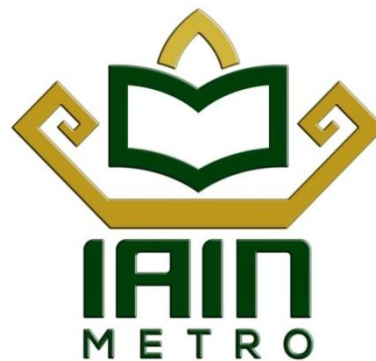


SKRIPSI

KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN PRIMA *CUTOMER SERVICE* DI MASA PANDEMI PADA BSI KC SRIBHAWONO

Oleh:

**NURUL ARIYANI
NPM. 1602100167**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M**

**KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN
PRIMA *CUSTOMER SERVICE* DI MASA PANDEMI
PADA BSI KC SRIBHAWONO**

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

Oleh:

NURUL ARIYANI
NPM. 1602100167

Pembimbing I : Liberty, S.E, M.A
Pembimbing II : Enny Puji Lestari, M.E. Sy

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Prihal : Pengajuan Dimunaqosyah

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Nurul Ariyani
Npm : 1602100167
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **KEPUASAN NASABAH DALAM PERSPEKTIF
PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DI
MASA PANDEMI PADA BSI KCP SRIBHAWONO**

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

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Liberty, SE, MA.
NIP. 1967408242000032002

Metro, September 2022
Pembimbing II



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal : **KEPUASAN NASABAH DALAM PERSPEKTIF
PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* DI MASA
PANDEMI PADA BSI KCP SRIBHAWONO**
Nama : Nurul Ariyani
NPM : 1602100167
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Telah kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



Liberty, SE, MA.
NIP. 1967408242000032002

Metro, September 2022
Pembimbing II



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-4677 / 11-28.3 / D / PP.00-9 / 12 / 2022

Skripsi dengan Judul: *KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUTOMER SERVICE* DI MASA PANDEMI PADA BSI KC SRIBHAWONO, disusun Oleh: NURUL ARIYANI, NPM: 1602100167, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/28 Oktober 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Liberty, SE, M.A

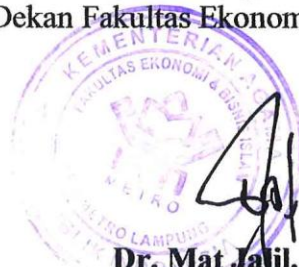
Penguji I : Suci Hayati, M.S.I

Penguji II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi, M.Si

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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* DI MASA PANDEMI PADA BSI KC SRIBHAWONO

Oleh
NURUL ARIYANI

Suatu lembaga perbankan syariah yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 yang memiliki tujuan memberikan kepuasan kepada nasabah salah satunya dalam pelayanan jasa. Dalam mewujudkan keinginan nasabah *customer service* memiliki peran penting, melalui pelayanan terbaik yang telah diterapkan di masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kepuasan nasabah dalam penerapan pelayanan *customer service* pada BSI KCP Sribhawono.

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mengambil data menggunakan teknik wawancara sebagai alat pengumpulan data. Wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur dimana metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul. Wawancara tersebut dilakukan dengan lima nasabah dan *customer service* BSI KC Sribhawono. Pada tahap analisis data yang digunakan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penerapan pelayanan prima *customer service* yang meliputi *responiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran) dan *service excellent* (pelayanan prima) menunjukkan bahwa tiap-tiap indikator telah diterapkan dengan baik oleh *customer service* BSI KCP Sribhawono. Hasil penelitian yang didapat dari nasabah dinyatakan puas, dengan hasil akhir nasabah menjadi loyal dan mampu menarik minat nasabah baru sehingga pertumbuhan jumlah nasabah penabung meningkat pesat.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Pelayanan Prima, *Customer Service*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURUL ARIYANI

NPM : 1602100167

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 28 Oktober 2022
Yang Menyatakan,



Nurul Ariyani
NPM. 1602100167

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ الصّٰدِقِيْنَ ﴿١١٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”. (Q.S At-Taubah: 119)

“Jaminlah kepadaku enam perkara dari diri kalian, niscaya aku menjamin kepada kalian balasan surga, jujurilah ketika berbicara, penuhilah janji, tunaikan jika dipercaya, jagalah kemaluan, tundukkan pandangan, dan tahanlah tangan kalian”. (H.R. Ahmad)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur atas nikmat serta rahmat yang telah diberikan oleh Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta Karunia dan kemudahan yang diberikan-Nya, akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti persembahkan Skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus bagi mereka yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta (Bapak Waluyo dan Ibu Warsini) yang telah memberi dukungan moral dan materil, dan atas segala pengorbanan yang tanpa pamrih. Terimakasih atas segala keluasan hati dan pikiran dua orang yang sangat luar biasa.
2. Pembimbing I Ibu Liberty, S.E, M.A., dan pembimbing II Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy, Beliau-beliau ini adalah dosen yang selalu memberikan bimbingan yang tiada henti dan memberikan kritikan serta masukan yang membangun, pada akhirnya terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir mahasiswa.
3. Teman-teman seperjuangan yang telah sama-sama berjuang dari awal perkuliahan dan memberikan motivasi, terimakasih atas dukungan teman-teman semua.
4. Almamater pendidikan, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
5. Kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat. Peneliti hanya bisa mengucapkan terimakasih atas segala bantuan dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

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

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

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Liberty, S.E, M.A., selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Enny Puji Lestari, M.E.Sy, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Bpk Andre Adi Putra, selaku kepala cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

8. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016, yang terkhusus kelas D yang telah ikut serta membantu dalam menyelesaikan proposal ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal itu tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan, waktu dan dana yang dimiliki. Untuk itu kiranya kepada pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi tulisan ini.

Akhirnya, dengan iringan rasa terimakasih peneliti memanjatkan doa kehadiran Allah SWT semoga jerih payah dan amal Bapak-bapak dan ibu-ibu serta rekan-rekan sekalian mendapatkan balasan yang sebaik-baiknya dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan bagi para pembaca.

Metro, 28 Oktober 2022
Peneliti,



Nurul Ariyani
NPM. 1602100167

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Penelitian Releven	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Teori Kepuasan Nasabah	14
1. Pengertian Kepuasan	14
2. Ciri-Ciri Kepuasan	16
3. Strategi Kepuasan	16
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .	20
5. Mengukur Kepuasan Nasabah:.....	22
B. Teori Pelayanan Prima	23
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	23

2. Konsep Pelayanan Prima.....	24
3. Ciri-ciri pelayanan.....	26
4. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan	27
5. Kiat Pelayanan Prima.....	27
6. Kententuan Pelayanan <i>Customer Service</i> pada Bank.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	32
B. Sumber Data	33
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Teknik Analisa Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sribhawono.....	37
1. Gambaran Singkat Berdirinya BSI KCP Sribhawono.....	37
2. Struktur Organisasi BSI KCP Sribhawono.....	38
3. Produk-produk Pelayanan di BSI KCP Sribhawono	39
B. Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan dan Analisis	53
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Perbandingan Jumlah Nasabah Penabung Pada Produk Tabungan BSI Syariah KCP Sribhawono Periode 2018-2020	7
4.1. Jumlah Nasabah Penabung dari Tahun 2021-2022	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi Bank BSI KCP Sribhawono	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Research
4. Surat Tugas
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Brosur
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era persaingan dunia perbankan saat ini yang begitu ketat dan kuat. Menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dalam mengambil keputusan dan menerapkan strategi perusahaannya. Sehingga dapat lebih unggul dari para pesaing. Untuk mencapai keunggulan tersebut maka diperlukan suatu keunikan yang dapat membedakan perusahaan dari pesaing lain. Keunikan tersebutlah yang nantinya dapat dirasakan kegunaannya oleh nasabah dan membuat nasabah setia serta dapat menarik calon nasabah baru.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya jasa perbankan keunggulan dalam persaingan diupayakan dalam pelayanan yang baik dan unggul. Bila suatu perusahaan telah mampu menciptakan keunggulan bersaing dengan strateginya yang tepat, maka akan diperoleh keunggulan yang benar-benar diandalkan dalam persaingan.¹

Kepuasan nasabah adalah modal dasar untuk membentuk loyalitas serta senjata untuk menaikkan keunggulan bersaing suatu perusahaan perbankan. Kepuasan nasabah hanya akan terjadi bilamana harapan konsumen dan kualitas pelayanan yang diterima dinilai baik.²

Kualitas pelayanan yang dan kepuasan nasabah merupakan dua hal yang harus diperhatikan perusahaan perbankan. Sebagaimana pendapat

¹ Soedarto, *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah*, Jurnal Manajemen Dan Organisasi Vol. 4 No.2 Juli 2017, 48

² *Ibid.*

Schnoor yaitu nasabah dikatakan puas dari pelayanan yang berkualitas sehingga nasabah memberikan dasar nilai yang baik dan menciptakan loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut sehingga akan tercipta pelanggan yang baru.³

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.⁴

Seiring berjalannya waktu harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang. Sesuai pendapat Tjipto bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁵

Dengan adanya pelayanan jasa yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah yang dapat berujung pada kesetiaan nasabah terhadap BSI KCP Sribhawono. Perintah memberikan pelayanan jasa yang baik telah ada di dalam Al-Quran dimana Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang sedang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa janganlah memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, sebagaimana firman Allah S.W.T dalam Surah Al-‘Araf ayat 157 yang berbunyi:

³ Engkur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*, Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, Vol 14 No. 1, April 2018, 24

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*.

⁵ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 2, No. 1 Juni 2017

الَّذِينَ يَتَّبِعُونَ الرَّسُولَ النَّبِيَّ الْأُمِّيَّ الَّذِي يَجِدُونَهُ مَكْتُوبًا عِنْدَهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَالْإِنْجِيلِ يَأْمُرُهُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَاهُمْ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُحِلُّ لَهُمُ الطَّيِّبَاتِ وَيُحَرِّمُ عَلَيْهِمُ الْخَبَائِثَ وَيَضَعُ عَنْهُمْ إِصْرَهُمْ وَالْأَغْلَالَ الَّتِي كَانَتْ عَلَيْهِمْ فَالَّذِينَ ءَامَنُوا بِهِ وَعَزَّرُوهُ وَنَصَرُوهُ وَاتَّبَعُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْزَلَ مَعَهُ، أُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٥٧﴾ (سورة الأعراف, ١٥٧)

Artinya: “(yaitu) orang-orang yang mengikut rasul, Nabi yang Ummi yang (namanya) mereka dapati tertulis di dalam Taurat dan Injil yang ada di sisi mereka, yang menyuruh mereka mengerjakan yang ma'ruf dan melarang mereka dari mengerjakan yang mungkar dan menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk dan membuang dari mereka beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Maka orang-orang yang beriman kepadanya, memuliakannya, menolongnya dan mengikuti cahaya yang terang yang diturunkan kepadanya (Al Quran), mereka Itulah orang-orang yang beruntung”. (QS. Al-‘Araf 157)⁶

Dari ayat tersebut ditafsirkan oleh Jalalah yaitu Nabi Muhammad Saw.

lengkap dengan nama ciri-cirinya dari apa yang sebelumnya diharamkan oleh syariat mereka yaitu bangkai dan lainnya adalah tanggungan mereka hal-hal yang berat seperti bertobat dengan jalan membunuh diri dan memotong apa yang terkena oleh najis dari kalangan mereka yaitu mengormatinya yakni Al-Quran.⁷

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa orang-orang yang mengikuti ajaran Rasulullah diperintahkan untuk berbuat ma'ruf dan melarang untuk berbuat mungkar. Sehingga jika dikaitkan dengan pelayanan, perintah memberikan pelayanan yang baik telah ada di dalam Al-Quran dimana pemimpin dan karyawan harus memberikan pelayanan usaha barang dan jasa

⁶ Departemen Agama RI, *Alquran Dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Diponegoro, 2012), 180.

yang baik yang dapat menimbulkan manfaat bagi pihak bank maupun nasabah. Serta dilarang menjalankan sesuatu yang tidak sesuai dengan ajaran agama.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang sangat baik atau terbaik akan menjadi prima apabila dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani.⁸

Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani serta mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki kemampuan menangani keluhan nasabah.⁹

Bank sebagai perusahaan jasa tidak dapat mengabaikan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bentuk fisik (*tangible*), Keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati.¹⁰ Hal ini tidak lepas dari tanggung jawab *customer service*. *Customer service* adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang bersungsi sebagai

⁸ Zaenal Mukarom dan Muhibuddin Wijaya Laksamana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Clean Government And Good Governance*, Cet-1 (Bandung: Pustaka Setia, 2016., 228.

⁹ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah*, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 2, No. 1 Juni 2017

¹⁰ Agus Shella, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service BPD KATIM Cabang Utama Samarinda", Universitas 17 Agustus Samarinda., 254

sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.¹¹

Namun, sering kali terjadi kesenjangan antara kinerja BSI Sribhawono dengan harapan nasabah. Seringkali nasabah mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan bank, seperti dalam hal antrian dimana nasabah seringkali mengeluh dan menilai jika pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat. Padahal pihak bank telah berupaya memberikan pelayanan yang baik.

Terlebih lagi memasuki tahun 2020 tepatnya di bulan Maret, tatatan kehidupan yang sudah lama ada menjadi terkoyak dengan merebaknya pandemi Covid-19. Masyarakat dihadapkan pada situasi luar biasa yang mempengaruhi kondisi ekonomi. Usaha produktif masyarakat goyah aliran penghasilan menurun bahkan terhenti, masyarakat kecil bertahan hidup dengan mengambil tabungan yang dimiliki.

Sehingga tatanan Standar Operasional Pelayanan (SOP) di BSI KC Sribhawono di masa pandemi ini, seluruh pelayanan di batasi seperti apabila jumlah nasabah lebih lima puluh nasabah. Yang mengantri kedalam kantor pun tidak lebih dari lima nasabah dikarenakan perlu adanya jarak satu meter. Sehingga para nasabah pun banyak yang mengatri di luar kantor.

Sejak adanya pandemi BSI KC Sribhawono tetap memberikan layanan perbankan secara prima dengan memanfaatkan aplikasi BSI Mobile. Untuk urusan yang membutuhkan temu muka antara nasabah dan *customer service*

¹¹ Yolanda Darma Fernandes dan Doni Marlius, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Padam Pt Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang”, Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang, Jurnal Pundi, Vol. 01, No. 03, November 2017.

dilakukan melalui layar ponsel dengan fitur pada aplikasi tersebut. Dalam aplikasi *mobile* nasabah dapat membuka rekening secara online, dan akan diarahkan sesuai petunjuknya. Berbeda dengan pelayanan sebelum pandemi semua urusan yang berkaitan dengan perbankan perlu dilakukan secara langsung atau tatap muka.

Indikator pelayanan bank mencakup yaitu bentuk fisik (*tangibel*), Kehandalan (*reabilty*), ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*asurance*), dan empati.¹² Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* dari asekk area kerja adalah brosur tersedia dan disusun rapih berdasarkan produk unggulan dan program, tersedia brosur yang masih berlaku, digibiro/saleskit sarana untuk menjelaskan produk kepada nasabah tersedia di Komputer *customer service* dapat digunakan dengan baik.¹³

Adapun pedoman layanan SOP yaitu berdiri, memanggil antrian, tersenyum dan kontak mata, mengucapkan salam (posisi tangan di atas dada suara tidak perlu keras namun dapat terdengar), mempersilahkan duduk (dengan telapak tangan terbuka mengarahkanke kursi dan *customer service* duduk setelah nasabah duduk terlebih dahulu), memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah dan menggunakan selama pelayanan, dan menawarkan bantuan.¹⁴

¹² Agus Shella, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service BPD KATIM Cabang Utama Samarinda", Universitas 17 Agustus Samarinda., 254

¹³ Buku Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan BSI Syariah

¹⁴ *Ibid.*,

Dari upaya-upaya yang telah dilakukan oleh BSI Sribhawono selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan jumlah nasabah. Digambarkan dengan tabel berikut:

Tabel 1.1.
Perbandingan Jumlah Nasabah Penabung Pada Produk Tabungan BSI Syariah KCP Sribhawono Periode 2018-2020

No	Nama Produk	Tahun		
		2018	2019	2020
1.	Tabungan Faedah	580	998	500
2.	Tabungan Haji	200	320	524
3.	Tabungan Deposito	15	35	19
4.	Tabungan Impian	10	17	23
Jumlah		805	1370	1066

Sumber: Sumber Data Sekunder diolah tahun 2021, BRI Syariah KC Sribawono¹⁵

Berdasarkan tabel di atas, bahwa nasabah penabung BSI Syariah KCP Sribhawono pada tahun 2018 ke 2019 mengalami kenaikan yang cukup bagus hal ini dikarenakan promosi yang ditawarkan dan kinerja yang dilakukan karyawan cukup menarik dimata masyarakat sehingga masyarakat ingin membuka produk-produk tersebut. Sedangkan di tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan hal ini karena pembatasan promosi dan peningkatan produk oleh pihak bank, selain itu disebabkan juga awal masa pandemic.

Di masa pandemi ini menyebabkan dampak pelemahan ekonomi di tiap daerah dan turunnya penghasilan masyarakat. Sehingga di masa ini banyak masyarakat yang tidak menyimpankan uangnya di bank, karena konsumsi tinggi penghasilan menurun bahkan ada yang tidak mendapatkan hasil dari produksinya. Dari tabel di atas meskipun tiga tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan tetapi tidak begitu signifikan.

¹⁵ Wawancara *Customer Service* di BSI KC Sribhawono, 12 Januari 2021

Disinilah pentingnya peran karyawanan bank terutama *customer service* dalam melayani para nasabahnya memberikan pengetahuan mengenai produk tabungan serta meyakinkan kepada calon nasabah penabung bahwa produk tabungan sangat bermanfaat dan unik berbeda dengan produk-produk yang ada. Upaya yang dijalankan *customer service* ini berpengaruh terhadap minatnya nasabah dan calon nasabah sehingga berpengaruh juga terhadap penurunan dan peningkatan jumlah nasabah.

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSI Syariah KCP Sribhawono. Apakah pelayanan yang diberikan oleh BSI Syariah KCP Sribhawono telah memenuhi harapan nasabahnya sehingga nasabah merasa puas. Maka dengan ini peneliti akan menuangkan dalam bentuk tugas akhir yang berjudul “Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Pelayanan Prima *Customer Service* Di Masa Pandemi pada BSI KC Sribhawono”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di masa pandemi?
2. Bagaimana kepuasan nasabah dalam perspektif pelayananan prima *customer service* di masa pandemi pada BSI KC Sribhawono?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan sebagai: Untuk mendeskripsikan dan mendalami secara rinci bagaimana kepuasan nasabah dalam perspektif pelayanan prima *customer service* di masa pandemi pada BSI KC Sribhawono.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

- 1) Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan nasabah dalam perspektif pelayananan prima *customer service* pada BSI KC Sribhawono.
- 2) Untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program S1 di IAIN Metro.
- 3) Meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah.

b. Bagi Pihak Bank

Untuk memberikan masukan evaluasi dan mengambil langkah-langkah perbaikan agar mengalami kemajuan di masa mendatang bagi BSI Kantor Cabang Sribhawono khususnya dalam hal yang berhubungan meningkatkan kepuasan nasabah dalam perspektif pelayananan prima *customer service*.

c. Bagi Lembaga Akademisi dan Peneliti

Dapat dijadikan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan peneliti mengenai kepuasan nasabah dalam perspektif pelayananan prima *customer service* BSI KC Sribhawono.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji.¹⁶ Berdasarkan uraian tersebut, ditemukan beberapa karya ilmiah terkait dengan pembahasan peneliti, diantaranya adalah: Skripsi Karya Kevin Aditya Pratama, NPM 143116108, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Yogyakarta dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo".¹⁷ Berdasarkan skripsinya menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah.

Persamaan penelitian dengan proposal skripsi peneliti yaitu, sama-sama membahas tentang pelayanan terhadap kepuasan nasabah, adapun tehnik pengumpulan data yang digunakan sama-sama melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan peneliti adalah tempat di penelitian Kevin BRI Kantor Cabang Ponorogo sedangkan tempat peneliti di

¹⁶ John W. Creswell, *Research Design* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 156

¹⁷ Kevin Aditya Pratama, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018).

BRI Syariah Kantor Cabang Sribhawono. Perbedaan lain adalah pembahasannya milik Kevin hanya meninjau pelayanan secara umum, sedangkan peneliti meninjau dari khusus pelayanan *customer service*. Selain itu metode yang digunakan dalam penelitian berbeda, milik Kevin menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

Skripsi Karya Devi Oktaviani, NPM 1502100250, Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Perbankan Syariah dengan judul “Dampak Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Syariah Kantor Cabang Metro”.¹⁸ Dari penelitian ini fokus membahas pelayanan *customer service* yang dikelompokkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan untuk mencapai kualitas jasa baik. Dari penelitiannya bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* sesuai apa yang diharapkan nasabah, tetapi harus ditingkatkan lagi agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Persamaan penelitian dengan proposal peneliti yaitu, sama-sama membahas pelayanan *customer service*, menggunakan metode yang sama yaitu metode kualitatif, selain itu teknik pengumpulan data pun sama melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan proposal peneliti yaitu tempat atau lokasi penelitian milik dan milik Devi di BRI Syariah Kantor Cabang Metro sedangkan peneliti di BSI Syariah Kantor Cabang

¹⁸ Devi Oktaviani, *Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah KCP Metro*, (Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020).

Sribhawono, adapun kajian milik Devi lebih mengacu ke tingkat kepuasan nasabah saja, adapun milik peneliti lebih mengacu tingginya pelayanan prima *customer service* terhadap meningkatnya jumlah nasabah.

Skripsi Fitri Madona, NIM 1418007, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ilir Palembang”. Ditarik dari penelitiannya ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan dan kepuasan nasabah. Dimana dikatakan pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Persamaan penelitian tersebut adalah sama-sama membahas pelayanan dan kepuasan nasabah. Adapun perbedaan adalah milik Fitri menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif, selain itu perbedaan tempat milik Fitri di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ilir Palembang sedangkan peneliti di BSI Syariah Kantor Cabang Sribhawono.¹⁹

Skripsi Karya Dina Novita Krisni, NPM 1202120181, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulung Agung yang berjudul “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”.²⁰ Ditarik dari hasil penelitiannya

¹⁹ Fitri Madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Ilir Palembang*, (Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2017).

²⁰ Dina Novita Krisni, *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018).

peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh bagian *customer service*. Pelayanan *customer service* berupa memberikan kemudahan kepada para nasabah, karena *customer service* merupakan jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia.

Persamaan penelitian dengan peneliti adalah, sama-sama membahas pelayanan *customer service*. Persamaan lain adalah menggunakan metode kualitatif, selain itu teknik pengumpulan data pun sama melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian dengan peneliti adalah milik Dina terletak di tempat penelitian yaitu Bank Muamalat Tulungagung, Waktu penelitian dimulai Januari 2018, pembahasannya lebih meninjau dari perananan *customer service* saja. Sedangkan peneliti tempat peneliti di BSI Syariah Sribhawono, penelitian dimulai Juli 2020 dan pembahasannya tidak hanya membahas *customer service*, melainkan kepuasan nasabah dan pelayanannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Brown di dalam buku karangan Vinna Sri Ynuniarti yang berjudul “Perilaku Konsumen Teori dan Praktik”, kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa.¹

Sedangkan menurut Wells dan Prenskey kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa.²

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.³

Sementara menurut Solomon di dalam buku karangan Junni Priansa, yang berjudul “Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer” menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu

¹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Cet Ke- 1 (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 235

² *Ibid.*, 236.

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

perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen.⁴

Berdasarkan beberapa definisi di atas, bahwa kepuasan konsumen adalah suatu hasil yang diterima oleh konsumen atas produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan, yang sesuai dengan harapan atau melebihi yang diharapkan konsumen atau nasabahnya.

Dalam perspektif Islam, kepuasan sering kali dikaitkan dengan kerelaan atau perasaan ridho atas sesuatu yang diterima atau dirasakan, selaras dengan Firman Allah SWT dalam surah An-Nisa ayat 29 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾ (سورة النساء، ٢٩)

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu". (QS. An-Nisa 29)⁵

Berdasarkan ayat tersebut, dapat diidentifikasi bahwa menciptakan kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam, dibutuhkan adanya keadilan dan kejujuran serta menjalankan aktivitas perniagaan atas dasar suka sama suka atau saling ridho antara kedua belah pihak, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lainnya.

⁴ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 197

⁵ Departemen Agama RI, *Alquran Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2012), 83.

2. Ciri-Ciri Kepuasan

Menurut Kotler ciri-ciri kepuasan sebagai berikut:

- a. Loyal terhadap produk. Artinya nasabah membeli ulang produk yang sama dan bank yang sama.
- b. Adanya komunikasi dari mulut kemulut yang bersifat positif. Artinya nasabah lama merekomendasikan kepada nasabah lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang dikonsumsinya.
- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama. Artinya ketika ada penawaran dari perusahaan lain nasabah akan mempertimbangkan kembali dengan perusahaan yang telah memberikannya kepuasan.⁶

3. Strategi Kepuasan

Ada beberapa strategi bagi perusahaan dalam memuaskan konsumen atau nasabahnya, khususnya lembaga keuangan yaitu;

a. Strategi Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima ini menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya, maka strategi yang dilakukan membutuhkan biaya yang cukup besar, kemampuan sumber daya manusia dan usaha gigih, agar terciptanya suatu pelayanan yang superior. Sehingga, memberikan dampak positif yang sangat besar kepada nasabahnya.⁷ Adapun strategi pelayanan prima tersebut adalah:

⁶ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, 238

⁷ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen.*, 202

- 1) Semua transaksi dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan akurat.
- 2) Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank.
- 3) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
- 4) Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
- 5) Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.⁸

b. Strategi *Superior Customer Service*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu, akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.⁹

Beberapa strategi pelayanan *customer service* yang sering digunakan dalam dunia perbankan yaitu sebagai berikut:

1) *Responiveness* (cepat tanggap)

Cepat tanggap yaitu kesediaan karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari konsumen.

2) *Competence* (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 206.

⁹ *Ibid.*, 202.

3) *Credibility* (dapat dipercaya)

Informasi yang disampaikan harus *credibility* dan sesuai pada kondisi yang terbaru karena ini dipergunakan untuk pengembangan perusahaan dan menarik minat nasabah dengan memberikan kepercayaan yang lebih kepada mereka.¹⁰

4) *Contribution* (kontribusi)

Keikutsertaan memberikan sumbangsih positif baik berupa pemikiran maupun tindakan dengan tujuan pencapaian pelayanan yang optimal adalah bagian terpenting dari pemikiran dan jiwa seorang karyawan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

5) *Honesty* (kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.

6) *Service excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.¹¹

¹⁰ *Ibid.*,

¹¹ *Ibid.*,

c. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif.

Ada beberapa keluhan yang diberikan nasabah kepada bank yaitu;

- 1) Nasabah tidak memperoleh apa yang dijanjikan bank.
- 2) Mendapat pelayanan yang kasar atau kurang baik.
- 3) Tidak didengar saran-sarannya.
- 4) Pelayanan lambat dan tidak akurat.

Berdasarkan keluhan di atas, cara menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah:

- 1) Empati terhadap nasabah yang marah.

Untuk menghadapi nasabah yang sedang emosi atau marah, karyawan bank harus bersikap empati. Empati maksudnya mendengarkan apa yang telah dikeluhkan oleh nasabahnya dengan penuh pengertian. Biarkan nasabah menyampaikan keluhannya, karyawan atau petugas harus menunjukkan sikap pengertian dan hadapi masalah dengan bijaksana.

- 2) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat

Setelah nasabah selesai menyampaikan keluhannya, petugas bank pun telah mendengarkan dengan baik dan memahami masalah yang dihadapi nasabah. Maka, selanjutnya petugas bank segera menghadapi masalah dengan cepat, ramah dan sampaikan penyelesaian masalah dengan jelas sampai nasabah merasa yakin.¹²

¹² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 206.

Berdasarkan beberapa strategi di atas bahwa ketiga strategi tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dimana perusahaan mampu memenuhi harapan dan menyelesaikan masalah dari setiap konsumennya. Biasanya harapan dari setiap konsumen berkaitan dengan keterandalan dalam memberikan jasanya.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut para ahli, adalah:

a. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

b. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

c. Promosi

Dasar penelitian promosi mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa

yang dimiliki perusahaan. Penelitian promosi meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.¹³

d. Lokasi

Tempat merupakan bagiandari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

e. Pelayanan karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

f. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

g. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.¹⁴

¹³ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen.*, 209.

¹⁴ *Ibid.*

h. Emosioanal

Konsumen merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merek mahal.

i. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.¹⁵

5. Mengukur Kepuasan Nasabah:

Menurut Kotler ada beberapa cara mengukur tingkat kepuasan nasabah yaitu;

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

Perusahaan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Misal membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa *customer hot line*, dan kotak saran lainnya.

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

Perusahaan melakukan survei akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen sekaligus memberikan *signal* positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabahnya. Survei dilakukan melalui pos, telepon, wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

¹⁵ Vinna Sri, *Perilaku Konsumen.*, 239.

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari manajemen sendiri sebagai pembeli perusahaan lain atau perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas yang telah melayaninya. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.¹⁶

B. Teori Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* secara harfiah yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima disini harus sesuai dengan harapan pelanggan.¹⁷

Dalam hal memberikan pelayanan yang baik tampak dalam Alquran pada Surah Al-Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
... (سورة آل عمران, ١٥٩)

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 205

¹⁷ *Ibid.*, 216

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu” (QS. Al-Imran 159)¹⁸

Dalam ayat tersebut dapat diidentifikasi dengan pelayanan yaitu dalam memberikan sebuah pelayanan kepada setiap nasabahnya dengan memiliki etika baik serta bersikap lemah lembut, agar nasabah tidak akan berpaling ke perusahaan lainnya.

2. Konsep Pelayanan Prima

Terdapat enam faktor pelayanan prima, yaitu:

a. *Ability* (kemampuan)

Kemampuan yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.¹⁹

b. *Attitude* (sikap)

Sikap yaitu perilaku, sikap atau tingkah laku yang harus ditunjukkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman, ramah dan sabar.

83. ¹⁸ Departemen Agama RI, *Alquran Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2012),

¹⁹ *Ibid.*, 218.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen. Disini *customer service* wajib mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

d. *Attention* (perhatian)

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

e. *Action* (tindakan)

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

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap keberpihakkan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasaan pelanggan.²⁰

²⁰ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 219

3. Ciri-ciri Pelayanan Prima

Ciri-ciri pelayanan prima *customer service* diantaranya;

- a. Cepat, waktu pelayanan tidak teralu lama.
- b. Tepat dilayani sesuai dengan keinginan nasabah.
- c. Cermat, jangan menyimpang dari prosedur yang berlaku.
- d. Cekatan,petugas harus cepat tabggap dalam pelayanan.
- e. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
- f. Benar, sesuai dengan aturan yang berlaku.
- g. Ramah dalam melayani.
- h. Sopan, jangan tinggi hati atau sombong.
- i. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.
- j. Mengalah, jangan berdebat dengan nasabah.
- k. Flesibel, menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan nasabah
- l. Penuh perhatian, mengetahui keinginan dan penolakan nasabah.
- m. Menyenangkan, jangan membuat nasabah kecewa.
- n. Memuaskan, memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang sebaiknya.
- o. Bersih diri dan lingkungannya.
- p. Sehat, kelihatan segar dan tidak mengantuk
- q. Rapih, cara berpakaian dan bekerja..
- r. Penampilan pegawai dan bangunan kantor.
- s. Aman, melindungi kepentingan nasabah.
- t. Tertib, tidak serampangan dan berdasarkan skala prioritas.²¹

²¹ *Ibid.*, 228.,

4. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa kriteria pelayanan yaitu:

a. Bentuk Fisik (*Tangibels*)

Tangibels yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksestensinja pada pelanggan.

b. Keandalan (*Reability*)

Reability yaitu kemampuan bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness yaitu kemampuan bank untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.

d. Jaminan (*Assurance*)

Assurance yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.

e. Empaty (*Empathy*)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dengan bersifat individual yang memberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah²².

5. Kiat Pelayanan Prima

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan prima, Industri Perbankan harus memiliki beberapa kiat yaitu;

²² *Ibid.*, 220.

a. Kemauan dan kemampuan personil.

Semua personil bank, khususnya para petugas *front liner* seperti *customer service*, *teller* dan petugas keamanan harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada nasabah/calon nasabah. Petugas bank mampu melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat dan akurat.

b. Pengembangan *Database*

Pimpinan unit pelayanan nasabah perlu melakukan pengembangan databasenya lebih akurat, terutama kebutuhan dan keinginan nasabah dan kondisi persaingan. Data base yang dimiliki akan dikelola sebagai sumber masukan dalam pengambilan kebijakan strategi perusahaan, terutama dengan pelayanan kepada nasabah.²³

c. Pelatihan (*Training*) Berkesinambungan

Pimpinan hendaklah melaksanakan program pelatihan secara terjadwal disesuaikan dengan kondisi dan perubahan yang terjadi baik perilaku nasabah maupun kebijakan pemerintah. Hal ini dilakukan guna menjaga dan meningkatkan kemampuan serta memotivasi petugas bank.

d. *Relationship Marketing*

Disini petugas bank perlu membina dan menciptakan hubungan baik dengan nasabah, bukan hanya itu petugas bank juga penting dalam

²³ *Ibid.*, 225

memelihara dan mempertahankan kesetiaan nasabah, melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah. Sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.²⁴

6. Ketentuan Pelayanan *Customer Service* pada Bank

Ketentuan atau Standar Operasional Pelayanan (SOP) *Customer Service* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono yaitu:

u. Menyapa nasabah:

- 1) Berdiri
- 2) Tersenyum, menatap mata nasabah
- 3) Mengucapkan salam, seperti: “*Assalamu ’alaikum Ibu/Bapak...*”
- 4) Mempersilahkan duduk, contoh: “*Silakan duduk*”

v. Menanyakan kebutuhan nasabah, contoh: “*Ada yang bisa saya bantu...?*”

w. Menegaskan kembali kebutuhan nasabah, dengan tujuan agar menghindari kesalahpahaman dan memperlancar komunikasi selanjutnya. Sebagai contoh: nasabah ingin mengetahui mengenai tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono bagi calon nasabah/transaksi pembukaan rekening baru. Contoh: “*Oh, Ibu/Bapak memerlukan informasi mengenai tabungan Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono?*”

²⁴ M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 226

x. Memperkenalkan jenis-jenis produk

Memberikan gambaran secara detail tentang produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono khususnya yang terkait dengan kebutuhan sesuai dengan nasabah konfirmasi langkah c.

- 1) Tarik minat nasabah untuk mendengarkan penjelasan sekilas jenis-jenis produk dan layanan yang tersedia di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono. Contoh: *“kami memiliki tabungan deposito, tabungan haji, pembiayaan...”*
- 2) Apabila nasabah hanya menginginkan penjelasan satu produk saja, jelaskan sesuai yang di inginkan. Contoh: *“kami memiliki produk tabunganku..dst”*²⁵

y. Menjelaskan ciri-ciri produk.

- 1) Apabila nasabah tertarik dengan tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono, jelaskan produk tabungan tersebut kepada nasabah dengan menggunakan brosur.
- 2) Pada saat penjelasan produk tabungan dimulai dengan menjelaskan manfaat dan kemudahan, kemudian persyaratan (setoran awal, biaya administrasi, dokumen pendukung mengenai profit nasabah).

z. Mengargai nasabah dengan cara memberikan kesempatan untuk menentukan pilihannya sendiri.

- 1) Apabila ada keraguan atau beratan nasabah jelaskan kembali manfaat dan keunggulan produk yang akan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

²⁵ Buku Standar Operasional Layanan Bank Syariah Indonesia

2) Membantu mengarahkan tetapi tidak dengan memaksa. Contoh:

“Bagaimana Ibu/Bapak, tertarik untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono? Atau masih ada informasi yang Ibu/Bapak perlukan untuk membantu Ibu/Bapak?”

3) Jika nasabah setuju berikan formulir aplikasi pembukuan rekening untuk diisi.

aa. Minta data nasabah.

bb. Memberikan salam penutup dan ucapan terimakasih setelah transaksi.

1) Tanyakan apakah nasabah masih memerlukan sesuatu. Contoh:

“Masih ada yang Ibu/Bapak perlukan?”

2) Jika tidak ada lagi yang diperlukan, *Customer Service* mengucapkan

“Terimakasih, Assalamu’alaikum...”

3) Apabila nasabah sudah berdiri, *Customer Service* berdiri dan tersenyum.²⁶

²⁶ *Ibid*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengambil data di lapangan.¹ Dari penelitian ini adalah BSI Syariah KCP Sribhawono. Dalam penelitian lapangan data yang diperoleh selain dari buku-buku bacaan, juga diperoleh dari para informan. Informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah pihak BSI Syariah KCP Sribhawono

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memaparkan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.² Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif kualitatif yaitu keterangan-keterangan dan bukan hitungan atau angka-angka.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (pasti, faktual, nyata), digunakan

¹ Slamet Riyanto dan Hatmawan Aglis Andhita, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 4.

² Wagiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2013), 135.

untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, data hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generasi.³

Hasil dari penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang berupa keterangan-keterangan atau uraian-uraian sehingga diuraikan tersebut akan tergambar tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima dalam perspektif *customer service* di BSI KC Sribhawono.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data dalam bentuk penyebaran angket dan kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.⁴

Sumber data primer yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan seputar kepuasan pelayanan *customer service*. Informan-informan tersebut adalah nasabah BSI KC Sribhawono yang berjumlah lima orang dengan kriteria nasabah yang merasa puas. Selain itu, wawancara dilakukan dengan *customer service* BSI KC Sribhawono.

2. Sumber Data Sekunder

³ *Ibid.*, 140.

⁴ Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 37.

Sumber data sekunder adalah sumber data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, seperti bahan-bahan atau data yang menjadi pelengkap dari sumber data primer.⁵

Sumber data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah buku-buku, jurnal dan brosur.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah informasi yang didapat melalui pengukuran tertentu digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan metode tertentu, sehingga jika sewaktu-waktu diperlukan segera dapat dicari kembali dan cepat. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan, dalam dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁶

Wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara semi terstruktur, dimana metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan narasumber sehingga selama sesi berlangsung penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam.

⁵ *Ibid.*

⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 83.

Wawancara ini peneliti lakukan dengan lima nasabah dan *customer service* BSI KC Sribhawono.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dimana pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu informan tersebut dianggap paling tahu tentang permasalahan tersebut. Informan tersebut adalah satu *customer service* dan lima nasabah dimana nasabah tersebut termasuk nasabah dalam kategori puas.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan peneliti dalam menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Dokumen digunakan untuk melengkapi dari hasil wawancara dan observasi. Studi ini berupaya mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen, arsip, maupun catatan-catatan penting.⁷

Data yang dibutuhkan yaitu seperti profil BSI KCP Sribhawono, struktur organisasi dan data dokumen yang berkaitan dengan produk-produk BSI KC Sribhawono.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dalam penelitian ini metode observasi peneliti gunakan untuk mencari data mengenai pelayanan pada nasabah dalam perspektif *customer service* BSI KC Sribhawono.

⁷ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 37.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dipahami oleh diri sendiri dan orang lain⁸.

Sutrisno hadi mengemukakan bahwa berfikir induktif berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari data fakta-fakta yang khusus dan yang kongkrit itu ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁹

Berdasarkan Keterangan di atas maka dalam menganalisa data peneliti menggunakan data kualitatif yaitu berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian-uraian yang diangkat dari hasil wawancara mengenai pelayanan pada nasabah dalam perspektif *customer service* di BSI KC Sribhawono.

⁸ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian.*, 81

⁹ John W. Creswell, *Research Design.*, 251.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sribhawono¹

1. Gambaran Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sribhawono

Pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Syariah Mandiri menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (BRI, BNI, Mandiri) serta 27 komiten pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

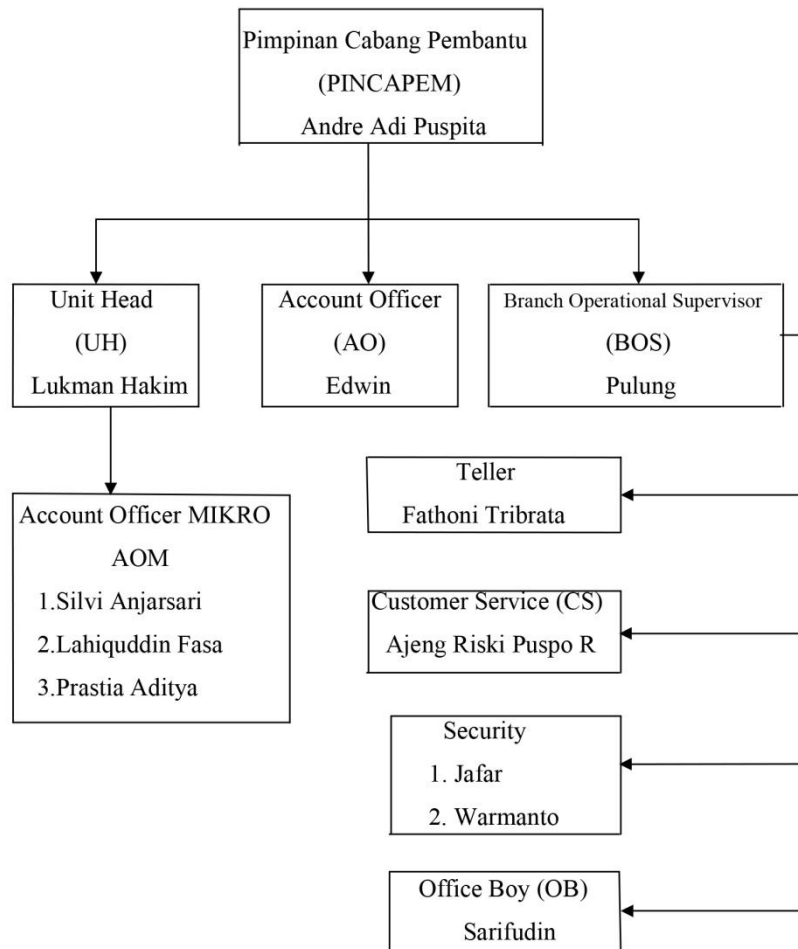
BSI KCP Sribhawono Lampung merupakan bank syariah yang berlokasi di Jalan Ir.Sutami, Desa Srimenanti, Kecamatan Bandar Sribhawono, Lampung Timur, Lampung- 34199, kode Bank 422, nomor kode 700 telephone: 0725 660 777.

¹ <https://www.bankbsi.co.id/company-information/>, diakses pada tanggal 15 Februari 2022

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sribhawono

Pelaksanaan operasional dan pengelolaan kegiatannya di Bank BSI KCP Sribhawono untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan perbankan, diperlukan adanya struktur organisasi yang telah dilakukan pembagian tugas pada masing-masing setiap jabatan yang diterima oleh para karyawan. Hal ini ditunjukkan agar pelaksanaan pekerjaan lebih sistematis dan administratif demi kemajuan dan kelancaran operasional Bank Syariah.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank BSI KCP Sribhawono



Sumber: Bank Syariah Sribhawono (BSI) KC Sribhawono

3. Produk-produk pelayanan yang ada di Bank BSI KCP Sribhawono

a. BSI Tabungan Easy *Mudharabah* dan *Wadi'ah*

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui ATM.

1) Keunggulan produk

a) Gratis biaya tarik tunai diseluruh ATM BSI dan bank mandiri.

Bebas biaya transaksi.

b) Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking.

c) Kartu ATM yang bisa digunakan diseluruh ATM.

d) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

2) Tarif dan biaya

a) Setoran awal Rp.100.000,

b) Setoran minimum berikutnya Rp.50.000, (*via tellet*) dan Rp.1
(*via Echanel*)

c) Saldo minimum Rp.50.000,

3) Syarat dan ketentuan

a) KTP dan NPWP

b) Pembukaan rekening melalui cabang, website.

b. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad *Mudhrabah Muthlaqah* yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan

pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

1) Keunggulan produk

- a) Mendapat bagi hasil yang kompetitif setara deposit konter.
- b) Mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120X setoran dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani.
- c) Dapat dilakukan topup saldo diluar setoran bulanan.
- d) Sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung.
- e) Gratis biaya administrasi bulanan

2) Tarif dan biaya

- a) Setoran bulanan Rp.100.000,
- b) Biaya administrasi gratis
- c) Biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo Rp.100.000, setelah jatuh tempo gratis.

3) Syarat dan ketentuan umum

- a) KTP dan NPWP
- b) Sudah mempunyai rekening (tabungan/giro).

c. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilohan akad *wadiah yad dhamanah* atau *mudharabah muthlaqah* diperuntukan bagi nasabah perorangan yang

terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

- 1) Keunggulan produk
 - a) Kemudahan syarat pembukaan rekening.
 - b) Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile.
 - c) BSI Debit Co Branding Taspen yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit.
- 2) Tarif dan biaya
 - a) Setoran awal Rp.50.000,
 - b) Saldo minimum Rp.50.000,
 - c) Biaya administrasi Rp.6.000,
- 3) Syarat dan ketentuan: KTP, NPWP dan SK Pensiun.

d. BSI Tabungan Smart

Dengan akad *wadiah yad dhamanah* merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- 1) Keunggulan produk
 - a) Mendapatkan bonus sesuai dengan ketentuan bank.
 - b) Bebas biaya administrasi bulanan.
 - c) Dapat dibuka melalui agen laku pandai.
- 2) Tarif dan biaya
 - a) Setoran awal Rp.5000,

- b) Saldo minimum tidak dibatasi
 - c) Saldo maksimal Rp.20.000.000, batas transaksi bulanan maksimal Rp.5.000.000
- 3) Syarat dan ketentuan umum: KTP, NPWP, dan ketika belum memiliki rekening wajib menyertakan nomer handphone yang dapat dihubungi.

e. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad *wadiah yah dhamanah* atau *mudharabah muthlaqah*. Tabungan ini dilengkapi dengan kartu ATM dan fasilitas *e-banking* apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi)

- 1) Keunggulan produk
 - a) Setelah nasabah daftar porsi haji dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia kartu ATM dengan menggunakan provider Visa.
 - b) E-banking (BSI mobile dan BSI Nnet baking).
 - c) Pilihan notifikasi melalui sms, email dan WA.
 - d) Bebas biaya administrasi.
 - e) Membantu perencanaan ibadah haji dan umrah.
 - f) Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan siskohat kementerian agama dari minimal usia 12 tahun.

- g) Bebas biaya penutupan rekening.
 - h) Pelunasan haji dapat dilakukan secara online.
 - i) Pembukaan rekening ponline.
- 2) Syarat dan ketentuan
- a) Perorangan usia 17 tahun keatas atau sudah menikah.
 - b) KTP
 - c) NPWP
 - d) Megisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening secara lengkap dan benar.
 - e) Tarif dan biaya. Bebas biaya administrasi bulanan.

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi bahan kajian pada penelitian adalah terkait pelayanan *customer service* melalui strategi pelayanan prima. Penelitian yang diperoleh melalui teknik wawancara dengan satu *customer service* dan lima nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono. Data dipaparkan dalam bentuk uraian sebagai berikut;

1. Hasil Wawancara dengan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono

a. *Responiveness* (cepat tanggap)

Cepat tanggap sendiri merupakan kemampuan untuk memberi pelayanan segera dan memberikan jasa dengan cepat. Terkait cepat tanggap terdapat masalah-masalah yang sering terjadi sebagaimana pendapat Ibu AR selaku *customer service* pada BSI Sribhawono sebagai berikut;

“Masalah yang sering terjadi yaitu sikap nasabah yang kurang sabar dengan pelayanan yang mengantri. Kemudian solusinya memberitahu dengan baik kepada nasabah agar tetap sabar dan teratur, dengan minta maaf atas kondisi yang sedang berjalan. Masalah selanjutnya yang sering terjadi adalah kartu ATM, dimana nasabah sering lupa dengan nomor PIN ATM miliknya. Cara menanggapi hal tersebut dengan cara memberikan arahan kepada nasabah agar menggunakan nomor PIN yang mudah diingat lalu mengganti nomor PIN ATM dengan yang baru”.²

Dari paparan di atas adalah bentuk upaya dari *customer service* apabila mendapati nasabah yang tidak sabar dengan penanganan yang kurang cepat, kemudiannya memberikan permohonan maaf untuk menunggu dan bersabar dalam mendapatkan pelayanan. Kemudian dalam menangani masalah ATM tindakan *customer service* mengarahkan nasabah agar membuat nomor PIN dengan angka yang muda diingat oleh nasabah kemudian mengganti nomor PIN dengan yang baru.

b. *Competence* (kompetensi)

Berdasarkan wawancara dilapangan terkait kompetensi yang perlu dimiliki seorang *customer service* terkait ketrampilan, pengetahuan sebagaimana pendapat Ibu AR selaku *customer service* BSI KC Sribhwno sebagai berikut:

“Ketrampilan tersebut adalah dapat berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, terkait pelayanan kepada nasabah harus berhati-hati dengan bertutur kata yang baik, jelas sopan dan santun sehingga nasabah dapat menangkap informasi dengan baik”.³

² Wawancara dengan Ibu AR selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhwno, pada tanggal 10 Februari 2022

³ *Ibid.*,

Dari pemaparan tersebut dapat dipahami bahwa ketrampilan dapat ditunjukkan dengan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah. Hal ini dikarenakan komunikasi yang baik akan memberikan kenyamanan kepada nasabah terkait pelayanan yang diberikan. Dalam mengasah ketrampilan berkomunikasi dengan cara meningkatkan interaksi dengan nasabah dengan menggunakan tutur kata yang lemah lembut dan sopan.

c. *Credibility* (dapat dipercaya)

Informasi yang disampaikan oleh *customer service* harus *credibility* dan sesuai dengan kondisi. Karena hal ini akan menambah minat layanan bagi nasabah, *credibility* yang baik akan menambah kepercayaan nasabah. Terkait *credibility* sebagaimana pendapat Ibu AR selaku *customer service* sebagai berikut:

“Dalam mendapatkan kepercayaan nasabah saya menggunakan cara menyampaikan informasi kepada nasabah dengan menggunakan bahasa yang jelas ataupun sopan. Seluruh informasi disampaikan dengan cara meyakinkan lalu memperkenalkan produk-produk secara langsung kepada nasabah ataupun calon nasabah dan memberitahu tentang keunggulan produk tersebut. Selain itu saya menggunggah produk di media sosial saya agar dapat dilihat oleh masyarakat”.⁴

Dari wawancara tersebut dapat dipahami bahwa untuk mendapatkan kepercayaan nasabah dengan menggunakan bahasa yang jelas dan sopan serta meyakinkan nasabah keunggulan-keunggulan layanan tersebut. Begitu pun untuk menarik perhatian atau minat calon

⁴ *Ibid.*,

nasabah dengan membuat iklan atau mengunggah layanan-layanan terbaru dengan memanfaatkan media online agar informasi terbaru perbankan dapat dilihat nasabah atau masyarakat luar yang kemungkinan akan tertarik.

d. *Contribution* (kontribusi)

Kontribusi yang diberikan *customer service* merupakan tindakan terhadap perusahaan dengan tujuan pencapaian pelayanan yang optimal. Berikut merupakan kontribusi yang diberikan *customer service*, sebagaimana pendapat Ibu AR sebagai berikut:

“Kontribusi saya yang saya berikan kepada nasabah melalui keramahan, cara berkomunikasi lalu kesiapan saya untuk melayani nasabah, sehingga menciptakan suasana yang nyaman. Bentuk keikutsertaan saya dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu bertanggungjawab melayani setiap nasabah dari awal hingga tuntas. Sehingga nasabah akan merasa puas karena mereka merasakan adanya tanggungjawab dari *customer service*”.⁵

Dapat diketahui bahwa kontribusi *customer service* BSI KC Srihawono kepada nasabah ditunjukkan dengan sikap keramahan dalam pelayanan dan menciptakan suasana yang nyaman. Sehingga hal itu mendorong keinginan dan harapan nasabah untuk selalu melakukan transaksi perbankan.

⁵ Wawancara dengan Ibu AR selaku Customer Service Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Srihawono, pada tanggal 10 Februari 2022

e. *Honesty* (kejujuran)

Berikut adalah bentuk dari kejujuran yang diberikan *customer service* melalui wawancara di lapangan, sebagaimana pendapat Ibu AR adalah:

“Kejujuran dalam menangani nasabah yaitu jujur dalam berucap dengan cara menyampaikan informasi sesuai produk-produk keinginan nasabah tentunya harus sesuai dengan SOP. Mengapa kejujuran penting agar kita memperoleh kepercayaan dari rekan kerja, meningkatkan kredibilitas dalam lingkungan kerja dan membentuk pribadi yang bertanggung jawab”.⁶

Dari penyampaian Ibu AR selaku *customer service* BSI KC Srihawono dapat dimengerti bahwa jujur dan lama berkata maupun dalam bertindak menjadi kebutuhan dalam perusahaan untuk menghindari berbagai macam kecurangan dalam berbuat. Guna meminimalisir kesalahan maka perlu berdasar Standar Operasional Perbankan (SOP) yang dilandasi sifat kejujuran dalam prosedur maupun jujur dalam ucapan pada saat berinteraksi dan bertransaksi kepada nasabah. Setiap kejujuran yang dilakukan adalah untuk menumbuhkan kembangkan kredibilitas dalam lingkungan dan menjadikan diri sebagai pribadi yang baik dan bertanggungjawab.

f. *Service excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau

⁶ Wawancara dengan Ibu AR selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Srihawono, pada tanggal 10 Februari 2022

masyarakat. Berikut bentuk dari pelayanan prima yang diberikan *customer service* BSI KC Sribhawono adalah:

“Menurut saya pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani nasabah dengan semaksimal mungkin. Sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, baik berupa produk barang atau jasa. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah. Cara memberikan pelayanan prima pada nasabah adalah dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien”.⁷

Pelayanan prima adalah usaha yang dilakukan guna melayani nasabah dengan tujuan memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan prima harus memenuhi standar kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah. Dengan menjaga kualitas akan mempertahankan kepuasan nasabah. Selain itu, diutamakan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien agar nasabah merasa dilayani dengan baik sehingga segala permasalahan dapat ditangani.

Adapun kemudahan-mudahan yang dapat dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono adalah:

- a. Menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang transaksi

Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono menyediakan kelengkapan peralatan didalam maupun diluar gedung, guna memberikan kenyamanan kepada nasabah. Namun

⁷ Wawancara dengan Ibu AR selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono, pada tanggal 10 Februari 2022

sarana dan prasarana belum cukup memadai, karena kurang lengkapnya sarana yang menunjang kecepatan waktu.

b. Melayani secara cepat dan tepat

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Srbihawono dengan pelayanan cepat menyediakan kemudahan bertransaksi kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan digital banking, diantaranya:

- 1) *BSI Smart Agent*, yaitu layanan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) untuk menyediakan layanan perbankan yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung sarana teknologi informasi.
- 2) *BSI Mobile* menyediakan fitur-fitur yang menarik seperti: tranfer, pembayaran tagihan, info saldo, buka rekening, dan sebagainya termasuk fitur beribadah, lokasi masjid dan waktu sholat.
- 3) *BSI ATM*, ATM Setor Tarik merupakan ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, tranfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua nasabah Bank Syariah.⁸

c. Buka Rekening Online

Adapun syarat dan ketentuan umum:

- 1) Memiliki kelengkapan data diri (KTP, NPWP untuk wajib pajak).

⁸ *Ibid.*,

- 2) Perangkat yang mendukung proses video call dan foto data diri.

Adapun langkah-langkah pembukaan rekening online yaitu:

- 1) Buka rekening dengan mendownload aplikasi BSI *Mobile* di *playstore* atau *appstore*, selanjutnya buka aplikasi lalu klik buka rekening.
- 2) Pilih jenis rekening (tabungan *Easy Mudarabah* atau tabungan *Easy Wadiah*)
- 3) Upload dokumen yang berisi foto (KTP, NPWP untuk wajib pajak, tanda tangan) dan isi data diri.
- 4) *Video call*, lakukan *video call* untuk verifikasi.
- 5) Rekening berhasil dan aktivasi
Rekening berhasil dibuat, nasabah otomatis menerima kode aktivasi dan dapat melakukan transaksi di BSI *Mobile*.
- 6) Setoran awal minimal Rp. 100.000,- dapat melalui tranfer bank dan untuk kebutuhan kartu debit bisa diambil di Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.⁹

2. Hasil Wawancara dengan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan lima nasabah penabung Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono terkait pelayanan yang

⁹ Hasil penelitian wawancara dengan *customer service*, diperoleh pada tanggal 09-10 Februari 2012

diberikan oleh *customer service* Bank Syariah Indonesia(BSI) KC Sribhawono, yaitu:

Sebagaimana pendapat Ibu SM sebagaimana berikut:

“Saya merasa cukup puas dengan pelayanannya, dalam memberikan informasi cukup jelas dan ringkas. Setiap kendala selalu diselesaikan oleh *customer service*”.¹⁰

Dari pendapat Ibu SM bahwa beliau mengatakan sudah cukup puas dengan pelayanan *customer service* dimana dalam memberikan informasi jelas dan ringkas sehingga dapat dipahami nasabah dengan mudah.

Sama halnya dengan pendapat Bapak S yaitu sebagaimana berikut:

“Saya merasa puas dengan layanan BSI saat ini, yang mudah dan cepat serta informasi yang didapat dari *customer service* dapat diterima dengan baik, berbicara sopan dan jelas dan penyelesaian masalahnya cepat”.¹¹

Dari penjelasan Bapak S beliau mengatakan hal yang sama dengan Ibu SM bahwa beliau puas dengan pelayanan *customer service*, informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik, bahasa yang digunakan pun sopan dan jelas serta dalam penyelesaian masalah dianggap cepat.

Dari penjelasan Ibu WS beliau mengatakan, sebagai berikut:

“Selama saya menjadi nasabah di BSI Sribhawono, pelayanan yang membuat saya puas terjadi saat ini. Pelayanannya yang mudah dapat melalui *android*, begitupun dalam konsultasi kepada *customer service* dapat melalui *chat*. Dan apabila konsultasi secara langsung akan dijelaskan lebih rinci mengenai produk yang sedang ditanyakan, selain itu sangat memperhatikan protokol kesehatan”.¹²

¹⁰ Wawancara dengan Ibu SM selaku Nasabah Penabung Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono, pada tanggal 09 Februari 2022

¹¹ Wawancara dengan Bapak S selaku Nasabah Penabung Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono, pada tanggal 10 Februari 2022

¹² Wawancara dengan Ibu WS selaku Nasabah Penabung Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono, pada tanggal 10 Februari 2022

Dari paparan yang disampaikan oleh Ibu WS bahwasannya selama beliau menjadi nasabah di Bank Syariah Srihawono (BSI) KC Sribhawono baru pada tahun ini beliau merasa puas dengan pelayanan perbankan dimana pelayanannya dengan mudah dapat bertransaksi menggunakan *android* tidak perlu datang secara langsung ke kantor, dan apabila konsultasi secara langsung *customer service* akan menjelaskan dan menyampaikan informasi secara terperinci mengenai produk-produk bank. Sejak munculnya pandemi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Srobhwono selalu memperhatikan protokol kesehatan nasabah.

Adapun menurut Ibu M, beliau menuturkan sebagai berikut:

“Saya cukup puas dengan layanan *customer service* yang memberikan informasi dengan akurat, ramah dengan nasabah dan mampu menyesuaikan kondisi yang sedang berlangsung”.¹³

Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan *customer service* sudah diterapkan dengan baik, dapat memberikan informasi secara jujur dan dapat dipercaya oleh nasabah. *Customer service* juga dapat menyesuaikan situasi yang sedang berlangsung, dengan keramahan membuat nasabah merasa nyaman.

Sedangkan menurut pendapat Bapak CAW beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Saya merasa puas dengan layanannya, saya sebagai nasabah baru menilai informasi yang dijelaskan oleh *customer service* dapat dimengerti dengan mudah, semua penjelasannya baik. Apabila saya kurang paham beliau mengulang informasi sampai saya

¹³ Wawancara dengan Ibu M selaku Nasabah Penabung Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Srihawono, pada tanggal 10 Februari 2022

mengerti. Cara berbicaranya pun sopan dan lemah lembut serta banyak bergurunya, saya merasa nyaman dan senang”.¹⁴

Dari pendapat Bapak CAW beliau mengatakan pelayanan dari *customer service* baik, berkomunikasi dengan sopan serta lemah lembut kenapa nasabah. Informasi yang dijelaskan kepada nasabah baru jelas sehingga mudah dimengerti dan membuat nasabah merasa nyaman.

C. Pembahasan dan Analisis

1. Penerapan Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

a. *Responiveness* (cepat tanggap)

Menurut Tjiptono *reponsiveness* (daya tanggap) merupakan keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat.¹⁵ Dalam hal ini artinya respon atau kesigapan *customer service* dalam membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat yang meliputi kesigapan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

Bentuk cepat tanggap yang diterapkan oleh *customer service* BSI KC Srihawono sudah diterapkan secara cepat dan tepat, mendengarkan keluhan, serta memberikan solusi yang cerdas terhadap permasalahan yang dialami nasabah, berempati dengan masalah nasabah. Dalam memberikan pelayanannya mengedepankan kesopanan dan lemah lembut dalam berkomunikasi dengan nasabah,

¹⁴ Wawancara dengan Bapak CAW selaku Nasabah Penabung Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Srihawono, pada tanggal 10 Februari 2022

¹⁵ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pemekasan: Duta Media Publishing, 2020), 36.

sehingga dalam hasil wawancara dilapangan nasabah merasa puas dengan pelayanannya.

b. *Competence* (kompetensi)

Bentuk kompetensi yang diterapkan *customer service* BSI KC Srihawono telah memenuhi standar yaitu memiliki keterampilan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, adapun untuk mengasah ketrampilan berkomunikasi dengan cara meningkatkan interaksi dengan nasabah dengan bertutur kata lemah lembut, dan santun. Selain itu, memberikan perhatian kepada nasabah serta kemampuan untuk memberikan solusi terhadap setiap masalah yang dialami nasabah. Dari hasil wawancara indikator tersebut sudah membuat nasabah merasa puas.

c. *Credibility* (dapat dipercaya)

Bentuk kredibilitas yang diterapkan *customer service* BSI KC Srihawono yaitu dengan mempromosikan produk-produk untuk menarik nasabah, memberitahu kepada nasabah secara langsung serta memanfaatkan media elektronik untuk mempromosikan seluruh layanan terbaru perbankan. Dari penelitian kepada nasabah hal ini dianggap memudahkan nasabah sehingga nasabah menilai puas dengan pelayanannya.

d. *Contribution* (kontribusi)

Kontribusi yang telah diterapkan oleh *customer service* BSI KC Srihawono telah sesuai dengan teori yaitu bentuk kontribusi positif

yang dilakukan *customer service* kepada nasabah dengan cara menunjukkan sikap baik, ramah dan sopan serta menciptakan rasa nyaman. Kontribusi *customer service* juga tidak hanya kepada nasabah melainkan juga berperan aktif dalam penapaian tujuan perusahaan dengan meningkatkan ketrampilan yang mereka miliki.

e. *Honesty* (kejujuran)

Adapun bentuk kejujuran yang diterapkan oleh *customer service* BSI KC Sribhawono yaitu memberikan segala informasi mengenai produk-produk yang diinginkan nasabah atau layanan dan jasa dengan menyampaikan keadaan yang terbaru. Jujur dalam mematuhi aturan yang berlaku dan jujur dalam bersikap.

f. *Service excellent* (pelayanan prima)

Dalam penerapannya pelayanan prima yang diberikan *customer service* BSI KC Sribhawono adalah peduli terhadap nasabah, melayani dengan cepat, dan tepat serta pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas. Berpenampilan menarik serta disiplin dalam menjalankan tugas adalah kunci keberhasilan pelayanan.

2. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Pelayanan Prima *Customer Service* pada BSI Syariah KCP Sribhawono

Menurut teori Vinna Sri Yuniarti kepuasan adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terhadap sebuah produk dan jasa.¹⁶ Jika harapan nasabah terhadap produk dirasakan

¹⁶ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktek..*, 235.

melebihi harapannya, dapat dikatakan nasabah tersebut puas. Kepuasan nasabah dapat dirasakan dari pelayanan yang diberikan *customer service*.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dilapangan, peneliti menganalisa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono, yaitu:

a. Penampilan

Customer service yang secara langsung berhadapan dengan nasabah telah berpenampilan rapih dan bersih. *Customer service* mengenakan pakaian yang sepadan dan kombinasi yang menarik dan tidak berlebihan. Terutama pakaian wanita yang harus sopan dan rapih mengenakan jilbab.

b. Ramah tamah

Customer service Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono saat ini telah dianggap memiliki sikap percaya diri, akrab serta murah senyum pada saat melayani nasabah. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika sudah mengenal nasabah, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan *Ibu/Bapak, apa yang dapat kami bantu?*

c. Bersikap adil dalam melayani

Untuk proses bertransaksi *Customer service* Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono memberikan sikap adil kepada nasabah dengan cara pemberian nomor antrian oleh pihak bank kepada

nasabah. Salah satu cara agar proses transaksi yang berjalan dapat dilakukan dengan baik dan tertib. Namun *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono sendiri belum cukup baik menerapkan hal tersebut.

d. Cepat dan tanggap

Dalam pelayanannya, *customer service* dikatakansudah melakukan dengan cepat dan tanggap dalam memenuhi permintaan nasabahnya. Pada saat melayani tidak bertele-tele, atau terlihat tidak semangat.

e. Etika

Etika sendiri merupakan kunci utama dari pelayanan. Sebab, tujuan utama dalam pelayanan adalah nasabah. Nasabah adalah orang yang bersentuhan langsung terhadap bank. Maka, *customer service* harus mampu memberikan pelayanan dengan etika atau perilaku baik, berbicara dengan tutur bahasa yang sopan, baik dan benar saat berkomunikasi dengan nasabah. Sebab, *customer service* adalah pintu gerbang atau pintu masuk perkenalan antara bank dengan nasabah.

Menurut *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono hindarkan kalimat yang menyinggung nasabah seperti bersifat teguran atau sindiran serta berusaha menjawab pertanyaan-

pertanyaan nasabah dan mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dengan baik dan tenang dalam melayani.¹⁷

Dari upaya yang telah diterapkan oleh *customer service* menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah penabung untuk tahun 2021-2022. Berikut ini sajian tabel jumlah nasabah BSI KC Sribhawono pada tahun 2021-2022:

Tabel 4.1
Jumlah Nasabah Penabung dari Tahun 2021-2022

No.	Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah
1	Tabungan Wadiah	2500
2	Tabungan Mudharabah	200
3	Tabungan Haji	1500
4	Tabungan-Ku	100
5	Tabungan Pensiun	50
Jumlah		4350

Sumber: Sumber Data Primer diolah tahun 2022, BRI Syariah KCP Sribawono

Berdasarkan tabel 4.1 jumlah nasabah penabung dikategorikan sudah meningkat, hal ini dikarenakan sejak meleburnya BRIS menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah terlihat mampu meningkatkan jumlah nasabah penabung yang cukup pesat.

Jika dibandingkan dengan tahun sebelum menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) terlihat pada tahun 2018 berjumlah 805 nasabah penabung, sedangkan pada tahun 2019 mengalami kenaikan menjadi berjumlah 1.370 nasabah penabung, dan pada tahun 2020 memasuki masa pandemi menurun menjadi berjumlah 1.066 nasabah penabung. Adapun pada tahun 2021/2022 tepatnya bank sudah

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu AR selaku *customer service* BSI KC Sribhawono, pada tanggal 09 Februari 2022

melebur menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dan memasuki new normal jumlah nasabah penabung meningkat pesat menjadi 4.350 nasabah.

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa penurunan jumlah nasabah yang paling banyak terjadi pada tahun 2020 dimana penurunan sebanyak 304 nasabah, sedangkan jumlah nasabah meningkat secara signifikan terjadi pada tahun 2021/2022 sebanyak 3.284 nasabah baru, dimana total nasabah menjadi 4.350 nasabah penabung.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti yang dilihat dari peningkatan jumlah nasabah artinya masyarakat atau nasabah loyal terhadap suatu produk maupun jasa. Hal ini juga tidak dari *customer service* telah menerapkan dengan optimal yang mampu menarik minat nasabah dan mempromosikan produk-produk sesuai keinginan nasabah. Jadi kepuasan nasabah di BSI KC Sribhawono telah dianggap puas dan megalami peningkatan yang baik.

Hal ini juga diperoleh dari hasil wawancara dengan lima nasabah yang dikategorikan nasabah penabung, yang dilayani *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhawono yang memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dapat dikatakan puas. Dirasakan melalui pelayanan saat menerima nasabah yaitu dengan sangat ramah dan santun. Kemudian dalam memberikan penjelasan dan arahan kepada nasabahnya tepat dan jelas serta dalam

menjawab pertanyaan nasabah terkait informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dianggap sudah baik, serta perkembangan IT dapat dimanfaatkan dengan baik oleh *customer service* sehingga transaksi lebih mudah. Dari hasil penelitian ini peneliti menganalisa bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* dinyatakan diterima memuaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti lakukan terkait “Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Pelayanan Prima *Customer Service* di Masa Pandemi pada BSI KCP Sribhawono”, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilaksanakan melalui wawancara adalah:

1. Penerapan pelayanan *customer service* BSI KC Sribhawono dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui indikator pelayanan dunia perbankan yang meliputi indikator *responiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), dan *service excellent* (pelayanan prima) telah diterapkan dengan baik dengan kemampuan yang maksimal. Menerapkan tiap-tiap bagian indikator dengan baik sehingga dapat memenuhi setiap keinginan nasabah.
2. Adapun hasil penelitian terkait kepuasan nasabah dalam perspektif pelayanan prima *customer service* dinyatakan diterima puas dengan hasil penilaian yang diperoleh dari wawancara yang telah dilakukan dilapangan. Selain itu ditunjukkan dari hasil data jumlah nasabah penabung yang sudah diolah kemudian didapatkan bahwa pertumbuhan jumlah nasabah mengalami peningkatan yang sangat pesat.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dilapangan, ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sribhwno terkhusus *Customer Service*
 - a. *Customer Service* harus mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan standar kuliatas, berpenampilan menarik, tanggap serta disiplin dalam menjalankan tugas.
 - b. Memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang semaksimal mungkin.
 - c. Mempertahankan dan mengasah ketrampilan yang dimiliki.
 - d. Meningkatkan kepercayaan nasbah dengan memperkenalkan produk-produk yang menarik dan memberitahu keunggulan dari produk.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Kelemahan atau keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya mencakup pada nasabah penabung saja. Oleh karena itu, untuk peneliti selanjutnya bisa melakukan penelitian dengan cakupan yang lebih luas seperti nasabah pembiayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Buku Standar Operasional Layanan Bank Syariah Indonesia
- Creswell, John W. *Research Design* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Departemen Agama RI. *Alquran Dan Terjemahannya* Bandung: CV. Diponegoro, 2012.
- Engkur. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen. Vol 14 No. 1. April 2018.
- Fernandes, Yolanda Darma dan Doni Marlius. “*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Padam Pt Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*”. Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang. Jurnal Pundi. Vol. 01. No. 03. November 2017.
- Haryanto, Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Pemekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Krisni, Dina Novita. *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018.
- Madona, Fitri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri KC Ilir Palembang*. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2017.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibuddin Wijaya Laksamana. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Clean Government And Good Governance*. Cet-1 Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Oktaviani, Devi. *Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah KCP Metro*. Metro: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020.
- Pratama, Kevin Aditya. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2018.

- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Riyanto, Slamet dan Hatmawan Aglis Andhita. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen. Teknik. Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepulish, 2018.
- Shella, Agus. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service BPD KATIM Cabang Utama Samarinda”. Universitas 17 Agustus Samarinda.
- Soedarto. *Srategi Membangun Kuliatas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah*. Jurnal Manajemen Dan Organisasi Vol. 4 No.2 Juli 2017.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*.
- Wagiran. *Metodologi Penelitian Pendidikan Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2013.
- Wahab, Wirdayani. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah*. Jurnal Kajian Ekonomi Islam. Vol 2. No. 1 Juni 2017
- Wibisono, Dermawan. *Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Cet Ke- 1 Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- <https://www.bankbsi.co.id/company-information/>.

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

Nomor : 4532/In.28.1/J/TL.00/12/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Liberty (Pembimbing 1)
Enny Puji Lestari (Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **NURUL ARIYANI**
NPM : 1602100167
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **KEPUASAN NASABAH DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP SRIBAWONO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 30 Desember 2021
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE

KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI (STUDI KASUS BRI Syariah KCP SRIBHAWONO)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Pembatasan Masalah
- D. Pertanyaan Penelitian
- E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Teori Kepuasan Nasabah
 - 1. Pengertian Kepuasan
 - 2. Ciri-Ciri Kepuasan
 - 3. Strategi Kepuasan
 - 4. Faktor-Faktor Kepuasan
- B. Teori Pelayanan Prima
 - 1. Pengertian Pelayanan Prima
 - 2. Konsep Pelayanan Prima
 - 3. Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan
 - 4. Kiat Pelayanan Prima

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Dan Sifat Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

1. Sejarah dan profil Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Sribhawono
2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Sribhawono
3. Produk-produk di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Sribhawono
4. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Sribhawono

B. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan *prima customer service* di masa pandemi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Sribhawono

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Oktober 2021
Mahasiswi Ybs.



NURUL ARIYANI
NPM. 1602100167

Dosen Pembimbing 1

Dosen pembimbing 2



Liberty, SE. MA.
NIP. 1967408242000032002



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KC SRIBHAWONO)

1. Wawancara Kepada Customer Service Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono

a. Responiveness

- 1) Jelaskan masalah yang sering anda temukan pada nasabah dan bagaimana anda menanggapi nya ?
- 2) Bagaimana anda menghadapi nasabah yang tidak sabar ?
- 3) Bagaimana anda memberikan solusi pada nasabah yang memiliki masalah terkait dengan pelayanan ?

b. Competence

- 1) Bagaimana anda mengasah keterampilan yang terkait pada pelayanan pada nasabah ?
- 2) Bagaimana anda mengimplementasikan kompetensi anda pada nasabah ?

c. Credibility

- 1) Bagaimana cara anda meyakinkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan ?
- 2) Jelaskan cara anda memberikan informasi kepada nasabah dengankondisi yang baru ?

d. Contribution

- 1) Bagaimana cara anda memberikan kontribusi yang positif pada nasabah ?
- 2) Jelaskan bentuk keikutsertaan anda dalam pencapaian tujuan perusahaan ?

- 3) Apa kontribusi yang pernah anda berikan pada perusahaan ?
- e. Honesty
- 1) Apa bentuk kejujuran yang diperlukan *customer service* dalam melayani nasabah?
 - 2) Bagaimana cara menyampaikan informasi yang benar terhadap nasabah ?
- f. Service excellent
- 1) Apa yang anda ketahui tentang pelayanan prima ?
 - 2) Jelaskan bentuk pelayanan prima yang diberikan customer service pada nasabah ?

2. Wawancara Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono

- a. Bagaimana pelayanan yang dirasakan di BSI KC Sribhawono?
- b. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan *customer service* ?
- c. Apakah dilayani sampai tuntas oleh bagian customer service disaat mengalami kesulitan informasi ?
- d. Apakah puas dengan pelayanan customer service di BSI KC Sribhawono

A. DOKUMENTASI

Brosur produk-produk di Bank Syariah Indonesia KC Sribhawono

Metro, Oktober 2021
Mahasiswi Ybs.



NURUL ARIYANI
NPM. 1602100167

Dosen Pembimbing 1



Liberty, SE. MA.
NIP. 1967408242000032002

Dosen pembimbing 2



Enny Puji Lestari, M.E.Sy
NIDN. 2013068102



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

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

Nomor : 0024/In.28/D.1/TL.00/01/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KCP
SRIBHAWONO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0023/In.28/D.1/TL.01/01/2022,
tanggal 05 Januari 2022 atas nama saudara:

Nama : **NURUL ARIYANI**
NPM : 1602100167
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syaria`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP SRIBHAWONO, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP SRIBHAWONO".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 05 Januari 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: 0023/In.28/D.1/TL.01/01/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **NURUL ARIYANI**
NPM : 1602100167
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Untuk : 1. Mengadakan observasi/survey di BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP SRIBHAWONO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP SRIBHAWONO".

2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 05 Januari 2022

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



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



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

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1111/In.28/S/U.1/OT.01/08/2022**

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

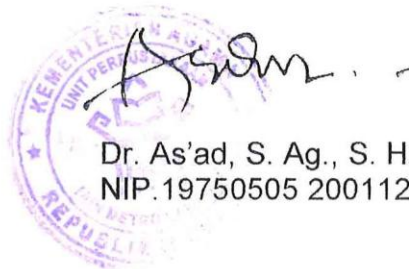
Nama : NURUL ARIYANI
NPM : 1602100167
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1602100167

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 12 Agustus 2022
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Nurul Ariyani
NPM : 1602100167
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Kepuasan Nasabah dalam Perpektif Pelayanan Prima Cutomer Service di Masa Pandemi Pada BSI KC Sribhawono** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 7 Oktober 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN)
METRO**

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI


Nama Mahasiswa : NURUL ARIYANI

Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 PBS

NPM : 1602100102

Semester/TA : XI/2021


Dosen Pembimbing II: Enny Puji Lestari, M.E.Sy

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin) 28-12-2021	Acc. APP & out line.	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa ybs,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy.
NIDN. 2013068102


NURUL ARIYANI
NPM. 1602100102



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurul Ariyani
NPM : 1602100167

Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 PBS
Semester/TA : XI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu : 29/12 - 21	Bimb APD & Outline <hr/> APD Acc <hr/> Outline Acc <hr/> li	

Dosen Pembimbing I,

Liberty, SE. MA.
NIP. 1967408242000032002

Mahasiswa ybs,

Nurul Ariyani
NPM. 1602100167



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN)
METRO

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NURUL ARIYANI
NPM : 1602100167
Dosen Pembimbing II: Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 PBS
Semester/TA : XII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Jasa / m - 5 - 2022.	->. Timbangan umum Bank Syariah Indonesia & Kurangi yang diperlukan saja sesuai dengan judul dan masalah. ->. Analisa belum tampak. Teori dan data tidak & analisa.	
2.	Kamis / 30-6-2022.	Atau BAB IV & V Lanjutkan ke proses selanjutnya.	

Dosen Pembimbing II,

Enny Puji Lestari, M.E.Sy.
NIDN. 2013068102

Mahasiswa ybs,

NURUL ARIYANI
NPM. 1602100102



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NURUL ARIYANI
NPM : 1602100167
Dosen Pembimbing I : Liberty, SE, MA.

Fakultas/Jurusan : FEBI /S1 PBS
Semester/TA : XIII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
4	Selasa 27/-22 9	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan dan saran saat bimbingan <hr/> Skripsi Ace <hr/> lengkapi lampiran = <hr/> Siap di Ujikan <hr/>	

Dosen Pembimbing I,

Liberty, SE, MA.
NIP. 1967408242000032002

Mahasiswa ybs,

NURUL ARIYANI
NPM. 1602100167

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Ibu AR



Wawancara dengan Ibu SAS



Wawancara dengan Bapak PA



BSI Griya Hasanah

Informasi Layanan

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

1. Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen
2. Pembangunan/Renovasi Rumah
3. Ambil alih pembiayaan dari bank lain (Take Over)
4. Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

Manfaat Layanan

- Angsuran ringan dan tetap
 - Proses mudah
 - Fasilitas autodebet dari Tabungan BSI
 - Bebas biaya provisi, pinalti, dan appraisal*)
- *)bebas biaya appraisal sampai dengan Rp 5 Miliar

Persyaratan Umum

- WNI berdomisili di Indonesia
- Jenis Profesi: Pegawai Tetap, Professional, dan Wiraswasta
- Usia Minimal 21 tahun atau sudah menikah

Persyaratan Dokumen

Dokumen Nasabah	Karyawan	Profesional	Wiraswasta
FC KTP Pemohon	✓	✓	✓
FC KTP Suami/Istri	✓	✓	✓
FC KK & Surat Nikah/Cerai	✓	✓	✓
FC SIUP, TDP & Akta Pendirian Persh		✓	✓
FC Laporan Keuangan		✓	✓
FC Ijin Praktek		✓	
Asli Slip Gaji dan SK Pegawai Tetap	✓		
FC Rek. Koran/Tab. 3 Bln Terakhir	✓		
FC Rek. Koran/Tab. 6 Bln Terakhir		✓	✓
FC NPWP	✓	✓	✓

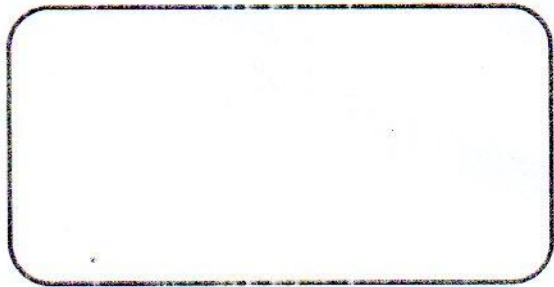
Dokumen Agunan	Rumah Baru	Rumah Bekas
FC Sertifikat HGB/HM	✓	✓
FC IMB dan Denah Bangunan	✓	✓
FC PBB (Tahun Terakhir)		✓



BSI Griya Hasanah

Wujudkan Rumah Impian, Langkah Mudah Untuk Kebaikan

Pembiayaan Rumah Disetujui dengan Angsuran Ringan dan Tetap



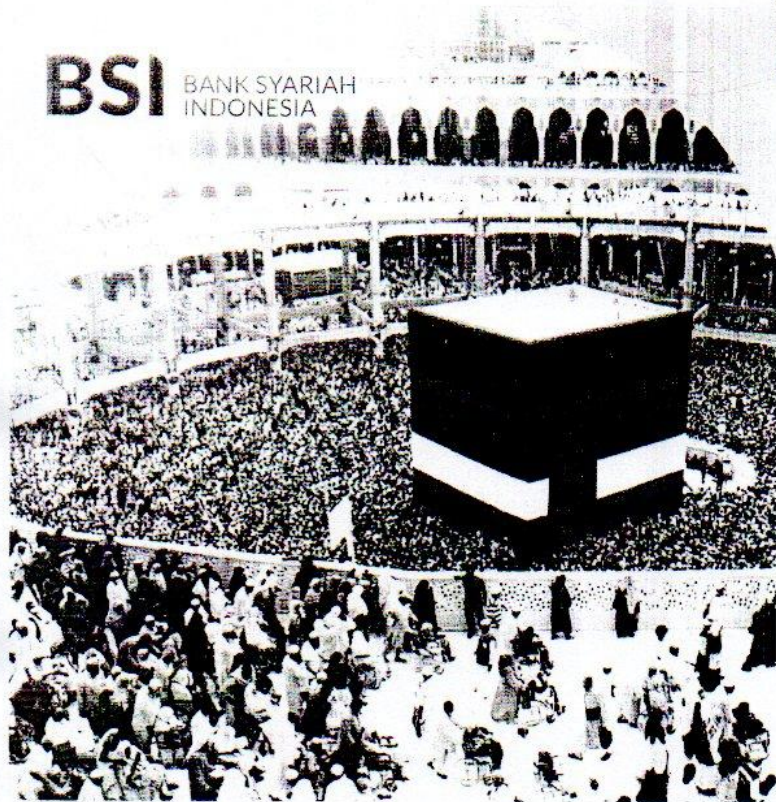
www.bankbsi.co.id

Bank Syariah Indonesia Call 14040



Bank Syariah Indonesia Terdaftar dan Diawasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan serta Peserta Penjamin

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA



Tabungan Haji Indonesia

Wujudkan Niat Suci Anda Ke Baitullah

Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah.

- Tanpa biaya administrasi bulanan.
- Online dengan SISKOHAT.
- Pelunasan haji secara online.
- Mendapat kartu haji & umrah bagi nasabah yang telah mendaftar haji.

www.bankbsi.co.id

Bank Syariah Indonesia Call 14040



download aplikasinya, buka rekeningnya



Tabungan Haji Indonesia



BEBAS
biaya administrasi bulanan.



ONLINE
Online dengan SISKOHAT.



Pelunasan haji secara online.



Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh.



AUTODEBET
Bebas biaya autodebet ke rekening
Tabungan Haji dan Haji Muda.

Tarif dan Biaya

- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Setoran awal Rp 100.000.
- Setor selanjutnya minimal Rp 10.000 (via Teller) dan Rp 1 (via echannel).
- Saldo minimum Rp 100.000.

Syarat dan Ketentuan Umum

A. Tabungan Haji Indonesia

- Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah.
- Kartu identitas diri KTP dan atau NPWP.

B. Tabungan Haji Muda Indonesia

- Perorangan usia dibawah 17 tahun dan tidak memiliki KTP.
- Kartu identitas diri KTP dan atau NPWP orangtua / wali.

Bank Syariah Indonesia Teraudit dan
Diawasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan
serta Peserta Penjamin LPS



BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Mitraguna Berkah
Solusi tepat penuhi ragam
kebutuhan pegawai BUMN

Plafon s.d Rp1,5 Milyar | Pricing Kompetitif | Proses Mudah

www.bankbsi.co.id

Bank Syariah Indonesia Call 14040



download aplikasinya, buka rekeningsnya



ORANG
PERTAMA
SIKIP

serta Peserta Pengamin



LEMBAGA
PERALIHAN
SIKIP

serta Peserta Pengamin



Take Over +
Top Up



Biaya
Pendidikan



Biaya
Pengobatan



Biaya Perjalanan
Ibadah



Investasi
Aset



Multiguna
Lainnya

*syarat dan ketentuan berlaku

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Mitraguna Berkah
Solusi tepat penuhi ragam
kebutuhan ASN
Kementerian/Lembaga

Plafon s.d Rp1,5 Milyar | Pricing Kompetitif | Proses Mudah

www.bankbsi.co.id

Bank Syariah Indonesia Call 14040



download aplikasinya, buka rekeningsnya



Bank Syariah Indonesia Terdaftar dan Diawasi Oleh Otoritas Jasa Keuangan



ORANG
PERTAMA
SIKIP

serta Peserta Pengamin



LEMBAGA
PERALIHAN
SIKIP

serta Peserta Pengamin



Take Over +
Top Up



Biaya
Pendidikan



Biaya
Pengobatan



Biaya Perjalanan
Ibadah



Investasi
Aset



Multiguna
Lainnya

*syarat dan ketentuan berlaku

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Nurul Ariyani lahir di Kotagajah, 02 Oktober 1997 dan dibesarkan di Kampung Ngesti Rahayu Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara, buah hati pasangan dari Bapak Waluyo dan Ibu Warsini. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di pendidikan di SDN 04 Ngesti Rahayu pada tahun 2010, SMP Taman Siswa Astomulyo pada tahun 2013 dan SMA Negeri 1 Punggur.

Pada tahun 2016, peneliti melanjutkan studi di perguruan tinggi dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro yang saat ini telah beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, melalui jalur seleksi penerimaan UM-PTKIN.

Bagi peneliti menjadi mahasiswi di S1 Perbankan Syariah ini bukanlah hal yang mudah, untuk mencapai ketitik puncak peneliti harus melewati proses yang cukup sulit, namun demi cita-cita dan harapan orang tua peneliti harus menyelesaikan studinya dengan baik.

Memasuki akhir masa studi peneliti di jurusan S1 Perbanksan Syariah IAIN Metro Lampung, peneliti mempersembahkan sebuah Skripsi yang berjudul: *KEPUASAN NASABAH DALAM PERPEKTIF PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE DI MASA PANDEMI PADA BSI KC SRIBHAWONO.*