

TUGAS AKHIR

TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI SALAH SATU STANDAR PENILAIAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER SERVICE DI BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

Oleh:

**SEPTIANA
NPM. 1602080082**



**Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2019 M**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI SALAH SATU
STANDAR PENILAIAN PELAYANAN PRIMA PADA
CUSTOMER SERVICE DI BANK LAMPUNG CABANG
BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Ahlimadya

Oleh:

SEPTIANA
NPM. 1602080082

Pembimbing : Era Yudistira, M.Ak.

Jurusan D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO METRO
1441 H/2019 M**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI SALAH
SATU STANDAR PENILAIAN PELAYANAN PRIMA
PADA *CUSTOMER SERVICE* DI BANK LAMPUNG
CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

Nama : Septiana

NPM : 1602080082

Jurusan : Program Diploma (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing



Era Yudistira, M.Ak.

NIP. 19901003 201503 2 010



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

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

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 3390/In.28.3/D/PP.00.9/11/2019

Judul Tugas Akhir: TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI SALAH SATU STANDAR PENILAIAN PELAYANAN PRIMA PADA *CUSTOMER SERVICE* DI BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH, disusun Oleh: SEPTIANA, NPM: 1602080082, Program: D-III Perbankan Syariah telah diujikan dalam Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Selasa/29 Oktober 2019, di Kampus II (E.7.1.1).

TIM PENGUJI :

Ketua : Era Yudistira, M.Ak
Penguji I : Drs. H. M. Saleh, M.A
Penguji II : M. Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
Sekretaris : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI SALAH SATU STANDAR PENILAIAN PELAYANAN PRIMA PADA *CUSTOMER SERVICE* DI BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

**Oleh:
SEPTIANA
NPM. 1602080082**

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang berarti pelayanan yang sangat baik, pelayanan disebut sangat baik karena dapat memuaskan atau memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabah atau pelanggan. Definisi pelayanan prima yang dikemukakan oleh Ikatan Bankir Indonesia pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima, demikian pula dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, yang selalu memberikan pelayanan serta pendekatan seutuhnya dari petugas *customer service* terhadap nasabahnya, sebagai rasa royal seorang pegawai dengan bersikap profesional dalam pekerjaannya dengan melayani nasabahnya.

Tugas akhir ini adalah hasil dari penelitian untuk menjawab dan membuktikan pertanyaan bagaimana tingkat kepuasan nasabah sebagai salah satu standar penilaian pelayanan prima di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *field resech*, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh peneliti menggunakan metode interview (wawancara) dan dokumentasi dengan karyawan Bank Lampung Bandar Jaya, serta 7 responden nasabah Bank Lampung yang dipilih secara acak dengan menggunakan teknik *perposive sempling*. Sumber data data yang dihunakan digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa penilaian pelayanan prima pada *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah sangatlah penting melalui pelayanan prima yang diberikan *customer service*, yaitu berupa memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mendapatkan informasi dan membantu nasabah dalam berhubungan baik dengan bank. Karena hal ini *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi nasabah dan bank.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SEPTIANA

NPM : 1602080082

Jurusan : Program Diploma (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, September 2019
Yang menyatakan,



Septiana
NPM. 1602080082

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

Artinya: “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya” (QS. Al-Zalzalah [99]: 7)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 491

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini peneliti persembahkan kepada:

1. Yang utama dan segalanya Allah Swt yang selalu memberiku kesehatan dan kekuatan serta kemudahan yang diberikan akhirnya tugas akhir ini terselesaikan.
2. Kedua orangtua saya Bapak Danuri dan Ibu Wartiah atas segala doa-doa dan dukungan yang selalu menyertai langkahku hingga serta mencurahkan kasih sayang, semoga mereka dalam lindungan dan curahan rahmat ALLAH SWT.
3. Kakak kandungku tecinta Aria Putra yang terus mendukung serta mendoakan ku, dan untuk saudara kembarku tercinta Septiani yang selalu mendukungku dan selalu bertanya kapan wisuda.
4. Almamater tercinta yang selaku aku banggakan, IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh

Puju syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Diploma III Perbankan Syariah, guna memperoleh gelar Ahli Madya (Amd)

Selama penyusunan Tugas Akhir penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini tidak lupa peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj Enizar, S.Ag. selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu **Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.
3. Bapak Drs. Muhammad Saleh. MA selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan serta penanggung jawab D-III Perbankan Syariah.
4. Bapak Azmi Siradjuddin, Lc. M. Hum sebagai Pembimbing Akademik
5. Ibu Era Yudistira, M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Ibu Lies Yulianty sebagai Pimpinan Cabang Bank Lampung Bandar Jaya Lampung Tengah yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman seperjuangan D-III Perbankan Syariah angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta memberikan makna kebersamaan selama kuliah.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini jauh dari sempurna serta masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dalam penulisan dikemudian hari.

Peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Metro, September 2019
Peneliti,



Septiana
NPM. 1602080082

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penelitian.....	5
1. Jenis dan Sifat Penelitian	5
2. Sumber Data.....	6
3. Teknik Pengumpulan Data.....	8
4. Teknik Analisis Data.....	10
E. Sistematika Pembahasan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	12
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	12
2. Macam-macam Kepuasan Nasabah	13
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	14
4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	17
B. Pelayanan Prima.....	19
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	19
2. Tujuan Pelayanan Prima	21
3. Konsep Pelayanan Prima.....	23
4. Ciri-ciri Pelayanan Prima Profesional.....	24
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Bank Lampung	26
1. Sejarah Bank Lampung	26
2. Identitas Perusahaan.....	28
B. Visi dan Misi Bank Lampung Kantor Bandar Jaya	29
C. Tata Nilai dan Bulir Preilaku Utama Bank	29

D. Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya	30
E. Produk dan Layanan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya	32
1. Produk Penghimpunan Dana (<i>Funding</i>).....	32
2. Penyaluran Dana (<i>Leanding</i>).....	34
F. Penilaian Pelayanan Customer Service di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya	35
G. Upaya yang Dilakukan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Prima Pada <i>Customer Service</i>	46
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya	30
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tata nilai dan bulir perilaku utama Bank Lampung	30
Tabel 2 Jumlah Nasabah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Surat Bimbingan Tugas Akhir
Lampiran	2	Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lmpiran	3	Alat Pengumpulan Data
Lampiran	4	Brosur
Lampiran	5	Outline
Lampiran	6	Kartu Bimbingan Tugas Akhir

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Banyak bank yang menawarkan produk jasa dengan tujuan memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya dengan tujuan memberikan pelayanan perbankan salah satunya yaitu mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Keberadaan bank disuatu daerah akan berdampak positif membantu memajukan perekonomian suatu daerah. Apabila keberadaan suatu bank merata ada disetiap daerah dan terintegrasi dengan baik, maka akan mempunyai dampak pada perkembangan perekonomian pada suatu daerah.

Jasa-jasa yang ditawarkan oleh bank itu sendiri tidak luput dari kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh bank, karena kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan. Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini.

¹ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014)., 2

Maka bank harus selalu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang akan diberikan, juga tingkat kepuasan nasabah akan hasil dari pelayanan yang telah diberikan.

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari bagian *customer service* suatu bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena salah satu fungsi dari *customer service* itu sendiri yaitu seseorang yang berperan sebagai perantara antara bank dan nasabah, dan seorang *customer service* juga berfungsi sebagai informan untuk memberikan informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Transaksi yang dapat dilakukan di *customer service* antara lain: pembukaan rekening tabungan, pembukaan deposito giro, dan permohonan nasabah lainnya.

Semakin berkembangnya dunia perbankan maka semakin ketat pula persaingan yang dilakukan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Hal ini dibarengi kinerja karyawan *customer service* yang baik dan mampu meningkatkan pelayanan kepada setiap nasabahnya berdasarkan pedoman yang telah ditetapkan pada setiap bank, dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap nasabahnya, karena salah satu tujuan utama bank adalah menciptakan kepuasan nasabah, kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan menggunakan suatu produk atau jasa perbankan.

Sedangkan kepuasan menurut Philip Kotler merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja

produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.² Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perbankan, dimana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi suatu perbankan tersebut akan tetap menggunakan jasa perbankan tersebut.

Begitupun pada Bank Lampung Bandar Jaya Lampung Tengah, yang telah menerapkan pelayanan prima sesuai dengan SOP (*Standart Oprasional Prosedure*). Dengan didukungnya sarana prasarana yang memadai, sehingga kepuasan nasabah terpenuhi karena memberikan pelayan prima yang semaksimal mungkin. Hal ini juga diterapkan pada bagian unit kerja *customer service*, dimana *customer service* merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan memenuhi harapan dan kebutuhan dari nasabah terutama mengenai produk perbankan. Dengan demikian, *customer service* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.³

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti lakukan kepada Ayu Permatasari, Ibu Nurul yang merupakan nasabah Bank Lampung, bahwa ibu Ayu Permatasari mengatakan beliau cukup merasa puas dengan pelayanan

² *Ibid.*, 193

³ Hasil wawancara dengan Ibu Septi Murtasia sebagai Spv Pelayanan di Bank Lampung Bandar Jaya pada tanggal, 13 Februari 2019

yang diberikan baik pelayan pada saat disambut oleh security, maupun pelayan yang diberikan pada saat bertransaksi pada *teller* ataupun di *customer service*.

Sedangkan Ibu Nurul mengatakan bahwa beliau kurang puas saat bertransaksi di bank beliau mengungkapkan kurang ramahnya pegawai saat melayani nasabah, ada salah satu pegawai yang raut wajahnya kurang bersahabat saat memberikan pelayanan, pada saat melakukan pembukaan rekening tabungan baru.⁴ Berdasarkan pendapat yang telah diungkapkan oleh nasabah bahwa nasabah pada saat ini lebih kritis dan pintar, mereka sangat berhati-hati dalam mengelola keuangan maupun dalam memilih suatu pelayanan yang dapat memuaskannya, hal ini juga yang menjadi alasan mengapa seorang nasabah memerlukan pelayanan yang sempurna.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Salah Satu Standar Penilaian Pelayanan Prima Pada *Customer Service* Di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah.”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka pertanyaan yang muncul yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penilaian pelayanan prima pada *customer service* di Bank Lampung Bandar Jaya?”

⁴ Wawancara dengan nasabah Bank Lampung Bandar Jaya Ayu Permatasari, Ibu Nurul, Ibu Yanti, Ibu Anisa, 13 Februari 2019

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam laporan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah sebagai suatu standar penilaian pelayanan prima pada *customer service* di Bank Lampung Bandar Jaya.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran dalam dunia pendidikan.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan untuk selanjutnya dijadikan sebagai acuan dalam menilai tingkat kepuasan nasabah.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*), yaitu pada hakekatnya merupakan metode untuk menentukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat ditengah masyarakat. Dengan artian mengadakan penelitian mengenai beberapa masalah aktual yang kini tengah berkecamuk dan mengekspresikan diri dalam bentuk gejala atau proses sosial.⁵

Sifat penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah berupa kata-kata, gambar,

⁵ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung : Maju Mundur, 1996),

dan bukan angka-angka.⁶ Sedangkan kualitatif adalah prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.⁷

Artinya dalam penelitian ini hanya berupa gambaran dan keterangan-keterangan lainnya. Berdasarkan sifatnya, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penilaian pelayanan prima pada *customer service* di Bank Lampung cabang Bandar Jaya.

2. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Data adalah bahan mentah yang perlu dioalah sehingga menghasilkan informasi dan keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.⁸ Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan tidak sesuai dari yang diharapkan. Oleh karena itu, peneliti harus mampu memahami sumber data yang akan digunakan dalam penelitiannya. Adapun dua sumber data yang biasanya digunakan dalam penelitian ini yaitu, sumber data primer dan sumber data skunder.

⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 11

⁷ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), 175

⁸ Syofian Siregar, *Statitika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), 128

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti.⁹ Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu seluruh populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. populasi dapat diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum tercapai keabsahannya. Dari penelitian di atas dapat didefinisikan bahwa populasi adalah semua anggota objek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus diamati dalam penelitian dilakukan.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya sampel yang ditetapkan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu penggunaan teknik sampel ini mempunyai tujuan atau dilakukan dengan sengaja, dengan cara pengumpulan sampel ini diantara populasi sehingga sampel tersebut bisa mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.¹⁰

Sampel yang peneliti akan gunakan adalah 7 nasabah yang dipilih secara acak yang ada di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu, Ibu Ayu Permatasari, Ibu Nurul, Ibu Yanti, Bapak Ahmad, Ibu Anisa, Bapak Wahyu dan Bapak Rianto, serta karyawan Bank Lampung cabang Bandar Jaya Ibu Septi Murtasia selaku SPV Pelayanan, Ibu Mutia Novitri selaku *customer service* CS.

⁹ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Grani, 2004), 57

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*, (Bandung:: Alfabeta, 2009)., 81

- b. Sumber data sekunder merupakan data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.¹¹ Maksudnya data ini berupa dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan. Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang penulis dalam mengungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap diantaranya yakni buku-buku yang membahas tentang pelayan dan kepuasan nasabah. Seperti buku karya Etta Mamang Sangadji dengan judul bukunya *Perilaku Konsumen*, M. Nur Riyanto dengan judul bukunya *Dasar-dasar pemasaran bank syariah*, Kasmir dengan judul bukunya *Manajemen Perbankan*, dan lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, ada beberapa metode yang peneliti lakukan. Metode ini dilakukan untuk memperoleh data lapangan, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Metode yang dilakukan peneliti adalah:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi.¹² Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit.

¹¹ Syofian Siregar, *Statitika Deskriptif*, 128

¹² Rianto, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Grani, 2004), 72

Penelitian menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin atau semi terstruktur, agar dapat mengembangkan pertanyaan saat dibutuhkan dilapangan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan “Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Salah Satu Standart Penilaian Pelayanan Prima Pada *Customer Service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya”. Serta pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu 7 nasabah Bank Lampung yaitu, Ibu Ayu Permatasari, Ibu Nurul, Ibu Yanti, Bapak Ahmad, Ibu Anisa, Bapak Wahyu dan Bapak Rianto, serta Ibu Septi Murtasia selaku SPV Pelayanan, Ibu Mutia Novitri, selaku *customer service* CS, di-Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan serta pemikiran tentang fenomena yang aktual dan sesuai dengan masalah yang diteliti.¹³ Dalam teknik ini dokumentasi digunakan untuk mencari sumber data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di Bank Lampung, selain itu sumber data yang dikumpulkan dari bank yaitu brosur, dan formulir permohonan nasabah.

¹³ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008)., 152

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.¹⁴

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan cara berpikir induktif, cara berpikir induktif adalah cara berpikir yang berangkat dari fakta-fakta khusus, yang mempunyai sifat umum sehingga peneliti mencari data atau fakta yang terjadi di dalam Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang bersifat umum serta menyajikannya dalam susunan yang baik sehingga dapat lebih mudah dipahami. Objek analisis ini gejala yang timbul sosial yang timbul dilapangan yang sesuai dengan kondisi dilapangan pengamatan.

Analisis deskriptif kualitatif dalam suatu penelitian dapat digunakan apabila data penelitian yang diangkat dari lapangan memiliki sifat-sifat kualitatif, yaitu untuk memberikan predikat terhadap variable yang diteliti sesuai dengan tolak ukur yang sudah ditentukan hal ini dapat dilihat dari bagaimana morfologi dan struktur variable penelitian serta tujuan-tujuan yang semestinya dicapai.¹⁵

E. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan, tugas akhir ini akan dibagi menjadi beberapa pokok pembahasan.

¹⁴ Lexy J. Moleong,, *Metodologi Penelitian Kualitatif*., 280

¹⁵ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*., 196

BAB I sebagai bab pendahuluan akan memaparkan latar belakang penelitian.

Di dalamnya akan dideskripsikan tentang latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sitematika pembahasan.

BAB II menjelaskan landasan teori, dimana pada bab ini memaparkan gambaran umum tentang tingkat kepuasan nasabah, penilaian pelayanan prima dalam perbankan

BAB III adalah penyajian laporan penelitian lapangan untuk menjelaskan Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Salah Satu Standart Penilaian Pelayanan Prima Pada *Customer Service* Di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah.

BAB IV ini terdiri dari kesimpulan dan saran, dimana di dalamnya akan disajikan ulang secara singkat dan ringkas beberapa jawaban atas permasalahan yang mendorong upaya penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tingkat Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Handi Irawan kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satic*” yang berarti *enough* atau cukup *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang.¹

Definisi di atas memberikan pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.² Menurut Engel, kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.³ Dan menurut Jones, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan nasabah dengan produk yang sudah dibeli dan di gunakan.⁴

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan nasabah merupakan kesan, kinerja dan

¹ Sudaryono, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014)., 48

² *Ibid.*

³ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Produk Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)., 193

⁴ Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013)., 183

harapan. Variable utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expetation* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expetation* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expetations* maka pelanggan akan merasa tidak puas.⁵

Kepuasan nasabah didasarkan pada penilaian yang dibentuk mengenai nilai pemasaran yang dilakukan pemasar. Harapan konsumen didasarkan pada pengalaman pembeli dimasa lalu. Dan kepuasan nasabah dapat dirasakan saat mendapatkan nilai dari produsen atau penyedia jasa. Nilali bagi perusahaan yang dapat menjadi unsur-unsur simulatif bagi perusahaan untuk mempengaruhi konsumen dalam pembeliannya.

2. **Macam-macam Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan persektif psikologi terdapat 2 macam kepuasan pelanggan yaitu:

a. Model kognitif

Pada model ini penelitian pelanggan didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang idela untuk individu dan persepsinya tentang tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya, dengan kata lain peneliti tersebut didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan yang aktual, jadi indek kepuasan pelanggan dan model

⁵ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran.*, 193

kognitif mengukur perbedaan antara suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan oleh perusahaan.⁶

b. Model Afektif

Model ini penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan pada perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subjektif, apresiasi dan pengalaman. Fokus model afektif lebih dititik beratkan pada tingkat apresiasi, perilaku belajar, emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepuasan, keengganan), susunan hati.⁷

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pada saat ini perhatian terhadap kepuasan nasabah maupun ketidakpuasan nasabah telah semakin besar semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Persaingan dalam melayani nasabah pada setiap perbankan sangat diutamakan, dimana semakin banyak perbankan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, penyebab setiap perusahaan atau perbankan menetapkan orientasi pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utama.

Berikut ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah:

a. Kualitas produk

Konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dapat dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-4 (Yogyakarta: Andi Offset, 2008)., 30

⁷ *Ibid.*

- b. Kualitas pelayanan
Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan sempurna atau yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.
- c. Emosional
Konsumen yang merasa puas ketika orang memujinya dengan rasa percaya diri, rasa bangga, yang akan dirasakan oleh konsumen, atas pemakaian produk yang digunakannya.
- d. Harga
Harga merupakan unsur yang tidak kalah penting dalam suatu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi bagi konsumen.
- e. Biaya
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu bahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁸

Untuk memenuhi kebutuhan nasabah bank diwajibkan memberikan produk yang berkualitas, produk dikatakan berkualitas jika memenuhi harapan nasabah berdasarkan kinerja aktual produk. Harapan ini bertumpu pada citra produk. Selanjutnya, citra produk merupakan komponen dalam citra merek. Dalam memberikan kepuasan nasabah, bank tidak hanya memberikan produk yang berkualitas tetapi, dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran ada slogan pelanggan adalah raja, yang artinya perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

⁸ Vina Sri yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015)., 239

Pada praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank, ada beberapa keuntungan yang diterima oleh bank yaitu:

- a. Terjadinya hubungan yang harmonis antara konsumen atau nasabah dengan perusahaan atau bank.
- b. Terciptanya loyalitas konsumen atau nasabah terhadap perusahaan atau bank sehingga ia tidak akan berpaling kepada produsen atau bank lain.
- c. Terjadinya suatu bentuk isu *public* yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
- d. Terjadinya pembelian ulang suatu baranga atau jasa (*repeated sales*).⁹

Untuk mencapai tujuan di atas agar kepuasan nasabah meningkat, maka perlu diperhatikan atas keluhan konsumen dalam melayani nasabahnya. Berikut ini merupakan hal yang perlu diperhatikan bank dalam menghadapi keluhan nasabah:

- a. Konsumen biasanya marah atau emosi pada saat menyampaikan keluhan terutama apabila keluhanya sering tidak ditindaklanjuti. Oleh karenanya petugas pelayanan yang menerima keluhan tersebut tidak boleh terpancing untuk ikut marah, namun harus mampu menenangkan konsumen tersebut tanpa harus terbawa emosi.
- b. Petugas pelayanan dalam melayani keluhan tersebut tidak boleh memberikan janji-janji yang tidak mungkin dipenuhi menjajikan sesuatu yang berada diluar kewewenangannya. Setiap keluhan ditindaklanjuti tanpa memberi janji yang tidak mungkin terealisasi.
- c. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, sedangkan petugas sudah berupaya secara maksimal, maka petugas harus berani menyatakan tidak mampu mengatasi permasalahan tersebut secara jujur kepada nasabah atau menyerahkan penyelesaian masalah tersebut kepada atasan.
- d. Ada konsumen atau nasabah yang selalu mengeluh, untuk menghadapinya petugas harus sabar mendengarkan atas segala keluhan yang disampaikan dan melakukan pendekatan personal secara khusus. Sebab sering kali keluhan nasabah ini terkait

⁹ M Nur Rianti Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran.*, 199

dengan masalah yang sepele, namun bukan berarti keluhan tersebut tidak harus diperhatikan.¹⁰

Efek berantai dari mekanisme yang dihasilkan dalam melayani nasabah dengan menghadapi nasabah, atas pengertian di atas lebih efektif dibandingkan dengan iklan di media masa. Karenanya perusahaan harus mampu menghasilkan efek *word of mouth* yang positif bagi perusahaan atau bank.

4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan suatu bank, agar terciptanya hubungan baik antara nasabah dan bank terdapat alat ukur yang dapat digunakan, diantaranya:

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

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

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

Mengenai hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan

¹⁰ *Ibid.*, h. 202

sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.¹¹

c. *Gosht shopping (Mystery shopping)*

Yakni menggunakan penelitian yang bertindak sebagaimana konsumen biasa tanpa menyebut identitas dan maksud sebagai pelanggan. *Gosht shopper* akan berintraksi dengan staf perusahaan yang diteliti seperti layaknya pelanggan biasa. Selama proses intraksi, ia mengobservasi sejumlah aspek emosial berkenaan dengan kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan serta keseluruhan.¹²

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

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adalah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa di atasi atau terlambat di atasi. Misalnya ada nasabah tersebut dan menanyakan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.¹³

Berdasarkan penjelasan di atas terdapat metode pengukuran kepuasan nasabah, metode yang paling sering digunakan adalah metode

¹¹ Kasmir, *Manajemen Pebankan*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2000)., 266

¹² Zulkarnain, *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)., 20

¹³ M Nur Rianti Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran*., 205

survei kepuasan. Karena metode survei ini dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya:

- a. Pengukuran ini dilakukan secara langsung dengan ungkapan “Seberapa puas anda dalam pelayanan yang diberikan bank dengan tingkatan sangat puas, puas, tidak puas”.
- b. Responden dapat ditanyai tentang bagaimana harapan mereka akan suatu hal dan bagaimana pengalaman mereka (kekecewaan atau kepuasan yang didapat).
- c. Metode lain adalah meminta responden menulis masalah mereka dengan penawaran tertentu dan perbaikan yang mereka sarankan.¹⁴

Setelah mengumpulkan data kepuasan nasabah dengan metode di atas penting juga seorang peneliti menayakan rencana pembelian kembali produk kepada nasabah, yang biasanya akan tinggi apabila kepuasan nasabah tinggi. Hingga dewasa ini tidak telah berkembang metode-metode pengukuran kepuasan nasabah sehingga belum ada kesepakatan mengenai pengukuran kepuasan nasabah.

B. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologis “pelayanan prima” menurut Kamus Besar Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang berarti pelayanan yang sangat baik atau terbaik karena sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi yang memberikan pelayanan.¹⁵

¹⁴ Sudaryono, *Perilaku Konsumen.*, 60

¹⁵ Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2016)., 228

Pelayanan Prima (*service excellent*) secara harfiah adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai standar operasional prosedur yang berlaku di instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

Secara teoritis definisi pelayanan prima yang diungkapkan oleh para pelaku bisnis menurut Atep Adya Barata, adalah

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. Layanan prima adalah menetapkan pelanggan sebagai mitra
- e. Layanan prima adalah pelayanan optima yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.¹⁶

Pelayanan prima adalah salah satu cara untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.¹⁷ Pelayanan prima adalah segala upaya terbaik dan sempurna dari seorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas.¹⁸

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Djamaludin Ancok, *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*, (Jakarta: Erlangga, 2012),

¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Building, 2014), 76

Menurut Sutopo, Pelayanan prima adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁹

Berdasarkan berbagai pengertian pelayan prima di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan suatu instansi perbankan atau perusahaan guna memberikan pelayan yang maksimal sehingga pelanggan akan merasa puas, sebagaimana yang telah ditetapkan oleh instansi perbankan atau perusahaan didasarkan atas *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.

2. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.²⁰ Pelayanan prima akan memberikan manfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perbankan bagi masyarakat sebagai nasabah dan sebagai acuan untuk mengembangkan standar pelayanan.

Tujuan dari pelayanan prima (*service excellent*) adalah menciptakan *image* bagi perusahaan. disamping itu, tujuan lainnya adalah sebagai berikut:

¹⁹ M Nur Rianti Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran.*, 211

²⁰ Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik.*, 299

a. Mendorong pelanggan untuk kembali,

Mendorong pelanggan untuk kembali, yaitu setiap interaksi dengan pelanggan bertujuan untuk membuatnya kembali lagi melalui keramah-tamahan serta perhatian yang tulus yang diberikan, mengesankan dan pelayanan yang memuaskan. Dan menawarkan kembali kepada nasabah produk-produk baru yang dimiliki bank.

b. Menciptakan hubungan saling percaya

Menciptakan hubungan saling percaya, yaitu menunjukkan pada pelanggan bahwa kita mengerti apa yang sudah mereka inginkan, mau menerima dan merasa terlibat dalam persoalan pihak pelanggan sehingga terciptanya suatu hubungan saling percaya (*mutually appreciation*).²¹ Hal tersebut dapat melalui cara dan sikap seperti berikut:

1) Terbuka

Menciptakan suasana akrab, misalnya jabat tangan, menanyakan sesuatu yang perlu dibantu, memohon maaf apabila terjadi keterlambatan dalam proses transaksi yang sedang terjadi.

2) Berterima Kasih (*Thanks*)

Berterima kasih atas kedatangannya untuk bertransaksi di bank.

²¹ Risky Oktalinda, *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur*, (Tugas Akhir, D-III Perbankan Syariah IAIN Metro, 2017)., 14

3) Mempersilakan nasabah berbicara (*Let them talk*)

Beri kesempatan nasabah dalam berbicara untuk memukakan keinginannya, jangan menyela apabila nasabah berbicara.²²

4) Minta izin untuk mengajukan pertanyaan dan menjelaskan bahwa dengan memahami akan masalah kebutuhannya, dan pihak nasabah akan mendapatkan pelayanan serta solusi terbaik.²³

3. Konsep Pelayanan Prima

Pada awalnya konsep pelayanan prima muncul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi atau instansi pemerintahan. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan, diantaranya:

a. *Ability* (Kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan penampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.²⁴

b. *Attitude* (sikap)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan nasabahnya.

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, 256

²³ Risky Oktalinda, Tugas Akhir., 15

²⁴ M Nur Rianti Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran.*, 215

c. *Attention* (Penampilan)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

d. *Action* (Tindakan)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

e. *Accountability* (Tanggung jawab)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggungjawab, yaitu suatu sikap berperilaku kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian, ketidakpuasan pelanggan.²⁵

4. Ciri-ciri Pelayanan Prima Profesional

Dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah sebuah bank diharuskan memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional. Berikut ini merupakan ciri-ciri pelayanan prima yang profesional dapat diterapkan yaitu:

- a. Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama.
- b. Tepat, dilayani sesuai dengan keinginan nasabah.
- c. Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku.

²⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan.*, 79

- d. Cekatan, petugas harus cepat tanggap dalam pelayanan.
- e. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
- f. Benar, sesuai dengan aturan yang berlaku.
- g. Ramah, dalam pelayanan.
- h. Sopan, jangan tinggi hati atau sombong.
- i. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.
- j. Mengalah, jangan mendebat dengan nasabah.
- k. Flaksibel, menyesuaikan perilaku dan keinginan nasabah.
- l. Penuh perhatian, mengetahui kebutuhan nasabah dengan cara yang sebaiknya.
- m. Menyenangkan, memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara sebaik-baiknya.
- n. Bersih diri dan lingkungan kerja.
- o. Sehat, kelihatan segar tidak loyo dan mengantuk.
- p. Rapih, cara berpakaian dan bekerja.
- q. Indah, tata ruang, penempatan, perlengkapan atau berkas kantor.
- r. Serasi, jenis perlengkapan kantor dan tata warna.
- s. Tertib, tidak serampangan dan berdasarkan skala prioritas.
- t. Aman, melindungi kepentingan nasabah.
- u. Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.²⁶

²⁶ *Ibid.*, 227

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Lampung

1. Sejarah Bank Pembangunan Daerah Lampung

Pertama kali didirikan di Bandar Lampung dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung sesuai dengan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, sebagaimana termaktub dalam Peraturan Daerah Tingkat I Lampung No. 10A/1964 tanggal 1 Agustus 1964 tentang Pembentukan Bank Pembangunan Daerah Lampung, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan Surat Keputusannya No. DES.57/7/31-150 tanggal 26 Juli 1965.

Dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas Sesuai Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Lampung No. 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Dari Perusahaan Daerah (PD) Bank Pembangunan Daerah Lampung Menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Lampung, akta Pendirian PT Bank Pembangunan Daerah Lampung No. 5 tanggal 3 Mei 1999 dibuat di hadapan Soekarno, S.H., Notaris di Bandar Lampung telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik

Indonesia dengan Surat Keputusannya No. C-8261.HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999.

PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung Cabang Bandar Jaya di Jl. Proklamator Raya No. 99, Kelurahan Bandarjaya Barat, Kecamatan Terbanggibesar, LampungTengah, diresmikan. Ini merupakan kantor cabang Utomo Bank yang kesembilan.

Direktur Utama PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung Rudy Hasanudin menyatakan ini kantor cabang ke-9. “Ini peresmian kantor cabang ke-9. Adanya kantor cabang ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan dapat berkontribusi memajukan perekonomian masyarakat di Lamteng khususnya.

Selain itu, kata Rudy, dengan kehadiran Kantor Cabang Utomo Bank ini bisa membantu keberadaan UMKM di Lamteng. “Mudah-mudahan kehadiran kami bisa membantu keberadaan UMKM di Lamteng. Kita bisa berkontribusi walaupun berupa kredit. Kita juga ucapkan terima kasih kepada OJK dan pemerintah daerah atas dukungannya sehingga kantor cabang ini bisa berdiri,” ungkapnya. Sedangkan Deputy Direktur Pengawasan OJK Lampung Aprianus Jhon Risnad mengucapkan selamat atas peresmian kantor cabang Utomo Bank ini. “Selamata atas peresmian kantor cabang baru ini. Mudah-mudahan bisa menjadi motor penggerak perekonomian di Lamteng.

Aprianus berharap Utomo Bank bisa mengaktifkan produknya dan jangan menawarkan produk bodong. “Aktifkan produk-produknya. Jangan

malah menawarkan produk-produk bodong kepada masyarakat. Bangun juga produk berbasis teknologi.

Diketahui bahwa PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung yang berdiri 3 Maret 2008 dan beroperasi 1 April 2008 ini merupakan hasil peleburan atau konsolidasi empat BPR. Yakni PT BPR Langgeng Sewuarta, PT BPR Candimas Adipratama, PT BPR Sidomulyo Sarana Raharja, dan PT BPR Kota Liman. BPR ini berkantor pusat di Jl. Kartini No. 19, Tanjungkarang, Bandarlampung. Utomo Bank memiliki sembilan kantor cabang. Yakni di Pringsewu, Liwa, Kotabumi, Unit 2, Telukbetung, Baradatu, Sidomulyo, Metro, dan Bandar Jaya.

BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung telah berhasil mencapai prestasi sebagai BPR dengan kinerja keuangan Sangat Bagus selama 9 tahun berturut-turut dari tahun 2009 sampai dengan 2017 dari majalah Info Bank sehingga mendapatkan penghargaan Golden Award untuk tahun 2013, 2014, 2015, 2016, dan 2017 selain penghargaan tersebut BPR Utomo juga mendapat penghargaan IT Banking Excellence Award di tahun 2013 dari majalah Warta Ekonomi, dan penghargaan dari KPP Pratama Tanjung Karang Bandar Lampung sebagai Kontributor Pajak Terbesar tahun 2016.

2. Identitas Perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Lampung yang mempunyai Cabang Utama yang beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No.182 Telukbetung, Bandar Lampung, dan didirikan pada tanggal 31 Januari 1966 dengan

status hukum Perseroan Terbatas dengan jenis usaha Bank Umum. Modal dasar pada saat Pembangunan Daerah Lampung yaitu sebesar Rp. 500 Miliar, modal ditempatkan Rp. 144.22 Miliar dan jumlah aktiva Rp. 4.732,35 dengan kepemilikan Pemerintah Provinsi Lampung, Pemerintah Kabupaten dan Kotase-lampung, dan Koperasi Sairasan dengan nomor telepon (0721) 487175, 486836, 486123, 482032. Sedangkan BPD Kantor Cabang bandar Jaya terletak di Jl. Proklamator Raya N0.134, Bandar Jaya, Kabupaten lampung Tengah, Lampung 34163 dengan nomor telepon (0725) 25144.¹

B. Visi dan Misi Bank Lampung

1. Visi

Menjadi bank yang terkemuka dan terpercaya.

2. Misi

- a. Memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan.
- b. Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kompeten tinggi.
- c. Memenuhi kualitas pelayanan dan *Corporate Image* di masyarakat.
- d. Melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.²

C. Tata Nilai dan Bulir Prilaku Utama Bank Lampung

Bank Lampung dalam suatu oprasionalnya sangatlah megutamakan dan berpedoman pada nilai dan bulir perilaku utama Bank Lampung, hal ini sangat penting karena pada umumnya bank karyawan sangat didedikasikan

¹ www.banklampung.co.id, dikutip pada tanggal 12 Juli 2019

² *Ibid.*,

sebagai marketing dalam melayani nasabahnya agar nasabah merasa loyal terhadap bank itu sendiri. Berikut ini merupakan tata nilai dan bulir perilaku utama Bank Lampung:

Tabel 1.
Tata nilai dan bulir perilaku utama Bank Lampung³

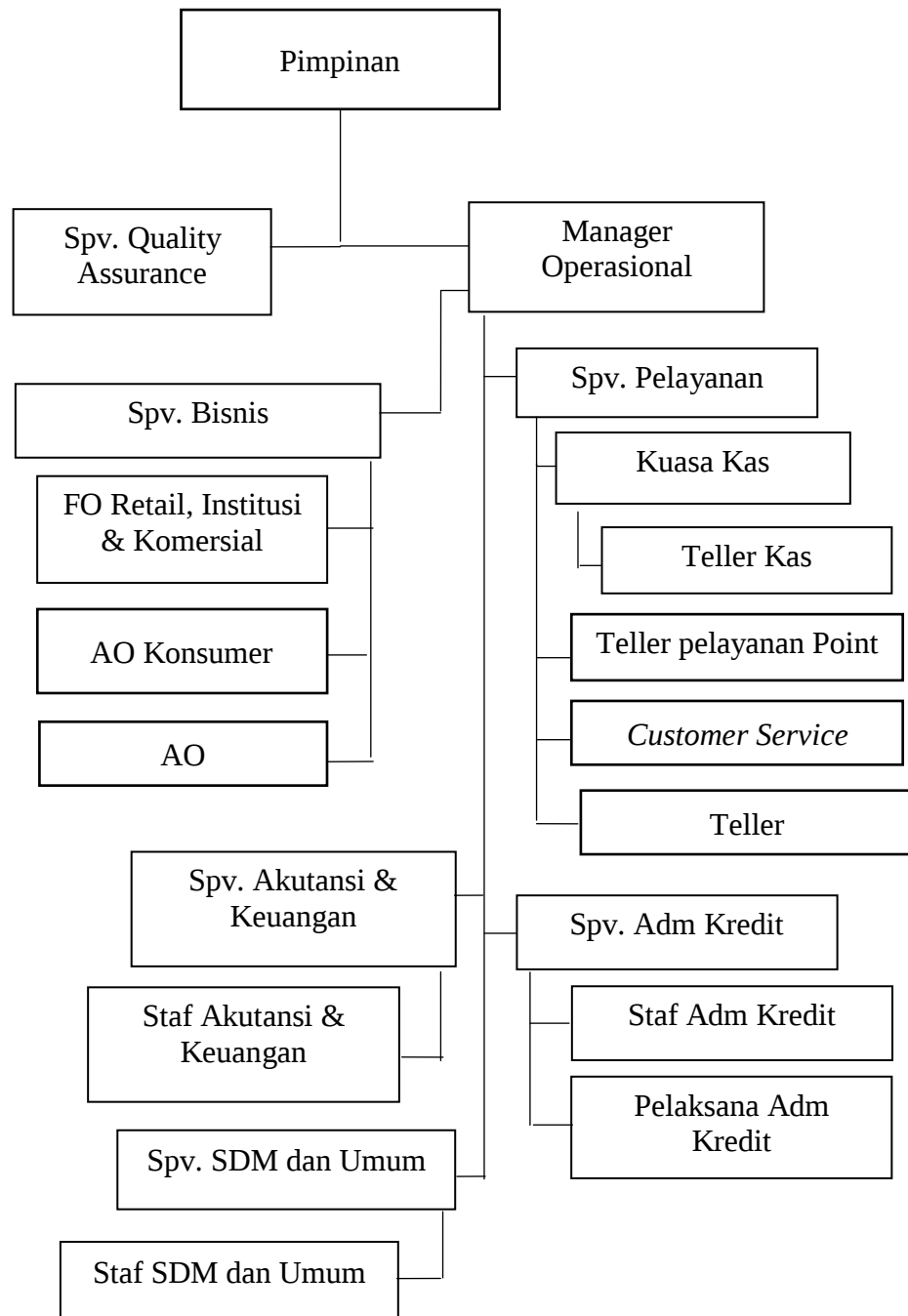
Nama	Definisi	Perilaku Utama
Integritas	Berperilaku jujur dan disiplin untuk membangun kepercayaan.	• Jujur disiplin dan religius. • Taat dan patuh pada peraturan, serta menjunjung tinggi nilai.
Profesionalisme	Bekerja atas dasar kompetensi dan tanggung jawab.	• Memahami dan melaksanakan tugas, cermat dan bertanggungjawab.
Visioner	Berpikir serta bertindak secara inovatif dan kreatif untuk mewujudkan kemajuan dan pertumbuhan perusahaan.	• peka terhadap perubahan dan tantangan. • Mempunyai inisiatif dan mengembangkan ide baru.
<i>Customer oriented</i>	Mengutamakan kepentingan nasabah internal dan eksternal dengan memberi pelayanan dan solusi terbaik.	• Menggali kebutuhan nasabah secara proaktif serta, memberikan solusi terbaik • Melayani dengan empati, cermat, dan cepat untuk kepuasan nasabah.
Sinergi	Membangun kemitraan yang produktif untuk hasil terbaik.	• Kerja sama produktif berdasarkan kebersamaan dan keharmonisan guna menghasilkan keuntungan maksimal bagi <i>stakeholders</i>.

D. Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Berikut ini merupakan struktur organisasi yang ada di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

³ *Ibid.*,

Gambar 1.
Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya⁴



⁴ Dokumentasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, di kutip pada 1 Februari 2019

E. Produk dan Layanan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Adapun produk-produk yang dikeluarkan Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya adalah:

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

a. Simpanan Pelajar (SIMPEL)

Simpel yang merupakan simpanan pelajar, yaitu salah satu produk tabungan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang diciptakan khusus untuk kalangan pelajar guna mengajari agar anak cinta menabung. Tabungan Simpel ini diperuntukan bagi siswa PAUD, TK, SMP, SMA, Madrasah (MI,MTs,MA) atau sederajat, yang berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP. Peserta harus mengisi formulir permohonan simpanan dan menyetorkan saldo awal minimal Rp.5.000,- dengan disertai persyaratan yaitu fotokopi identitas berupa kartu pelajar serta surat keterangan orang tua, dan tabungan Simpel dapat dilakukan penarikan tunai dibawah Rp. 250.000,- dan dapat dilakukan di sekolah.

b. Tabungan Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA)

Tabungan Simpeda merupakan tabungan yang bekerja sama dan dimiliki oleh Bank Pembangunan Daerah seluruh Indonesia. Berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIMPEDA yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan Bank Lampung untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Peserta harus

mengisi aplikasi permohonan simpanan dan menyetorkan saldo awal minimal Rp.100.000,- dengan disertai persyaratan lainnya seperti fotokopi KTP dan NPWP yang dapat dibuat terlebih dahulu di kantor pajak terdekat.

c. Tabungan Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera (SIGERMAS)

Tabungan Sigermas merupakan produk unggulan yang dimiliki Bank Lampung, tabungan ini pun memberikan keuntungan kesempatan kepada nasabah untuk mendapatkan berbagai macam hadiah menarik. Peserta harus mengisi aplikasi permohonan simpanan dan menyetorkan saldo awal minimal Rp.100.000,- dengan disertai dengan persyaratan lainnya seperti fotokopi KTP dan NPWP yang dapat dibuat terlebih dahulu di kantor pajak terdekat.

d. Giro Bank Lampung

Giro merupakan simpanan pihak ketiga dalam mata uang rupiah (IDR) yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan surat perintah berupa (Cek atau Bilyet Giro).

e. Deposito Bank Lampung

Deposito adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang dikeluarkan oleh Bank Lampung, dimana penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu.

2. Penyaluran Dana (*Leanding*)

a. PANTAS (Pinjaman Anda Aman Dan Terbatas)

Merupakan fasilitas kredit pegawai yang diperuntukkan bagi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)/ PNS Otonomi Daerah/Vertikal atau Pusat, dan Pegawai tetap BUMN/BUMD/Lembaga/ Swasta. Dengan persyaratan yaitu, mengisi Buku Aplikasi Kredit Pantas yang telah diisi dengan baik dan benar, pas photo ukuran 4x6 sebanyak 2 (dua) lembar, fotokopi E-KTP Suami Istri, fotokopi KK, fotokopi NCR gaji terakhir yang telah dilegalisir bendahara, Sk asli Pengangkatan Pegawai (SK 100%) atau Asli Sk Kepangkatan/Jabatan Terakhir, Fotokopi NPWP (pinjaman di atas Rp. 100.000.000,-).

b. PERSONAL LOAN (Kredit Perorangan)

Kredit Perorangan (Personal Loan) adalah Kredit yang diberikan kepada calon debitur berpenghasilan tetap maupun penghasilan tidak tetap untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. dengan persyaratan pengajuannya yaitu, fotokopi E-KTP, pas photo, fotokopi KK, buku nikah atau Surat Keterangan Status (Sudah Menikah atau Cerai), Fotokopi rekening koran atau tabungan 3 Bulan terakhir, fotokopi slip gaji terakhir suami istri bagi yang berpenghasilan tetap, NPWP. fotokopi jaminan yang akan diagunkan.

c. Kredit KMK (Kredik Menengah Keatas)

Merupakan salah satu fasilitas kredit modal kerja dan investasi Bank Lampung dengan plafond pinjaman yang besar, hingga

mencapai Plafond Rp. 200.000.000,- sampai Rp. 500.000.00,- maksimal 3 (tiga) tahun, kredit investasi maksimal 5 (lima) tahun, kredit investasi untuk tanaman keras maksimal 13 (tiga belas) tahun.

d. PILAR (Pinjaman Bagi Usaha Kecil dan Menengah)

Program pembiayaan modal kerja dan investasi melalui perbankan yang mendapatkan subsidi dari Pemerintah untuk membantu para pelaku usaha meningkatkan dan mengembangkan kegiatan usahanya. Dengan plafon maksimal bagi Perorangan atau Badan Usaha di atas Rp. 500.000.000,- dengan jangka waktu yang diberikan maksimal investasi 5 tahun dengan modal kerja 3 tahun, suku bunga yang diberikan 14% p.a efektif.⁵

F. Penilaian Pelayanan *Customer Service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

Sebagai seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah memahami tugas yang akan dijalannya terutama pada suatu pelayanan terhadap nasabahnya. Tugas *customer service* secara utuh yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Mutia Novitri selaku *customer service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dapat diketahui bahwa:

1. *Customer service* harus berpenampilan rapi dan bersih, artinya petugas *customer service* harus menggunakan baju dan celana sepadan dengan

⁵ *Ibid.*

kombinasi yang menarik, tidak kumal dan baju sesuai dengan seragam yang telah ditetapkan oleh bank.

2. Seorang *customer service* harus percaya diri yang tinggi .
3. *Customer service* harus sopan dan ramah terhadap nasabahnya, pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.
4. *Customer service* berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
5. *Customer service* harus memiliki semangat yang tinggi dalam melayani nasabahnya.⁶

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan bagi seorang *customer service* memperlihatkan perilaku yang dapat mempertahankan nasabah dan minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Menurut Spv Pelayanan di Bank Lampung perilaku yang harus diteladani oleh *customer service* yaitu:

1. Berpakaian sopan, rapih, wangi dan sesuai dengan seragam yang telah ditetapkan oleh bank
2. Bersikap tenang, hormat serta dapat mendengarkan dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah.
3. *Customer service* tidak boleh menyela pembicaraan nasabah apabila nasabah belum selesai berbicara.

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Mutia Novitri sebagai *Customer service* di Bank Lampung Bandar Jaya pada tanggal, 13 Februari 2019

4. Bertutur kata dengan baik dan benar artinya dalam berkomunikasi setiap petugas *customer service* dituntut menggunakan bahasa yang baik dan dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah.
5. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyambut nasabah yang datang.
6. Memiliki sikap percaya diri yang tinggi, bersikap akrab dengan nasabah dengan penuh senyuman.⁷

Adapun hasil wawancara dengan Spv Pelayanan mengenai pelayanan *customer service*, menurut beliau pelayanan merupakan tugas yang paling penting dan harus di kedepankan. Hal ini dikarenakan kondisi bisnis kompetitif dalam artian produk yang diberikan oleh perbankan intinya sama, yang membedakan adalah pelayanan yang diberikan. Menurut beliau *customer service* memegang pelayanan penting sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *Public Relation*. *Customer service* bank dalam melayani nasabahnya selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah ataupun nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank dengan berbagai cara.⁸

Namun dalam suatu pelayanan tidak hanya petugas *customer service* dalam suatu bank, pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *cleaning service*, satpam, sampai direktur utama bank harus menjadi *customer service*. Selain itu, *customer service* juga harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya.

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Septi Murtasia sebagai Spv Pelayanan di Bank Lampung Bandar Jaya pada tanggal, 13 Februari 2019

⁸*Ibid.*,

Berikut ini merupakan bentuk pelayanan yang telah diterapkan Bank Lampung cabang Bandar Jaya pada *customer service*, yaitu:

1. Sebagai *Resceptionis*, berfungsi sebagai penerima tamu yaitu *customer service* melayani setiap nasabah yang datang bertransaksi ke Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dengan sopan, ramah, tenang, dan menyenangkan.
2. Sebagai *Deskman*, berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi, artinya memberikan infoemasi mengenai produk-produk yang ada di Bank Lampung Bandar Jaya, serta menjawab pertanyaan nasabah kalebihan dari produk Bank Lampung Bandar Jaya.
3. Sebagai *Salesman*, sebagai orang yang menjual produk Bank Lampung, yaitu dengan cara menjual produk-produkk yang ada di Bank Lampung Bandar Jaya.
4. Sebagai Komunikator, sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubunganya antara nasabah dan Bank Lampung, memberi kemudahan informasi kepada nasabah, baik menampung keluhan, keberatan, ataupun konsultasi.⁹

Hal ini juga dapat didasarkan atas kebutuhan nasabah memperoleh kemudahan dalam pelayanan, seperti pelayanan dalam mendapatkan informasi mengenai produk perbankan, pelayanan dalam bertransaksi,

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Mutia Novitri sebagai *Customer service* di Bank Lampung Bandar Jaya pada tanggal, 13 Februari 2019

maupun kenyamanan saat berada di bank ataupun dalam menggunakan fasilitas umum yang ada di bank tersebut.¹⁰

Begitu pula yang di sampaikan *customer service* bahwa pelayanan prima yang telah diterapkan sampai saat ini cukup efektif dengan terpenuhinya kebutuhan nasabah dalam pelayanan yang diberikan misalnya saja seorang *customer service* yang bertugas sebagai deksman yaitu membantu nasabah dalam penggunaan aplikasi perbankan, sebagai salesman, sebagai *Customer Relatation Office* yaitu penghubung atau perantara hubungan antara nasabah dan bank, sebagai resepsionis penerima tamu, maupun sebagai komunikator pemberi informasi kepada nasabah.¹¹

Dan apabila ada nasabah yang datang dengan keadaan emosi, maka sikap yang harus dilakukan oleh *customer service* Bank Bandar Jaya yaitu tidak ikut terpancing emosi, diusahakan petugas *customer service* untuk bersikap tenang dalam melayani nasabahnya dengan di ajak bicara dengan keadaan tenang serta memberikan pengertian kepada nasabah serta mendengarkan keluhan nasabah tersebut dan memberikan arahan ataupun informasi yang jelas kepada nasabahnya.¹² Hal ini yang dilakukan petugas memungkinkan nasabah akan merasa senang saat dilayani dan mendapatkan informasi yang pasti yang disampaikan oleh petugas *customer service*.

Beliau juga menuturkan bahwa hal pertama yang dilakukan oleh seorang *customer service* saat melayani nasabah yaitu menanyakan keperluan nasabah sendiri, apabila nasabah ingin membuka rekening tabungan maka

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

sebagai seorang customer service harus mendampingi nasabah dalam pengisian aplikasi pembukaan rekening nya tersebut sampai selesainya pemrosesan pembukaan rekening tabungan tersebut.¹³ Ini pula merupakan penerapan pelayanan prima dalam konteks perhatian yang seharusnya diterapkan oleh customer service kepada nasabahnya.

Respon hasil wawancara dengan nasabah tabungan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu ibu Ayu Permatasari, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan, dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam melayani nasabahnya, yaitu pada saat memberikan informasi yang mudah dipahami dalam proses pembukaan rekening tabungan dengan bersikap ramah, sopan serta waktu proses yang diberikan saat pembukaan rekening tabungan sangat cepat dan mudah, apabila persyaratan untuk pembukan rekening tabungan telah memenuhi persyaratan.¹⁴

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Nurul, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan bagus dengan pelayanan yang cepat dan mudah baik pelayanan yang diberikan *customer service* maupun pelayanan yang diberikan *teller*, akan tetapi ada salah satu petugas pelayanan yang pada saat memberikan pelayanan beliau sedikit tidak merasa puas ini dikarenakan beliau mengatakan raut wajah yang diberikan petugas pelayanan kurang bersahabat, serta kurang pahamnya ibu Nurul saat petugas memberikan arahan kepada beliau saat bertransaksi. Beliau

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Ayu Permatasari, nasabah Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

mengatakan bahwa seorang petugas bank seharusnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabahnya.¹⁵

Menurut ibu Yanti diperoleh keterangan bahwa *customer service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya sudah maksimal dalam memberikan pelayanan seperti proses pembukaan rekening tabungan melayani nasabah bermasalah dengan kegagalan transaksi ATM (*Automatic Teller Machine*) maupun yang lainnya, dan beliau mengungkapkan bahwa beliau sangat puas untuk bertransaksi di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya. Beliau juga sangat senang dengan pelayanan yang diberikan *customer service* karena petugas yang melayaninya sangat ramah, baik, sopan, dan mengerti keluhan yang diungkapkannya.¹⁶

Dari pemaparan wawancara yang diungkapkan oleh Ibu Ayu Permatasari, Ibu Nurul dan Ibu Yanti, bahwasanya dengan salah satu sikap yang dimiliki *customer service* yaitu berkompeten dalam memberikan pelayanan baik dalam kemampuan maupun sikap seorang petugas dalam melayanai nasabahnya, karena dengan kompetensi yang dimiliki oleh seorang petugas *customer service* dapat menjadi salah satu alternatif pemecah masalah bagi keluhan para nasabahnya, karena dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas *customer service* ini petugas tersebut akan selalu cepat dan tanggap dalam melayani nasabah dengan baik. Diharapkan dengan kompetensi yang dimiliki *customer service* dengan cepat, mampu menguasai tugasnya dengan

¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul, nasabah Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Yanti, nasabah Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

bersikap sopan, ramah, tekun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ini akan berdampak baik bagi suatu bank tersebut.

Sebagaiman hasil dari wawancara dengan Bapak Ahmad bahwa beliau mengatakan

.....“Sebenarnya pelayanan disini sudah cukup baik mulai pelayanan yang diberikan pada saat masuk pelayanan yang diberikan oleh satpam, dengan menyapa Selamat Siang, dan menanyakan keperluannya apa, lalu mengarahkan nasabah seperti jika ingin melakukan setor tunai maka nasabah akan diarahkan untuk mengisi slip setoran lalu selanjutnya diberi nomer antrian, lalu satpam meminta untuk menunggu sampai nomer antrian dipanggil selanjutnya baru bisa bertransaksi di teller, begitupun sebaliknya jika ingin melakukan pembukaan rekening juga, petugas pun sangat ramah berpenampilan menarik, tidak berlebihan mampu memahami keluhan nasabahnya serta memberikan umpan balik yang dapat dengan mudah dipahami oleh nasabahnya....”¹⁷

Bagi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya suatu bentuk pelayanan kepada nasabah sangatlah diutamakan, yaitu dengan berpenampilan menarik dengan penampilan yang tidak berlebihan, sehingganya nasabah akan merasa nyaman saat diberikan pelayanan oleh petugas, hal ini pula sangat berdampak positif bagi Bapak Ahmad yang merasa sangat nyaman ketika bertransaksi setor tunai maupun saat mendatangi petugas *customer service*. Dari penuturan bapak Ahmad juga dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah telah memenuhi salah satu dari 5 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Prima yaitu, Penampilan, Sikap, dalam melayani dan Tindakan yang diberikan kepada nasabah.¹⁸

Kemudian hasil wawancara dengan nasabah bernama Ibu Anisa bahwa beliau mengatakan, ketika beliau pernah mengalami kesulitan, beliau

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, nasabah Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Layanan Perbankan.*, 79

dibantu menyelesaikan masalah serta keluhannya saat mengalami kegagalan transaksi ATM yaitu ter-debetnya saldo beliau, beliau juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* sangat ramah dan sopan. *Customer service* juga memberikan pelayanan yang maksimal dengan memberikan pelayanan berupa penyelesaian kegagalan transaksi ATM pada hari itu juga dari awal hingga selesai, dan beliau mengungkapkan bahwa *customer servis* di Bank Lampung Bandar Jaya sangat tanggap dalam menjawab keluhan yang beliau utarakan dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh Ibu Anisa, dan beliau juga mengatakan proses ini sangat cepat sehingga beliau merasa senang. Tetapi beliau mengungkapkan sedikit ke kecewannya bahwa saat bertransaksi melalui ATM, karena sering terjadinya gangguan yang diakibatkan adanya gangguan pada jaringan ATM yang *offline* serta terjadinya mati listrik saat bertransaksi melalui ATM.¹⁹

Dari keterangan yang diungkapkan oleh Ibu Anisa, bahwa beliau cukup puas akan pelayanan yang diberikan *customer service* maupun petugas lainnya saat beliau mengalami kesulitan dalam bertransaksi melalui ATM, dapat dikatakan pelayanan yang diberikan *customer service* tanggap serta bertanggungjawab atas keluhan nasabah yaitu salah satunya kegaalan transaksi ATM. Pelayanan yang diberikan sudah cukup sempurna dari tersedianya ATM (*Automatic Teller Machine*) yang tersedia guna menunjang kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi baik, penarikan tunai, layanan

¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Anisa, nasabah Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

pembayaran, transfer, maupun bentuk transaksi lainnya. Dengan hal ini diharapkan bahwasanya Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya pelayanan yang diberikan langsung kepada nasabahnya, tetapi pelayanan yang di berikan kepada nasabahnya melalui kemudahan bertransaksi melalui ATM pun dapat ditingkatkan sehingga nasabah akan merasa puas serta nyaman dan setia akan menjadi nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Seperti halnya yang diungkapkan oleh Bapak wahyu beliau mengungkapkan bahwa selama menabung di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya di perlakukan sangat baik oleh petugasnya, beliau juga mengungkapkan bahwa selama menabung dan memiliki rekening di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya apabila terjadinya masalah dengan tabungannya terutama pada saat melakukan transaksi melalui ATM, petugas dengan cepat dan tanggap dalam melakukan pekerjaannya.²⁰

Wawancara dengan Bapak Rianto nasabah giro beliau mengungkapkan bahwa selama menjadi nasabah Bank Lampung beliau diperlakukan sangat baik oleh petugas baik petugas *customer service* maupun petugas *teller*, misalnya jika terjadi masalah dalam pencairan dana giro petugas *customer service*, maupun petugas teller senantiasa melayani beliau dengan sabar sampai dana giro tercairkan dengan penuh rasa bertanggungjawab sebagai seorang petugas.²¹

²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Wahyu, nasabah Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Rianto, nasabah Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

Berdasarkan hasil wawancara dengan SPV Pelayanan bahwa pelayanan yang berada di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya sudah memenuhi standart pelayanan prima yang telah disesuaikan dengan SOP (*Standart Oprasional Prosedure*) yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti contohnya dalam bentuk fisik suatu pelayanan, fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman, toilet yang berada di depan tepatnya sebelah gerai ATM. Selanjutnya dalam pelayanan yang bentuk nya nonfisik dalam artian melayani seperti menyapa nasabah yang akan bertransaksi pada bagian *teller* maupun *customer service* petugas harus menyapa, ditanya keperluannya, lalu selanjutnya petugas akan membantu nasabah dalam bertransaksi, baik setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran, pembukaan rekening, pembukaan giro, pembukaan deposito maupun pengajuan klaim-klaim lainnya.²²

Sebagaimana dari hasil wawancara dengan nasabah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Karyawan maupun petugas Bank Lampung Cabang Bandar Jaya harus memiliki sikap terampil dalam menghadapi nasabahnya, sehingga petugas maupun karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan tersendiri bagi nasabahnya, dan apabila petugas maupun karyawan memberikan pelayanan yang maksimal akan berdampak sangat baik bagi nama baik Bank Lampung Cabang Bandar Jaya tersebut dan begitupun sebaliknya apabila petugas dan karyawan memberikan pelayanan kurang baik

²² Hasil wawancara dengan Ibu Septi Murtasia sebagai Spv Pelayanan di Bank Lampung Bandar Jaya pada tanggal, 13 Februari 2019

dalam pelayanan yang diberikan akan berdampak pada nama baik Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

G. Upaya yang Dilakukan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Prima Pada *Customer Service*

Pada saat ini banyak sekali bank-bank yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk nasabah, tidak hanya dari pelayanan saja tetapi bank berusaha memberikan akses fasilitas yang nyaman bagi nasabahnya agar mereka merasa nyaman saat datang secara langsung untuk bertransaksi. Disamping itu nasabah akan merasa nyaman, serta hal ini akan berdampak pada suatu bank yaitu nasabah yang merasa puas akan secara sukarela mempromosikan bank tersebut kepada masyarakat lainnya (*mouth to mouth*). Di samping itu pula kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi Bank Lampung karena dengan terciptanya kepuasan nasabah ini dapat diartikan bank telah menerapkan standar pelayanan prima.²³ Dengan ini menjadi keuntungan tersendiri bagi bank, baik telah menetapkan standar pelayanan yang didukung dengan sarana dan prasarana yang tersedia sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Adapun upaya yang dilakukan petugas *customer service* Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu diantaranya:

1. Petugas *customer service* memberikan informasi penilaian kinerja karyawanannya, kritik maupun saran yang dapat disalurkan melalui

²³ Hasil wawancara dengan Ibu Septi Murtasia, sebagai Spv Pelayanan di Bank Lampung Bandar Jaya. Pada tanggal, 13 Februari 2019

website resminya yaitu www.banklampung.co.id berupa sosial media Instragram dan masih banyak lagi. Yang digunakan untuk memberikan informasi resmi dari Bank Lampung untuk masyarakat,.

2. Bank Lampung menyediakan fasilitas yang memadai dalam pelayanannya berupa kursi tunggu untuk nasabah, televisi, gedung yang nyaman, bersih, AC, toilet yang disediakan khusus untuk nasabah dll.
3. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan penuh rasa semangat dan ramah tamah.
4. Petugas juga berupaya mempromosikan produk dan jasa lainnya yang belum dimiliki nasabahnya dilakukan karyawan *customer service* maupun petugas lainya.²⁴

Bank Lampung Cabang Bandar Jaya selalu mengutamakan pelayanan yang diberikan untuk nasabahnya, ini dikarenakan nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, dan keuntungan yang didapat Bank Lampung yaitu meningkatnya jumlah nasabah ini terbukti dari jumlah nasabah yang dapat dilihat tiga tahun terakhir, pada tahun 2016 sampai 2019 pada bualan Februari berjumlah 17.880 nasabah. Berikut tabel jumlah nasabah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Mutia Novitri sebagai *Customer service* di Bank Lampung Bandar Jaya pada tanggal, 13 Februari 2019

Tabel 2
Jumlah Nasabah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya²⁵

No.	Tahun	Jumlah
1.	2016	4596
2.	2017	5824
3.	2018	6030
4.	Januari 2019	637
5.	Februari 2019	793

Jadi pada intinya pelaksanaan dalam memberikan pelayanan prima oleh Bank Lampung khususnya *customer service* telah memenuhi harapan nasabah berupa pemberian pelayanan yang maksimal. Hal ini disebabkan agar nasabah menjadi loyal terhadap Bank Lampung serta setia memakai produk-produk yang telah ditawarkan Bank Lampung kepada nasabah.²⁶

²⁵ Dokumentasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Septi Murtasia sebagai Spv Pelayanan di Bank Lampung Bandar Jaya pada tanggal, 13 Februari 2019

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya Kabupaten Lampung Timur dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima yang telah diterapkan Bank Lampung cabang Bandar Jaya cukup efektif dengan terpenuhinya kebutuhan nasabah dengan baik. Hal ini dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada nasabah Bank Lampung cabang Bandar Jaya bahwa penilaian pelayanan prima pada *customer service* menunjukkan, nasabah cukup merasa puas akan pelayanan yang diberikan *customer service*, meskipun terdapat beberapa nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan *customer service* kurang baik, namun hal itu tidak memberikan pengaruh yang besar. *Customer service* merupakan tugas yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan. Sehingga *customer service* perlu mempertahankan dan meningkatkan kemampuannya dalam melayani nasabah. Karena hal ini berdampak sangat positif bagi sebuah bank dengan meningkatnya jumlah nasabah serta loyalnya nasabah lama terhadap bank.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dikemukakan saran kepada

1. Bank Lampung Bandar Jaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah secara tepat dan mudah disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan nasabahnya, maka diperlukan peran seorang *customer service* yang tepat untuk melayani nasabah maupun calon nasabah, sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan saat mendapatkan layanan oleh *customer service*.
2. Kepada nasabah untuk dapat memberikan kritik, baik kritik yang bersifat membangun ataupun saran kepada Bank Lampung guna meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Grani, 2004.
- Ancok, Djameludin. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Fahmi, Irham. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Building, 2014.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Maju Mundur, 1996.
- Kasiram. Moh. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Oktalinda, Risky. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Aman Syariah Sekampung Lampung Timur*. Tugas Akhir, D-III Perbankan Syariah IAIN Metro, 2017.
- Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Grani, 2004.
- Rianto Al Arif, M Nur, *Dasar-dasar Pemasaran Produk Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Siregar, Syofian. *Statitika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo, 2012.
- Sudaryono. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.

Vina Sri yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2016.

Zulkarnain. *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

www.banklampung.co.id.

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

Nomor : B-1437/In.28.3/PP.00.9/08/2019
Lampiran :-
Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

11 Juni 2019

Kepada Yth:
Era Yudistira, M.Ak.
di – Tempat

Assalamu'alaikum 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 : Septiana
NPM : 1602080082
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Tingkat Kepuasan Nasabah Sebagai Salah Satu Standar Penilaian Pelayanan Prima Pada Customer Service Di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya Lampung Tengah

Dengan ketentuan :

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

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

OUTLINE TUGAS AKHIR

TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI SALAH SATU STANDAR PENILAIAN PELAYANAN PRIMA PADA *CUSTOMER SERVICE* DI BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- D. Metode Penelitian
 - 1. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 2. Sumber Data
 - 3. Teknik Pengumpulan Data
 - 4. Teknik Analisis Data
- E. Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

C. Tingkat Kepuasan Nasabah

5. Pengertian Kepuasan Nasabah
6. Macam-macam Kepuasan Nasabah
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
8. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

D. Pelayanan Prima

5. Pengertian Pelayanan Prima
6. Tujuan Pelayanan Prima
7. Konsep Pelayanan Prima
8. Ciri-ciri Pelayanan Prima Profesional

BAB III PEMBAHASAN

H. Gambaran Umum Bank Lampung

1. Sejarah Bank Lampung
2. Identitas Perusahaan

I. Visi dan Misi Bank Lampung Kantor Bandar Jaya

J. Tata Nilai dan Bulir Perilaku Utama Bank

K. Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

L. Produk dan Layanan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)
2. Penyaluran Dana (*Leanding*)

M. Penilaian Pelayanan *Customer Service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

N. Upaya-Upaya yang Dilakukan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pelayanan Prima Pada *Customer Service*

BAB IV PENUTUP

C. Kesimpulan

D. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dosen Pembimbing



Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 201503 2 010

Metro, September 2019
Mahasiswa Ybs.



Septiana
NPM. 1602080082

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

TINGKAT KEPUASAN NASABAH SEBAGAI SALAH SATU STANDAR PENILAIAN PELAYANAN PRIMA PADA *CUSTOMER SERVICE* DI BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH

A. Wawancara

Wawancara kepada SPV Pelayanan

1. Apakah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya memiliki Standar Oprasional Prosedur (SOP)?
2. Apakah Bank Lampung Cabang Bandar Jaya telah menerapkan pelayanan prima?
3. Bagaimana perilaku *customer service* dalam melayani nasabah?
4. Bentuk pelayanan apa saja yang telah diberikan *customer service* Bank Lampung cabang Bandar Jaya kepada nasabah?
5. Bagaimana peranan *customer service* dalam melayani nasabah?
6. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah di Bank Lampung Bandar Jaya?

Wawancara kepada *customer service* (CS)

1. Dalam konteks pelayanan, bentuk pelayanan seperti apa yang dibutuhkan nasabah?
2. Apakah pelayanan prima yang telah diterapkan Bank Lampung cabang Bandar Jaya sudah efektif dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam konteks pelayanan?

3. Bentuk pelayanan prima apa saja yang sudah dilaksanakan *customer service* Bank Lampung cabang Bandar Jaya?
4. Bagaimana sikap *customer service* dalam melakukan pelayanan prima dalam konteks perhatian kepada nasabah?
5. Bagaimana sikap *customer service* dalam memberikan pelayanan prima dalam melayani nasabah?
6. Apakah ada upaya *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam bentuk pelayanan yang diberikan?
7. Bagaimana sikap *customer service* dalam menghadapi nasabah bermasalah atau tidak merasa puas dalam pelayanan yang telah diberikan *customer service*?

Wawancara Kepada Nasabah

1. Bagaimana pelayanan yang anda rasakan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya?
2. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan *customer service* dalam melayani anda?
3. Menurut anda bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh *customer service*?
4. Apakah mendapatkan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang disampaikan oleh *customer service*?
5. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* saat mengalami kesulitan dalam bertransaksi?

B. Dokumentasi

1. Sejarah, Visi dan Misi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.
2. Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.
3. Brosur-brosur Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Dosen Pembimbing



Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 201503 2 010

Metro, September 2019
Mahasiswa Ybs.



Septiana
NPM. 1602080082



**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-776/In.28/S/OT.01/09/2019**

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

Nama : SEPTIANA
NPM : 1602080082
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D3 Perbankan Syariah
Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1602080082.

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, 24 September 2019
Kepala Perpustakaan

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



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

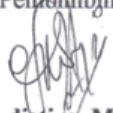
Nama : Septiana
NPM : 1602080082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
Semester/TA : VI/2019/2020

N O	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kabu/ 3/17	✓	- Pada Teknik penulisan masih belum sesuai dg buku pedoman - sistematika penulisan belum muncul.	el
	Senin/ 8/17	✓	- pastikan teknik pengumpulan data yg akan digunakan serta pengolahannya - pastikan teori terkait dg indikator ataupun alat ukur yg akan digunakan	el

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ysb,


Era Yudistira, M.Ak.
NIP. 19901003 201503 2010


Septiana
NPM. 1602080082



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Septiana
NPM : 1602080082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
Semester/TA : VI/2019/2020

N O	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/ 11/10/19		- hasil wawancara perlu dituliskan footnotenya.	ef
			- teknik sampling masih belum muncul. warna tidak hanya melibatkan bank tetapi juga nasabah.	ef

Dosen Pembimbing


Era Yudistira, M.Ak.
NIP. 19901003 201 503 2010

Mahasiswa Ysb,


Septiana
NPM. 1602080082



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id

e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Septiana
NPM : 1602080082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
Semester/TA : VI/2019/2020

N O	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat/ 10/19 7		- Landasan teori terlalu banyak, hilangkan teori yg tidak terkait dg pembahasan. - pembahasan harus fokus dg judul atau permasalahan yg ada. Apakah terkait tingkat kegunaan atau pelayanan prima dan thdp bank atau hanya CS saja!	 

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ysb,


Era Yudistira, M.Ak.

NIP. 19901003 201503 2010


Septiana

NPM. 1602080082



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id
e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Septiana
NPM : 1602080082

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 PBS
Semester/TA : VI/2019/2020

N O	Hari/ Tanggal	Pembimbing	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/ 07-10- 08		hasil wawancara pd pembahasan yang disajikan secara sistematis dan terstruktur. kaitkan dg teori yg ada ataupun alat analisis yg akan digunakan.	

Dosen Pembimbing

Era Yudistira, M.Ak.
NIP. 19901003 201503 2010

Mahasiswa Ysb,

Septiana
NPM. 1602080082



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Septiana

Fakultas/Jurusan : Fakultas ekonomi dan bisnis Islam/ D3 PBS

NPM : 1602080082

Semester : VI

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin/ 09/ - 19 09	- tambahkan daftar pustaka. - lampirkan APD berserta lampiran lainnya.	ef ef

Pembimbing I,

Era Yudistira, M.Ak

NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

Septiana

NPM. 1602080082



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Septiana

Fakultas/Jurusan : Fakultas ekonomi dan bisnis Islam/ D3 PBS

NPM : 1602080082

Semester : VI

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 13/ - 17 09	Perbaiki APD - pastikan bahwa jawaban dari pertanyaan dlm APD sudah di selesaikan pd pembahasan.	ef
	Senin/ 23/ - 17 09	Ace TA utk dimunagoryahkan.	ef

Pembimbing I,

Era Yudistira, M.Ak
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

Septiana
NPM. 1602080082

TABUNGAN SIMPEDA

Simpanan Pembangunan Daerah



Manfaat

1. Fasilitas Online seluruh Cabang Bank Lampung
2. Untuk Perorangan atau Badan
3. Tingkat suku bunga menarik
4. Dana dijamin Lembaga Penjamin Simpanan
5. Secara otomatis dilindungi asuransi jiwa bebas premi, dengan nilai pertanggungan sampai dengan RP.25 Juta
6. Hadiah diundi 2 X dalam setahun secara Nasional
7. Hadiah Uang Tunai Dengan Total 6 Milyar
8. Mendapat Kartu ATM yang dapat diakses di $\pm$ 44.576 terminal berlogo ATM Bersama (Hanya untuk penabung perorangan)
9. Dapat melakukan pembayaran tagihan listrik, tagihan Telkom, tagihan pembayaran Telepon Selular, pembelian Pulsa Isi Ulang
10. Bebas biaya transaksi di mesin ATM Bank Lampung
11. Tersedia pilihan Rekening Gabungan atau Joint Account (Khusus rekening perorangan dan tanpa diberi ATM)
12. Setoran awal dan biaya administrasi ringan

Syarat Pembukaan Rekening

1. Perorangan

- a. Menyerahkan foto copy bukti identitas diri yang sah dan masih berlaku dengan memperlihatkan aslinya, yaitu :
 - 1) WNI : KTP wilayah setempat, apabila Tabungan dibuka di Cabang diluar wilayah domisili maka wajib melampirkan Surat Keterangan Bekerja atau Surat Keterangan Domisili.
 - 2) WNA : Passport dibuktikan dengan Kartu Izin Menetap Sementara (KIMS) / Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)
 - 3) Usaha Perorangan : selain persyaratan untuk WNI sebagaimana butir I.B.3.a.1)a)(1) wajib melengkapi foto copy bukti kepemilikan usaha tersebut
 - 4) NPWP atau Bukti Permohonan Pembuatan NPWP
- b. Bagi Penabung yang belum mencapai usia 17 tahun dan secara hukum belum diwajibkan memiliki KTP, maka sebagai bukti identitas diri harus menyerahkan Kartu Pelajar minimal SLTP atau sederajat dengan melampirkan foto copy identitas diri dari orang tua/wali berupa KTP dengan memperlihatkan aslinya, serta Surat Persetujuan Orang Tua (Form BL-F004) yang memuat informasi sebagai berikut :
 - 1) Nama orang tua/wali
 - 2) Alamat sesuai kartu identitas
 - 3) Pekerjaan
 - 4) Perkiraan penghasilan per bulan orang tua/wali
 - 5) Jenis dan nomor kartu identitas
 - 6) Hubungan dengan Penabung
 - 7) Persetujuan untuk membuka rekening Tabungan

2. Badan

- a) Badan Hukum
 - a. Mengisi dan menandatangani Formulir Permohonan beserta pendukungnya.
 - b. Surat ijin dari Instansi yang berwenang (SIUP, TDP, SITU)
 - c. Akta Pendirian / Anggaran dasar beserta akte perubahan yang terakhir
 - d. Daftar susunan pengurus terakhir sesuai dengan Anggaran dasar / Perubahan terakhir
 - e. Kartu identitas / Bukti Diri (KTP/SIM/Paspor)
 - f. NPWP
- b) Bukan Badan Hukum
 - a. Mengisi dan menandatangani Formulir permohonan beserta pendukungnya
 - b. Surat ijin dari Instansi yang berwenang (SIUP, TDP, SITU)
 - c. Akta Pendirian / Anggaran dasar beserta akte perubahan yang terakhir
 - d. Daftar susunan pengurus terakhir sesuai dengan Anggaran dasar / Perubahan terakhir
 - e. Kartu identitas / Bukti Diri (KTP/SIM/PASPOR)
 - f. NPWP

Dapatkan informasi selengkapnya dan layanan ramah serta simpatik dari Customer Service Officer (CSO) Kami pada Cabang Bank Lampung terdekat di kota anda



BANK LAMPUNG
Banknya Masyarakat Lampung

www.banklampung.co.id

ALAMAT BANK LAMPUNG

KANTOR CABANG, Kantor Cabang Utama : Jl. Wolter Monginsidi No. 182 Teluk Betung Bandar Lampung 35125, Telp : (0721) 487175, 489127, 486836, 486123, Fax : (0721) 485530, 481743, 482703, 489205, 483739, Card Center : (0721) 480666, **Jakarta** : Gedung Wisma Sarinah Lt. 1 Jl. Majapahit No. 8 Harmoni-Jakarta Pusat, Telp : (021) 3441305-06, Fax : (021) 3458712, **Metro** : Jl. Jendral Ahmad Yani No. 5, Telp : (0725) 41114, 42534, 41296, 45633, Fax : (0725) 41045, **Kalianda** : Jl. Kusuma Bangsa No. 29 Lampung Selatan, Telp (0727) 322182, 322184, 321350, Fax : (0727) 322183, **Bandar Jaya** : Jl. Proklamator No. 134 Kec. Gunung Sugih Lampung Tengah, Telp (0725) 529546, 25144, 25133, 528417, Fax : (0725) 25133, **Kotabumi** : Jl. Jenderal Sudirman No. 135 Kotabumi Lampung Utara, Telp : (0724) 21378, 22327, 22298, Fax : (0724) 21377

KANTOR CABANG PEMBANTU, Pringsewu : Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 12 Pringsewu-Tanggamus, Telp : (0729) 21373, 21372, 23222, Fax : (0729) 21373, **Bukit Kemuning** : Jl. Sumber Jaya No. 2 Bukit Kemuning-Lampung Utara, Telp : (0724) 91184, Fax : (0724) 91411, **Liwa** : Jl. R.A. Kartini Pasar Liwa-Lampung Barat, Telp : (0728) 21363, 21343, Fax : (0728) 21343, **Unit II** : Jl. Raya Lintas Timur Pasar Unit II Banjar Agung-Tulang Bawang, Telp : (0726) 750211, 75033, Fax : (0726) 750210, **Baradatu** : Jl. Negara Baradatu No. 180A Baradatu-Way Kanan, Telp : (0723) 475505, Fax : (0723) 475504, **Antasari** : Jl. Pangeran Antasari No. 35A Bandar Lampung 35122, Telp : (0721) 789010, 787288, Fax : (0721) 789192, **Kartini** : Jl. R.A. Kartini Blok E-F No. 99 Tanjung Karang-Bandar Lampung 35118, Telp : (0721) 2642825, 264826, Fax : (0721) 266861, **Menggala** : Jl. Raya Gunung Sakti No. 29 Menggala-Tulang Bawang, Telp : (0726) 21401, 21165, Fax : (0726) 21401, **Kota Agung** : Jl. Juanda No. 58 Kota Agung-Tanggamus, Telp : (0722) 21443, Fax : (0722) 21509, **Sukadana** : Jl. Kolonel Arifin Sukadana-Lampung Timur, Telp : (0725) 625367, Fax : (0725) 625367, **Natar** : Jl. Raya Lintas Sumatera Natar-Lampung Selatan, Telp : (0721) 92805, 92017, Fax : (0721) 92006

KANTOR KAS KHUSUS, Daya Murni : Jl. Raya Daya Murni Tumijajar-Tulang Bawang Barat, Telp : (0724) 351292, Fax : (0724) 351291, **Gading Rejo** : Pasar Gading Rejo-Kabupaten Pringsewu, Telp : (0721) 95109, Fax : (0721) 94919, **Sidomulyo** : Jl. Raya Sidomulyo No. 640 Pasar Sidomulyo-Lampung Selatan, Telp : (0721) 7693000, Fax : (0721) 7693140

KANTOR KAS, PEMDA Prov. Lampung : Jl. Wolter Monginsidi No. 69 Teluk Betung-Bandar Lampung, Telp : (0721) 485753, **RSUAM** : Jl. Dr. Rivali No. 6 Bandar Lampung, Telp : (0721) 786313, **Panjang** : Jl. Yos Sudarso Panjang-Bandar Lampung, **PEMKAB Lampung Tengah** : Jl. Raya Padang Ratu No. 1 Gunung Sugih-Lampung Tengah, Telp : (0725) 527774, **PEMKAB Way Kanan** : Komplek Perkantoran Km. 2 Blambangan Umpu Way Kanan, Telp : (0723) 461234, **RS Bumi Waras** : Jl. Wolter Monginsidi No. 235 Bandar Lampung, Telp : (0721) 252663, **Kas Way Halim** : Jl. Ki Maja No. 122 Way Halim Kedaton Bandar Lampung, Telp : (0721) 701912, **Bakauheni** : Jl. Raya Bakauheni, Pelabuhan Penyebrangan Bakauheni-Lampung Selatan, **UNILA** : Komplek Universitas Lampung Gedung PKM Lt. 1 Jl. Prof. Dr. Sumantri Bojonegoro No. 1 Bandar Lampung, **SMKN 1 Kota Bumi** : Jl. Bougenvil No. 48 Kota Bumi-Lampung Utara, Telp : (0724) 423078, **Kemiling** : Pasar Modern Terminal Kemiling Blok R4 No. 4 Jl. Imam Bonjol Bandar Lampung, Telp : (0721) 273235

KANTOR PAYMENT POINT, SMKN 4 Bandar Lampung : Jl. Cokroaminoto No. 82 Bandar Lampung, Telp : (0721) 240798, **Krui** : Jl. Wijaya Pasar Baru, Pasar Mulya Selatan-Krui-Lampung Barat, Telp : (0728) 51056, **Talang Padang** : Jl. Tangsi Raya No. 2 Pasar Baru-Tanggamus, Telp : (0729) 42297, **SMKN 1 Kalianda** : Jl. Soekarno Hatta Komplek Ragom Mufakat No. 1 Kalianda-Lampung Selatan, Telp : (0727) 322949, **RS. Urip Sumoharjo** : Jl. Urip Sumoharjo No. 200 Bandar Lampung, Telp : (0721) 706569

ALAMAT TERMINAL ATM BANK LAMPUNG

Kantor Cabang Utama : Jl. Wolter Monginsidi No. 182 Bandar Lampung, Card Center : (0721) 480666
Antasari : Jl. P. Antasari No. 35A Bandar Lampung
SEKDA Provinsi : Jl. Wolter Monginsidi No. 69 Bandar Lampung
Jakarta : Jl. Majapahit No. 8 Harmoni - Jakarta Pusat
 Jl. Tomang Raya No. 42 Jakarta
Bandar Jaya : Jl. Proklamator No. 134 Bandar Jaya - Lampung Tengah
Kota Bumi : Jl. Jenderal Sudirman No. 134 Kotabumi - Lampung Utara
 Jl. Jenderal Sudirman No. 1 Kotabumi
Tulang Bawang : Jl. Raya Gunung Sakti No. 29 Menggala - Tulang Bawang
 Jl. Cemara Komplek Perkantoran Pemda Tulang Bawang
Kartini : Jl. R.A. Kartini Blok E-F No. 99 Tanjung Karang - Bandar Lampung
Sukadana : Jl. Kolonel Arifin Sukadana - Lampung Timur
Metro : Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 5
 Jl. A.H. Nasution No. 3 Metro
Gading Rejo : Pasar Gading Rejo - Tanggamus
Bukit Kemuning : Jl. Sumber Jaya No. 2 Bukit Kemuning - Lampung Utara
Unit II : Jl. Raya Lintas Timur Pasar Unit II Banjar Agung - Tulang Bawang
Kalianda : Jl. Veteran No. 16 Lampung Selatan
 Jl. Indra Bangsawan No. 1 Kalianda
RSUAM : Jl. Dr. Rivali No. 6 Bandar Lampung
Kota Agung : Jl. Juanda No. 58 Kota Agung
 Jl. Mayjen S. Parman No. 1 Kota Agung
Natar : Jl. Raya Natar - Lampung Selatan
RS. Urip Sumoharjo : Jl. Urip Sumoharjo No. 200 Bandar Lampung
Pringsewu : Jl. Jenderal A. Yani No. 12 Pringsewu
Liwa : Jl. R.A. Kartini Pasar Liwa - Lampung Barat
Way Kanan : Jl. Negara Baradatu No. 180A Baradatu - Way Kanan
 Kompleks Perkantoran KM. 2 Blambangan Umpu
RS. Bumi Waras : Jl. Wolter Monginsidi No. 235 Bandar Lampung

Hubungi kami :



Cabang : Tanggal : / /

Jenis Tabungan : ☐ Siger Mas ☐ SIMPEDA ☐

☐ Tidak ☐ Ya, Jenis Rekening ☐ No. Rekening

☐ No. Rekening

Status Kependudukan : ☐ Penduduk ☐ Non Penduduk

Nomor Nasabah	
---------------	-------------

Nomor Rekening											Kode Kelompok Nasabah		
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------	--	--

[illegible][illegible]

Gelar Sebelum Nama Gelar Setelah Nama

Kewarganegaraan

[illegible]

Pekerjaan

Pendidikan Terakhir Agama Status ☐ Menikah ☐ Lajang

Tempat & Tgl Lahir

Jenis Kelamin ☐ Pria ☐ Wanita

Alamat Rumah (sesuai identitas)

RT.....RW.....Kelurahan.....Kecamatan.....

Kota Provinsi

Alamat Rumah (sesuai domisili)

RT.....RW.....Kelurahan.....Kecamatan.....

Kota Provinsi

Kode Pos No. Tlp Rumah No. Hp.

No Facsimile _____ Email _____

Kartu Identitas ☐ KTP ☐ Paspor ☐ SIM ☐ Lainnya ☐ No

☐ 4th ☐ 5th ☐ 6th ☐ 7th ☐ 8th ☐ 9th ☐ 10th ☐ 11th ☐ 12th ☐ Other _____

NPWP Nomor

Status Tempat Tinggal ☐ Rumah Sendiri ☐ Sewa ☐ Kos ☐ Orang Tua ☐ Lainnya.....

Penghasilan Per Bulan	☐ <.2,5 juta	☐ >Rp. 15 juta s/d Rp.20 juta
	☐ Rp. 2,5 juta s/d 5 juta	☐ >Rp. 20 juta s/d Rp. 25 juta

☐ >Rp. 5 juta s/d Rp. 10 juta ☐ >Rp. 25 juta s/d Rp. 50 juta

☐ >Rp.10 juta s/d Rp.15 juta ☐ >Rp. 50 jutaPerkiraan Transaksi : ☐ ≤ 50 juta ☐ >Rp. 500 juta s/d Rp.1 Miliar

Pertahun ☐ Rp. 50 juta s/d Rp.100 juta ☐ >Rp. 1 milyar

Sumber Dana : ☐ Gaji ☐ Perusahaan ☐ Warisan/Hibah ☐ Lainnya.....
☐ Usaha Pribadi ☐ Orang Tua ☐ Proyek APBD/APBN

Tujuan Pembukaan Rekening ☐ Simpanan ☐ Investasi ☐ Transaksi ☐ Gaji ☐ Lainnya.....

Pihak Yang Dapat Dihubungi Oleh Bank Dalam Keadaan Darurat

Informasi Lain

Nama Pengampu (bagi nasabah belum cakap hukum)

Data Pekerjaan

Nama Kantor

Jabatan

Nama Instansi/Perusahaan

Alamat Kantor Kode Pos Telepon

Bidang Usaha

Contoh Tanda Tangan Penabung	Contoh Tanda Tangan Penabung	 20
Ttd Pertama	Ttd Kedua	Pejabat Bank Tandatangan & Nama Jelas

Bank Lampung mempunyai hak untuk menerima atau menolak, membatalkan permohonan anda dan atau suatu saat menutup hubungan usaha dengan anda tanpa menyebutkan alasan-alasannya. Terima kasih atas kepercayaan anda pada Bank Lampung.

Dengan menandatangani Aplikasi ini, saya/kami menyatakan bahwa semua informasi dalam Aplikasi ini adalah lengkap/benar dan saya/kami tunduk serta terkait dengan ketentuan Tabungan yang berlaku di Bank maupun perubahannya di kemudian hari bagi Penabung.

Tanda Tangan Penabung

Tanda Tangan Penabung

.....
(Tanda Tangan & Nama Jelas)

.....
(Tanda Tangan & Nama Jelas)



BANK LAMPUNG

SimPel

Simpanan Pelajar



Menabung Ya **SimPel** Aja

SimPel

Simpanan Pelajar

Simpel

SimPel (Simpanan Pelajar) adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh Bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Persyaratan

1. Perjanjian kerjasama antara Bank Lampung dengan sekolah
2. Bisa tanpa PKS dengan sekolah
3. Bisa dengan Walking Customer
4. Mengisi kelengkapan aplikasi pembukaan Rekening SimPel
Melengkapi dokumen pembukaan rekening (Siswa PAUD/TK/SD/MI : KTP Orang tua atau Kartu Keluarga atau Kartu Kelahiran, Siswa SMP/SMA/MTs/MI : Kartu Pelajar)

Fitur

- Setoran awal minimal Rp. 5.000,-
- Minimal setoran selanjutnya Rp.1.000,-
- Saldo minimum Rp. 5.000,-
- Penarikan tunai dibawah Rp.250.000,- dapat dilakukan di sekolah



Biaya

- Biaya administrasi tabungan GRATIS
- Biaya dibawah saldo minimum GRATIS
- Biaya rekening dormant Rp. 1.000,-/bulan (dikenakan apabila rekening tidak aktif transaksi selama 12 bulan)
- Biaya penggantian buku tabungan saat pembukaan rekening atau karena habis GRATIS
- Biaya pembuatan kartu ATM GRATIS
- Biaya penggantian kartu ATM karena hilang/rusak Rp. 20.000,-
- Biaya penutupan rekening Rp.5.000,-

Keunggulan

- CIF dan rekening atas nama anak
- Setoran awal ringan
- Biaya murah
- Bebas biaya administrasi
- Memperoleh kartu ATM (pilihan)
- Memperoleh buku tabungan
- Diberikan bonus/gimmik sesuai kebijakan Bank
- Discover asuransi jiwa

ALAMAT BANK LAMPUNG

KANTOR CABANG, Kantor Cabang Utama : Jl. Walter Monginsidi No. 182 Teluk Betung Bandar Lampung 35123, Telp. : (0721) 487175, 489127, 488336, 486123, Fax : (0721) 485530, 487143, 482703, 483229, 483719, Card Center : (0721) 480066, Jakarta : Gedung Wina Serinoh Lt. 1, Jl. Mampang No. 3 Harmoni, Jakarta Pusat, Telp. : (021) 3441325, 06, Fax : (021) 3458772, Metro : Jl. Jendral Ahmad Yani No. 5, Telp. : (0725) 41114, 42534, 41286, 45633, Fax : (0725) 41045, Kallanda : Jl. Kusuma Bangsa No. 19 Lampung Selatan, Telp. (0727) 322182, 322184, 321360, Fax : (0727) 322183, Bandar Jaya : Jl. Proklamator No. 134 Ker. Gunung Sugih Lampung Tengah, Telp. (0773) 524546, 52144, 52133, 528417, Fax : (0773) 52133, Kotabumi : Jl. Jenderal Sudirman No. 133 Kotabumi Lampung Utara, Telp. (0773) 21378, 21377, 21322, Fax : (0773) 21371, Bukit Kemuning : Jl. Sumber Jaya No. 2 Bukit Kemuning Lampung Utara, Telp. (0724) 91184, Fax : (0724) 91415, Liwa : Jl. R.A. Kartini Pasar Liris Lampung Barat, Telp. (0728) 21363, 21343, Fax : (0728) 21342, Uluh Iti : Jl. Raya Liris Timur Pasar Uluh Iti Bandar Agung Tulang Bawang, Telp. : (0726) 750211, 75033, Fax : (0726) 750210, Baradatu : Jl. Negara Baradatu No. 180 Baradatu Way Kanan, Telp. : (0723) 475509, Fax : (0723) 475504, Antasari : Jl. Pangeran Antasari No. 234 Bandar Lampung 35122, Telp. : (0721) 789010, 787288, Fax : (0721) 789192, Kartini : Jl. R.A. Kartini Blok E-F No. 99 Tanjung Karang Bandar Lampung 35118, Telp. : (0721) 2642825, 264826, Fax : (0721) 264861, Menggala : Jl. Raya Gunung Sakti No. 29 Menggala Tulang Bawang, Telp. (0726) 21401, 21145, Fax : (0726) 21401, Kota Agung : Jl. Juanda No. 58 Kota Agung Tanggamus, Telp. : (0722) 21443, Fax : (0722) 21509, Sukadana : Jl. Kolonel Arifin Sukadana-Lampung Timur, Telp. : (0721) 625367, Fax : (0721) 625367, Natar : Jl. Raya Lintas Sumatera Natar-Lampung Selatan, Telp. : (0721) 92805, 92017, Fax : (0721) 92006.

KANTOR CABANG PEMBANTU, Pringsewu : Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 17 Pringsewu Tanggamus, Telp. : (0729) 21371, 21372, 21322, Fax : (0729) 21371, Bukit Kemuning : Jl. Sumber Jaya No. 2 Bukit Kemuning Lampung Utara, Telp. (0724) 91184, Fax : (0724) 91415, Liwa : Jl. R.A. Kartini Pasar Liris Lampung Barat, Telp. (0728) 21363, 21343, Fax : (0728) 21342, Uluh Iti : Jl. Raya Liris Timur Pasar Uluh Iti Bandar Agung Tulang Bawang, Telp. : (0726) 750211, 75033, Fax : (0726) 750210, Baradatu : Jl. Negara Baradatu No. 180 Baradatu Way Kanan, Telp. : (0723) 475509, Fax : (0723) 475504, Antasari : Jl. Pangeran Antasari No. 234 Bandar Lampung 35122, Telp. : (0721) 789010, 787288, Fax : (0721) 789192, Kartini : Jl. R.A. Kartini Blok E-F No. 99 Tanjung Karang Bandar Lampung 35118, Telp. : (0721) 2642825, 264826, Fax : (0721) 264861, Menggala : Jl. Raya Gunung Sakti No. 29 Menggala Tulang Bawang, Telp. (0726) 21401, 21145, Fax : (0726) 21401, Kota Agung : Jl. Juanda No. 58 Kota Agung Tanggamus, Telp. : (0722) 21443, Fax : (0722) 21509, Sukadana : Jl. Kolonel Arifin Sukadana-Lampung Timur, Telp. : (0721) 625367, Fax : (0721) 625367, Natar : Jl. Raya Lintas Sumatera Natar-Lampung Selatan, Telp. : (0721) 92805, 92017, Fax : (0721) 92006.

KANTOR KAS KHUSUS, Daya Murni : Jl. Raya Daya Murni Temilajar-Tulang Bawang Barat, Telp. : (0724) 211292, Fax : (0724) 211291, Gading Rejo : Pasar Gading Rejo-Kabupaten Pringsewu, Telp. : (0721) 99109, Fax : (0721) 94919, Sidomulyo : Jl. Raya Sidomulyo No. 640 Pasar Sidomulyo-Lampung Selatan, Telp. (0721) 769100, Fax : (0721) 769140.

KANTOR KAS, PEMDA Prov. Lampung : Jl. Walter Monginsidi No. 69 Teluk Betung-Bandar Lampung, Telp. : (0721) 485753, KSUAM : Jl. Dr. Rivet No. 6 Bandar Lampung, Telp. : (0721) 786313, Panjang : Jl. Yos Sudarso Panjang-Bandar Lampung, **PEKAB** Lampung Tengah : Jl. Raya Padang Batu No. 7 Gunung Sugih Lampung Tengah, Telp. : (0723) 33774, **PEKAB** Way Kanan : Komplek Perikanan Km. 2 Blambangan Umpu Way Kanan, Telp. : (0723) 461334, RS Bumi Waras : Jl. Walter Monginsidi No. 215 Bandar Lampung, Telp. : (0721) 25263, Kak Way Halim : Jl. Al Ma'ji No. 122 Way Halim Bandar Lampung, Telp. : (0721) 70112, Bakaubeni : Jl. Raya Bakaubeni, Pelabuhan Perikanan Bakaubeni-Lampung Selatan, **UNILA** : Komplek Universitas Lampung Gedung PKM Lt. 1, Prof. Dr. Sumartono Rajawongso No. 1 Bandar Lampung, **SAKIN** Kota Bumi : Jl. Bojonevi No. 48 Kota Bumi-Lampung Utara, Telp. : (0724) 423078, Kemiling : Pasar Modern Terminal Kemiling Blok B4 No. 4, Jl. Imam Bonjol Bandar Lampung, Telp. : (0721) 273235.

KANTOR PAYMENT POINT, SKKN 4 Bandar Lampung : Jl. Cokroaminoto No. 82 Bandar Lampung, Telp. : (0721) 240798, Krali : Jl. Wijaya Pasar Batu, Pasar Mayas Selatan-Krali-Lampung Barat, Telp. : (0728) 51056, Tulang Padang : Jl. Tugu Raya No. 2 Pasar Batu-Tanggamus, Telp. : (0729) 21371, 21372, 21322, Fax : (0729) 21371.

Kantor Cabang Utama : Jl. Walter Monginsidi No. 182 Bandar Lampung, Card Center : (0721) 480066
CSK&P : Jl. Mampang No. 3 Harmoni, Jakarta Pusat, Telp. : (021) 3441325, 06, Fax : (021) 3458772
Bandar Jaya : Jl. Jendral Ahmad Yani No. 5, Telp. : (0725) 41114, 42534, 41286, 45633, Fax : (0725) 41045
Kota Bumi : Jl. Bojonevi No. 48 Kota Bumi-Lampung Utara, Telp. : (0724) 423078, Fax : (0724) 423078
Tulang Bawang : Jl. Raya Gunung Sakti No. 29 Menggala Tulang Bawang, Telp. : (0726) 21401, 21145, Fax : (0726) 21401
Tukadane : Jl. Kolonel Arifin Sukadana-Lampung Timur, Telp. : (0721) 625367, Fax : (0721) 625367
Kartini : Jl. R.A. Kartini Blok E-F No. 99 Tanjung Karang Bandar Lampung, Telp. : (0721) 2642825, 264826, Fax : (0721) 264861
Gading Rejo : Pasar Gading Rejo-Kabupaten Pringsewu, Telp. : (0721) 99109, Fax : (0721) 94919
Bukit Kemuning : Jl. Sumber Jaya No. 2 Bukit Kemuning Lampung Utara, Telp. (0724) 91184, Fax : (0724) 91415
Liwa : Jl. R.A. Kartini Pasar Liris Lampung Barat, Telp. (0728) 21363, 21343, Fax : (0728) 21342
Kallanda : Jl. Kusuma Bangsa No. 19 Lampung Selatan, Telp. (0727) 322182, 322184, 321360, Fax : (0727) 322183
KSUAM : Jl. Dr. Rivet No. 6 Bandar Lampung, Telp. : (0721) 786313
PEKAB : Jl. Raya Padang Batu No. 7 Gunung Sugih Lampung Tengah, Telp. : (0723) 33774
PEKAB Way Kanan : Komplek Perikanan Km. 2 Blambangan Umpu Way Kanan, Telp. : (0723) 461334
SAKIN Kota Bumi : Jl. Bojonevi No. 48 Kota Bumi-Lampung Utara, Telp. : (0724) 423078, Fax : (0724) 423078
UNILA : Komplek Universitas Lampung Gedung PKM Lt. 1, Prof. Dr. Sumartono Rajawongso No. 1 Bandar Lampung, Telp. : (0721) 240798, Fax : (0721) 240798
Wijaya : Jl. Wijaya Pasar Batu, Pasar Mayas Selatan-Krali-Lampung Barat, Telp. : (0728) 51056, Fax : (0728) 51056
Yos Sudarso : Jl. Yos Sudarso Panjang-Bandar Lampung, Telp. : (0721) 485753, Fax : (0721) 485753

Dapatkan informasi selengkapnya dan layanan ramah serta simpatik dari Customer Service Officer (CSO) kami pada Cabang Bank Lampung terdekat ke kota anda
www.banklampung.co.id

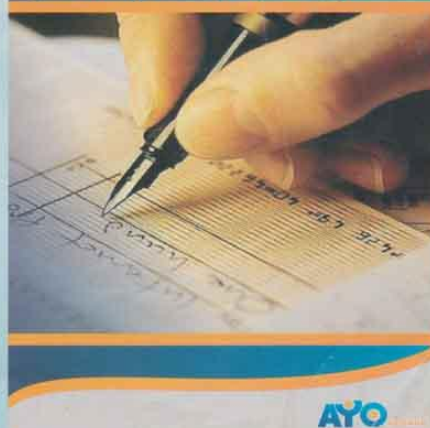


BANK LAMPUNG

REKENING GIRO

Giro Bank Lampung

Memberikan segala kemudahan bagi anda bertransaksi demi kelancaran usaha anda, penarikannya dapat dilakukan dengan cek, Bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya.



KEUNTUNGAN

- Dengan Cek dan Bilyet Giro Bank Lampung Transaksi usaha anda menjadi lebih mudah.
- Pemilik rekening Giro Perorangan diberikan Kartu ATM.
- Jasa Giro kompetitif, semakin besar saldo rekening, semakin tinggi jasa Giro yang akan diperoleh.
- Fasilitas ATM untuk rekening Perorangan yang dapat digunakan untuk pembayaran tagihan listrik, telepon, pembelian pulsa dll
- Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

KEMUDAHAN

- Pembukaan Rekening maupun pencairan cek dan bilyet giro dapat dilakukan disemua cabang Bank Lampung

- Diperuntukan untuk nasabah Perorangan atau Badan
- Tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account.

PERSYARATAN

Nasabah Perorangan

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan Rekening
- Menunjukkan asli dokumen identitas diri, bukti kepemilikan usaha, NPWP dan menyerahkan fotocopy dokumen-dokumen tersebut
- Melakukan setoran Giro

Nasabah Badan

- Mengisi formulir aplikasi pembukaan Rekening
- Menunjukkan asli dokumen identitas diri, legalitas badan hukum/badan, NPWP dan menyerahkan fotocopy dokumen-dokumen tersebut
- Melakukan setoran Giro

Syarat dan Ketentuan Berlaku



**BANK LAMPUNG****FORMULIR SETORAN**☐ Penduduk☐ Bukan Penduduk

Cabang : Tanggal :

HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK

VALIDASI		Mata Uang ☐ Rupiah ☐ USD	
		Jenis Setoran ☐ Tunai ☐ Warkat Sendiri ☐ Warkat Bank Lain	
Penerima :		Nama Bank Tertarik	Nomor Cek / BG
Nomor Rekening :			Jumlah
Nama :			
Jenis Rekening ☐ Giro ☐ Tabungan			
☐ Deposito ☐ Pinjaman			
☐ Lainnya		Jumlah	
Penyetor :		Terbilang	
Nama :			
Alamat & No. Telpn :			
Nomor Identitas :			
Pekerjaan :			
Jabatan :			
Tempat Tanggal Lahir :			
Nama Perusahaan :		Sumber Dana	
Alamat Perusahaan :		Keperluan Transaksi	
Tanda Tangan Petugas / Pejabat Bank & Nama Jelas		Keterangan	
Tanda Tangan Penyetor			

Keterangan :
- Lembar ke-1 untuk Bank
- Lembar ke-2 untuk Nasabah
* Pilih yang sesuai -

Form BL-FG009
Ver FG 9.1

- Bagi Non Nasabah kategori Walk In Customer yang melakukan penyetoran dana lebih dari atau sama dengan Rp. 100 juta / ekuivalen, wajib menyerahkan photocopy tanda pengenal dan mengisi Form BL-FG005 perorangan/perusahaan
- Setoran warkat akan di kredit bila dana telah efektif diterima Bank

**BANK LAMPUNG****FORMULIR PENARIKAN TUNAI**

Cabang : Tanggal :

VALIDASI**HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK**

Atas Beban Rekening ☐ Giro ☐ Tabungan		Mata Uang : ☐ Rupiah
☐ Lainnya		☐ Valuta Asing
Nomor Rekening :		Jenis Transaksi : ☐ Lokal
Nama Pemilik :		☐ Antar Cabang
Petugas / Pejabat Bank		Sejumlah :
Penarik		

Tanda Tangan & Nama Jelas

Tanda Tangan & Nama Jelas

Terbilang :

Keterangan :
- Lembar ke-1 untuk Bank
- Lembar ke-2 untuk Nasabah / Penarik

Form BL-FG010
Ver FG 10.1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Septiana dilahirkan di Tejosari kecamatan Metro Timur, kota Metro, pada 10 September 1997. Anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Danuri dan Ibu Wartiah. Riwayat pendidikan penulis diawali sekolah dasar di SD Negeri 8 Metro Timur, selesai pada tahun 2010.

Kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 7 Metro, selesai pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah kejuruan di SMK Muhammadiyah 1 Metro, selesai tahun 2016, dan kemudian penulis melanjutkan pendidikan di IAIN METRO di Fakultas Ekonmi Bisnis Islam dengan Program Studi D3 Perbankan Syariah, dimulai pada semester pertama 1 pada TA.2016.