

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA
NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG
SYARIAH PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A. Md)*



Disusun Oleh :

SARI KURNIA DEWI

NIM 01626204045

PROGRAM D III

PERBANKAN SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1441 H/2019 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan akhir dengan judul *STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU*, yang ditulis oleh:

Nama : **SARI KURNIA DEWI**
NIM : 01626204045
Program Studi: D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :
Hari/Tanggal : Senin, 23 Desember 2019
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Ruang Dekanat Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Januari 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
H. Rahman Alwi, MA
Sekretaris
Dra. Nurlaili, M.Si
Penguji I
Nuryanti, S.E.I, M.E.Sy
Penguji II
Dr. Jenita, SE, MM



UIN SUSKA RIAU

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005



PERSETUJUAN

Laporan Akhir dengan judul: *STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU*, yang ditulis oleh:

Nama : SARI KURNIA DEWI
Nim : 01626204045
Program Studi : D III Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 26 Rabiul Akhir 1441 H
23 Desember 2019 M
Pembimbing laporan akhir


Muhammad Nurwahid, M.Ag
NIP:197101012000031005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Sari Kurnia Dewi (2019) :

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru Jl. Arifin Ahmad, Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, latar belakang dalam penelitian ini bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah harus memiliki strategi tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah yang mengajukan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang mana ini akan sangat berpengaruh pada peningkatan jumlah nasabah maka dirumuskan masalah bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

Metodologi penelitian ini menggunakan metode analisa data deskriptif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah *Service Quality* dan *Commercial Funding Sales* yang berjumlah 6 (enam). Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan *Total Sampling*, dimana seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak enam orang.

Hasil penelitian yang dilakukan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru ini mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah yang **pertama** strategi yang dilakukan memiliki dua pendekatan yaitu dengan cara pendekatan perorangan dan pendekatan kelembagaan disamping itu juga memberikan fasilitas terbaik kepada nasabah. **Kedua** adapun faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah adalah petugas layanan diberikan pelatihan, pemahaman, dan kontroling mengenai pemahaman pelayanan yang sesuai dengan SOP, faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas kepada nasabah adalah terkadang petugas layanan ketika berhadapan dengan nasabah tidak bisa mengontrol emosi sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang efektif dan ada juga yang antipati.

Kata Kunci : Strategi , Kualitas Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum, Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Karena atas limpahan rahmat dan hidayah serta nikmat iman dan Islam yang tiada tertandingi yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kemudahan dan pikiran kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “ **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru**”.

Selanjutnya,shalawat berangkaikan salam tak lupa pula penulis haturkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma Sholli'ala Tsayyidina Muhammad Wa'ala Ali Tsayyidina Muhammad, Assalamu'alaikaYa Rasulullah. Yang membawa umat dari zaman jahiliyah menuju zaman yang berilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses pembuatan Laporan Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta yang banyak memberikan motivasi dan semangat serta banyak berkorban materi maupun non materi serta mengadahkan tangan memanjatkan Do'a yang melangit untuk ananda semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada ananda dan semoga Ibunda dan Ayahanda senantiasa allah berikan curahan rahmat dan nikmat serta kebaikan dunia dan akhirat, aamiin.....

Dan tidak lupa saudara ku tercinta kakak Evi Silvia Dewi, adik Fadly Anshori, Zikri Al Azmi, dan bungsu Zahra Asyifa Hanum yang memotivasi, dan mengadahkan tangan ke langit mendoakan yang terbaik kepada penulis.

2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag.,M.Ag. selaku Rektor UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA selaku WR Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga UIN Suska Riau. Bapak Drs. H. Promadi, MA,Ph. D WR Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama UIN Suska Riau. Bapak Dr. H. Kusnadi, M. Pd WR bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan UIN Suska Riau.
4. Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Suska Riau. Beserta WD I Bapak Dr. H. Heri Sunandar, M.CL., WD II Bapak Dr. Wahidin, M.Ag., dan WD III Bapak Dr. H. Maghfirah, MA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum. Dan Ibu Dr. Jenita, Dr. ,SE,MM selaku sekretaris jurusan Perbankan Syariah Fakultas syari'ah dan Hukum.
6. Bapak Amrul Muzan, Dr., S.H.I., M.A. selaku penasehat akademis yang telah memberikan semangat dan masukan perkuliahan kepada penulis dari awal hingga akhir.
7. Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak membimbing, memberikan arahan dan saran, meluangkan waktu kepada penulis dalam penyelesaian laporan akhir ini dengan baik.
8. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
9. Kepada pimpinan dan karyawan yang bekerja di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru yang sudah membantu melancarkan penulis dalam melakukan penelitian.
10. Teman-teman PS C jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 yang telah memberikan support dan berbagi ilmu serta pengalaman kepada penulis baik di kelas maupun Laporan Akhir dengan baik.
11. Teman-teman kos della yang memberikan support sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan lancar, Nia Aprillia, Dewi Pertiwi Saputri, dan Chelsya Nadilla.
12. Sahabat-sahabat organisasi rohis termumtaz yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang banyak mendoakan, mendukung, dan membantu penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. kenangan yang telah terukir takkan pernah terlupakan bersama kalian akan disimpan di dalam hati, dan semoga pertemuan ini bukanlah akhir dari pertemanan kita semoga sampai jannah.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan lancar. Sebagai seorang hamba yang mempunyai keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, baik segi bacaan maupun dari segi sistematis penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini.

Terakhir, penulis berserah diri dan minta ampunan kepada Allah SWT, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Pekanbaru, 23 Desember 2019

Penulis,

SARI KURNIA DEWI

NIM : 01626204045

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	
PERSetujuan	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat penelitian	5
F. Metodologi Penelitian	6
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
A. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara	11
B. Tujuan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	14
C. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pekanbaru Syariah	14
D. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru	15
E. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN TEORITIS	20
A. Strategi.....	20
B. Kualitas Pelayanan	25
C. Nasabah	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.....	37
B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	18
----------------	----



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto dokumentasi
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat balasan penelitian Penelitian
4. Biodata Penulis

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama *rahmatan lil'alamini* (menjadi rahmah bagi alam semesta). Setiap aspek kehidupan dalam Islam secara global telah mendapatkan pengaturan dari Allah SWT. Sebagaimana yang tertuang dalam al-quran. Pengaturan lebih lanjut dapat kita jumpai dalam berbagai sumber hukum Islam, yaitu hadis nabi, *ijma'* ulama dan *qiyas*.¹ Begitu juga dengan permasalahan ekonomi menjadi salah satu aspek yang dibahas mengenai bagaimana islam memandang tujuan hidup manusia, memahami permasalahan hidup dan ekonomi dan bagaimana islam memecahkan masalah ekonomi. Perilaku dan masyarakat inilah yang kemudian disebut sebagai perilaku rasional islam yang akan menjadi dasar pembentukan suatu perekonomian islam.²

Syari'at Islam adalah sebuah sistem yang mencakup seluruh permasalahan kehidupan. Syari'at Islam menunjukkan jalan iman bagi manusia, menjelaskan pokok-pokok akidah, mengatur hubungannya dengan Tuhan, memerintahkannya membersihkan jiwa dan mengatur hubungannya dengan orang lain.³ Dan suatu sistem yang digunakan sebagai panduan bagi manusia dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Lembaga keuangan syariah

¹Khotib Umam, Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), cet. ke-2, h. 20

²Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Cet. 6, h. 1

³Muhammad Hidayat, *An Introduction to The Shariah Economic*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2010), cet. 1, h. 45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah.⁴ Secara sederhana Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariat islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al- Qur'an dan hadis.⁵

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah “*service*” moenir mendefenisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”⁶

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.⁷ Dalam jasa pelayanan tidak hanya melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan pelanggan atau konsumen. Pelayanan juga merupakan jasa layanan yang telah diberikan oleh perusahaan /pemerintah dalam upaya memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan/nasabah. Pelayanan membuat pelanggan /nasabah merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.⁸

⁴ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2015), cet. 1, h.

⁵ Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014),

⁶ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),

⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017), h. 47

⁸ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), cet. 4, h. 274

Perkembangan kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan dan diperhitungkan di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Baik yang bergerak dalam perusahaan maupun sektor industri, karena dewasa ini kita ketahui bahwa sebelum era 1980, faktor layanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak diperdulikan dengan anggapan nasabahlah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.⁹

Ciri pelayanan yang baik yaitu memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada nasabah, mampu melayani secara cepat dan tepat, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

BTN Syariah mempunyai beberapa produk dana seperti Giro BTN iB, Giro BTN Investasi iB, Tabungan BTN Batara iB, Tabungan BTN Prima iB, Tabungan BTN Haji iB, Deposito BTN iB, TabunganKu iB, beserta Tabungan Qurban iB.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah mempunyai strategi tersendiri dari

⁹Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

segi pelayanan yang diberikan agar setiap nasabah yang ingin mengajukan suatu produk merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, yang mana ini akan sangat berpengaruh pada peningkatan jumlah nasabah, maka untuk itu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai strategi meningkatkan pelayanan kepada nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU”.

B. Batasan Masalah

Mengingat luasnya pembahasan dan terbatasnya dana dan waktu maka penulis membatasi masalah yang dibahas yaitu “strategi meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Pekanbaru.

E. Manfaat penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui suatu strategi pelayanan perbankan syariah, khususnya di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

2. Bagi Bank BTN kantor cabang syariah pekanbaru

Hasil pembahasan ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor industri perbankan syariah, khususnya di di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

3. Bagi Akademi

Hasil kajian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah dan dapat dijadikan acuan konsep dalam upaya pengembangan perbankan syariah selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bagi pembaca

Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi bacaan laporan tugas akhir bagi adik tingkat kedepannya dan menjadi wacana yang baik yang dapat menambah wawasan dan ilmu bagi pembaca, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah.

Metodologi Penelitian

Dalam pengumpulan data penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut.

1. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian adalah Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Pekanbaru, Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek dari penelitian ini adalah salah satu karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Sedangkan objeknya adalah strategi meningkatkan kualitas pelayanan produk perbankan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

3. Sumber Data

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain -lain,¹⁰ yakni dengan cara mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara yang dilakukan

¹⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 172

terhadap karyawan Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.

Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.¹¹ Disamping itu data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen.¹² Didapatkan dalam berkas-berkas atau data-data Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹³ Adapun populasi data dalam penelitian ini sebanyak 6 (enam) orang karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru bagian *Service Quality* dan *Commercial Funding Sales*. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁴ Adapun sampel penelitian ini diambil dalam populasi karena populasinya sedikit maka sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling yaitu sebanyak 6 (enam) orang.

¹¹Ulber Silalahi, *Metode Penelitian sosial*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), h. 289

¹²Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 141

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 61

¹⁴ *Ibid*, h. 62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara, merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian terhadap objek yang diteliti.
- c. Dokumentasi, yaitu satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis.¹⁵
- d. Studi pustaka, yaitu peneliti mengambil data-data bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.¹⁶

6. Metode Analisis Data

Dalam penulisan ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.¹⁷ Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel.¹⁸ Dengan cara pengumpulan, mengklarifikasikan data serta menganalisa untuk mengambil suatu kesimpulan.

¹⁵Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Fakta*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), ed. 1, cet. Ke-1, h. 177

¹⁶Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2011), cet. Ke-1, h. 138

¹⁷Sugiyono, *Opcit*, h. 29

¹⁸Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), p. 5, h. 185

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Metode Penelitian

a. Metode Deduktif

Metode deduktif adalah suatu uraian penulis yang diawali dengan menggunakan kaidah-kaidah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

b. Metode Induktif

Metode induktif adalah suatu uraian penulis dengan menggunakan kaidah-kaidah khusus, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.

c. Metode deskriptif

Metode deskriptif adalah menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis.

G. Sistematika Penulisan

Untuk penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini maka dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisi tentang sejarah berdirinya bank tabungan negara kantor cabang syariah pekanbaru, tujuan bank tabungan

negara kantor cabang syariah pekanbaru, visi dan misi, serta struktur organisasi perusahaan, bagian/unit tempat penelitian, deskripsi umum tentang ruang lingkup bank tabungan negara kantor cabang syariah pekanbaru, uraian tugas (*job description*) bagian/unit kerja bank tabungan negara kcs pekanbaru, produk dana bank tabungan negara kantor cabang syariah pekanbaru

KERANGKA TEORI

Berisi pembahasan mengenai pengertian strategi, pengertian kualitas pelayanan dan pengertian nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan mengenai masalah yang diteliti mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru dan faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Pekanbaru.

PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara

PT. Bank Tabungan Negara adalah suatu lembaga perbankan yang bergerak sebagai sarana penghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya lagi kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit perumahan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sejarah berdirinya PT. Bank Tabungan Negara pada masa Pemerintahan Hindia Belanda tahun 1897 didirikan *Postapaarbank* yang mempunyai 4 (empat) cabang yaitu: Jakarta, Surabaya, Medan dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatan berhenti karena penyerbuan Jerman yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran, namun pada tahun 1941 kegiatan kembali pulih. Tahun 1942, Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Jepang membekukan seluruh kegiatan *Postapaarbank* dan menggantikannya dengan *Tyokin Kyoku*, yang mempunyai satu cabang yaitu di Yogyakarta. Proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia pada 17 Agustus 1945 menimbulkan inspirasi untuk mengambil alih *Tyokin Kyoku* dari Jepang ke pemerintahan RI dengan nama Kantor Tabungan Pos dengan melakukan penukaran uang Jepang dengan uang Republik Indonesia. Tetapi Kantor Tabungan Pos tidak berumur panjang karena terjadi agresi Belanda tahun 1946.

Pada tahun 1949 Kantor Tabungan Pos dibuka kembali dengan nama Bank Tabungan Pos. Pada tahun 9 Februari 1950, pemerintah mengeluarkan

Undang-undang Darurat Nomor 9 Tahun 1950 yang mengubah nama *Postspaarbank In Indonesia* menjadi Bank Tabungan Pos dan memindahkan induk Kementerian dari Perhubungan ke Kementerian Keuangan di bawah Menteri Urusan Bank Sentral. Walaupun masih bernama Bank Tabungan Pos namun pada tanggal 9 Februari 1950 dijadikan sebagai hari lahirnya Bank Tabungan Negara. Tahun 1963 pemerintah mengeluarkan Perpu Nomor 4 Tahun 1963 yang menyatakan penggantian nama Bank Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Negara.

Tahun 1974 tugas Bank Tabungan Negara ditambah yaitu memberikan pelayanan kepada KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR yaitu tanggal 10 Desember 1974, karena itu tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi Bank Tabungan Negara. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara mengalami perubahan dengan disalurkan PP Nomor 24 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992 menjadi perseroan. Sejak saat itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan sebutan BTN, dan pemerintah menetapkan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

PT. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan BUMN, yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip syariah. PT. Bank Tabungan Negara Syariah mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 bertepatan dengan 5 Muharam 1426 H dengan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Selanjutnya pembukaan BTN Kantor Cabang Syariah kedua di Bandung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggal 28 Februari 2005, dan ketiga di Surabaya tanggal 17 Maret 2005, keempat di Yogyakarta tanggal 4 April 2005, kelima di Makassar pada tanggal 11 April 2005, hingga Agustus 2009 dibuka 20 (dua puluh) kantor di beberapa kota di Indonesia, dengan 119 (seratus sembilan belas) Kantor Layanan Syariah. Dan pada tanggal 3 Maret 2008 atau pada 25 Shafar 1429, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Pekanbaru diresmikan oleh Bapak Saut Pardede selaku Direktur BTN Syariah yang berlokasi di Jalan Tuanku Tambusai Blok A No.10-11 Labuh Baru Timur Payung Sekaki Pekanbaru.

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah dibentuk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah, dari memberi manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan PT. Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Bank Tabungan Negara Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan, dan deposito serta menyalurkan kembali melalui sektor berbagai produk pembiayaan KPR, Multiguna, Investasi dan Modal Kerja Sesuai dengan Mottonya "*Maju dan Sejahtera Bersama*", maka Bank Tabungan Negara Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dan Bank.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Tujuan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

1. Untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah kepada nasabah.
2. Meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
3. Mempertahankan loyalitas nasabah BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

C. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pekanbaru Syariah

1. Visi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.
2. Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
 - a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
 - b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.
 - c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.

- d. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- e. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- f. Mempedulikan kepentingan masyarakat, sosial dan lingkungan secara berkelanjutan.

D Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru

Setiap jabatan dalam bagian struktur organisasi memiliki tanggung jawab masing-masing sebagai berikut :

1. Branch Manager

Seorang pejabat pimpinan yang diberi tanggung jawab untuk memimpin kantor cabang.

a. Tujuan Jabatan

Memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan kantor cabang.

b. Tanggung Jawab Utama

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis Cabang Pembantu yang telah ditetapkan meliputi pendanaan, pembiayaan, *fee based* dan laba bersih.
- 2) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas Cabang Pembantu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Memastikan terlaksananya Standar Layanan Nasabah di Cabang Pembantu.

4) Memastikan hasil tindak lanjut audit internal/eksternal.

2. Secretary

a. Mendokumentasikan perihal surat menyurat (surat elektronik ataupun non elektronik).

b. Membuat jadwal harian dari pimpinan cabang.

c. Membuat laporan, menyimpan dan mengatur arsip sesuai dengan yang telah ditentukan oleh organisasi.

3. Deputy Branch Manager Supporting

Seseorang yang berwenang untuk melakukan koordinasi pencapaian target administrasi, anggaran serta pelaporan kegiatan usaha bank dan evaluasi secara periodik.

4. Deputy Branch Manager Business

Seorang yang memiliki wewenang untuk melakukan koordinasi pelaksanaan serta target dana dan pembiayaan konsumen termasuk evaluasi secara periodik.

5. Mortgage & Consumer Financing Unit

Merupakan bagian yang bertanggung jawab atas usulan rencana dan strategi penjualan untuk pencapaian target dana dan pembiayaan consumer. Selain itu bagian ini juga bertanggung jawab atas pemrosesan pembiayaan consumer dikantor cabang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Collection Work Out

Bertanggung jawab atas pembinaan nasabah pembiayaan.

7. Consumer Analyst

Bertanggung jawab penuh atas analisa secara menyeluruh dan detail dari permohonan pembiayaan nasabah.

8. Consumer Funding Officer

- a. Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan supporting bank.
- b. Bertanggung jawab atas penggunaan dana kantor.

9. Transaction Processing

Bagian dari sistem informasi yang merupakan sebuah sistem yang menjalankan dan mencatat transaksi rutin harian yang diperlukan untuk menjalankan bisnis.

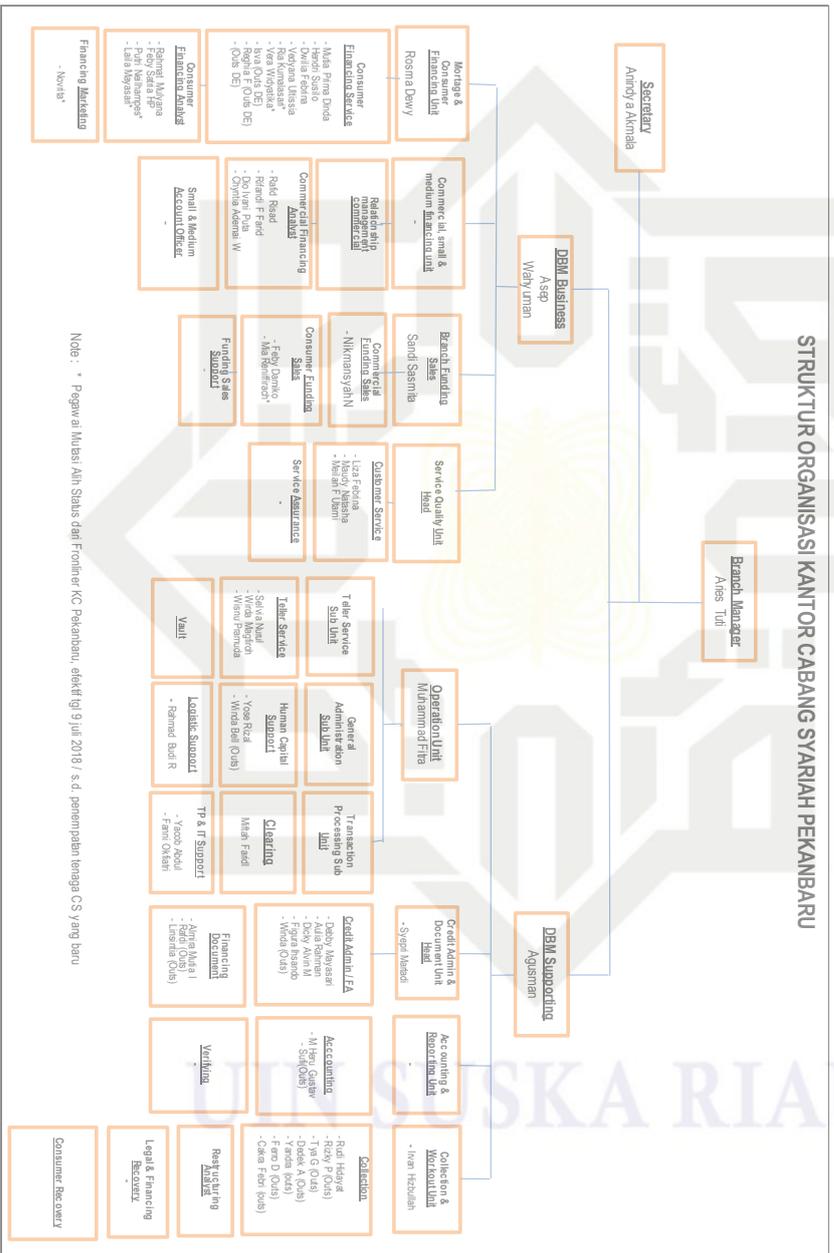
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1
Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Data Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, 25 Maret 2019

Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup PT. Bank Tabungan Negara KCS Pekanbaru

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru terletak ditengah kota yang mudah dijangkau oleh para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh para karyawan bank yaitu pelayanan yang baik dan bersikap ramah terhadap nasabah. Kebersihan lingkungan baik dalam maupun luar kantor dibersihkan oleh *office boy* (OB). Dan penjagaan yang aman selalu diberikan kepada nasabah untuk kenyamanan nasabah tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A Strategi

1. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani *strategos* yang berarti *generalship* atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Secara umum, strategi sebagai cara mencapai tujuan. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan.¹⁹

Dalam kamus besar bahasa Indonesia menyebutkan bahwa istilah strategi adalah Seni atau Ilmu menggunakan sumberdaya-sumberdaya manusia untuk melaksanakan kebijakan tertentu.²⁰

Banyak pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tentang definisi strategi. Dan setiap pendapat tersebut berbeda-beda. Berikut ini berbagai pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli:

- a. Menurut Griffin yang dikutip Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah mendefinisikan strategi sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (*Strategy is a comprehensive plan for accomplishing an organization's goals*). Tidak hanya

¹⁹Rachmat, *Manajemen Strategik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), h. 2

²⁰Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Logos, 2017), Cet. Ke-1. H. 127

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan di mana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya.²¹

- b. Menurut Robbins Coulter, Strategi adalah rencana mengenai bagaimana sebuah organisasi akan melakukan sesuatu yang harus dikerjakan dalam bisnis, bagaimana organisasi akan menang bersaing dan bagaimana menarik serta memuaskan para pelanggannya agar dapat mencapai tujuannya.²²
- c. Menurut Ismail Solihin, Strategi adalah cara untuk mencapai tujuan.²³
- d. Menurut Alfred Chandler, yang dikutip Ismail Solihin Strategi adalah *“the determination of long-term goals of an enterprise and the adoption of courses of action and the allocation of resources necessary for carrying out these goals.”*²⁴

Dari beberapa pendapat diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa strategi adalah suatu cara yang digunakan oleh sebuah organisasi guna tercapainya tujuan dan cita-cita organisasi tersebut.

2. Tingkat-tingkat Strategi

Berbagai organisasi bisnis dapat dikategorikan pada dua kategori utama, yaitu: organisasi bisnis yang hanya terlibat dalam satu bidang usaha dan organisasi bisnis yang terlibat dalam berbagai bidang usaha. Berangkat

²¹Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2010), ed. 1, cet. Ke-5, h. 132

²²Robbins Coulter, *manajemen*, (Jakarta: Erlangga), ed. 13, h. 248

²³Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga), h. 69

²⁴Ibid ., h.70

dari kategori demikian, dapat dikatakan bahwa untuk suatu organisasi yang hanya terlibat pada satu bidang bisnis, strateginya hanya ada dua tingkat, yaitu:

- a. Strategi pada tingkat korporasi
- b. Strategi yang sifatnya fungsional

Strategi pada tingkat korporasi merupakan tanggung jawab sekelompok orang yang menduduki posisi manajerial puncak, sedangkan perumusan dan penentuan strategi fungsional diserahkan kepada para manager yang bertanggung jawab atas satu fungsi tertentu seperti produksi, pemasaran, keuangan, dan akuntan, hubungan dengan masyarakat dan lain sebagainya.

Lain halnya dengan organisasi yang terlibat dalam berbagai bidang kegiatan bisnis. Korporasi demikian dikenal dengan berbagai nama seperti “*Group*” atau “*Konglomerat*”, “ *Holding Company*” atau nama lain yang sejenis. Pada korporasi yang “multi bisnis” terdapat tiga tingkat strategi, yaitu:

- a. Strategi tingkat korporasi
- b. Strategi tingkat bidang satuan bisnis
- c. Strategi tingkat fungsional

Strategi pada tingkat korporasi dirumuskan dan ditetapkan oleh sekelompok orang yang menduduki jabatan manajemen puncak. Strategi pada tingkat bidang satuan bisnis dirumuskan dan ditetapkan oleh para manajer yang disertai tugas dan tanggungjawab oleh manajemen puncak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mengelola bisnis yang bersangkutan. Strategi pada tingkat fungsional bersifat incremental karena para penanggungjawabnya “hanya” bertanggung jawab untuk merumuskan dan menetapkan strategi yang menyangkut bidang fungsional tertentu dari satu bidang bisnis.

Dengan pendekatan demikian, akan terwujud pengelolaan organisasi berdasarkan pendekatan kesisteman dimana korporasi dipandang dan diberlakukan sebagai satu satuan yang utuh, terdiri dari berbagai komponen sebagai “*sub systems*” dan dibagi menjadi satu satuan kerja fungsional yang semakin kecil, tetapi tetap merupakan bagian dari sesuatu yang lebih besar. Berarti bahwa sasaran fungsional akan merupakan “bagian” dari sasaran kegiatan bisnis dan sasaran kegiatan bisnis merupakan “bagian” dari sasaran kegiatan bisnis dan sasaran kegiatan bisnis merupakan “bagian” dari tujuan korporasi sebagai keseluruhan.²⁵

3. Faktor-faktor dalam menyusun strategi

Untuk pengembangan strategi diperlukan pikiran dan waktu kreatif yang lebih banyak. Ambisi seseorang untuk mengembangkan strategi harus ditekankan pada satu atau dua rencana prioritas utama.

Rencana-rencana itu harus dipilih sedemikian rupa sehingga orang memiliki kemampuan untuk menyelaminya. Tak ada gunanya merencanakan sesuatu jika nantinya akan muncul berbagai hambatan yang jelas tak dapat diatasi.

²⁵Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), h.21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banyak faktor yang harus diseimbangkan dalam usaha kita menyusun strategi, diantaranya:

- a. Kontinuitas-perubahan. Harus ada. Keseimbangan antara perhatian terhadap kontinuitas dan perhatian terhadap perubahan. Sejauh ini kita telah banyak membahas keseimbangan ini dalam konteks yang sederhana yaitu pedoman 80/20;80 persen kegiatan untuk hal-hal rutin dan 20 persen untuk perubahan.
- b. Berpikir-bertindak. Pemikir berfikir dan pelaku beryindak. Dan, sejauh observasi mereka yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berfikir seringkali sangat sedikit bertindak.
- c. Kerumitan-kesederhanaan, pertimbangan yang mendasari sangatlah kompleks.strategi harus mengandung kesepakatan, kenekadanan, dan dedikasi para pencetus maupun pelakunya.
- d. Efisiensi-efektifitas, yang dimaksud dengan efisiensi adalah meningkatkan cara penyelesaian sesuatu dalam bidang kita sendiri. Efektifitas adalah jalan yang menghubungkan bidang kita dengan orang lain dan sesuatu di sekeliling kita.
- e. Waktu yang diperlukan/waktu yang tersedia.
- f. Konsultasi/pembuatan keputusan. Jika kita menginginkan komitmen orang lain, sebaiknya kita berkonsultasi dengan mereka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam proses pembuatan keputusan tentang strategi, namun langkah ini bisa makan waktu dan mengaburkan keputusan kita.²⁶

- g. Meningkatkan kekuatan tekanan-tekanan untuk perubahan
- h. Mengurangi kekuatan tekanan-tekanan yang menolak perubahan, atau meniadakannya secara menyeluruh
- i. Mengubah arah kekuatan, maksudnya mengubah suatu penolakan atau tentangan menjadi sebuah kekuatan yang membantu perubahan.²⁷

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Menurut istilah, kata kualitas berarti mutu, yaitu tingkat baik buruknya sesuatu.²⁸ Kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau holistik, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan sumber daya manusia.²⁹ Setiap organisasi jasa harus mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Ada tiga faktor dalam mengkombinasikan aspek-aspek terbaik dari defenisi yang ada:

²⁶Bill Scott,Sven Soderberg, *Mahir dalam Manajemen*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 2010), h.

²⁷J. Winardi, *Motivasi dan Pemoivasian dalam Manajemen*, (Jakarta: Rajawali pers, 2016), h. 5, h. 257

²⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka,2014), h. 603

²⁹Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h. 164

- a. Karakteristik kualitas, yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan, karakteristik kualitas menurut pemahaman mengenai pelanggan dalam segala hal.
- b. Karakteristik kunci dari kualitas (*key quality characteristics*), yaitu karakteristik kualitas yang paling penting. Karakteristik kunci dari kualitas harus didefinisikan secara operasional dengan jalan mengkombinasikan pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses.
- c. Variabel kunci dari proses (*key process variables*), yakni komponen-komponen proses yang memiliki hubungan sebab akibat yang cukup besar dengan karakteristik kunci dari kualitas, sehingga manipulasi dan pengendalian variabel kunci dari proses akan mengurangi variasi karakteristik kunci dari kualitas dan/atau mengubah levelnya menjadi karakteristik kualitas atau karakteristik kunci dari kualitas.³⁰

Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat, seperti :

- a. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan

³⁰Fandy Tjiptono, *Total Quality Service (TQS)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h. 13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.³¹

2. Pengertian Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan (*Customer Service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³²

Pelayanan juga diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.³³

b. Ciri-ciri pelayanan

Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan/nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang di tawarkan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah sopan, dan menarik.

Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara,

³¹Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010) h. 83

³²Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 22

³³Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 15

menyenangkan, serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampumelayanisecaracepatdantepatartinyadalam melayani nasabahdiharapkan karyawan harusmelakukannyasesuai prosedur. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal.

5) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.³⁴

c. Etika dalam pelayanan

Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *Ethos* artinya jiwa atau roh yang mendasari tindakan. Etika kemudian berkembang menjadi

³⁴Kasmir, *Ibid*, h. 33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peraturan. Dilihat dari bahasa Inggris etika berasal dari kata *Ethics* yaitu studi tentang ukuran tingkah laku dan pertimbangan moral.³⁵

Adapun konsep konsep Al-Qur'an tentang etika dan bisnis berporos pada nilai-nilai tauhid yang diyakini secara prinsip ia telah menjadi empat pilar berikut ini :

1. Tauhid

Sistem etika Islam yang meliputi kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan, selalu tercermin dalam konsep tauhid yang berhubungan dengan Tuhan. Kenyataan secara khusus menunjukkan dimensi vertikal Islam yang menghubungkan institusi-institusi sosial yang terbatas dan tak sempurna dengan zat yang sempurna dan tak terbatas. Hal ini akan semakin kuat dan mantap jika dimotivasi oleh perasaan tauhid kepada Tuhan yang Esa, sehingga dalam melakukan aktivitas bisnis tidak akan mudah menyimpang dari segala ketentuannya.

2. Keseimbangan (adil)

Pandangan Islam mengenai kehidupan berasal dari suatu persepsi ilahi mengenai keharmonisan alam. Keseimbangan dan keharmonisan melainkan suatu sifat yang dinamis yang mengarahkan jejuatan hubat menentang segenap ketidakadilan. Keseimbangan juga harus terwujud dalam kehidupan ekonomi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁵Mukhtar Samad, *Etika Bisnis Syariah Berbasis Sesuai Dengan Moral Islam*, (Yogyakarta: Sunrise, 2016), cet. 1, h. 7

Dalam segala bisnis yang dijalannya, nabi Muhammad SAW menjadikan nilai adil sebagai standar utama.

3. Kehendak bebas

Ialah suatu kontribusi islam yang paling orisinil dalam filasafat sosial adalah konsep mengenai manusia, “bebas” hanya tuhanlah yang mutlak bebas. Prinsip kebebasan inipun mengalir dalam ekonomi islam, prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal.

4. Pertanggung jawaban

Selanjutnya Nabi Muhammad SAW mewariskan pula pilar tanggung jawab dalam kerangka dasar etika bisnisnya. Kebebasan harus diimbangi dengan pertanggung jawaban dengan manusia, setelah menentukan data pilih antar yang baik dengan yang buruk.³⁶

Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah :

a. Sikap dan perilaku

Artinya sikap dan perilaku sehari-hari yang ditujukan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan nasabah.

b. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap, dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan.

³⁶Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis*, (Depok: Penebar Swadaya, 2012), h. 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Cara berpakaian

Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana atau aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan.

d. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara kita berkomunikasi dengan nasabah.

e. Gerak-gerik

Gerak-gerik artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan nasabah. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki jangan sampai gerak-gerik yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung.

f. Cara bertanya

Dalam praktiknya, nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Bagi nasabah yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertabya atau memulai setiap pembicaraan.³⁷

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Beberapa penulis memberikan defenisi yang berbeda-beda tentang kualitas pelayanan.

³⁷Kasmir, *Opcit*, h. 81

1. Menurut Wyckof (Lovelock,1988) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Menurut Parasuraman, dkk (1985) menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan, bila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.
3. Menurut Zeithaml, Berry, Parasuraman (Gotleb,dkk.,1994) mendefenisikan kualitas yang dirasakan sebagai penilaian konsumen tentang keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global mengenai superioritas pelayanan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai sumber yang kompetitif memiliki peran dalam memperbaiki pelayanan terhadap konsumen dan menghindari masalah-masalah potensial yang muncul. Strategi kualitas dianggap sebagai suatu strategi yang digunakan secara berkelanjutan karena beberapa alasan. Pertama, kualitas merupakan sesuatu yang tidak semua perusahaan dapat melakukannya dengan baik. Kedua, kualitas memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja perusahaan dimasa yang akan datang.³⁸

³⁸Lina Anatan, *Service Excellence*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman,dkk. (1985) meliputi lima dimensi pokok:

- 1) Berwujud (*Tangibles*), bukti fisik dari jasa yang merupakan bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, misalnya melalui telepon.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf.
- 5) Empati (*Emphaty*), yaitu kemudahan melakukan hubungan, perhatian pribadi.³⁹

Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan pasal 1 angka (16) UU perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

³⁹Lina Anatan, *Ibid*, h. 71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut :

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan pinjaman bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴⁰
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴¹

2. Sebab-Sebab Nasabah Kabur

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Berikut ini beberapa sebab nasabah meninggalkan bank :

- a. Pelayanan tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelekan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

- b. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

⁴⁰Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

⁴¹Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas layanan tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Dan biaya yang relatif mahal.⁴²

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan bank pesaing. Hal ini menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

3. kepuasan nasabah

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu :

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.⁴³

⁴²Kasmir, *Opcit*, h. 261

⁴³Kasmir, *Opcit*, h. 263

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

Dari hasil pemaparan penulis tentang penelitian yang dibahas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Bank BTN mengatur strategi dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, agar nasabah bertambah, dan yang sudah lama tetap bertahan di tengah persaingan yang ketat. Dengan melakukan Pendekatan lembaga, pendekatan perorangan, memberikan pelatihan kepada para staf, dan memberikan fasilitas terbaik.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru adalah petugas diberikan pelatihan, pemahaman dan kontroling mengenai pemahaman pelayanan yang sesuai dengan standar SOP dan pihak luar memberikan suatu penilaian berupa rapor mengenai pelayanan di Bank BTN Syariah yang diberlakukan setiap tahunnya. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah adalah lebih merucut kepada masalah individu petugas pelayanan yang mana akan sangat berpengaruh kepada nasabah yang akan melakukan suatu transaksi.

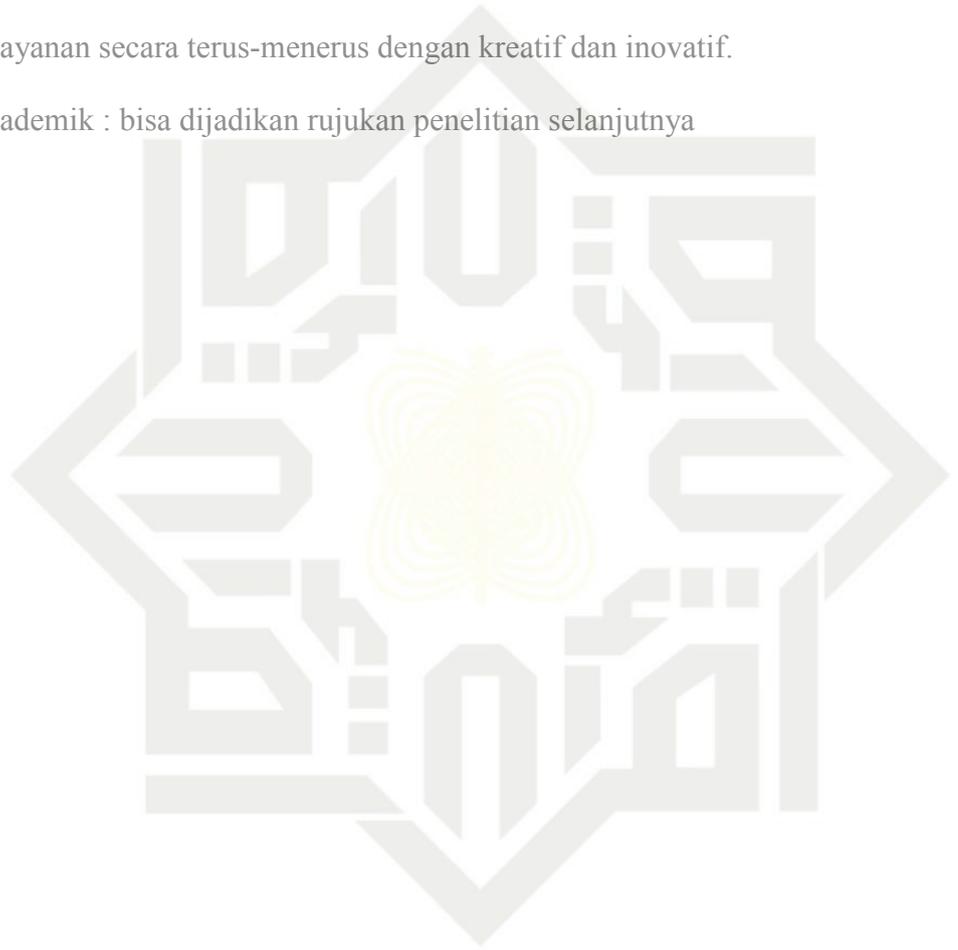
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Adapun saran dalam penelitian ini ditujukan kepada beberapa pihak :

1. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru : lebih mengencarkan dan lebih meningkatkan perbaikan proses kualitas pelayanan secara terus-menerus dengan kreatif dan inovatif.
2. Akademik : bisa dijadikan rujukan penelitian selanjutnya



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- Bill Scott, Sven Soderberg, *Mahir dalam Manajemen*, Jakarta: Binarupa Aksara, 2010
- Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Logos, 2017
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2014
- Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2010
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011
- Fandy Tjiptono, *Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010
- Hendri Bagian Pelayanan Kualitas (*Service Quality*), Wawancara, 2019
- Hendrawan Supratikno, *Advanced Strategic Management : Back To Basic Approach*, Jakarta: PT. Gravindo Utama, 2012
- Imbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Fakta*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Erlangga
- Winardi, *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali pers, 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

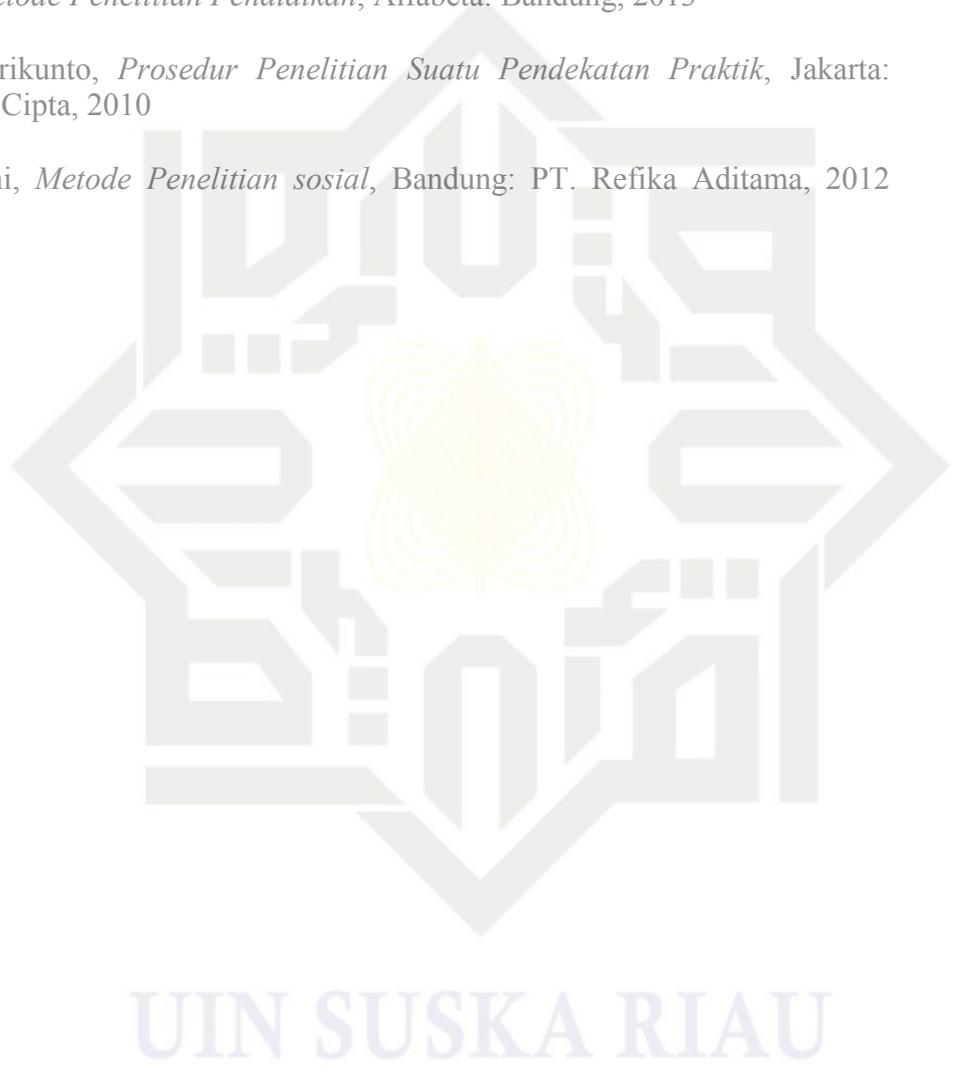
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Aliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2011
- Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktek*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017
- _____, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- _____, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Khotib Umam, Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017
- Lina Anatan, *Service Excellence*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2015
- Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis*, Depok: Penebar Swadaya, 2012
- Muhammad Hidayat, *An Introduction to The Sharia Economic*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2010
- Mukhtar Samad, *Etika Bisnis Syariah Berbasis Sesuai Dengan Moral Islam*, Yogyakarta: Sunrise, 2016
- NekmansyahN, *Bagian Commercial Funding Sales*, Wawancara, 2019
- Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia, *Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Rachmat, *Manajemen Strategik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014
- Robbins Coulter, *manajemen*, Jakarta: Erlangga
- Rosday Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015

- © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Endang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012
- Agriyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Agriyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Agriyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta: Bandung, 2013
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Gerber Silalahi, *Metode Penelitian sosial*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2012

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR WAWANCARA

Pertanyaan yang diajukan dalam daftar wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data tentang “ **STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU** ”

Pedoman wawancara kepada karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

1. Apakah jumlah persentase nasabah setiap tahun meningkat?
2. Apakah ada target yang ditentukan oleh bank dalam meningkatkan jumlah nasabah?
3. Bagaimana strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank BTN kantor cabang syariah pekanbaru?
4. Bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan oleh bank sehingga nasabah tetap bertahan di bank BTN kantor cabang syariah pekanbaru?
5. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang di berikan oleh bank BTN?
6. Adakah standar SOP yang diterapkan bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
7. Bagaimana cara dan strategi bank BTN kantor cabang pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?
8. Apakah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bank BTN kantor cabang pekanbaru mengalami hambatan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Bagaimana cara bank BTN dalam mengatasi masalah-masalah yang ada?
10. Apa saja faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bank BTN kantor cabang syariah pekanbaru?



UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
 PERBAIKAN LAPORAN AKHIR**

Laporan akhir dengan judul *STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN SYARIAH KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU*, yang ditulis oleh:

Nama : SARI KURNIA DEWI
 NIM : 01626204045
 Program Studi: D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 23 Desember 2019
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Dekanat Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Januari 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

- Dr. Rahma Alwi, MA
- Dr. Nurlaeli, M. Si
- Dr. E.I, M.E.Sy
- Dr. Jenita, M.E, MM

Mengetahui

Kepala Sub. Bagian Akademik

Jalinus, S.Ag.
 NIP. 19750801 200701 1 023

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 12 September 2019

Nomor: CS/KBI/JPP/IX/2019

Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
Dinas Pemasaran, Midal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Jl. Jenderal Guirman No. 460

Perihal: Pesetujuan Izin Riset

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengutip, menyalin, dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Menunjuk surat Saudara/i No. 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/24883 tanggal 31 Juli 2019 perihal pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset, dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat memenuhi permohonan Saudara/i untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data selama (enam) bulan. Adapun nama mahasiswa/i sebagai berikut :

: SARI KURNIA DEWI

: 01626204045

: Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU



Asep Wahyuman
DBM Business



Muhammad Fitra
Operation Unit Head

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmpmsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/24883
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

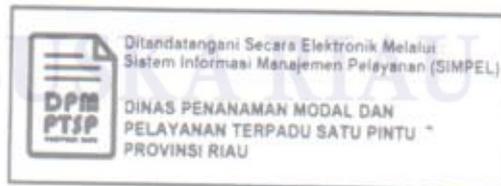
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permisian Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : U/04/F.I/PT/00.9/6180/2019 Tanggal 31 Juli 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : SARI KURNIA DEWI |
| 2. NPM / KTP | : 01626204045 |
| 3. Program Studi | : PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : D III |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
4. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 31 Juli 2019



Penyampaian :

Penyampaian kepada Yth :

- 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- 2. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru
- 3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- 4. Yang Berkepentingan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



SARI KURNIA DEWI, Lahir di Duri, 13 Agustus 1998. Penulis merupakan anak ke dua dari lima bersaudara dari pasangan Ayahanda Azhar Restu Budi dan Ibunda Eli Amrina. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 023 Petani Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis pada tahun 2010. Kemudian menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 05 Mandau, Kabupaten Bengkalis pada tahun 2013. Kemudian menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 07 Mandau, Kabupaten Bengkalis pada tahun 2016. Setelah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada bulan juli-agustus tahun 2018 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris, Kabupaten Kampar. Kemudian pada bulan Juli 2019 sampai Januari 2019 penulis melakukan penelitian di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru”. di bawah bimbingan Bapak Muhammad Nurwahid, M.Ag pada tanggal 23 Desember 2019 Alhamdulillah akhirnya penulis menyelesaikan studi dengan gelar Amd dengan