk tetap bertahan dibank syariah tersebut.

Untuk itu berbagai bentuk pelayanan untuk mendapatkan tingkat kepuasan nasabah dan setiap tingkat kepuasan tersebut akan memberikan umpan balik untuk perbankan syariah. Seperti memuaskan yaitu membuat nasabah puas dan datang kembali, selanjutnya standar yaitu tingkat yang membuat nasabah datang kembali dan kemungkinan tidak, dan yang terakhir

mencewakan atau jera untuk datang kembali bahkan bisa melakukan perlawanan dengan itu pelayanan perlu diperhatikan untuk persaingan bisnis Islam seperti strategi pemasaran.

Strategi pemasaran perbankan syariah dilakukan secara konsisten atau bijak sana, serta tetap berpegang teguh dengan ketentuan-ketentuan dan aturan main yang sudah ditetapkan bank Indonesia seperti Strategi pemasaran memerlukan sebuah etika.⁴

Etika adalah ilmu mengenai sesuatu yang baik dan buruk yang dianut dalam masyarakat. Kata etika berasal dari Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan dan akhirnya kata *etiquette* diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan dimasyarakat, seperti penampilan, cara bicara, cara berpakaian, dan sopan santun. Etika perbankan adalah bagaimana proses aktivitas pemasaran kebijakan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam bisnis. Dalam melakukan transaksi atau jasa bank berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan seperti menjauhkan unsur-unsur kepentingan pribadi atau kelompok sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik itu disebut pelayanan prima.⁵

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi

⁴Wawancara dengan Pak Donni Leonardo (Kepala BPRS Kas Bukit Kemuning) pada 28 november 2019

⁵Zaenal MukaromM, Muhibudin Wijaya, Manajemen Pelayanan Publik (Bandung: Pustaka Jaya, 2015), 148.

yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan, pelayanan tersebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima mana kala dapat mampu memuaskan pihak yang dilayani(pelanggan). Pelayanan prima merupakan suatu bentuk kegiatan yang mana dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan tersebut.⁶

Pelayanan prima memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada nasabah, dimana pelayanan ini menimbulkan kesan yang baik yang mana nasabah akan seterusnya datang kembali. Pelayanan prima yang baik dilakukan dengan ramah, sopan, tepat dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan dari nasabah. Pentingnya pelayanan prima untuk nasabah karena berhasilnya pelayanan prima membuat nilai positif seperti datang kembali untuk menggunakan perbankan syariah. Keberhasilan pelayanan prima sangat tergantung pada inisiatif, dan kepandaian dari pemberi pelayanan, terutama pada karyawan-karyawan.⁷ Berikut ayat yang menerapkan pelayanan prima, dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 86:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ

حَسِيبًا

Artinya: "apabila kamu diberikan kehormatan dengan sesuai penghormatan maka balaslah penghormatan dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan serupa) sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu".⁸

⁶Ibid,

⁷Wawancara dengan Pak Donni Leonardo (Kepala BPRS Kas Bukit Kemuning), pada 28-november-2019

⁸Departemen Agama RI, Al-Quran Terjemahan Perkata (Bandung, 2017), 91.

Maksud dari ayat diatas jika saat bank syariah mendapat penghormatan dari nasabah dan mendapat penilaian yang positif sebaiknya bank syariah memberikan pelayanan yang terbaik pula pada nasabah, memberikan senyum, melayani sepenuh hati, ramah dan baik. Persaingan di perbankan syariah merupakan bukti bahwa perbankan syariah memang harus diperhatikan pelayanan yang telah diberikan, dengan menggunakan pelayanan prima dengan memperhatikan nilai-nilai yang terkandung dalam bisnis Islam, begitu pula pada BPRS Kas Bukit Kemuning.

BPRS Kas Bukit Kemuning turut memperhatikan persaingan antar Bank Syariah. Penilaian kualitas pelayanan dinilai dari apakah karyawan BPRS Kas Bukit kemuning melakukan pelayanan secara cepat, tepat, lancar, tidak bertele-tele, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, kemampuan memproses baik, serta hasil pelayanan, keadilan yang merata antara nasabah harus diperlakukan sama.⁹

Pelayanan prima sangat penting bagi BPRS Kas Bukit Kemuning karena dapat membantu menciptakan percaya diri pada karyawan. Karyawan yang setia merupakan bagian terpenting untuk melakukan pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memberikan kepuasan terhadap nasabah saja atau hanya sesuai tujuan nasabah namun keduanya harus diberikan terhadap nasabah untuk memberikan pelayanan terbaik.¹⁰

⁹Wawancara, Pak Doni Leonardo, kepala kas BPRS Kas Bukit Kemuning, tanggal 28-november-2019.

¹⁰Linda, Customer Service, Wawancara, Bukit Kemuning 2-agustus-2019

Agar pelayanan tersebut dapat dilakukan tentunya harus ada pelaku atau subjek untuk melakukan pelayanan prima. Subjek atau pelaku tersebut ialah *customer service*.

Customer service merupakan bagian dalam suatu wadah organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi BPRS kas Bukit Kemuning dan anggota yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanannya maupun produk yang ada di BPRS Kas Bukit Kemuning. Pekerjaan *customer service* di BPRS Kas Bukit Kemuning merupakan pekerjaan pokok, karena melalui *customer service* terdapat interaksi antara BPRS dengan anggota untuk pembuatan rekening simpanan dan memperoleh informasi mengenai produk dan aktivitas tertentu pada BPRS tersebut.¹¹

Customer service dalam menjalani tugasnya seorang *customer service* perlu memahami konsep pelayanan yang menjadi pokok tugasnya. Konsep akan menjadi modal dasar untuk *customer service* untuk bisa melayani anggota dengan sempurna. Adapun konsep pelayanan prima yaitu, *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (pertanggung jawaban).¹²

Namun pada dasarnya *customer service* dalam menjalani tugasnya belum sepenuhnya menggunakan konsep-konsep tersebut. Realita yang terjadi di BPRS belum memenuhi keinginan nasabah tercapai seperti halnya *customer service* yang belum memberika sikap, tanggung jawab, dan memahami

¹¹Wawancara, Pak Doni Leonardo, kepala kas BPRS Kas Bukit Kemuning, tanggal 28-november-2019.

¹²Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 210-211.

produk-produk pada BPRS sehingga kurang komunikatif dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah hal tersebut membuat kurangnya konsep pelayanan prima tersebut.

Permasalahan tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan pada nasabah belum memperhatikan sebagian konsep kualitas layanan. Jadi Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik meneliti lebih lanjut apakah di BPRS Kas Bukit Kemuning sudah menerapkan pelayanan prima dengan baik dan benar dengan itu peneliti mengangkat judul **“Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam PT.BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pertanyaan peneliti adalah : bagaimana Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam PT.BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning ?

C. Tujuan dan manfaat Penelitian

Berdasarkan pertanyaan peneliti diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan prima *Customer Service* di PT BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya strategi pelayanan prima yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah, khususnya BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.
- b. Secara praktis merupakan sumbangsih keilmuan kepada masyarakat terutama umat islam, terhadap strategi pelayanan prima di bank syariah perspektif bisnis islam.

D. Penelitian Relevan

Untuk menghindari duplikasi, Peneliti melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian terdahulu berkaitan dengan penelitian ini. Dari penelitian terdahulu diperoleh beberapa masalah yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Pipit Rospita Ningsih “Konsep Pelayanan Prima bagi *Customer Service* BMT Assyafiah Kota Gajah” program study Diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah tahun 2016. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan prima sangat bergantung pada *keaktivitas*, inisiatif, dan kepandaian para pemberi layanan terutama seorang *customer service* . dalam kedudukannya sebagai pusat informasi antara BMT dengan anggota, *customer service* BMT Asyafi’iyah Kota gajah haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk dengan baik serta memberikan pelayanan terbaiknya. Pada

dasarnya konsep pelayan yang baik berdasarkan A6, yaitu dimulai dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Namun konsep pelayanan prima tersebut yang digunakan oleh Asyafi'iyah adalah prinsip A3 yaitu, sikap, perhatian dan produk. Pelayanan prima merupakan tuntutan dari pihak anggota mulai dari kenyamanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan customer service dalam memberikan pelayanan.¹³

2. Amelia Yulinsa” Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor cabang pembantu cipulir” fakultas ilmu dakwah dan ilmu komunikasi universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan bank suatu hubungan dengan kepuasan nasabah adalah pelayanan prima dimana titik terpenting untuk memberikan pelayanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian bank terhadap konsumen. Pada bank rakyat Indonesia syariah (BRIS) cabang pembantu cipulir adalah salah satu bank milik pemerintah yang memiliki jaringan seluruh Indonesia. penelitian ini akan menganalisa pelayanan prima pada bank rakyat Indonesia syariah (BRIS) bahwa pelayanan prima dapat diukur menggunakan 3 unsur pokok yaitu, sikap(*attitude*), perhatian(*attention*) dan tindakan(*action*). Pelayanan tersebut harus melakukan pendekatan seutuhnya dari karyawan bank pada nasabah. Hal tersebut dilakukan dengan sikap menolong dan bersahabat dengan nasabah untuk melakukan

¹³Pipit Rospita Ningsih, “*Konsep Pelayanan Prima bagi Customer Service BMT Assyafiah Kota Gajah* (Tugas Akhir: Institit Agama Islam Negeri , Metro, 2016).

pendekatan dengan nasabah tersebut, agar nasabah merasa puas dan untuk datang berbisnis kembali.¹⁴

3. Nur Ali, melakukan penelitian mengenai penilaian Kinerja Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Metro dalam memberikan sebuah pelayanan dikatakan belum mencapai target yang ditentukan manajemen bank dengan hal itu ada beberapa transaksi yang harus ditingkatkan dalam pelayanannya agar mencapai target yang telah ditentukan oleh manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.KCP Metro.¹⁵

Berdasarkan penelitian di atas terdapat kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sama-sama melakukan penelitian mengenai pelayanan prima. Namun pada penelitian pertama saudara Pipit Rospita Ningsih meneliti konsep pelayanan prima bagi *customer service* dengan menggunakan sikap, pendekatan dan produk. Sedangkan penelitian yang kedua saudara Amelia Yulinsa meneliti Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor cabang pembantu cipulir mengukur analisis tersebut menggunakan 3 unsur pokok yaitu, sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*) sedangkan penelitian yang ditulis peneliti yaitu Strategi Pelayanan Prima di PT BPRS Kas Bukit Kemuning dari Perspektif Bisnis menggunakan unsur produk, promosi dan sikap karyawan.Pemaparan di atas telah menjelaskan persamaan dan

¹⁴Amelia Yulinsa, ” Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor cabang pembantu cipulir” , Skripsi.

¹⁵Nur Ali, Penilaian Kinerja Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.KCP Metro, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri, Mero, 2017).

perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sudah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan peneliti yang berjudul Strategi Pelayanan Prima di PT BPRS Kas Bukit Kemuning dari Perspektif Bisnis Islam dapat dilakukan karena masalah yang akan diteliti bukan merupakan duplikasi dari penelitian-penelitian lainnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yakni (*strategos*) yang berarti jenderal. Pada awalnya kata strategi digunakan untuk kepentingan militer namun sekarang sudah banyak perkembangan seperti strategi ekonomi, strategi pemasaran, manajemen strategi dan lain sebagainya¹.

Menurut Chander, Strategi merupakan penentuan dasar goal jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara dan sebuah alokasi guna mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Sedangkan menurut George Steiner dan Jhon Minner strategi merupakan penempatan sebuah misi dalam perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu guna mencapai suatu tujuan dan memastikan implementasinya sesuai dan tepat sehingga tujuan utama dalam organisasi akan terlaksana.²

Dari pengertian diatas maka peneliti dapat memahami bahwa strategi pada hakikatnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi.

¹Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Indeks, 2013),61

² George Steiner, Jhon Minner, *Manajemen Strategi, penerjemah Agus Dhaman*, (Jakarta:Erlangga, 1999),20

B. Pelayanan Prima

1. Definisi Pelayanan Prima

Secara etimologi, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “cara untuk melayani atau kemudahan yang diberikan guna sehubungan dengan jasa”.³

Pelayanan adalah perilaku petugas bank yang bertugas melayani dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan oleh nasabah atau konsumen. Etika pelayanan bank bertitik pada perilaku petugas bank dalam berbagai cara dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, dengan itu memperhatikan mana yang baik dilakukan dan buruk tidak harus dilakukannya atau mana yang benar dan yang salah. Pelayanan pada dasarnya sebuah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan prima terjemahan dari istilah *excellent service* yang artinya pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik dikarenakan pelayanan prima yang dilakukan sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan dan untuk memuaskan pelanggan. Instansi tersebut harus memiliki ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan tersebut

³Anton M.Muliono, *Kamus Bahasa Indonesia* (Departemen pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka, 1988), 504.

akan menjadi terbaik atau sangat baik atau akan menjadi prima, jika mampu memberikan kepuasan terhadap pihak yang dilayani (pelanggan).⁴

Menurut Atep Adya Barata, pelayanan prima adalah sebuah kepedulian yang diberikan kepada pengguna dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Definisi pelayanan prima dapat diungkapkan sebagai berikut:

- a. Pelayanan prima adalah membuat pengguna merasa penting.
- b. Pelayanan prima adalah melayani para pengguna dengan ramah, sopan dan cepat.
- c. Pelayanan prima adalah mengutamakan kepuasan pengguna.
- d. Pelayanan prima adalah menempatkan pengguna sebagai mitra.
- e. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pengguna.
- f. Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Pelayanan prima adalah upaya pelayanan terpadu untuk sebuah kepuasan pengguna.

Yang terpenting dalam definisi pelayanan prima tersebut yaitu adanya sebuah pendekatan sikap yang berkaitan tentang kepedulian terhadap pengguna pelayanan dengan upaya memberikan pelayanan yang terbaik.⁵

Pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.⁶

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan sebuah pintu kebaikan untuk siapapun

⁴Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 210-211.

⁵Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 5

⁶Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Jaya, 2015), 149.

yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama.

Qur'an Surat Al-Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : *“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan)kebaikan dan takwa. Dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-nya”*⁷

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita saling menolong didalam mengerjakan kebaikan dan bertakwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman yang akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksanya.

Pelayanan prima atau pelayanan unggulan, dalam hal ini pihak bank memberikan pelayanan yang maksimal, kesiapan dalam mengatasi masalah yang muncul secara profesional. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan baik jika nasabah datang kembali dan akan mencerminkan pendekatan seutuhnya dari karyawan bank terhadap nasabah.⁸

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran Terjemahan Perkata* (Bandung, 2017).

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75-76.

2. Konsep Pelayanan Prima

Pada dasarnya konsep pelayanan prima tumbuh dari para pelaku bisnis kemudian diikuti oleh para organisasi instansi pemerintahan. Ada enam faktor pelayanan prima:

a. *Ability* (kemampuan)

Suatu pengetahuan atau keterampilan tertentu untuk menunjang pelayanan prima, meliputi pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni seperti seluruh pegawai perbankan syariah harus memahami tentang semua perbankan syariah meliputi produk-produk, bisa berkomunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, membina hubungan kedalam dan luar perusahaan .

b. *Attitude* (sikap)

Perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan nasabah . seperti yang bertugas melakukan pelayanan, *customer service*, dan teller harus menghadapi pelanggan dengan ramah dan senyum. Dengan begitu nasabah akan merasa nyaman dengan sikap karyawan dan nasabah loyal terhadap bank syariah.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank yang bersifat fisik maupun non fisik harus memberikan kepercayaan diri dan menjaga kredibilitas konsumen.

Dengan memberikan penampilan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya diri nasabah untuk bertransaksi.

d. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu peduli terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan kebutuhan atau keinginan nasabah maupun saran dan kritikan.

Perhatian merupakan hal yang wajib dimiliki oleh karyawan karena dengan peduli bank akan dengan mudah mengetahui keinginan atau kebutuhan nasabah.

e. *Action*(tindakan)

Karyawan harus memberikan kegiatan yang nyata ketika memberikan pelayanan prima.

Seperti halnya bagaimana kita melakukan pelayanan terhadap kebutuhan atau keinginan nasabah.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap berkepihakan terhadap nasabah untuk meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁹

Sikap tanggung jawab ini jika dilakukan dengan sepenuh hati dapat meminimalisir adanya ketidakpuasan nasabah.

Jika dari keenam dimensi ini dilakukan mulai dari *Ability*, *attitut*, *appearance*, *attetion*, *action*, *accountability* dengan baik oleh bank, maka nasabah pun akan merasa terpuaskan dalam melakukan

⁹Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*(Bandung: Alfabeta, 2012), 208-224.

transaksi. Kepuasan nasabah inilah yang menjadikan bank mampu bersaing dan menguasai pasar perbankan. Tidak hanya itu saja namun bank juga telah membuktikan bahwa ia mampu memaksimalkan kepuasan nasabah dan meminimalisir kekecewaan nasabah.

Pelayanan prima diberikan agar terjalin hubungan yang baik antar bank dengan nasabah yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang tersebut. pelayanan tercipta karena adanya interaksi antar pegawai/pekerja dengan masyarakat diluar bank disebut (nasabah). Maka dengan itu perlunya menjalin hubungan nasabah yang berupa:

1) Sikap mental positif

Sikap mental merupakan landasan jika ingin berinteraksi dengan nasabah. Tujuannya sikap mental positif yaitu, keinginan untuk maju, belajar dari orang lain, terbuka (menerima ide-ide baru), kritis, aktif bertanya, diskusi, partisipasi dalam kegiatan, komitmen mau mencoba sampai sukses, cermat (mencatat hal-hal penting).

2) Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Kepuasan nasabah tidak dapat tercapai sendirinya jika tidak dipersiapkan terlebih dulu. Untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah, maka sebelumnya harus mengenali siapakah nasabah tersebut, bagaimana ciri-ciri nasabah tersebut:

- a) Mempunyai banyak keinginan
- b) Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas

c) Mempunyai harga diri dan gengsi

d) Ingin selalu dilayani ¹⁰

Sehingga wajar saja nasabah menuntut pelayanan yang baik dari perbankan yang menjadi kebutuhannya, maka tugas perbankan syariah memenuhi kebutuhan nasabah tersebut, nasabah akan merasa menjalin hubungan ketika setelah mereka telah merasa, dibantu dihargai, dilindungi, diperhatikan dan diterima. Nasabah yang merasa puas akan menceritakan pelayanan tersebut kepada rekan, saudara dan lain-lain. Disitulah pihak bank mendapat promosi gratis. disitulah nasabah akan berbondong-bondong ke bank syariah dan terbentuklah citra positif.

3) Penghayatan terhadap waktu

Sebenarnya nasabah yang hadir dibank telah mengorbankan waktunya yang digunakan untuk menyampaikan komplain maupun bukan, sebagai karyawan perusahaan memang sudah wajib memberikan waktu bagi nasabah sebaik mungkin. Kunci keberhasilan suatu perusahaan yaitu bagaimana kita dapat membagi waktu sebaik mungkin sesuai dengan porsi masing-masing sehingga nasabah merasa puas tidak menunggu terlalu lama dan merasa dihargai waktu mereka yang telah dikorbankan. ¹¹

¹⁰*Ibid,*

¹¹*Ibid,*

3. Kualitas Pelayanan Jasa Bank

Terkait dengan kualitas layanan, jika melihat dari kualitas layanan berdasarkan harapan yang mereka tuju ukurannya tidak hanya mengenai pihak yang melayani (perusahaan) tetapi ditentukan oleh pihak yang dilayani.

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan jajaran pegawai dengan fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi antara lain, penyediaan fasilitas pendukung, mengembangkan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, pola manajemen umum perusahaan.

b. Kualitas layanan eksternal

Kualitas ini ditentukan oleh beberapa faktor seperti, yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan produk.

Adapun Lima kriteria pokok kualitas pelayanan selain internal dan eksternal yaitu :

- 1) Bentuk fisik (*tangibles*) kemampuan suatu bank menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan dengan menampilkan sarana dan prasarana fisik bank dan lingkungan sekitar seperti, bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik untuk meyakinkan nasabah.
- 2) Keandalan (*reability*) yaitu sebuah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

- 3) Tanggap (*responsiveness*) kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaannya karyawan untuk melayani nasabah dengan baik.
- 4) Jaminan (*assurance*) kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah dengan bank.
- 5) Empaty (*empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual untuk memahami keinginan nasabah.¹²

Jika dari kelima kriteria ini dilakukan mulai dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan baik oleh karyawan, maka nasabahnya akan merasa terpuaskan dalam melakukan transaksi. Bank telah membuktikan bahwa ia mampu memaksimalkan kepuasan nasabah dan meminimalisir kekecewaan nasabah.

Freddy rangkumi mengemukakan sepuluh kriteria yaitu:

- 1) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dan segera, akurat dan memuaskan, karena harus dapat diandalkan oleh nasabah untuk segala masalah yang dihadapi nasabah.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan kesediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- 3) *Tangible* (bukti langsung) meliputi fasilitas, fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- 4) *Competence* (kemampuan) kemampuan berkomunikasi dengan nasabah dengan baik.
- 5) *Access* (mudah diperoleh) mudah mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit)
- 6) *Courtesy* (keramahan) sopan santun petugas bank dalam melayani nasabah.

¹²*Ibid.*

- 7) *Credibility* (dapat dipercaya) pelayanan yang diberikan benar-benar dapat dipercaya nasabah.
- 8) *Security* (keamanan) jaminan keamanan bagi nasabah jadi nasabah tidak perlu khawatir dananya hilang atau rusak karena bank mampu menjaga dananya dengan baik karena dana nasabah telah dijaminan kepada lembaga penjamin simpanan (LPS)
- 9) *Understanding* (memahami nasabah) terjadinya pengertian antara nasabah dan petugas bank.
- 10) *Communication* (komunikasi) kemampuan berkomunikasi secara lancar dan menyenangkan.¹³

Jika dari kriteria ini dilakukan mulai *reability*, *Responsiveness*, *tangible*, *aces*, *Competence*, *courtesy*, *credibility*, *security*, *understanding*, *communication* dari dengan baik oleh karyawan, maka nasabahnya akan merasa terpuaskan dalam melakukan transaksi. Bank telah membuktikan bahwa ia mampu memaksimalkan kepuasan nasabah dan meminimalisir kekecewaan nasabah.

4. Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Ciri-ciri pelayanan perbankan syariah yang prima merupakan personil yang profesional dan bermoral, memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, responsif (tanggap), komunikatif, memiliki perilaku yang penampilan yang simpatik dan mempunyai gaya bicara yang menyenangkan.¹⁴

¹³Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 208-224.

¹⁴M. Nour Rianto Al Arif, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 209.

a. Memiliki personil yang profesional dan moral

Pelayanan yang profesional merupakan pelayanan yang cepat, tepat, cekatan, teliti, ramah, cermat, sistematis, sopan, mengalah dan penuh perhatian, menyenangkan, memuaskan, sehat, bersih dan rapi, penampilan serasi, tata ruang indah, tertib, aman, dan canggih.¹⁵

Para manager dan petugas bank harus memiliki kemampuan dalam keterampilan mengenai aspek-aspek perbankan. Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah seperti petugas *customer service* yang harus menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah faham sehingga membuat nasabah tertarik karena petugas bank harus pandai memikat, cepat tanggap, sehingga nasabah semakin tertarik, adapun yang tidak kalah penting etika pelayanan seperti ramah dan sopan satu yang menyenangkan nasabah. Tidak hanya memiliki profesionalisme tinggi namun karyawan harus mempunyai moral, dalam artian beriman dan jujur, serta mengetahui dan mengamalkan mana yang benar dan mana yang salah.

b. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan

Untuk memberikan pelayanan prima pada nasabah disamping faktor karyawan hendaklah didukung oleh faktor fisik tertentu dan segala perlengkapannya.

¹⁵*Ibid*,

c. *Responsive* (Tanggap)

Petugas bank harus mau dan mampu untuk melayani secara tanggap dan cepat tanpa iming-iming tertentu. Karyawan harus tetap tanggap dalam menghadapi keluhan dan keadaan nasabah, selain itu karyawan harus mempunyai rasa peduli kepada nasabah atas kesulitannya. Cepat yaitu melayani nasabah dengan waktu yang singkat, tidak bertele-tele. Misalnya seperti ada nasabah yang terlihat kesulitan dalam penulisan slip transaksi, maka petugas bank harus tanggap untuk membantunya.

d. Komunikatif

Dalam melakukan penjelasan dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah seperti berbicara dengan jelas, lugas, dapat dipahami dan menyenangkan nasabah. Tanpa diminta petugas harus siap berkomunikasi nasabah.

e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan petugas bank seperti tidak saling menyalahka nasabah, tidak mudah jengkel atau emosi, dan tidak suka berbicara kasar, harus mempunyai tutur kata yang santun, sekalipun menghadapi nasabah yang banyak permintaan atau terlalu banyak bertanya. Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan

karyawan serta kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya diri dan keyakinan pelanggan.¹⁶

f. Memiliki penampilan dan cara bicara yang meyakinkan

Penampilan karyawan dengan sopan satunnya berbicara dan dapat dipercaya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Sedangkan cara berpakaian adalah salah satu aspek penampilan yang dapat menimbulkan kepercayaan dari nasabah.

Selain pelayanan prima adapun ciri-ciri pelayanan perbankan yang profesional yang harus dimiliki oleh karyawan :

- 1) Cepat, tidak terlalu lama.
- 2) Tepat, melayani sesuai yang diinginkan nasabah.
- 3) Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur.
- 4) Cekatan, petugas harus cepat tanggap dalam melayani.
- 5) Teliti, melakukan tahapan-tahapan tanpa kesalahan.
- 6) Benar, sesuai aturan.
- 7) Ramah, dalam pelayanan.
- 8) Sopan, jangan tinggi hati atau sombong.
- 9) Simpatik, pelayanan yang menarik hati menyenangkan.
- 10) Mengalah, jangan berdebat dengan nasabah.
- 11) Fleksibel, menyesuaikan perilaku dari nasabah.
- 12) Penuh perhatian, mengetahui keinginan dan penolakannya.
- 13) Menyenangkan, jangan membuat kecewa nasabah.
- 14) Memuaskan, memenuhi kebutuhan nasabah dengan sebaik-baiknya.
- 15) Bersih, diri dan lingkungan kerja.
- 16) Sehat, terlihat segar atau tidak loyo dan mengantuk.
- 17) Rapi, cara berpakaian dan bekerja.
- 18) Indah, tata ruang, penempatan perlengkapan atau berkas kantor.
- 19) Serasi, jenis perlengkapan kantor dan warna.
- 20) Penampilan, penampilan pegawai dan bangunan kantor.
- 21) Tertib, tidak serampangan dan berdasarkan skala prioritas.

¹⁶Fandy Tjiptono, *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 95.

- 22) Aman, melindungi kepentingan nasabah.
- 23) Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.¹⁷

Berdasarkan uraian diatas, dapat di pahami bahwa kinerja pelayanan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur berdasarkan kualitas pelayanan prima.

5. Kiat-Kiat Pelayanan Prima

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan prima pada perbankan pada dasarnya ada empat kiat:

- a. Kemampuan dan kemauan personil.

Semua personil bank khususnya para petugas yang bertugas pada pemberian pelayanan seperti *customer service*, teller, dan petugas pengamanan harus mempunyai motivasi tinggi untuk dengan penuh rasa tanggung jawab guna memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah atau calon nasabah. Petugas bank harus siap melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat dan akurat. Petugas bank harus siap membantu setiap nasabah atau calon nasabah dalam setiap keluhan atau kesulitan dalam transaksi.

Misalnya seperti membantu dalam penulisan slip transaksi atau menyambut dengan ramah seperti membukakan pintu setiap ada nasabah atau calon nasabah yang hadir kemudian menyapa dengan penuh senyuman. Hendaklah petugas bank memahami perilaku atau

¹⁷Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 208-224.

tipe-tipe nasabah atau calon nasabah untuk itu perlu mengidentifikasinya:

- 1) Siapa nasabah atau calon nasabah yang dihadapi
- 2) Bagaimana kualitas pelayanan yang diinginkan nasabah atau calon nasabah
- 3) Bagaimana strategi kualitas pelayanan nasabah
- 4) Memahami atau memperhitungkan umpan balik kepuasan nasabah

b. Mengembangkan database

Pimpinan unit pelayanan nasabah perlu mengembangkan databasenya lebih akurat, terutama data kebutuhan dan keinginan nasabah dan persaingan. Keduanya akan bermanfaat bagi pemimpin atau personil untuk mengambil tindakan korektif. Petugas yang melakukan pelayanan harus selalu terdepan dalam persaingan, sebab merekalah yang terlihat dan selalu berinteraksi dengan nasabah setiap harinya.

Database yang dimiliki akan dikelola sebagai sumber masukan dalam pengambilan kebijakan strategis perusahaan, terutama dalam pelayanan nasabah. Hal tersebut sebagai acuan pengambilan korektif apabila terjadi penyimpangan terhadap peraturan yang berbeda.

c. *Relationship Marketing*

Agar nasabah tetap puas dan royal atau tidak lari kebank lain, maka harus membina hubungan dengan nasabah secara terus menerus atau terjadwal. Tidak hanya membina hubungan baik saja namun

mempertahankan kesetiaan nasabah, melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah. Banyaknya nasabah lari kebank lain karena tidak bisa mempertahankan pelayanan prima. Bank harus membangun ikatan kekeluargaan dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman untuk berhubungan dengan baik dan setia melakukan transaksi .

d. Pelatihan (*training*) berkesinambungan

Menjaga dan meningkatkan kemampuan dan motivasi petugas bank maka pemimpin wajib melakukan program pelatihan secara terjadwal, disesuaikan terhadap kondisi perilaku nasabah (kebutuhan dan keinginan) maupun persaingan kebijakan pemerintah. Training tersebut tidak hanya membahas pengetahuan dan keterampilan saja namun mengenal etika bisnis perbankan agar petugas bank bertindak jujur dan benar.¹⁸

6. Etika Pelayanan

Etika berasal dari bahasa Yunani “ethos” yang berarti adat kebiasaan. Menurut Webster Dictionary, etika ialah ilmu tentang tingkah laku manusia, prinsip-prinsip yang disistematisasi tentang tindakan moral yang benar.¹⁹

Beberapa Karakter Yang Harus Dimiliki Petugas Bank

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela
- b. Memegang teguh amanah
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah
- d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab secara moral

¹⁸Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*(Bandung: Alfabeta, 2012), 208-224.

¹⁹Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Managemen Bisnis Islam*(Bandung: Alfabeta, 2016), 376.

- e. Sabar tapi tegas dalam menanggapi suatu masalah, seperti keluhan, kebutuhan atau keinginan nasabah
- f. Memiliki integritas artinya bertindak jujur dan benar
- g. *Manners*, tidak egois, disiplin dan tidak kasar.²⁰

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa petugas bank harus memiliki karakter yang baik guna untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono, kepuasan nasabah adalah tanggapan emosional pada evaluasi terdapat pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa.

Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah sebuah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.²¹

Jadi kepuasan nasabah adalah hal yang mencakup antara perbedaan dan harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan seseorang yang menjadi pelanggan yang dalam jasa suatu bank yang tingkat perasaannya merasa senang atau puas, terhadap kinerja atau hasil yang diberikan oleh perusahaan karena sesuai dengan harapan.

2. Ciri-ciri Nasabah

Perusahaan dihadapkan kepada tuntutan, tidak hanya membuat nasabah tertarik saja tetapi juga membuat pelanggan setia. Menurut Kotler, mengatakan bahwa ciri-ciri nasabah puas sebagai berikut:

²⁰Nur Rianto, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 208-224.

²¹Kamsi, *Managemen Perbankan*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2012), H. 263

- a. Perusahaan tersebut menjadi pertimbangan utama ketika akan membeli produk lain.
- b. Adanya komunikatif dari mulut-kemulut yang bersifat positif. Hal ini dilakukan oleh nasabah dan ke calon nasabah lainnya dan mengatakan hal-hal positif mengenai produk dan perusahaan yang menyediakan produk.
- c. Loyalitas terhadap produk
Konsumen yang puas biasanya akan loyal kepada perusahaan karena merasa puas setelah membeli produk dan akan membeli produknya kembali.²²

Dengan adanya uraian di atas dapat dipahami bahwa ciri nasabah puas tersebut dapat memberikan keuntungan untuk kedua belah pihak agar terjalin kerjasama yang baik.

3. Tujuan Kepuasan Nasabah

Perusahaan sangat memperhatikan sebuah kepuasan dari nasabahnya terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga tujuan kepuasan nasabah sebagai berikut:

- a. Mencari perspektif nasabah pelayanan apa yang dicari nasabah, diminati dan tidak diterima dan akhirnya nasabah merasa puas datang kembali.
- b. Mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan nasabah atas pelayanan yang diterima.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai harapan dan keinginan nasabah.

²²Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia, (Jakarta: Salemba Empat, 2000)

- d. Nasabah dan perusahaan hubungannya menjadi lebih harmonis dalam kata kerjasama.
- e. Memberikan dasar yang baik dalam bagi pembelian produknya, artinya kepuasan nasabah membuat nasabah akan membeli kembali produknya.
- f. Menjadi lebih setia untuk perusahaan dan produk.
- g. Menyusun rencana untuk kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

Dari uraian di atas perbankan syariah sangat memperdulikan tujuan kepuasan nasabah tersebut agar mempertahankan nasabah dan memberikan pelayanan yang membuat nasabah datang kembali.

Untuk tujuan kepuasan nasabah di atas tercapai maka perlu dilakakukan sebagai berikut:

- a. Memberikan staf pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, seperti sopan satun, serta pelayanan cepat dan efisien.
- b. Faktor pendekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah tersebut diperlakukan seperti teman lama sehingga timbulkan hubungan yang akrab dan nyaman selama berhubungan dengan bank.
- c. Harga yang ditawarkan, pengertian di sini untuk bank yaitu, simpanan ataupun pinjaman atau biaya adminitrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
- d. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sehingga tempat berinteraksi nasabah selalu mendapatkan adanya kenyamanan baik luar bank maupun di dalam bank. Nasabah tidak was-was ketika berhubungan dengan bank.
- e. Kemudahan mendapat produk bank artinya jenis produknya lengkap dan tidak memerlukan waktu yang berbelit-belit.
- f. Penanganan komplein atau keluhan artinya setiap ada keluhan atau komplein harus dilayani dengan tepat dan cepat.
- g. Kelengkapan dan kegunaan masuk kedalam fasilitas dan produk yang ditawarkan.
- h. Perhatian untuk nasabah untuk masa yang akan datang terutama terhadap pelayanan.²³

²³http://www.academia.edu/6327132/4_makalah_perilaku_dan_kepuasan_konsumen diunduh pada tanggal 14 januari 2020

Berdasarkan uraian di atas bahwa Perusahaan sangat harus memperhatikan sebuah kepuasan dari nasabahnya terhadap pelayanan yang diberikan untuk melihat keinginan dan kebutuhan nasabah.

D. *Customer Service*

1. *Pengertian Customer Service*

Customer service adalah suatu kegiatan yang merupakan diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Seseorang *customer service* memegang peran yang sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan masyarakat.²⁴

Dalam penjelasan tersebut *customer service* tersebut dapat dipahami bahwa *customer service* adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, sebab itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.

2. *Tugas Customer Service*

Tugas ini harus dilakukan sebaik mungkin atau sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu nasabah.

Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seseorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah:

²⁴Awaliddin, *Managemen Bank Syariah*, (Makasar: Alauddin University Press, 2011)h.24

- a) Sebagai *receptionist* (penerima tamu) seorang *customer service* harus ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, menyenangkan. Dalam menerima tamu *customer service* harus memberikan perhatian , berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dipahami nasabah.
- b) Sebagai *deksman* (seseorang yang melayani berbagai aplikasi) disini *customer service* melayani berbagai jenis produk yang ada di bank , menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank serta membantu nasabah mengisi formulis aplikasi.
- c) Sebagai *salesman* (seorang yang menjual produk perbankan) mengadakan dan mencari nasabah baru, mengatasi setiap keluhan dan masalah nasabah serta sebagai solusi bagi nasabah yang masih minim pengetahuannya terhadap bank.
- d) Seorang *customer relation officier* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh indonesia) termasuk membujuk dan merayu untuk nasabah tetap sebara dibank tersebut.
- e) Sebagai *komuniokator* (orang yang menghubungkan nasabah dan memberikan informasi) segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.²⁵

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seseorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima seperti

²⁵Awaluddin, Managemen Bank Syariah, 25

menerima tamu dengan sopan, menawarkan berbagai produk dengan gamblang dan membina hubungan baik dengan nasabah.

3. Dasar-dasar Pelayanan Prima *Customer Service*

Dasar-dasar pelayanan prima harus dikuasai oleh *customer service* sebelum melakukan tugasnya, karena melihat karakter nasabah yang berbeda-beda, berikut adalah dasar-dasar yang harus diketahui *customer service*:

- a. Pakaian dalam penampilan harus sesuai dengan kombinasi yang menarik dari baju, celana yang dikenakan sehingga mampu menarik perhatian pelanggan seakanterkesan bagi pelanggan yang dilayani.
- b. Percaya diri bersikap akrab, penuh dengan senyum, seseorang *customer service* harus tegas, tidak boleh ragu-ragu, dan seakan mengenal nasabah sudah lama.
- c. Menyapa dengan ramah, menyebut namanya jika mengenalnya, namun jika tidak cukup memanggil ibu/bapak.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan pembicaraan nasabah.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya *customer service* harus mampu menggunakan bahasa Indonesia yang benar, jelas, tidak kaku sehingga nasabah mengerti apa yang disampaikan oleh *customer service*.
- f. Bergairah artinya bersemangat saat melayani nasabah sehingga tidak terlihat lesu atau tidak semangat. Tunjukkan pelayanan prima terkesan ada, seakan-akan *customer service* terkesan menarik dihadapan pelanggan.
- g. Jangan menyela atau memotong jika ada nasabah yang sedang mengajukan pertanyaan untuk mereka ketahui jawabannya.
- h. Mampu menyakini serta memberikan kepuasan terhadap nasabah.
- i. Meminta bantuan rekan kerja dengan tidak mengurangi wibawa *customer service* sehingga tidak menimbulkan asumsi publik yang buruk.
- j. Bila belum dapat melayani beritahukan kepastian akan layanan yang akan diselesaikan jika terjadi kerusakan sistem atau gangguan lainnya.²⁶

²⁶Awaluddin, Manajemen Bank Syariah, 26

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa dasar-dasar pelayanan prima *customer service* bila dapat dilakukan dengan baik akan membantu bank untuk melakukan pelayanan yang terbaik.

4. Sikap *Customer Service* Melayani Nasabah

Dalam melayani nasabah *customer service* sangat perlu menarik nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*, serta membuat nasabah betah berhubungan dengan *customer service* kemudian nasabah tidak merasa tersinggung oleh sikap *customer service* yang mereka anggap tidak pantas.

Beberapa sikap yang harus di teladani oleh *customer service* adalah sebagai berikut

- a. Memberikan waktu untuk nasabah untuk berbicara mengemukakan keinginan.

Dalam hal ini petugas harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- b. Dengarkan dengan baik

Selama nasabah mengungkapkan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama getaran tubuh yang di anggap kurang sopan.

- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara

Sebelum nasabah selesai berbicara petugas *customer service* dilarang memotong pembicaraannya. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai berbicara lalu *customer service* menanggapi.

- d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara²⁷

Pengajuan pertanyaan setelah nasabah berbicara, usahakan dengan bahasa baik, singkat dan jelas.

- e. Jangan marah dan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi.

- f. Jangan berdebat dengan nasabah

Jika ada hal-hal yang akan disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopandan jangansekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak diterima oleh nasabah.

- g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu ramah tamah harus selalu dijaga

Begitu dengan emosi harus selalu dijaga dan selalu tenang dalam menghadapi nasabah.

- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan tugasnya

Sebaiknya *customer service* tidak menangani tugas yang bukan wewenangnya.

- i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap membantu

Nasabah yang datang kebank pada prinsipnya ingin dibantu. Untuk itu berikan perhatian seperlunya dan tujukan bahwa kita ingin membantu mereka.²⁸

²⁷Awaluddin, *Managemen Bank Syariah*, 26

²⁸Awaluddin, *Managemen Bank Syariah*, (Makasar: Alauddin University Press, 2011), 24

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa untuk menghasilkan pelayanan yang baik karyawan harus bersikap seperti uraian di atas.

5. Persyaratan Seorang *Customer Service*

Untuk melakukan pelayanan yang terbaik untuk nasabah yang terpenting adalah kualitas layanan. Petugas *customer service* dan karyawan lainnya mempunyai tugas penting. Untuk menjadi *customer service* perlu beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *customer service*. berikut persyaratan untuk menjadi *customer service*:

a. Persyaratan fisik

Seseorang *customer service* harus mempunyai ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi badan idel dengan berat badan, memiliki wajah yang menarik dan menawan, memiliki jiwa sehat. Artinya *customer service* harus memiliki kesehatan jasani dan rohaninya. Selain itu *customer service* harus memiliki penampilan yang menarik, badan, pakaian bersih dan tidak bau.

b. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki perilaku baik, sabar, ramah dan murah senyum. Hindari sifat marah, dan putus asa. *customer service* harus mempunyai kepercayaan tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, serius serta punya tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* memiliki kepribadian baik, seperti senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, enerjik, menyenangkan. Berjiwa bisnis dan memiliki rasa humor serta berkeinginan maju. Dalam melayani kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan.

d. Persyaratan sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. *customer service* harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.²⁹

dari uraian diatas bahwa *customer service* harus dapat memenuhi persyaratan fisik, mental, pribadi, sosial.

E. Strategi Mewujudkan Layanan Prima

Mewujudkan pelayanan prima untuk tolak ukur menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen pihak penyedia layanan untuk memberikan pelayanan berkualitas³⁰ karena banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat karena berdampak pada budaya organisasi secara keseluruhan. Dari beberapa faktor yang perlu diperhatikan utama ialah:

²⁹Awaluddin, *Managemen Bank Syariah*, 28

³⁰Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: Pustaka Jaya, 2015), 149.

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Upaya ini membutuhkan faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan contohnya, keamanan transaksi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan lain-lain. Oleh karena itu langkah pertama yang perlu dilakukan adalah melakukan riset mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan guna untuk mengevaluasi pelayanan atau jasa spesifik.

Selanjutnya adalah mengidentifikasi penilaian yang di berikan pelanggan dengan cara ini dapat mengetahui posisi relatif perusahaan dimata pelanggan dibandingkan para pesaing sehingga dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitas yang dibutuhkan oleh perbankan. Seiring dengan dinamika kompetisi dan perubahan perilaku konsumen, perusahaan harus memantau perkembangan setiap determinan sepanjang waktu, contohnya sebelum kasus likuidasi bank summa, BHS , dan bank bank lainnya, nasabah barangkali lebih mementingkan keuntungan tabungan dan deposito sewaktu memilih bank untuk menabung. Namun, biasanya setelah kejadian tersebut nasabah lebih mementingkan faktor keamanan dibandingkan faktor faktor lainnya.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Tidak sedikit perusahaan melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan. Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan (bahkan bisa menjurus menjadi harapan yang tidak realistis)

3. Mengelola bukti kualitas layanan

Management bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena itu layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sepenuhnya sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan faktor-faktor tangibles yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas. Bukti-bukti fisik kualitas layanan bisa berupa gedung, kendaraan, penampilan karyawan penyedia layanan contohnya seragam, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan, seperti komputer, telephone, peralatan medis, laporan keuangan dan logo perusahaan. Selain itu berbagai faktor seperti musik, warna, aroma, temperatur, lokasi gedung, tata letak layanan atau jasa, (situasi dan kondisi transaksi) dapat pula menciptakan persepsi tertentu terhadap penyedia layanan, misalnya keramahan, ketegangan, kecermatan, wibawa, rasionalitas, stabilitas, dan lain-lain.

4. Mendidik konsumen tentang layanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya yang positif guna untuk mewujudkan proses penyampaian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan yang terdidik akan mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan lebih memahami peran serta kewajibannya dalam proses penyampaian layanan. Oleh karena itu, kepuasan mereka dapat lebih terwujud. Beberapa upaya untuk mendidik konsumen bisa dilakukan :

- a. Penyedia layanan mendidik pelanggannya agar melakukan sendiri layanan seperti mengisi blangko atau formulir pendaftaran, memanfaatkan fasilitas teknologi (seperti ATM, phone banking, internet banking, dan sejenisnya).
 - b. Penyedia layanan membantu pelanggan mengetahui kapan penggunaan layanan yang lebih murah dan mudah untuk menghindari periode puncak atau sibuk dan memanfaatkan periode biasa.
 - c. Penyedia layanan mendidik pelanggannya tentang prosedur atau cara menggunakan layanan bisa berupa iklan, brosur atau staf layanan yang mendampingi pelanggan.
 - d. Meningkatkan persepsi layanan dengan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari suatu kebijakan yang memungkinkan bisa mengecewakan mereka seperti, kenaikan harga.
5. Menumbuh kembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, harapan untuk berkenaan meningkatkan kualitas. Agar budaya kualitas dapat tumbuh dan berkembang, butuh komitmen seluruh karyawan dari yang tertinggi hingga terendah dalam struktur organisasi. Ada beberapa faktor penghambat dan memperlancar pengembangan layanan berkualitas, diantaranya:

- a. Sumber daya manusia, seperti deskripsi pekerjaan, rekrutmen, dan seleksi karyawan, pelatihan, pengembangan, sistem kompensasi, jalur karir.
- b. Organisasi atau struktur, seperti koordinasi antar fungsi dan struktur pelaporan.
- c. Pengukuran, seperti mengevaluasi kinerja dan memantau keluhan serta kepuasan pelanggan.
- d. Pendukung sistem, seperti faktor teknis, komputer, database.
- e. Layanan, seperti nilai tambah, rentang dan kualitas layanan, standar kerja, pemuasan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
- f. Program, seperti mengelolakeluhan pelanggan, alat-alat penjualan, memuaskan kebutuhan.
- g. Komunikasi internal, terdiri atas prosedur dan kebijakan, serta umpan balik dalam organisasi.
- h. Komunikasi eksternal, yakni edukasi pelanggan, manajemen ekspektasi pelanggan, dan pembentukan citra positif perusahaan.

Upaya menumbuhkan kembangkan budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi dan diawali dengan proses seleksi dan pengembangan karyawan. Karyawan merupakan aset utama perusahaan dalam rangka memenuhi dan memuaskan pelanggan.

6. Menciptakan *automatic quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia dalam organisasi. Seperti contohnya, internet banking, phone banking, ATM, dan kantor cabang lebih merupakan komplementer bukan substitusi. Demikian pula layanan pelanggan. Tidak elok jika semuanya dilakukan oleh call center, karna tidak semua nasabah senang dilayani mesin atau hanya melakukan komunikasi via telepon dan email.

7. Menindaklanjuti layanan

Perusahaan perlu menghubungi sebagian atau semua pelanggan (tergantung skala bisnis perusahaan) untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi merek terhadap kualitas layanan yang mereka dapat.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Sistem informasi kualitas layanan merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai ancaman. Pengembangan informasi kualitas layanan tidak hanya perusahaan besar saja, mendengarkan suara pelanggan (*customer voice*) merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan perusahaan manapun. Untuk memahami suara pelanggan perlu dilakukan riset mengenai ekspektasi dan persepsi, baik pelanggan maupun non pelanggan. Dengan ini akan mendapat kekuatan dan kelemahan layanan

perusahaan berdasarkan sudut pandang pelanggan yang menggunakan layanan.³¹

Dalam upaya beberapa faktor yang perlu diperhatikan tersebut dengan itu dapat mengetahui posisi atau penilaian perbankan syariah di mata nasabah dibandingkan dengan para pesaing.

F. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan. Seorang nasabah misalnya, akan merasakan kepuasan bahkan melampaui harapan mereka jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan terkait berkualitas. Jika kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan maka kualitas akan buruk, sementara apabila kinerja yang dirasakan berada sepadan atau diatas harapan maka kualitas bagus dan memuaskan.

Allah berfirman dalam Al Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
 الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخٰذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا
 فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya “Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkanlah darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan

³¹Fardy Fjiptono, *service Management mewujudkan Layanan Prima*(Yogyakarta:C.V Andi offset, 2012), 182-190.

*mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Alla maha kaya lagi maha terpuji” (QS, Al-Baqarah (2):267).*³²

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang terbaik, dan bukan yang buruk.

Thorik G Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukanlah hanya mengantar dan melayani melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Maka dengan itu menyampaikan akan sampai pada heart share dan memperkokoh posisi di dalam mind share nasabah, tentunya loyalitas nasabah semakin kokoh. Di dalam kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang biasanya dijadikan untuk standar penilaian seperti:

1. Tanggap (*responsiveness*)

Dalam Al Qur'an telah dijelaskan Surat Al-Maidah ayat 1:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji..*”³³

Juga profesional dalam bekerja, sebagaimana yang disebut dalam Al-Qur'an Surat Alam-Nasyrah ayat 7 :

فَاِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “*maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplal bekerja keras (untuk urusan yang lain)*”.³⁴

³² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Perkata* (Bandung, 2017).

³³ *Ibid*,

³⁴ *Ibid*,

2. Keandalan (*reliability*)

Sebagai contohnya Nabi Muhammad SAW. Dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahzab ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: “*sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmad) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah*”.

3. Jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran, dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ali Imran Ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَّفَلَبِ لَأَنْفَضُوا مِن
حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “*maka disebabkan ramhad dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati keras tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkan lah mereka, memohonlah ampunan bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.*³⁵

4. Perhatian (*empathy*)

Bentuk perhatian yang diajarkan islam harus dilandaskan imam dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan surat Al-Nahl ayat 90.

³⁵ Ibid,

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya : “*sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang berbuat keji, kemungkaran, dan permusuhan.*

5. Kemampuan fisik (*tangible*)

Misalnya satun dalam berbusana sebagaimana Al-Qur’an Surat Al-Araf Ayat 26.

يَبْنَىٰ ءَادَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوَءَاتِكُمْ وَرِدْشًا ط وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ
ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ ءَايَتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٦٦﴾

Artinya : “*Hai anak adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan..*”³⁶

Fasilitas juga termasuk kedalam hal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan.

³⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an Terjemah Perkata* (Bandung, 2017).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian lapangan (*field researtch*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara instensif, terperinci mendalam terhadap suatu objek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang koperhensif dan menyeluruh.¹ Penelitian ini dilakukan di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.

Penelitian ini bersifat *deskriptif kualitatif*. *Deskriptif kualitatif* berkenaan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis suatu data yang bersifat naratif. deskriptif ini dipergunakan untuk mendapatkan data yang kaya, informasi yang mendalam berkenaan tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan. Deskriptif ini digunakan focus group, interview secara mendalam, observasi, dalam mengumpulkan data.²

Adapun alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dikarenakan masalah yang dibahas tidak berkenaan dengan angka-angka, melainkan tujuan penelitian ini mendapatkan data, mendeskripsikan dan menganalisis tentang strategi pelayanan prima pada BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning dalam perspektif bisnis Islam.

¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*(Jakarta:PT Rineka Cipta, 2010),

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 3.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data yang diperoleh peneliti dari sumber asli, dalam hal ini maka proses pengumpulan datanya perlu melakukan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.³ Alasan peneliti menggunakan data primer untuk mendapatkan data atau informasi mengenai pelayanan prima dari hasil wawancara dengan Manajer Personalia dan dua karyawan yaitu (*Customer Service*) serta *Account Officer* (Marketing) BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.

2. Sumber Data Sekunder

Sebelum memutuskan data primer setiap peneliti harus menganalisis data sekunder terlebih dahulukarena berguna untuk mengidentifikasi masalah, bermanfaat dalam mendukung perumusan masalah riset secara lebih akurat. Alasan peneliti menggunakan data sekunder untuk mengetahui konsep pelayanan prima yang diperoleh dari website dan refrensi seperti , dasar-dasar pemasaran bank syariah karangan M. Nur Rianto Al Arif.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

³Muhamad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*(Depok:PT Raja Grafindo, 2008), 105.

1. Wawancara

Wawancara adalah metode mengumpulkan data dengan cara tanya jawab secara sistematis berlandaskan tujuan⁴.

Cara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin dimana dalam wawancara ini dapat membatasi masalah-masalah menyimpang mengenai penelitian ini. Terlebih dahulu menyiapkan apa yang akan ditanyakan mengenai topik yang akan digarap.

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai Bapak Doni yang menjabat sebagai kepala kas bukit kemuning untuk menanyakan aturan-aturan pelayanan prima yang ada di BPRS Kas Bukit Kemuning, kemudian Wawancara *Customer Service* Ibu Linda untuk menanyakan suatu konsep pelayanan prima yang ada di BPRS dan beberap nasabah.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung dan tidak langsung untuk mendapatkan data yang akan diteliti. Tetapi dalam penelitian kualitatif merupakan alat bantu untuk pengamatan langsung natural setting bukan setting yang sudah direkayasa. Observasi penelitian kualitatif merupakan pengamatan langsung terhadap objek, situasi, konteks dan maknanya guna untuk mengumpulkan data penelitian.⁵ dengan hal ini peneliti tertarik untuk meneliti strategi pelayanan prima di BPRS Kas Bukit Kemuning.

⁴Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid 1*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1998), 63.

⁵Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*(Bandung: Alfabeta, 2009), 104.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mencari data hal-hal yang berupa mengenai pencatatan, buku, surat kabar dan majalah.⁶ Data yang dikumpulkan langsung dari kepala kas BPRS Kotabumi Kantor kas bukit meliputi struktur organisasi, visi misi, dan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan prima.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Data yang valid didapat dari uji kredibilitas terhadap data yang didapat penelitian sesuai penelitian kualitatif. Adapun pengujian kredibilitas yang digunakan triangulasi⁷. Triangulasi merupakan data perbandingan untuk mencari titik tengah informasi dan data. Triangulasi sumber menguji dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Lalu data tersebut diproposalkan dan dikategorikan dengan apa yang telah diperoleh dari berbagai sumber. Peneliti akan memudahkan data tersebut untuk diteliti lebih lanjut dengan melakukan observasi, wawancara, atau dokumentasi.fungsinya Jika terdapat data yang tidak benar maka peneliti akan mengkonfirmasi pada sumber data. Triangulasi waktu, narasumber pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berada pada pertemuan selanjutnya, oleh karena itu butuh pengecekan berulang-ulang untuk mendapat keabsahan

⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 272.

⁷Sugyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 250.

data.⁸ yang dimaksud dengan keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Mendemonstrasikan data yang benar.;
2. Menyediakan dasar agar dapat diterapkan;
3. Memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat konsistensi dari prosedur dan kenetralan dari pertemuan dan keputusan-keputusannya.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data ialah upaya yang dilakukan dengan data, menemukan pola, memilah milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, dan apa yang dapat diceritakan.⁹ metode analisa data yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode analisis kualitatif, karena dalam penelitian ini peneliti mendapatkan keterangan keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif ialah prosedur penelitian dimana yang menghasilkan data deskriptif, maksudnya sumber data yang di peroleh itu di tulis, atau di ungkapkan dan tingkah laku yang di observasi oleh manusia.¹⁰ analisis data kualitatif tersebut menggunakan cara berfikir induktif. Induktif merupakan cara berfikir yang berawal dari fakta atau peristiwa yang di tarik menjadi kesimpulan.

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisa data peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif berdasarkan info tentang strategi pelayanan prima di BPRS Kas Bukit Kemuning perspektif bisnis Islam.

⁸*Ibid*, 257

⁹Lexy J.Moleong,*Metode Penelitian.*, 248.

¹⁰Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 16.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT. Bank Syariah Kotabumi

1. Sejarah perkembangan PT. Syariah Kotabumi

PT. BPR Syariah Kotabumi merupakan suatu bentuk investasi penanaman modal oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam bentuk Badan Usaha Milik Daerah dibidang jasa perbankan. Untuk itu BUMD tersebut mulai beroperasi tanggal 29 juli 2008 lalu diresmikan oleh gubernur lampung pada saat itu dijabat oleh Drs. Syamsury Ryacudu dengan modal awal sebesar Rp15.000.000.000,- (lima belas juta milyar rupiah) dari modal dasar tersebut , dengan modal yang telah disetor kepada PT. BPR Syariah Kotabumi per desember 2017 sebesar Rp10.525.000.000,- (sepuluh milyar lima ratus dua puluh lima juta rupiah) berdasarkan presentase kepemilikan saham , maka pemerintah Kabupaten Lampung Utara merupakan pemilik saham pengendali (psp) karena memiliki 99,76% dan total seluru PT. BPR Syariah Kotabumi.⁶²

Setelah sepuluh tahun beroperasi, PT. BPR Syariah Kotabumi semakin maju dan berkembang. Berdasarkan data yang ada bahwa perseroan berhasil menghimpun dana masyarakat dari berbagai kalangan masyarakat yang berada di Provinsi Lampung, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Bangka Belitung. Produk yang menjadi andalan untuk

⁶² Dokumentasi PT. BPR Syariah Kotabumi, JL. Soekarno Hatta No. 181/45 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara, 16 Juli 2017

menghimpun dana adalah produk Deposito dengan bagi hasil yang sangat tinggi.⁶³

Penandatanganan Prasasti Peresmian PT. BPR Syariah Kotabumi 29 Juli 2008 oleh Drs. Syamsurya Ryacudu didampingi oleh Hairi Fasyah dan Pemimpin Bank Indonesia Bandar Lampung, Bapak Dahlan. PT. BPRS Kotabumi melaksanakan kegiatan operasional berdasarkan surat perizinan:

1. Peraturan daerah nomor 2 tahun 2007 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (PD. BPRS) Kotabumi.
2. Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor : 10/50/KEP.GBI/DpG/2008 Tentang Pemberian Izin Usaha PD. BPR Syariah Kotabumi.
3. Peraturan Daerah Nomer. 7 Tahun 2009 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Utara Nomor 2 Tahun 2007 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (PD. BPRS) Kotabumi.
4. Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor : 13/6/KEP.PBI/2011 tanggal 29 November 2011 Tentang Penetapan Penggunaan Izin Usaha PD. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Kotabumi menjadi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi.

Kantor pusat PT. BPR Syariah Kotabumi terletak di JL. Soekarno Hatta No. 181 Kotabumi Lampung Utara. Pada saat ini PT. BPR Syariah Kotabumi memiliki dua kantor cabang yaitu Kantor Cabang Bandar

⁶³ *Ibid*,

Lampung yang terletak di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 25D Gedong Meneng dan Kantor Cabang Panaragan yang terletak di Jl. Brawijaya Panaragan Tulang Bawang Barat.

Selain itu PT. BPR Syariah Kotabumi juga memiliki kantor kas yaitu Kantor Kas Bukit Kemuning yang terletak di Jl. Baturaja No. 04 Pasar Bukit Kemuning Lampung Utara, yang didirikan pada tanggal 14 Februari 2012 diresmikan oleh Bupati Lampung Utara bpk. Drs. H. Zainal Abidin .M.M dan saat ini memiliki jumlah pegawai 06 (enam) orang. PT. BPRS Kotabumi telah mengalami pergantian kepala kantor kas. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bapak M. Nur (2012)
2. Bapak Tommy Adriyansah (2013)
3. Bapak Somi Awan (2013)
4. Bapak Dony Leonardi, SP (2014)
5. Bapak Trian Septa Wijaya (2015)
6. Bapak M.Nur (2015)
7. Bapak DonyLeonardi, SP (2016 sampai sekarang)

2. Visi dan Misi PT.BPR Syariah Kotabumi

a. Visi

Mengjadi Bank Syariah yang dapat berdaya saing serta berpartisipasi dalam pembangunan daerah untuk menuju kemakmuran dan kesejahteraan umat.

b. Misi

Berpartisipasi dalam membangun daerah, memberikan pelayanan dan jasa perbankan dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

- 1) Mengajak seluruh masyarakat untuk menghindari praktik pelepasan uang (renternir).
- 2) Mengajak masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan, meningkatkan taraf ekonomi serta mengajak mereka untuk bersama mengembangkan sistem ekonomi Islam untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.⁶⁴

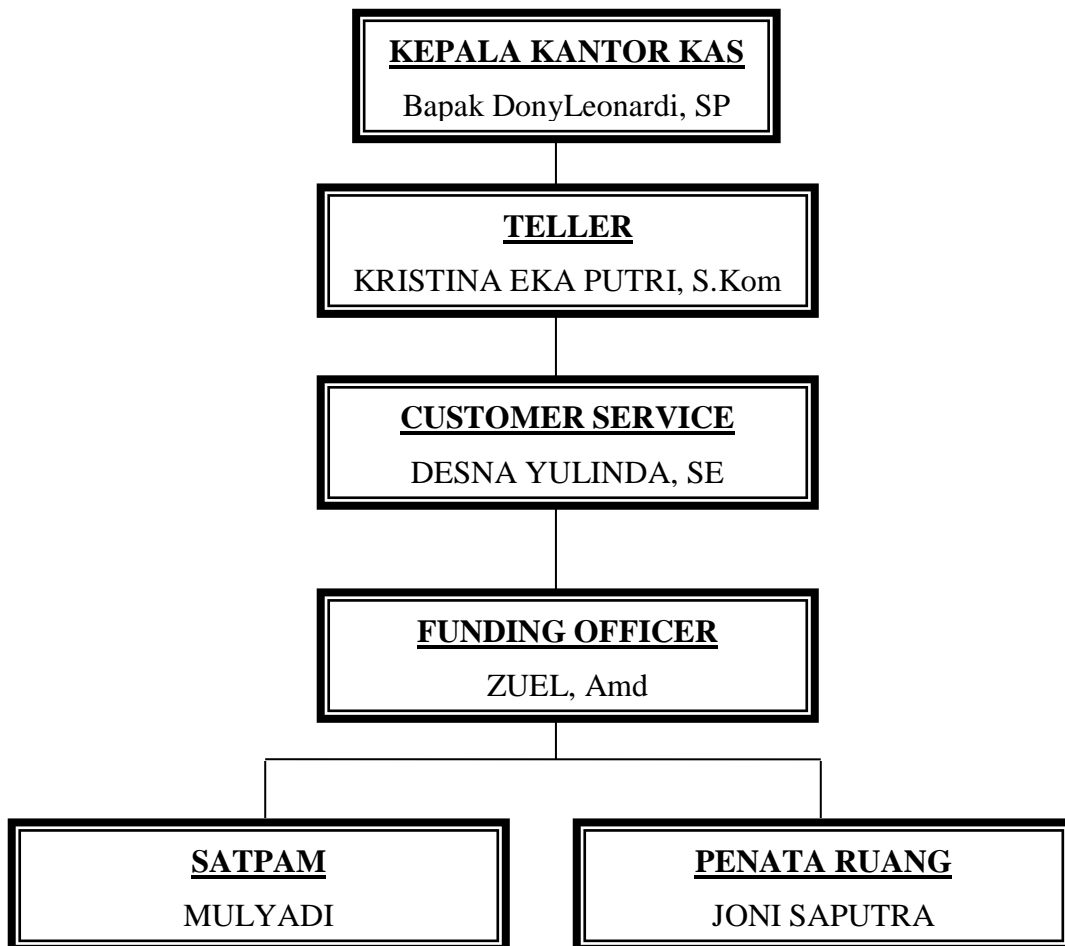
3. Struktur Organisasi di PT.Bank Syariah Kotabumi

Struktur organisasi merupakan sarana yang menentukan keberhasilan perusahaan dengan adanya struktur organisasi berarti telah terdapat pembagian tugas yang jelas dan tegas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Organisasi PT. BPR Syariah Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning secara skema terdapat pada lampiran. Berikut adalah tugas dan

⁶⁴<https://bprskotabumi.co.id/visimisi.php> diakses Pada 21 November 2019

tanggung jawab dari masing-masing bagian (*Job Description*) PT. BPR Syariah Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning:

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi di PT. Bank Syariah Kotabumi



Keterangan

1) Kepala Kantor Kas

Bertugas untuk mencari target pendanaan / funding, di samping juga memasarkan produk-produk jasa yang lain seperti kerjasama *Payroll* (penggajian), kerjasama *collective payment* misal SPP untuk sekolah & universitas. Untuk posisi ini dibutuhkan individu yang

memiliki customer base dengan prospek dana yang bisa di tarik untuk menjadi nasabah

2) Teller

Teller mempunyai tugas melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, melakukan update data transaksi di sistem komputer bank, jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, dan bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

3) Customer Service

Customer Service mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Selain itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui oleh calon nasabah.

4) Funding Officer

Fungsi jabatan pekerjaan (biasanya di sebuah Bank) mempromosikan dan juga menghimpun dana dari masyarakat. Dalam hal ini seorang marketing funding biasanya sudah mendapatkan daftar nama yang berpotensi untuk menipkan dananya pada Bank (menabung).

5) Satpam

Satpam mempunyai tugas menjaga dan melindungi keamanan dan ketertiban PT. BPR Syariah Kotabumi.

6) Penata ruang

Penata ruang mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian dan rumah tangga.

B. Strategi pelayanan prima bagi *Customer Service* BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning

Pelayanan prima merupakan *service excellen* yang mana upaya untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud kepedulian perbankan syariah untuk nasabah. Pelayanan prima pada hakekatnya merupakan pelayanan yang telah diberikan secara maksimal dan merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan untuk itu perusahaan melakukan pelayanan yang maksimal bertujuan untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat akan tingginya kualitas yang diberikan oleh BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.

Tujuan tersebut ialah memberikan rasa puas dan dorongan terhadap nasabah agar menjalin hubungan yang kuat dengan itu nasabah merasa diperdulikan atau dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya dengan itu nasabah akan loyal menggunkan produk yang ditawarkan.⁶⁵

Strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh BPRS Kotabumi Kator Kas Bukit Kemuning, antara lain:

⁶⁵Wawancara dengan Bapak Doni selaku Kepala Kas di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning, pada Tanggal 20 Mei 2020

1. Bukti nyata

Strategi ini berkaitan dengan bukti fisik yang mendukung pelayanan BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning seperti kemampuan bank dalam menyediakan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pegawai .⁶⁶

Bukti nyata dari pelayanan prima di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning seperti, kebersihan ruangan, kebersihan meja, seragam yang rapi dan bersih, pegawai yang baik dan tanggap, penataan akterior dan interior yang baik ruang tunggu Ac dan wangi , namun ada beberapa yang kurang seperti kekurangannya kelengkapan peralatan *banking hall* (alat tulis, browsur, tempat duduk,dan kurang luasnya area kantor) dan kurangnya area lokasi penyimpanan kendaraan dan parkir khusus nasabah.

2. Keandalan (reliability)

Strategi ini meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan aspek 3 S (senyum, sapa, salam), ramah dalam melayani, empati, dan dapat memberikan pemahaman yang mudah dimengerti nasabah.⁶⁷

Bentuk keandalan yang diberikan karyawan BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning khususnya *customer service* dalam pelayanan prima ini ditunjukkan terhadap tanggap dalam kebutuhan nasabah, cepat tepat dalam melayani nasabah memberikan pemahaman yang mudah dipahami oleh nasabah ketika terdapat nasabah yang komplain atau membutuhkan bantuan namun ada beberapa karyawan yang kurang

⁶⁶*ibid*

⁶⁷*Ibid,*

menerapkan 3S tersebut seperti salam, terkadang *customer service* belum sepenuhnya selalu mengucapkan salam dalam melayani nasabah.

3. Kesigapan (*responsiveness*)

Sigap dalam melayani nasabah dengan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.⁶⁸

Berdasarkan pengamatan peneliti para pegawai BPRS Kotabumi Kantor Kas Bulit Kemuning telah membantu para nasabah yang membutuhkan bantuan dan nasabah yang mempunyai keluhan. Dalam melakukan pelayanan ini khususnya *Customer Service* mendengarkan apa yang tidak dipahami dan ketidakpuasan nasabah, kemudian *Customer Service* berusaha menjawab keluhan nasabah tersebut dan apabila masalah tidak dapat ditangani oleh *Customer Service* sendiri maka *Customer Service* meminta bantuan dan menginformasikan kepada Kepala Kas Bukit Kemuning untuk meminta bantuan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu tingkat perhatian yang diberikan kepada nasabahnya selalu berusaha komunikasi terbuka dan transparan atau tidak ada yang ditutup-tutupi kecuali bersifat rahasia.⁶⁹

Dalam melayani nasabah penting sekali dalam mengontrol dan menguasai emosi kekesalan, kekecewaan, amarah dan sifat yang harus

⁶⁸Wawancara dengan ibu Linda selaku Customer Service di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning, pada Tanggal 20 Mei 2020

⁶⁹Wawancara dengan Bapak Doni selaku Kepala Kas di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning, Pada Tanggal 28 november 2019

dikontrol oleh semua pegawai. Kecerdasan emosional lah yang dibutuhkan dalam pelayanan prima.

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan memiliki sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh seluruh karyawan khususnya *Customer Service* agar bebas dari resiko atau keraguan keraguan dari nasabah. Seperti, BPRS Kotabumi Kantor Kas Bulit Kemuning memiliki citra yang baik yang mampu merahasiakan data nasabahnya dari pihak luar, karyawan yang ahli dalam bidangnya masing-masing terutama *Customer Service* yang mampu melakukan tugas-tugasnya dalam menjawab atau menjelaskan yang tepat atas pertanyaan nasabah.⁷⁰

Strategi pelayanan prima perspektif bisnis islam yang diterapkan oleh BPRS Kotabumi Kator Kas Bukit Kemuning, antara lain:

Melihat dari strategi pelayanan prima BPRS Kas Bukit Kemuning memang sekilas diperlukan tinjauan dari etika berbisnis islam sebagai ukuran dalam bisnis. etika bisnis islampun terdiri dari beberapa prinsip:

a. Kesatuan

Kesatuan dimana menjalankan bisnis tidak terlepas dari pengawasan Allah SWT. Didalam kesatuan bisnis akan menjadikan pentingnya perbedaan hingga tercipta kesatuan suatu⁷¹.

Berdasarkan pengamatan peneliti BPRS Kas Bukit Kemuning sudah sesuai prinsip kesatuan terlihat ketika waktu sholat tiba ,

⁷⁰*Ibid*,

⁷¹Wawancara dengan Bapak mulyadi selaku Satpam BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning, pada tanggal 20 Mei 2020

walaupun banyak nasabah yang sedang menunggu semua karyawan termasuk *Customer Service* selalu melakukan sholat berjamaah dikantor BPRS Kantor Kas Bukit Kemuning.

b. Kehendak bebas

Didalam islam berkehendak bebas dilakukan oleh seseorang yang terbatas, terkendali dan terikat dengan keadilan yang diwajibkan Allah SWT .

BPRS Kas Bukit Kemuning melakukan inovasi sesuai harapan nasabahnya dan menciptakan produk baru sesuai kebutuhan nasabah karena kebebasan dalam melakukan inovasi sangat perlu diperlukan di era yang modern ini guna untuk terjaminnya kelangsungan perusahaan melalui tercapainya kepuasan nasabah dengan ajaran bisnis islam.

c. Tanggung jawab

Manusia sebagai pelaku bisnis mempunyai tanggung jawab moral kepada Allah SWT atas perilaku yang telah dilakukan. Bisnis sangat erat kaitannya dengan harta, sedangkan harta adalah amanah dari Allah SWT yang harus dipertanggung jawab atas perilaku bisnis yang dilakukan.

Bentuk tanggung jawab dari BPRS Kas Bukit Kemuning dengan melayani nasabah dengan baik dan proses pelayanan yang mereka berikan dan transaksi yang tidak menyulitkan nasabahnya.⁷²

d. Keseimbangan dan keadilan

Dalam perbankan syariah pelayanan merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan sebagaimana yang dilakukan oleh BPRS Kas Bukit Kemuning yang memberikan pelayanan yang terbaik seperti BPRS Kas Bukit Kemuning memiliki nasabah loyal yang disebut nasabah prioritas yang mana diberikan perilaku khusus dan diutamakan oleh pihak bank seperti nasabah tidak perlu lama antri dengan nasabah umum biasa, semua keinginan nasabah prioritas terpenuhi, dipercepat dan dipermudah.

Strategi pelayanan prima sangat diperlukan oleh BPRS Kota Bumi Kantor Kas Bukit Kemuning salah satunya yaitu *customer service*. Strategi pelayanan prima yang diberikan *customer service* dilakukan dengan tujuan agar nasabah menjadi puas dan perusahaan mempunyai citra yang baik.

Customer service merupakan tombak awal perusahaan, adapun strategi pelayanan prima *customer service* guna mencapai pelayanan yang optimal ialah *Customer service* dalam hal sikap harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah dari pusat yaitu waktu

⁷²Wawancara dengan Bapak Doni selaku Kepala Kas di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning, pada tanggal 20 Mei 2020

tunggunya itu 1 menit, lalu waktu antrian itu 45 menit , sebelum nasabah datang *customer servis* harus berdiri disamping meja, dan memberikan senyuman saat memperikan pelayanan, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk nasabah, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, meminta nomer antrian yang telah diberikan satpam, lalu *customer service* menanyakan nama nasabah, setelah semua telah dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri mengucapkan salam, dan *customer service* berdiri disamping meja setelah nasabah berdiri.

Namun terkadang *customer service* belum melakukan menggunakan waktu yang sudah ditentukan dari pusat.

Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan prima yaitu seperti faktor aturan yang mana aturan biasanya memuat sebuah hal yang mengikat dan biasanya dibuat patokan dalam penyelesaian suatu pelayan.

Pelayanan prima penting dilakukan karena dapat memberikan kebanggan pada perbankan syariah karena dapat memberikan informasi untuk pengambilan keputusan dalam memilih dan memakai produk apa saja yang ingin digunakan.

Dalam mewujudkan etika yang baik dalam pemberian pelayanan dipengaruhi oleh karyawan perbankan syariah karena yang melayani nasabah harus secara cepat dan tepat selain itu harus memiliki

kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah.

Adapun tugas dan fungsi *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapi nasabah, tugas utama seorang memberikan pelayanan yang prima dan membina hubungan yang baik dengan nasabah, sedangkan fungsi *customer service* dalam pelayanan prima menjadi komunikator dimana memberikan informasi dan kemudahan untuk nasabah yang hadir⁷³

Customer service dalam berpenampilan, penampilan tempat kerja rapih dan bersih, harus selalu memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan, rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, lipstik yang tidak berlebihan, memakai jilbab yang standar pemakaian yang bersih rapi, dan sederhana, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan mengenakan kaos kaki berwarna hitam.⁷⁴

Dalam BPRS Kotabumi semua karyawan melakukan pelatihan termasuk *customer service* namun waktunya tidak menentu dengan bergantian untuk beberapa karyawan.

Selain peneliti melakukan penelitian dengan mengajukan pertanyaan dengan karyawan BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit

⁷³*Ibid,*

⁷⁴*Ibid,*

Kemuning peneliti melakukan penelitian dengan mewawancarai beberapa nasabah aktif di bank tersebut sejumlah 4 orang, hasil wawancara tersebut ialah:

Apakah *Customer service* di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukikemuning sudah memberikan pelayanan yang baik?

“sudah, *Selama saya menjadi nasabah di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena setiap saya memberikan keluhan selalu diberikan jawaban yang membuat saya puas dengan jawaban tersebut jadi membuat saya percaya untuk menabung disini*⁷⁵”

Dari penjelasan tersebut beliau merasa cukup puas dengan pelayanan prima yang dilakukan *customer service* di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning keterangan ini menjukan bahwa *customer service* sudah menjukan sesuai dengan pelayanan prima.

Bagaimanakah pelayanan *customer service* apabila menghadapi nasabah yang bermasalah?

“saya tidak faham dengan itu namun menurut saya *customer service* selalu bijak dalam semua hal jadi jika ada nasabah yang bermasalah *customer service* akan menyikapinya dengan baik hanya terlalu cepat sedikit dalam menjelaskan informasi”⁷⁶

⁷⁵ Wawancara pribadi dengan Ibu Ema (Nasabah) BPRS Kotabumi kantor Kas Bukikemuning, 20 Mei 2020

⁷⁶ Wawancara pribadi dengan Ibu semi (Nasabah) BPRS Kotabumi kantor Kas Bukikemuning, 20 Mei 2020

Menurut ibu tersebut pelayanan yang diberikan lumayan baik hanya saja terlalu cepat ketika menyampaikan informasi atau dalam menjelaskan.

Apakah ibu pernah memberikan masukan komplain terhadap pelayanan *customer service*?

“saya belum pernah melakukan komplain ataupun masukan menurut saya pelayanannya sudah cukup baik.

Dalam hasil wawancara beberapa nasabah belum ada yang melakukan komplain ataupun memberikan masukan kepada *customer service*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Kas Bukit Kemuning dengan meningkatkan kualitas pegawainya khususnya *Customer Service* yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan nasabah keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari dua strategi yang pertama ada 5 Strategi mengenai pelayanan prima yaitu bukti nyata, Keandalan (reliability), Kesigapan (*responsiveness*), Empati (Empathy), Jaminan (*Assurance*).

Dalam kehandalan beberapa yang kurang seperti kekurangannya kelengkapan peralatan *banking hall* (alat tulis, browsur, tempat duduk, dan kurang luasnya area kantor) dan kurangnya area lokasi penyimpanan kendaraan dan parkir khusus nasabah, keandalan yaitu karyawan yang kurang menerapkan 3S tersebut seperti salam, terkadang *customer service* belum sepenuhnya selalu mengucap salam dalam melayani nasabah, kesigapan seperti karyawan dengan sigap menghadapi nasabah yang memerlukan bantuan atau keluhan, empati dan terakhir jaminan yang mampu melakukan tugas-tugasnya dalam menjawab atau menjelaskan yang tepat atas pertanyaan nasabah.

ada pun yang kedua menurut perspektif bisnis islam meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, terakhir keseimbangan dan keadilan.

Dengan demikian pelayanan yang diberikan BPRS Kas Bukit Kemuning termasuk dalam kategori yang baik dan cukup sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, tetapi masih ada yang belum sesuai yaitu masih kurang dalam pelaksanaan strategi pelayanan prima tersebut.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, yakni:

1. Tetap mengadakan pelatihan-pelatihan dan pendidikan untuk karyawan terutama *Customer Service* agar dapat meningkatkan kinerja pegawai BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning dan memahami produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan lebih efektif dan efisien.
2. Pertahankan unsur-unsur pelayanan yang diterapkan *Customer Service* dan tingkatkan 3S (senyum, sapa, salam).
3. Memperluas area kantor dan tempat parkir agar nasabah makin nyaman berada di BPRS Kas Bukit Kemuning.
4. Selain itu dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan dan juga dapat mendatangkan reputasi yang baik

dan kepuasan nasabah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Yulinsa, "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor cabang pembantu cipulir" , Skripsi.
- Anton M.Muliono, Kamus Bahasa Indonesia, Departemen pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka, 1988
- Awaliddin, Managemen Bank Syariah, Makasar: Alauddin University Press, 2011
- Barata, Atep Adya,*Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003
- Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Managemen Bisnis Islam*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Departemen Agama RI, Al-Quran Terjemahan Perkata, Bandung, 2017
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Fandy Tjiptono, *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2008
- Fardy Fjiptono, *service Management mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta:C.V Andi offset, 2012
- George Steiner, Jhon Minner, *Managemen Strategi*, penerjemah Agus Dhaman, Jakarta: Erlangga, 1999
- http://www.academia.edu/6327132/4_makalah_perilaku_dan_kepuasan_konsumen diunduh pada tanggal 14 januari 2020
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014
- M. Nour Rianto Al Arif, *Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Muhamad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Depok:PT Raja Grafindo, 2008
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012

- Nur Ali, *Penilaian Kinerja Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.KCP Metro*, Institut Agama Islam Negeri. Mero, 2017
- Philip Kotler, *Managemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000
- Pipit Rospita Ningsih, “*Konsep Pelayanan Prima bagi Customer Service BMT Assyafiah Kota Gajah*”, Tugas Akhir, Perpustakaan IAIN Metro
- Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Karisma Putra Utama, 2016
- Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:PT Rineka Cipta, 2010
- Sutrisno Hadi, *Metode Research Jilid 1*, Yogyakarta: Andi Offset, 1998
- Thohir Luth, *Bank Syariah*, Yojakarta: Graha Ilmu, 2005
- Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Managemen*, Jakarta: Indeks, 2013
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya, *Manajemen Pelayanan Publik Bandung: Pustaka Jaya*, 2015
- Zubairi Rodoni, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009 Kamsi, *Managemen Perbankan*, Jakarta:Rajawali Pers, 2012

LAMPIRAN



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

Nomor : 2727/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

15 Oktober 2019

Kepada Yth:

1. Nizaruddin, S.Ag., M.H.
2. Dliyaul Haq, M.E.I.,
di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Rinda Feri Yolanda
NPM : 1602100060
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Strategi Pelayanan Prima PT BPRS Kas Bukit Kemuning Dalam Perspektif Bisnis Islam

Dengan ketentuan :

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

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH



**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: 0718/In.28/D.1/TL.01/03/2020

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

Nama : **RINDA FENI YOLANDA**
NPM : 1602100060
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Kota Bumi Kantor Kas Bukit Kemuning, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE PERSPEKTIF BISNIS ISLAM BPRS KOTABUMI KANTOR KAS BUKIT KEMUNING".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

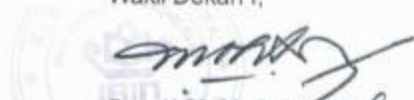
Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 23 Maret 2020

Wakil Dekan I,

Mengetahui,
Pejabat Setempat

ANWAR SALAM AL-ANSHORI
Manajer Umum & SDM


Drs. H.M. M. Salet 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.fabi.metrouniv.ac.id; e-mail: fabi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0719/In.28/D.1/TL.00/03/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala BPRS Kota Bumi Kantor Kas
Bukit Kemuning
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0718/In.28/D.1/TL.01/03/2020,
tanggal 23 Maret 2020 atas nama saudara:

Nama : **RINDA FENI YOLANDA**
NPM : 1602100060
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Kota Bumi Kantor Kas Bukit Kemuning, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE PERSPEKTIF BISNIS ISLAM BPRS KOTABUMI KANTOR KAS BUKIT KEMUNING".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 23 Maret 2020
Wakil Dekan I,

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



**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-604/ln.28/S/U.1/OT.01/07/2020**

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

Nama : RINDA FENI YOLANDA
NPM : 1602100060
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1, Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602100060.

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, 01 Juli 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd
NIP. 1958063119810301001

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE PERSPEKTIF BISNIS
ISLAM BPRS KOTABUMI KANTOR KAS BUKIT KEMUNING**

OUTLINE

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Strategi
 - 1. Pengertian Strategi
- B. Pelayanan Prima
 - 1. Definisi Pelayanan Prima
 - 2. Konsep Pelayanan Prima
 - 3. Kualitas Pelayanan jasa Bank Syariah
 - 4. Ciri-Ciri Pelayanan Prima
 - 5. Kiat-Kiat Pelayanan Prima
 - 6. Etika Pelayanan
- C. KEPUASAN NASABAH
 - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 - 2. Ciri-Ciri Nasabah
 - 3. Tujuan Keputusan Nasabah
- D. Customer Service
 - 1. Pengertian Customer Service
 - 2. Tugas Costomer Service
 - 3. Dasar-Dasar Pelayanan Prima Costomer Service
 - 4. Sikap Costomer Service Melayani Nasabah
- E. Strategi Mewujudkan Layanan Prima
- F. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Profil BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning
 - 1. Sejarah Berdirinya BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning
 - 2. Visi dan Misi BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning
 - 3. Struktur Organisasi BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning
- B. Strategi pelayanan prima bagi customer service BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP**

Metro, 08 Juni 2020

Peneliti

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060

Mengetahui,

Pembimbing I



Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Pembimbing II



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

ALAT ALAT PENGUMPULA DATA (APD)

STRATEGI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE PERSPEKTIF BISNIS ISLAM BPRS KOTABUMI KANTOR KAS BUKIT KEMUNING

A. Wawancara dengan karyawan Bank Syariah Kotabumi Kantor Kas Bukit

Kemuning

1. Apa yang dimaksud pelayanan prima?
2. Apa tujuan dari pelayanan prima?
3. Bagaimana strategi pelayanan prima yang dilaksanakan oleh *Costomer Service*?
4. Apakah ada SOP *Customer Service*?
5. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelayanan prima?
6. Mengapa pelayanan prima itu penting dilakukan?
7. Bagaimana pelaksanaan etika pelayanan prima?
8. Dalam pelaksanaan pelayanan prima apa fungsi dan tugas *Customer Service*?
9. Bagaimana standar sikap dan penampilan sebagai customer service?
10. Apakah ada pembinaan atau pelatihan bagi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan prima?

B. Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Kotabumi Kantor Kas Bukit

Kemuning

1. Apakah *Customer Service* sudah memberikan pelayanan dengan baik?
2. Bagaimana pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah?
3. Bagaimana pelayanan *Customer Service* apabila menghadapi nasabah bermasalah?
4. Apakah bapak/ibu pernah memberikan masukan atau komplain terhadap pelayanan prima?

C. Metode Dokumentasi

1. Dokumentasi berupa sejarah, visi dan misi BPRS Kas Bukit Kemuning.
2. Struktur organisasi BPRS Kas Bukit Kemuning.

Metro, 08 Juni 2020
Peneliti

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060

Mengetahui,

Pembimbing I



Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Pembimbing II



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002






**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; Faksimil (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rinda Feni Yolanda
NPM : 1602100060

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
				
				
				

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Dlivaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



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

Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 Perbankan Syariah
NPM : 1602100060 Semester/TA : VII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	13 - 12 - 2019	Pikasen persamaan dan perbedaan penelitian, dalam penelitian relevan nomor footnote di mulai dari 5 dan setiap bab cari buku di perpustakaan	
	17 - 12 - 2019	Acc proposal Bab 1 - 3 Lanjutkan ke Pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Diyaul Haq, M.E.I

NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa ybs,

Rinda Feni Yolanda

NPM. 1602100060



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

Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /SI Perbankan Syariah
NPM : 1602100060 Semester/TA : VII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25-11-2019	Perbaiki kesalahan dalam penulisan kata, kata, perbaiki latar belakang belum ada masalahnya masih banyak typo, perbaiki	
	27-11-2019	Revisi Revisi di dan isambungkan ke, ke Perbaiki format list di penduan Skripsi 2018 ambil di febi.metrouniv.ac.id bagian download. Referensi dari bank kurang teori tentang bisnis Islam juga kurang bahasa asing miring	

Dosen Pembimbing II,

Diyaul Haq, M.E.I

NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa ybs,

Rinda Feni Yolanda

NPM. 1602100060



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

Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 Perbankan Syariah
NPM : 1602100060 Semester/TA : VII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	13 - 12 - 2015	Pitensi pargamon dan Perbedaan penelitian dalam penelitian keilmuan nomor footnote di mulai dari 1. dan setiap bab dari hards di ProPus	
	17 - 12 - 2015	Acc proposal Bab 1 - 3 lanjutan ke Pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Divaul Haq, M.E.I

NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa ybs,

Rinda Feni Yolanda

NPM. 1602100060



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

Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 Perbankan Syariah
NPM : 1602100060 Semester/TA : VII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25-11-2019	Perbaiki kesalahan dalam penulisan kata, kata, perbaiki latar belakang belum ada masalah yang masih banyak di perbaiki	
	27-11-2019	Revisi penulisan di dan, sampingan ke, ke Perbaiki subjudul link di prosedur Struktur 2018 ambil di Fiber.metrouniv.ac.id bagian download.	
		Referensi dari bank syariah teori tentang bisnis Islam juga kurang bahasa asing memang	

Dosen Pembimbing II,

Divaul Hag, M.E.I

NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa ybs,

Rinda Feni Yolanda

NPM. 1602100060



**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 : Rinda Feni Yolanda
NPM : 1602100060

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc APD lanjutan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



**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 : Rinda Feni Yolanda
NPM : 1602100060

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Ace pendalaman Skripsi Bab 1-3 Lanjutan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Divaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /SI Perbankan Syariah
NPM : 1602100060 Semester/TA : VII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Dum'20 26/2020 6	<ul style="list-style-type: none">- Urutannya penelitian diperbaiki- Tujuan dan Manfaat Penelitian di perbaiki- Kata ≡ at'ing di atas Miring, per- Perhatikan cara penulis Nama kota (tempat)- Kata ≡ penulis diganti Kualitas- Tidak boleh membuat kesimpulan sebelum penelitian selesai	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 Perbankan Syariah
NPM : 1602100060 Semester/TA : VII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 26/16 2020	<ul style="list-style-type: none">- setiap kutipan harus diberi pengalasan.- setiap kutipan harus jelas sumber kutipannya- pada bab II tidak boleh menyebutkan lokasi penelitian	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



**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: lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rinda Feni Yolanda
NPM : 1602100060

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc Bab I s.d III	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 Perbankan Syariah
NPM : 1602100060 Semester/TA : VII/2019

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Acc rinda feni Seminar kea	

Dosen Pembimbing I,

Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa Ybs,

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



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

Jalan Kl. 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 : Rinda Feni Yolanda
NPM : 1602100060

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 8/6 2020		Perbaiki APD semua catatan	
			Acc APD	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



**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 : Rinda Feni Yolanda
NPM : 1602100060

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 2 Juli 2020		Perbaiki outline semua bab	
			Acc outline	

Dosen Pembimbing I

Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa Ybs,

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



**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 : Rinda Feni Yolanda
NPM : 1602100060

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1 PBS
Semester/TA : VIII / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			ACC skripsi bab 1-5 Cajukan ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Diyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rinda Feni Yolanda Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 Perbankan Syariah

NPM : 1602100060 Semester/TA : VIII/ 2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 1 Juli 2020	Acc ulr di Munawar yah ban	

Dosen Pembimbing I,

Nizaruddin, S. Ag., MH
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa Ybs,

Rinda Feni Yolanda
NPM. 1602100060

DOKUMENTASI



Bapak Bapak DonyLeonardi, SP



DESNA YULINDA, SE

RIWAYAT HIDUP



Rinda Feni Yolanda dilahirkan di Desa Harapan Rejo Kecamatan Seputih Agung Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 27 Agustus 1998. Peneliti merupakan anak pertama dari 1 bersaudara pasangan Bapak Wahyudi dan Ibu Suparmi. Bertempat tinggal di Desa Harapakan Rejo Kecamatan Seputih Agung Lampung Tengah.

Pendidikan Dasar peneliti tempuh di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Harapan Rejo selesai pada Tahun 2008 melanjutkan ke SMP Swadiri Seputih Agung selesai pada tahun 2011 kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 1 Seputih Agung dan selesai pada tahun 2016. Setelah itu peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada Jurusan S1 Perbankan Syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai semester 1 tahun pelajaran 2016/2017. Pada masa akhir studi peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul “ Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning.