



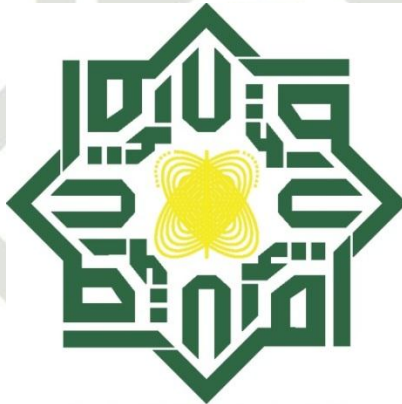
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER*
SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH
DI BANK BNI SYARI'AH KANTOR
CABANG PANAM ARENGKA**

LAPORAN AKHIR

*Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A.Md) Pada Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**VERA GUSTIA
NIM. 01626203914**

JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1442 H /2021M



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.

PERSETUJUAN

Laporan akhir ini dengan judul *STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI SYARIAH KC. PANAM, ARENGKA*, yang ditulis oleh:

Nama : Vera Gustia

NIM : 01626103914

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

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

Pekanbaru, 29 Juli 2020

Pembimbing Laporan Akhir

Zuraidah, M.Ag

NIP. 19710813 199603 2001



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

Skripsi dengan judul **Pelaksanaan Pelayanan Prima oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank Bni Syari'ah Kantor Cabang Panam Arengka**, yang ditulis oleh :

Nama : Vera Gustia
 NIM : 01626203914
 Program Studi : D3 Perbankan syari'ah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Senin, 26 April 2021
 Waktu : 08.30 WIB
 Tempat : Ruang Auditorium Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 26 April 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE., M.Si

Sekretaris
Haniah Lubis, ME.Sy

Penguji I
Dr. Jenita, SE., MM

Penguji II
Darnilawati, M.Si

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 196803 1 005

**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

Vera Gustia (2021) : Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank Bni Syari'ah Kantor Cabang Panam, Arengka

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan prima (service excellence) dalam memberikan layanan di suatu perusahaan/ perbankan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima oleh customer service guna mencapai kepuasan nasabah dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima guna mencapai kepuasan nasabah oleh di bank BNI Syari'ah kantor cabang Panam, Arengka.

Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka yang berjumlah 29 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *total sampling*. Sumber data penelitian ini terdiri data primer dan sekunder, metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yaitu dekskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa bank BNI Syariah kantor cabang Panam Arengka menggunakan pelaksanaan pelayanan prima yang diberi nama "GREAT" atau Great Hasanah yang merupakan singkatan dari Greeting, Relationship, Empaty, Attention, Trust. Dalam penerapannya BNI Syari'ah Panam memiliki beberapa kendala, untuk mengatasinya diperlukan Kecepatan waktu, Akurasi/ketepata pelayanan, Kesopanan dan keramahan pelaku usaha, Tanggung jawab dalam menangani complain pelanggan, Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya, Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, dan petunjuk/panduan lainnya.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Prima, Customer Service.



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.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas berkah yang selalu diberikan-Nya. Maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PANAM. ARENGKA”**. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang mana telah membawa kita ke zaman yang penuh kebaikan.

Penulis menyusun tugas akhir ini dalam rangka memenuhi dan melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program study D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari sepenuhnya karya ini tidak terlepas dari bantuan dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan dan doa kepada :

1. Sembah sujud ananda sebagai penghormatan dan terimakasih ananda yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Dasril dan Ibunda tercinta Misrawati, yang dengan penuh kasih sayang dan tak pernah bosan menyebut nama ananda dalam setiap doanya serta didikan untuk anak-anaknya. Bagi penulis, kalian adalah lebih dari Inspirasi dan Motivasi. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan umur panjang bagi kalian. *Amin*



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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak Prof. Dr. Hairunas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.

Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau, Bapak Dr. Heri Sunandar, M.CL selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Wahidin, M.Ag selaku Wakil Dekan II, serta Bapak Dr. H. Maghfiroh, MA selaku Wakil Dekan III.

Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku ketua Program Studi D-III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau serta Ibu Dr. Jenita, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi D-III Perbankan Syariah.

5. Ibu Zuraidah, M.Ag, selaku dosen pembimbing dan kesediannya memberikan waktu luang kepada penulis untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan-masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Bapak Bambang Hermanto, M.Ag, selaku pembimbing akademik atas kesediannya memberikan kemudahan untuk penulis.

Para dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis semasa kuliah, semoga amal kebbaikannya mendapat balasan di sisi Allah SWT.

Pimpinan dan staf Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu menyelesaikan tugas akhir ini dengan berbagai referensi.



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.

Bapak Bayu Parkasa Pimpinan PT. BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka Pekanbaru yang telah memberikan tempat penelitian tugas akhir. Kepada bapak Bun Yamin dan ibuk Feby yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis melakukan penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini. Kepada seluruh karyawan PT. BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka Pekanbaru terima kasih banyak.

10. Terimakasih kepada Arif Rahmat Qusyairi yang telah memberikan semangat dan dukungan serta menemani penulis selama proses perkuliahan, juga terimah kasih kepada sahabat-sahabat yang sudah seperti saudara sendiri bagipenulis, Aisyah, Awanda Aulia Aminah, Mutia Rahmi, Murni Utami, Rafika Ridha Izzati yang ikut serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

11. Rekan-rekan angkatan 2016, Serta kepada teman-teman yang lainnya yang telah menggoreskan banyak kenangan manis dan pahit, canda serta tawa selama menjalani perkuliahan, semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga.

Akhirnya tiada untaian kata yang berharga kecuali ucapan *Alhamdulillah Robbil 'Alamin* atas Rahmat dan karunia serta Ridha Allah SWT. Demikian ucapan terimakasih penulis lunturkan kepada seluruh pihak, semoga kebaikan dan bantuan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat Ridha Allah SWT.

Penulis menyadari banyak kekurangan yang terdapat dalam pembuatan tugas akhir ini. Untuk itu kritik dan saran kiranya dapat bermanfaat dalam menambah wawasan khususnya bagi umat manusia. Semoga Allah SWT

senantiasa meridahi aktivitas kita berjuang di jalan-Nya serta menjadikan kita sebagai hamba-Nya yang bahagia di dunia dan akhirat.

Pekanbaru, Mei 2021
Penulis

VERA GUSTIA
NIM. 01626203914



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 ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II GAMBARAN UMUM BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH	
A. Sejarah Singkat BNI Syari’ah	15
B. Visi Dan Misi BNI Syari’ah.....	17
C. Struktural BNI Syari’ah Kantor cabang Panam Arengka ...	17
D. Pelayanan yang Diberikan Oleh Fronliner	20
E. Produk-Produk BNI Syari’ah	23
1. Produk Pendanaan	23
2. Produk Pembiayaan.....	35
BAB III TINJAUAN TEORITIS	
A. Pengertian Strategi	41
1. Definisi Strategi.....	41
2. Perencanaan Strategi	42
B. Pelayanan Prima	44
1. Pengertian Pelayanan	44
2. Pelayanan Prima	44
3. Dasar-Dasar Pelayanan	48

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.

4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	49
C. Pelaksanaan pelayanan prima.....	51
D. Pengertian Customer Service	55
E. Kepuasan Nasabah	57
1. Kepuasan Nasabah	57
2. Ketidakpuasan Nasabah	59
F. Konsep Pelayanan Prima Dalam Islam	60
1. Konsep Dasar Pelayanan Menurut Al-Quran.....	60
2. Pelayanan Terhadap Nasabah Berdasarkan Al-Quran ..	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh Customer Serviceguna Mencapai Kepuasan Nasabah Dibank BNI Syari'ah Kantor cabang Panam Arengka.....	67
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Bank BNISyari'ah Dalam Memberikan Pelayanan Prima Guna Mencapai Kepuasan Nasabah	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74

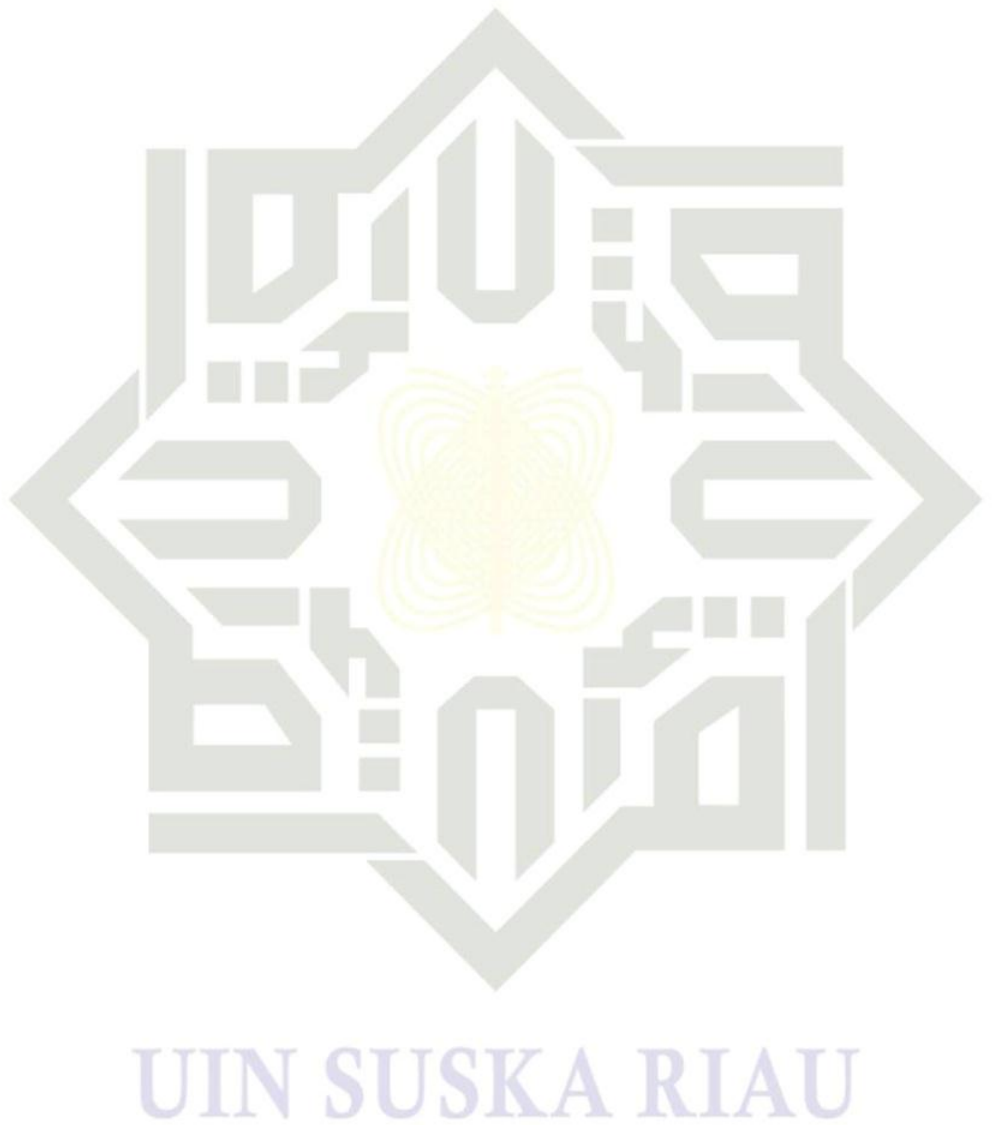
DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

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 2.1 Struktur Organisasi Kantor cabang Panam Arengka 20




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

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan *renaissance* Islam modern: neorevivalis dan modernis. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonomi berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah.¹

Perkembangan lembaga keuangan Islam di Indonesia dapat dikategorikan cepat dan yang menjadi salah satu faktor tersebut adalah adanya keyakinan pada masyarakat muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama Islam.²

Bank syari'ah akan berjalan dengan baik jika produk-produk yang dimiliki laku di pasaran sesuai dengan target yang ada, di dalam prosedur operasional produk Bank Syari'ah dapat dibedakan menjadi dua kelompok umum, yaitu: prosedur kelompok produk pengerahan dana dan prosedur kelompok produk penyaluran dana (pembiayaan).

Saat ini persaingan pada sektor jasa tidak hanya pada penjualan produk yang sesuai dengan target dan semata untuk mendapatkan laba, namun lebih ditekankan pada layanan yang baik, karena pada dasarnya jika layanan yang baik

¹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari teori kepraktik*, (Jakarta:GemaInsani, 2001), cet. 1 h.18

²Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2003, cet. 2) hal. 69

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 pada sektor jasa terutama pada perbankan maka nasabahpun akan merasa puas, dengan kepuasan nasabah bank akan merasa diuntungkan karena akan menimbulkan kesetiaan nasabah terhadap perusahaan, namun jika pelayanan yang diberikan buruk maka nasabah akan kecewa dan akan membuat nasabah berpindah ke lain perusahaan, dapat juga kekecewaan itu akan diceritakan kepada orang lain dan perusahaan akan kehilangan nasabah dan para calon nasabah lainnya.

Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat.³

1. Reputasi perusahaan semakin meningkat di mata pelanggan dan masyarakat, serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
 2. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan semakin baik. Hal ini dapat mendorong setiap personel di dalam perusahaan supaya bekerja dengan bersungguh-sungguh.
- Memiliki banyak pelanggan loyal berarti pelanggan tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk mempromosikan pengalaman baiknya pada waktu berhubungan dengan perusahaan kepada orang lain.

Dengan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka akan membuat kepuasan pada nasabah, serta melayani nasabah dengan tulus (sepenuh hati) akan menjadikan hubungan yang baik dengan nasabah, dalam hubungan yang selalu dibangun dengan nasabah akan membuat nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan

³Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 3.

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.

dan sendirinya. Secara sederhana pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang baik tidak hanya dalam bidang memenuhi kebutuhan nasabah dengan standart yang sudah ada. Tetapi memberikan pelayanan kepada pelanggan diluar pelayanan yang ada atau memperbaiki lagi pelayanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan program yaitu memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan.

Pelayanan yang baik tidak hanya diberikan kepada nasabah yang baru atau yang akan mulai bermitra, tetapi diberikan kepada nasabah yang telah lama bermitra, karena dengan memberikan pelayan prima kepada nasabah yang telah lama bermitrapun sangat menguntungkan yaitu nasabah dapat terus mempercayai perusahaan sehingga banyak nasabah yang menjadi loyal kepada perusahaan, tidak ada ruginya jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik bahkan melebihi dari ekspektasi nasabah itu sendiri.

Untuk mencapai kinerja yang tinggi dalam *customer care*, manajemen perlu meningkatkan kelemahan-kelemahan yang berhasil dikenali dalam proses pelayanan. Intinya adalah bagaimana dapat menghadapi semua keluhan pelanggan, menghadapi permintaan pelanggan, mengadakan komunikasi personal yang dapat meningkatkan pelayanan, citra dan kerja sama dengan kualitas yang lebih baik.⁴

Agar bisa bertahan, perusahaan perlu memelihara dan meningkatkan jumlah pelanggan yang dimiliki. Pelayanan prima (*customer care*) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan serta menambah pelanggan baru

⁴*Ibid*, hlm. 285.

sehingga kepuasan pelanggan dan tujuan dapat tercapai. Pelayanan prima (*customer care*) yang baik dibutuhkan oleh semua anggota perusahaan jika berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pelanggan serta melaksanakan tugas dalam bekerja bersama orang lain, sehingga dibutuhkan rasa percaya diri untuk menyesuaikan dan mempertimbangkan kepercayaan dan rahasia pelanggan.⁵

Tidak hanya pelayanan prima, namun bank juga harus memiliki strategi yang baik untuk menunjang pelayanan yang sudah ada menjadi pelayanan prima dengan strategi yang dimiliki perusahaan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik sesuai dengan ekspektasi para nasabah dibutuhkan strategi yang baik, menurut Johson dan Scholes yang dimaksud dengan strategi ialah arah dan ruang lingkup dari sebuah organisasi atau lembaga dalam jangka panjang, yang mencapai keuntungan melalui konfigurasi dan sumber daya dalam lingkungan yang menantang, demi memenuhi kebutuhan pasar dan suatu kepentingan.⁶

Tentu saja dalam perusahaan jasa khususnya perbankan, *frontliner* sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan yang prima, *frontliner* adalah tempat awal para nasabah melakukan transaksi seperti satpam, *customer service*, *teller*. Terutama pada *Customer service*, pekerjaan *customer service* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan

⁵*Ibid*, hlm. 289-290.

⁶ www.SeputarPengetahuan.Com/2015/02/10-Pengertian-Srategi-Menurut-Para-Ahli-Lengkap.

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
 pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan aktifitas tertentu bank.

PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang pekanbaru berlokasi di Jl. HR. Soebrantas, No. 83, Kode Pos 28297 dan mulai beroperasi pada bulan Agustus tahun 2012. PT. Bank BNI Syariah Cabang Mikro Pekanbaru terdiri dari 6 (enam) Kantor cabang pembantu, yaitu:

1. Kantor cabang pembantu Mikro Panam Arengka
2. Kantor cabang pembantu Mikro Flamboyan Bangkinang
3. Kantor cabang pembantu Mikro Gunung Raya Kandis
4. Kantor cabang pembantu Mikro Kota Duri
5. Kantor cabang pembantu Mikro Pekanbaru Kota
6. Kantor cabang pembantu Mikro Ujung Batu.

PT. Bank BNI Kantor cabang pembantu Pekanbaru Kota berdiri pada tahun 2012 yang mulai beroperasi pada tanggal 17 September 2012 dan memberikan produk jasa pembiayaan dibawah Rp 500.000.000,00.

Strategi yang digunakan di dalam perbankan syariah khususnya strategi yang dilakukan *customer service* di bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka, yaitu *cross selling*, *up selling*, kartu layanan prima, melayani nasabah dengan sepenuh hati, *mystery shopper*, dan *sharing season* materi *customer service*.⁷ Strategi yang paling baik digunakan adalah melayani nasabah dengan sepenuh hati. Dengan melayani nasabah sepenuh hati maka akan timbul ikatan emosional yang baik sehingga membuat nasabah menjadi loyal dengan

⁷Bun Yamin (karyawan BNI Syariah), *wawancara*, Pekanbaru, tgl 21 November 2019

sendirinya. Jika *customer service* mampu untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkesan pada nasabah, terutama dalam hal efisiensi waktu dan keakuratan informasi, maka membuat nasabah menjadi senang, karna pada hakikatnya salah satu hal yang harus dihindari oleh perusahaan adalah membuat nasabah menunggu, hal yang sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Jika nasabah melakukan komplain pada perusahaan, *customer service* wajib memberikan solusi dengan baik dan tanpa menyinggung perasaan pelanggan. Seperti tetap ramah, murah senyum, sigap menangani keluhan. Serta merubah komplain nasabah menjadi kepuasan nasabah.

Manfaat yang didapat dari menangani keluhan nasabah secara baik adalah⁸:

1. Meningkatkan *customer retention*.
2. Menghindari publisitas yang tidak diinginkan.
3. Menghindari biaya yang berkaitan dengan masalah hukum.
4. Memberikan informasi untuk menghindari masalah yang akan terjadi.

Customer service harus mampu mempelajari perilaku konsumen. Tujuan mempelajari perilaku konsumen secara spesifik adalah agar kita dapat mengetahui tingkah laku, kebiasaan, serta karakteristik konsumen. Berdasarkan informasi tersebut, kita menyusun strategi dan program untuk memenuhi serta memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan.⁹

Dengan kita mengetahui karakteristik dari konsumen, maka *customer service* akan dengan mudah memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan

⁸ Freddy Rangkuti, *op.cit*, hlm. 31.

⁹ *Ibid*, hlm. 177.

nasabah tersebut. *Customer service* juga harus memiliki sikap-sikap yang baik, salah satunya adalah sikap menghargai nasabah. Jika *customer service* tidak mampu menghargai perasaan nasabah, maka nasabah akan merasa sakit hati dan merasa di bedakan dengan nasabah lainnya. Hal itupun mampu membuat nasabah menjadi kecewa.

Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan. Jangan lupa memberikan senyum, karena senyum adalah bagian dari keramahan yang harus diekspresikan kepada semua pelanggan. Menghargai adalah sikap “memanusiakan” dan “menempatkan” diri pelanggan sebagai orang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi/ perusahaan dengan mereka. Menempatkan dirinya sebagai orang penting, seperti “raja atau ratu” adalah utama dalam bisnis. Pelayanan adalah menghargai melalui “pengabdian” untuk mewujudkan pelayanan prima, tetapi bukan untuk menempatkan diri kita sebagai “hamba sahayanya”.¹⁰

Dengan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana peran pelayanan prima dapat membuat kepuasan pada nasabah di Bank BNI Syariah kantor cabang Panam Arengka.

Maka melalui penelitian Tugas Akhir ini, penulis tertarik dengan judul:

“Pelaksanaan Pelayanan Prima Oleh *Customer service* Guna Mencapai Keuasan Nasabah Di Bank BNI Syari’ah kantor cabang Panam, Arengka”.

¹⁰ Atep Adaya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 226.

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.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih fokus dalam pembahasan laporan akhir ini, maka pembatasan masalah hanya dibatasi pada “ Pelaksanaan pelayanan prima Oleh *Customer service* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah kantor cabang Panam, Arengka”.

C. Rumusan Masalah

Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan pelayanan prima Oleh *Customer service* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syari’ah kantor cabang Panam, Arengka?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Bank BNI Syariah Dalam Memberikan Pelayanan Prima Guna mencapai Kepuasan Nasabah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan pelayanan prima Oleh *Customer service* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syari’ah kantor cabang Panam, Arengka.
2. Untuk mengetahui Kendala-kendala yang dihadapi Bank BNI Syariah Dalam Memberikan Pelayanan Prima Guna Mencapai Kepuasan 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.

b. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* yang sesungguhnya.
2. Bagi Akademik sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi D3 Perbankan syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
3. Bagi Bank BNI Syariah sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah, serta dapat menentukan yang akan diambil dalam peningkatan jumlah dana nasabah.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, dilakukan di Bank BNI Syari'ah Kantor cabang Panam Arengka, Pekanbaru, yang beralamat Jl. HR. Soebrantas, Komp Ruko Panam Raya Permai No.83, Delima, Kec. Tampan. Kota Pekanbaru, Riau 28289.

Subjek dan Objek Penelitian.

Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan Karyawan Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam, Arengka dan obyek dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan pelayanan prima Oleh *Customer service* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syari'ah Kantor cabang Panam, Arengka.

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

Sumber data terbagi mejadi dua, yaitu:

- a. Data Primer, diambil dengan melakukan wawancara dengan Pimpinan dan Customer Service PT. Bank BNI Syariah kantor cabang Panam Arengka.
- b. Data Sekunder, didapatkan dari dokumen-dokumen dan data arsip PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka yang berjumlah 29 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil *total sampling* karena karna menurut sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 orang dijadikan sampel semuanya. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 29 orang.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Observasi atau yang disebut pula pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera, dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap dan juga dapat dilakukan dengan tes, kuisioner, rekaman gambar dan rekaman suara.¹¹

¹¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT Rineka Cipta) hal.128.

Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung melakukan observasi untuk mengetahui bagaimana Pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab yang akan dilakukan kepada Pimpinan dan Customer Service Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka.

c. Studi Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi sebagai sarana untuk mendapatkan data tentang berkas-berkas tentang sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, produk dan jasa perusahaan, dokumen-dokumen Dokumentasi dalam penelitian ini berupa arsip-arsip dari PT. BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka. yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran fenomena tertentu. Sehingga, penelitian ini bersifat mendalam karena kedalaman data yang

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.

menjadi pertimbangannya serta sasaran penelitian.¹² Analisis dilakukan setelah data-data yang dibutuhkan terkumpulkan. Proses analisa dimulai dari membaca, mempelajari lalu menelaah dan menganalisis data yang ada.

Teknik Penulisan

Setelah data terkumpul dan dianalisa, kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan, yaitu:

- a. Deduktif, data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif, adalah mengemukakan data-data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus, kemudian dianalisis dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif, adalah menggambarkan secara utuh dan apa adanya tanpa mengurangi dan menambah sedikitpun sesuai dengan keadaan, kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan.

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.

¹²Burhan Bungin, *Penelitian, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010) hal. 68.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarah dalam pembahasan skripsi ini, penulis membuat sistematika dengan masing-masing bab. Penulis membagi menjadi lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut dan diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisi tentang sejarah PT Bank BNI Syariah, visi misi PT Bank BNI Syariah, Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru, dan produk-produk PT Bank BNI Syariah.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS

Berisi tentang teori Pengertian Pelaksanaan pelayanan prima, *Customer service*, Kepuasan Nasabah dan Konsep Pelayanan Prima Dalam Islam.

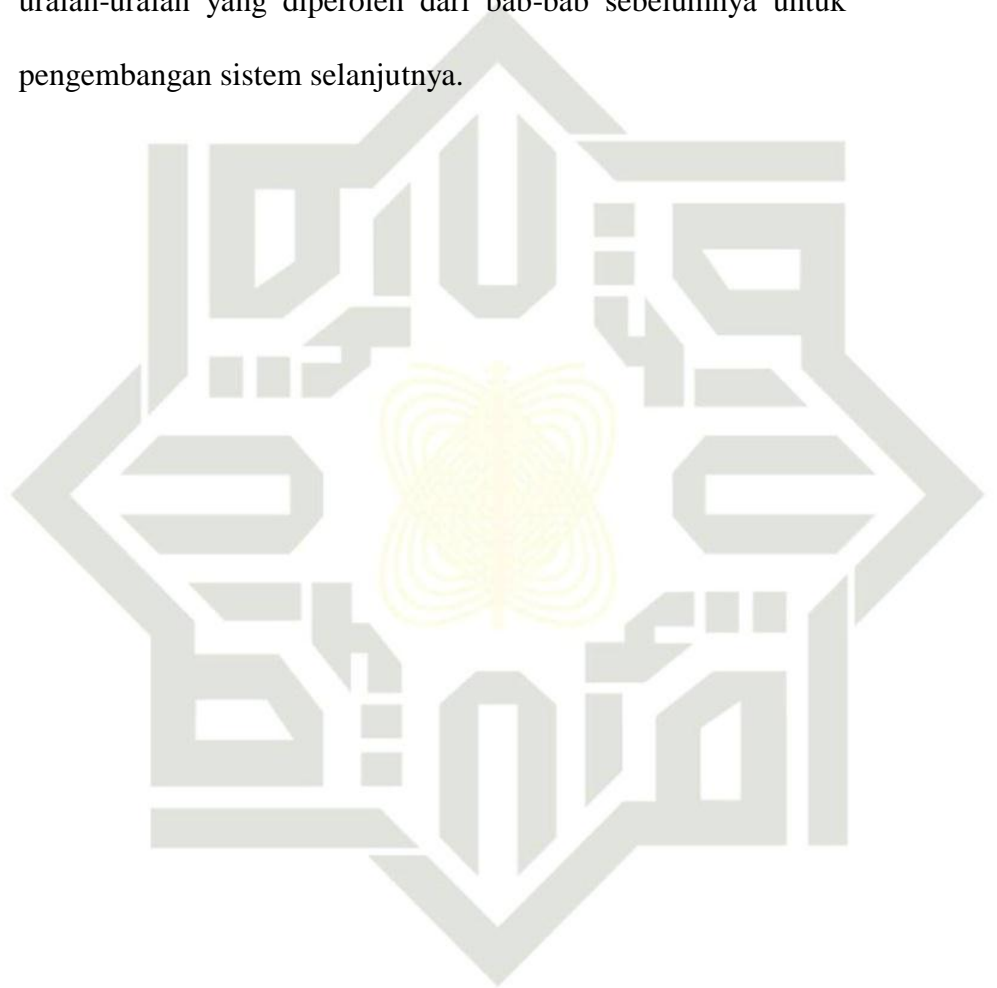
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan pembahasan mengenai hasil analisis yang penulis teliti dalam laporan akhir ini yang meliputi analisis pelaksanaan pelayanan prima oleh *Customer Service* guna

mencapai kepuasan nasabah Di Bank BNI Syari'ah Kantor cabang Panam, Arengka.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan beberapa kesimpulan dan saran berdasarkan uraian-uraian yang diperoleh dari bab-bab sebelumnya untuk pengembangan sistem selanjutnya.



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.


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 BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH

A. Sejarah Singkat Bank Negara Indonesia Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang NO.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin, selanjutnya UUS BNI terus Berkembang Menjadi 28 Kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu.¹³

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 *outlet* yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah, dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan keputusan gubernur bank indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah, dan di dalam corporate plan UUS BNI tahun

¹³<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, diakses pada tanggal 17 November 2019 pukul

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2008 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, disamping itu komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor cabang, 161 kantor cabang pembantu, 17 kantor kas, 22 mobil layanan gerak dan 20 *payment point*.¹⁴

Bank BNI Syariah kantor cabang Panam arengka yang beralamat di jalan HR. Soebrantas No.83 Pekanbaru resmi launching pada tanggal 13 Agustus 2012, pada saat itu Bank BNI syariah langsung membuka 5 *outlet* dengan 1 (satu) Kantor cabang dan 4 (empat) Kantor cabang pembantu yaitu yang BNI Syariah kantor cabang Arengka, kantor cabang Flamboyan, kantor cabang Kandis, kantor cabang Kota Duri, Kantor cabang Pekanbaru Kota. satu tahun setelah itu barulah menyusul satu *outlet* lagi yaitu kantor cabang Ujung Batu.¹⁵

¹⁴<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, diakses pada tanggal 17 November 2019 pukul 10.13.

¹⁵Bun Yamin (karyawan BNI Syariah), *wawancara*, Pekanbaru, tanggal 21 November 2019.

B. Visi dan Misi Bank Negara Indonesia Syariah

Suatu Perusahaan harus mempunyai tujuan dan target yang dicapai dalam menjalankan suatu perusahaan, agar perusahaan bisa berpedoman kepada apa yang telah direncanakan sebelumnya yaitu Visi dan Misi.

Adapun Visi dan Misi PT. BNI Syariah adalah:

a. Visi BNI Syariah

“Menjadi Bank Syariah Pilihan Masyarakat Yang Unggul Dalam Layanan Dan Kinerja”

b. Misi BNI Syariah

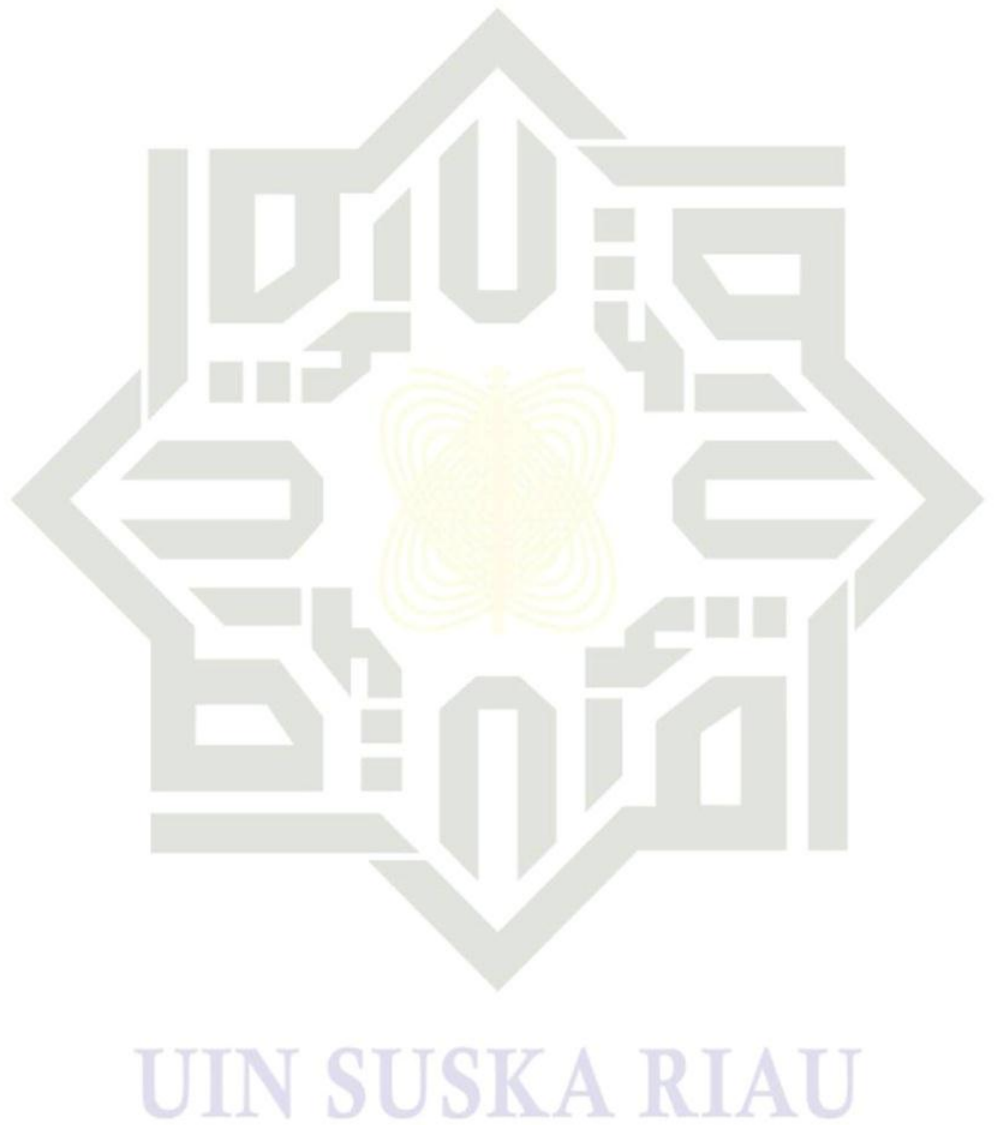
1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.¹⁶

C. Struktur BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka

Struktur organisasi adalah suatu bentuk rangkaian yang mewujudkan pola tetap hubungan kerja maupun orang-orang yang mewujudkan kedudukan yang tenang dan tanggung jawab masing-masing. Oleh karena itu struktur

¹⁶<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, diakses pada tanggal 17 November 2019 pukul

organisasi sangat penting bagi suatu perusahaan atau instansi. Dengan struktur organisasi yang baik dan efisien akan menghasilkan dan harapan bersama untuk mencapai tujuan secara bersama sehingga menciptakan suasana yang kondusif dan terciptanya karya dan produk yang sesuai dengan yang diharapkan.¹⁷

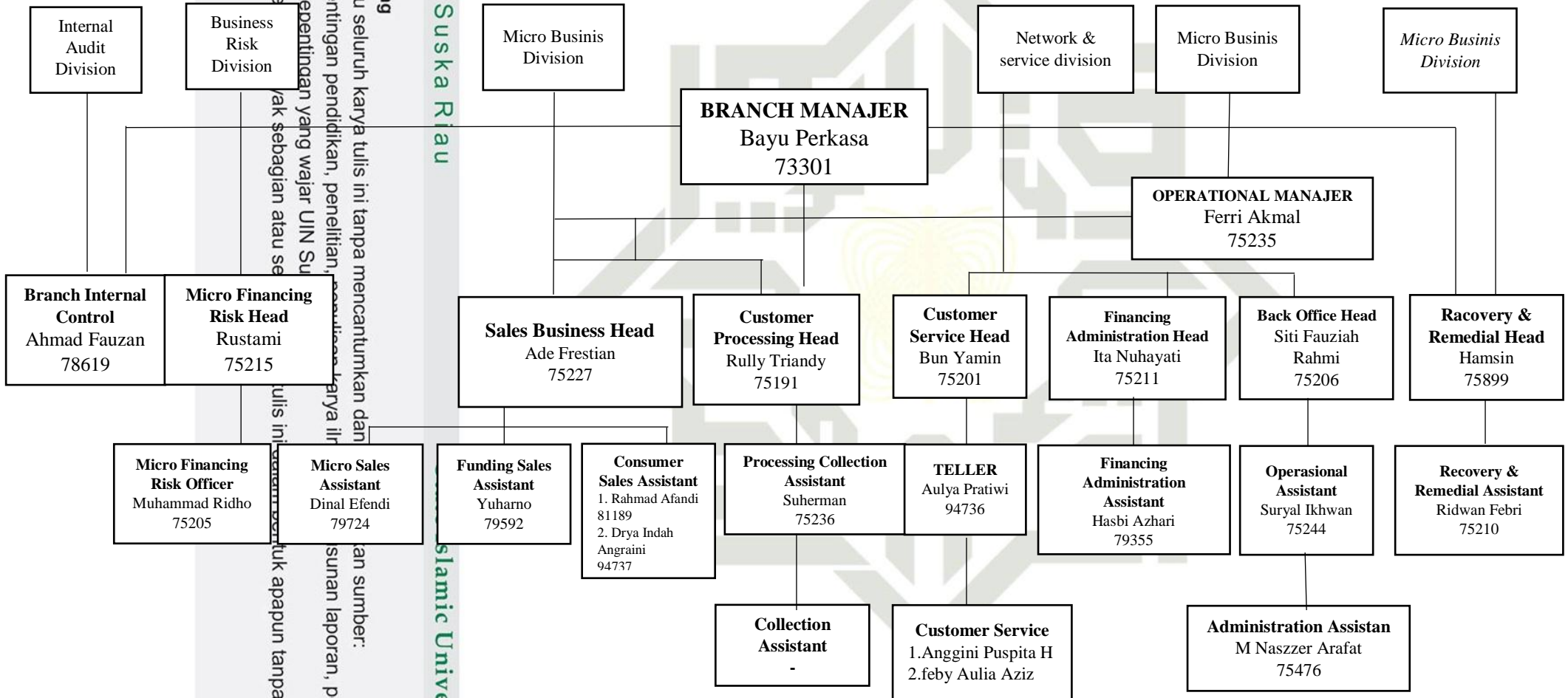


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

¹⁷<http://repository.uin-suska.ac.id/3456/3/BAB%20II.pdf>, pada tanggal 29 November 2019 pukul 14.55.

GAMBAR 2.1
STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG PANAM ARENGKA
PERIODE 07 JANUARI 2019



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia kantor cabang Panam, Arengka.

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. Pelayanan yang diberikan Oleh *Frontliner*

a. Satuan Pengaman (Satpam)

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh Satpam :

- 1) memberikan rasa aman daribahaya
- 2) menjaga ketertiban,
- 3) merapikan wilayah parkirnasabah,
- 4) membukakanpintu,
- 5) menjadi navigator nasabah, seperti:
 - a) menanyakan keperluan nasabah datang keBank,
 - b) mengarahkan di mesin nomorantrian;
 - c) mempersilahkan untukmenunggu,
 - d) Membantu nasabah yang kesulitan mengisi formulir dibank.

b. *CustomerService*

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh *customer service* :

- 1) melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk indancross / up selling* kepada nasabah *existing*.
- 2) Memproses pembukuan dan penutupan rekening giro, tabungan ataudeposito.
- 3) Memrproses permohonan gadai/ kepemilikanemas
- 4) Menjelaskan produk-produk yang dijual terutama menjelaskan produk yang akan di beli dan di tanyakan olehnasabah,
- 5) Melakukan prinsip APU dan PPT
 - a) APU : Anti Pencucian Uang

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) PPT : Pencegahan Pendanaan Terorisme
- 6) Penanganan keluhan dan komplain nasabah,
- 7) Menjaga kerahasiaan nasabah,
- 8) Melakukan pemasaran dana konsumen kepada
- 9) Pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah *existing*,
- 10) Menyaksikan nasabahnya melengkapi data-data,
- 11) Memberikan penolakan atas pembukuan rekening nasabah, apabila tidak sesuai dengan peraturan yang ada.
- 12) Memproses permohonan gadai dan kepemilikan emas,
- 13) *Customer service* memberikan service kepada nasabah seperti:
 - a) Memberikan senyum
 - b) Menyapa
 - c) Memberikan salam
 - d) Mempersilahkan duduk
 - e) Memperkenalkan diri
 - f) Menanyakan nama nasabah
 - g) Menanyakan keperluan
 - h) Siap membant masalah
 - i) Mengecek persyaratan
 - j) Menjelaskan produk
 - k) Mengecek form yang diisi nasabah
 - l) Memproses keperluan

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.

- m) Menanyakan keperluan yang lain
- n) Memberikan salam

c. *Teller*

Pelayanan yang di berikan kepada nasabah oleh *Teller* :

- 1) Melakukan penarikan sejumlah uang yang di inginkan nasabah,
- 2) Mencetak saldo pada buku tabungan, dan rekening Koran;
- 3) Menghitung kembali uang yang diberikan nasabah dan yang akan diberikannasabah
- 4) Melakukan pen transferan uang kepada bank lain;
- 5) Menerima uang yang akan di tabung oleh nasabah.
- 6) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui cabang.
- 7) Pengelolaan kebutuhan kas harian sesuai dengan pagukas.
- 8) Melakukan prinsip APU dan PPT

d. Pelayanan yang diberikan oleh *Back Office* kepada nasabah:

- 1) *Back Office Head* (BOH) Tugasnya adalah:
 - a) Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksicabang.
 - b) Mengelola administrasi dan data kepegawaian cabang.
 - c) Mengelola urusan pengadaan barang dan urusan umum lainnya.
 - d) Mengelola kepegawaian penunjang (satpam, sopir, pelayan jaga malam dan lain-lain)

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.

- 2) *Administration Assistant*(ADA) Tugasnya adalah :
 - a) Merekap beban pengeluaran kantor.
 - b) Mengelola administrasi perjalanan bisniskaryawan.
 - c) Mengelola cuti pegawai
 - d) Mengelola sarana dan prasarana kantor dan karyawan.
- 3) *Operational assistant*
Tugasnya adalah:
 - a) Melakukan pembukuan transaksi cabang
 - b) Memproses transaksi kliring
 - c) Mengelola daftar hitam nasabah
 - d) Menyelesaikan daftar poster buka
 - e) Memproses pembukuan garansi bank

E. Produk-Produk Bank Negara Indonesia Syariah

1. Produk Pendanaan¹⁸

a. BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad *Mudharabah Mutlaqah* atau *Wadiah Yadh Dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, Bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

¹⁸<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, diakses pada tanggal 17 November 2019 pukul

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Manfaat :

1. Giro dapat dibuka atas nama perorangan maupun perusahaan.
2. Tersedia dalam pilihan mata uang, yaitu Rupiah dan US Dollar.
3. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Fasilitas :

1. Buku cek dan bilyet giro khusus mata uang rupiah.
2. Hasanah debit silver sebagai kartu ATM (bagi nasabah giro perorangan).
3. Layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, dan *Phone Banking* (transaksi non-finansial).
4. *Intercity Clearing* untuk kemudahan penarikan cek atau bilyet giro dari bank-bank di seluruh Indonesia.
5. Laporan rekening koran dikirimkan setiap bulan.
6. Cetak rekening koran sesuai permintaan nasabah dikenakan biaya Rp1.000 per lembar.
7. *Automatic Transfer System Online (Sweep Account Online)*:
Untuk pendebitan secara otomatis rekening tabungan/giro lainnya milik nasabah apabila terjadi transaksi penarikan pada rekening giro, namun saldo giro tersebut tidak cukup. (Fasilitas pendebitan otomatis ini tidak berlaku untuk transaksi yang menggunakan *e-channel*).

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Memiliki identitas diri (KTP) untuk WNI.



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.



2. Memiliki Passport dan Kartu Izin Menetap Permanen/ Sementara (KITAP/ KITAS/ KIMS) untuk WNA.
3. Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
4. Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Bank Indonesia.
5. Mengisi formulir perjanjian BNI Giro iB Hasanah dan melakukan setoran awal.

b. BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

Fasilitas :

1. Bilyet deposito.
2. Terdapat pilihan mata uang rupiah dan US Dollar.
3. Terdapat pilihan jangka waktu : 1,3,6,12 bulan.

Manfaat :

1. Dapat atas nama perorangan maupun perusahaan.
2. Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah pokok investasi (kapitalisasi).
3. Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
4. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
5. Nisbah bagi hasil deposito lebih tinggi dari nisbah tabungan.



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.

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor) untuk nasabah perorangan.
2. Legalitas perusahaan untuk nasabah perusahaan.
3. Setoran awal minimal Rp 1.000.000,-/ USD 1.000,-

c. BNI Tabungan iB Hasanah

1. BNI Dollar iB Hasanah

BNI Dollar iB Hasanah adalah tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah perorangan dan non perorangan dalam mata uang USD.

Keunggulan :

1. Dapat dibuka untuk perorangan dan non perorangan.
2. Buku Tabungan.
3. E-Banking (SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking, Mobile Banking)

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Menunjukkan identitas diri (KTP) untuk WNI dan Passport serta KIMS/KITAS untuk WNA yang masih berlaku.
2. Menunjukkan NPWP.
3. Menandatangani ketentuan pembukaan rekening iB Dollar di atas materai.
4. Melakukan setoran awal.

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.

2. BNI Simpel iB Hasanah

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Fasilitas :

1. Buku Tabungan.
2. Kartu ATM/Debit yang disebut Simpel iB Card.
3. Dapat menerima dana secara otomatis (*auto kredit*) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/ Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*.
4. E-Banking (ATM, SMS Banking, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo).

Keunggulan :

1. Simpel iB Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link) dan kartu belanja (*Debit Card*) di merchant yang menggunakan EDC berlogo GPN di seluruh Indonesia.
2. Nama anak tertera pada buku tabungan dan simpel iB Card.
3. Dapat melakukan transaksi di *counter teller* BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
4. SMS notifikasi ke HP Orangtua.

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.

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Kerjasama antar sekolah dan bank.
2. Pembukaan rekening dilakukan oleh orang tua/wali.
3. Kartu Pelajar/Paspor/Akte Kelahiran.
4. Kartu Identitas Asli (KTP) Orang Tua/Wali.
5. Kartu Keluarga (bila tidak serumah dengan orang tua/wali)
6. Setoran awal minimal Rp 1.000,-.

3. BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

Fasilitas :

1. Kartu haji dan umroh Indonesia.
2. Buku tabungan.
3. Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah.
4. Dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji melalui SISKOHAT.
5. Terdapat pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar.

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.

Manfaat :

1. Membantu nasabah dalam merencanakan ibadah haji dan umrah.
2. Memudahkan nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena sistem BNI Syariah telah terhubung langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah.
3. Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
4. Bebas biaya penutupan rekening (khusus tabungan rupiah).
5. Fasilitas asuransi kecelakaan diri untuk nasabah tabungan baitullah mudharabah IDR dengan saldo di atas Rp. 5.000.000,

Persyaratan :

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
2. Setoran awal minimal:
 - Wadiah: Rp. 100.000,-/ USD 5,-
 - Mudharabah: Rp. 500.000,-/ USD 50,-

4. BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Keunggulan :

1. Zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan

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

- kartu belanja (*Debit Card*) di merchant berlogo *Master Card* di seluruh dunia.
2. *Zamrud card* dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/ BNI) dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI).
3. Fasilitas *Executive Lounge* di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.
4. Perlindungan asuransi jiwa (untuk akad *Mudharabah*)
5. Fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu.
6. Fasilitas e-Banking (*Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking* dan *Phone Banking*).
7. Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail.
8. Layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukan *zamrud card*.
9. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
10. *Pre-embossed Hasanah Card* platinum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
11. Mendapatkan *Special Birthday Gift*.
12. Mendapatkan *Special Event Invitation*.

Fasilitas :

1. Buku Tabungan
2. Hasanah Debit GPN atau Zamrud Card

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. E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking)

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
2. Setoran awal minimal Rp. 25.000.000,-.
3. Memiliki dana minimal Rp. 250.000.000,-.

Nisbah :

- Nasabah : 23%
- Bank : 77%

Biaya :

- | | |
|---------------------------------|------------------|
| 1. Saldo Minimum dalam 1 CIF | Rp. 50.000.000,- |
| 2. Biaya di bawah saldo minimum | Rp. 200.000,- |
| 3. Biaya Pengelolaan Rekening | Rp. 11.000,- |
| 4. Biaya Penutupan Rekening * | Rp. 100.000,- |
| 5. Biaya Pembuatan Kartu | Rp. 20.000,- |

*) atas permintaan nasabah.

5. BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah dan wadiah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

Fasilitas :

1. Buku Tabungan.
2. Hasanah debit GPN atau hasanah debit gold.

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. E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone banking).

Manfaat :

1. Detail mutasi transaksi pada buku tabungan.
2. BNI Syariah *Card Gold* sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (*Debit Card*) di *merchant* berlogo *MasterCard* di seluruh dunia.
3. Dapat melakukan transaksi di *counter teller* BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
4. Fasilitas *Executive Lounge* di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.
5. Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500,-.
6. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Biaya :

1. Saldo Minimum : Rp. 5.000.000,-.
2. Biaya di bawah saldo Minimum : Rp. 50.000,-.
3. Biaya Pengolahan Rekening : Rp. 11.000,-/ bulan. (untuk wadiah tidak ada biaya)
4. Biaya Pentupan Kekening : Rp. 100.000,- (Mudharabah) dan Rp. 50.000,- (Wadiah)
5. Biaya Pembuatan Kartu ATM (chip) : Rp. 15.000,-
6. Biaya penggantian Buku : Rp. 1.500,-

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.

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
2. Setoran awal minimal Rp. 5.000.000,-.

6. BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

Fasilitas :

1. Buku Tabungan.
2. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.
3. *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, *Mobile Banking* dan Phone Banking).

Keunggulan :

1. Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (*Debit Card*) di *merchant* berlogo *MasterCard* di seluruh dunia.
2. Dapat melakukan transaksi di *counter teller* BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.
3. Pembukaan rekening otomatis berinfraq Rp 500,-.
4. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Biaya :

Wadiah :

**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. Pengelolaan rekening perbulan : Rp 0,-
2. Tutup rekening : Rp 20.000,-
3. Salo minimum : Rp 20.000,-
4. Biaya dibawah saldo minimum : Rp 0,-
5. Pembuatan kartu ATM (chip) : Rp 10.000,-
Mudharabah :
7. Pengelolaan rekening perbulan : Rp 7.500,-
8. Tutup rekening : Rp 10.000,-
9. Salo minimum : Rp 100.000,-
10. Biaya dibawah saldo minimum : Rp 10.000,-
11. Pembuatan kartu ATM (chip) : Rp 10.000,-

Persyaratan dan Tata Cara :

1. Kartu identitas asli (KTP/Paspor).
2. Setoran awal minimal Rp. 100.000,-.

7. BNI TabunganKu iB Hasanah

BNI TabunganKu iB Hasanah ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

Fasilitas :

1. Buku Tabungan.
2. Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.
3. *E-Banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, *Mobile Banking* dan *Phone Banking*).

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.

Keunggulan :

1. Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (*Debit Card*) di merchant berlogo *MasterCard* di seluruh dunia.
2. Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
3. Pembukaan rekening otomatis berinfraq Rp 500,-.
4. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

Persyaratan :

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
2. Setoran awal minimal Rp. 20.000,-.
3. Pembuatan kartu ATM (chip) Rp. 10.000,-

2. Produk Pembiayaan¹⁹**a. Konsumer****1. BNI Griya iB Hasanah**

BNI Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

¹⁹<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, diakses pada tanggal 17 November 2019 pukul

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.

Keunggulan :

1. Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
2. Maksimum Pembiayaan sd Rp. 25 Milyar.
3. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran.
4. Jangka waktu sd 20 tahun untuk nasabah fixed-income.
5. Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan.
6. Harga jual tetap tidak berubah sampai lunas.
7. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Akad : Murabahah, Musyarakah Mutanaqisah.

Persyaratan :

1. Warga Negara Indonesia.
2. Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pensiun pembiayaan harus lunas.
3. Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun.
4. Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

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.

Ketentuan Biaya : asuransi : jiwa dan kerugian notaris, meterai, dll : sesuai ketentuan yang berlaku *Biaya sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

2. BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh) adalah pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

Keunggulan :

1. Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
2. Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/mertua, suami/istri, dan anak-anak.
3. Maksimum pembiayaan Rp. 200 juta.
4. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah payroll BNI atau BNI Syariah.
5. Tanpa agunan untuk nasabah payroll BNI Syariah.
6. Uang muka ringan.
7. Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
8. Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

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.

Akad :

1. Ijarah Multijasa.

Persyaratan :

1. Warga Negara Indonesia.
2. Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
3. Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
4. Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

Ketentuan Biaya :

1. Biaya asuransi, biaya administrasi, notaris, materai, dll: sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Mikro**1. Pembiayaan Mikro 2 iB Hasanah**

- Pembiayaan mulai dari Rp. 5 Juta hingga Rp. 50 Juta.
- Jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan.
- Tujuan : pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).
- Persyaratan : Fotokopi KTP, KK, surat keterangan usaha, bukti kepemilikan jaminan.

2. Pembiayaan Mikro 3 iB Hasanah

- Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 Juta hingga Rp. 500 Juta.

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.

- Jangka Waktu Pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan*¹⁾.
- Tujuan : pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).
- Persyaratan : Fotokopi KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan.²⁰

3. Produk Layanan BNI Syariah²¹

1. E-banking

Nikmati berbagai kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan 24 jam melalui fasilitas *e-banking* yang dapat dipergunakan kapan saja dan dimana saja, serasa memiliki BNI Syari'ah cabang Andapribadi,

2. SMSBanking

Segera aktifkan fasilitas SMS Banking Anda melalui menu "*Registrasi E-Channel*" di ATM BNI dengan nomor ponsel pribadi Anda sebagai *User Id* serta aktifasi transaksi finansial di Kantor cabang BNI Syari'ah terdekat.

3. InternetBanking

Aktifkan fasilitas Internet Banking Anda dengan menghubungi

²⁰ Brosur Bank Negara Indonesia Syariah. 2018

²¹ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, diakses pada tanggal 17 November 2019 pukul

Kantor cabang BNI Syariah terdekat dan dapatkan berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa dan lainnya.

4. ATM (Anjungan Tunai Mandiri/*Automated teller machine*)

Hasanah *Debit Card* berfungsi sebagai kartu ATM / Debit untuk transaksi tunai dan non-tunai seperti transaksi belanja, transfer antar bank, pembelian voucher isi ulang dan tiket pesawat serta pembayaran tagihan di lebih dari 11.000 ATM BNI Syariah di seluruh Indonesia. Hasanah *Debit Card* juga berfungsi untuk transaksi tunai pada ribuan jaringan ATM Bersama, ATM Prima serta ATM berlogo *Maestro* dan *Cirrus* di seluruh dunia.

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. Konsep Strategi

1. Definisi Strategi

Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya mereka masing-masing. Menurut Stephani K. Marrus, seperti yang dikutip Sukristono (1995), Strategi didefinisikan sebagai proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Selain definisi-definisi yang sifatnya umum, ada juga yang lebih khusus, misalnya dua orang pakar strategi, Hamel dan Prahalad (1995) yang mengangkat kompetensi intisebagai hal penting. Mereka berdua mendefinisikan strategi yang terjemahannya seperti berikut:

“Stetegi merupakan tindakan yang sifat *incremental* (senantiasa meningkat dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan. Dengan demikian, stategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang paru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*) perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan”²²

²² Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008) cetakan 5, hlm 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sementara itu, menurut Chandler (1962): Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritalokasi sumber daya.²³

Definisi strategi yang dikemukakan oleh Chandler (1962:13) menyebutkan bahwa “strategi adalah tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut.” Pemahaman yang baik mengenai konsep strategi dan konsep-konsep lain yang berkaitan, sangat menentukan suksesnya strategi yang disusun. Konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

- 1) *Distinctive competence*: tindakan yang dilakukan perusahaan agar dapat melakukan kegiatan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya.
- 2) *Competitive Advantag*: kegiatan spesifik yang dikembangkan oleh perusahaan agar lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan strategi adalah langkah-langkah tertentu yang harus dijalankan oleh suatu organisasi ataupun perusahaan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam penentu jangka panjang.

2. Perencanaan Strategi

Perencanaan strategi atau *Strategic Business Planning* adalah pendekatan secara teratur dan pragmatis yang dapat digunakan organisasi, baik publik maupun swasta dalam pembuatan keputusan saat ini untuk masa depan. Perencanaan strategi adalah proses pengkajian diri, penetapan tujuan,

²³ Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), cetakan ke-16, hlm. 3-4

pengembangan strategi, dan monitor kinerja. Perencanaan strategi ini akan melahirkan fokus yang akan menuntun organisasi dari sekarang sampai keadaan yang ditargetkan untuk masa depan.

Strategi dapat ditemukan pada dua tingkatan, yaitu:²⁴

1. Strategi Tingkat Perusahaan/korporasi.

Strategi korporat berkenaan dengan keberadaan perusahaan ditengah-tengah bauran bisnis yang tepat. Strategi korporat lebih berkenaan dengan pernyataan sebaiknya bersaing, buakan bagaimana bersaing dalam industri tertentu, yang merupakan strategi unit bisnis. Analisis strategi tingkat korporat menghasilkan keputusan yang melibatkan bisnis yang akan ditambah, bisnis yang akan dipertahankan, bisnis yang akan ditekankan, bisnis yang akan dikurangi perhatiannya, dan bisnis yang diinvestasi (dijual). Perusahaan dapat diklarifikasikan ke dalam tiga kategori berkaitan dengan strategi tingkat korporasi, yaitu:

- a) Perusahaan dengan industri tunggal beroperasi dalam satu lini bisnis.
Contoh: Exxon Mobil yang bergerak dalam industri minyak bumi.
- b) Perusahaan dengan diversifikasi yang berhubungan dan beroperasi dalam beberapa industri, dan unit-unit bisnis tersebut memperoleh manfaat dari seperangkat kompetensi inti yang umum. Contoh: Procter dan Gamble (P&G), perusahaan ini memiliki unit-unit bisnis dalam popok (*pampers*), detergen (*tide*), sabun (*ivory*), pasta gigi (*crest*), shampo (*head & shoulders*). P&G mempunyai dua kompetensi inti yang menguntungkan

²⁴ Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* (Jakarta: Prenada media Group, 2016) hlm.18-19.

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.

semua unit bisnisnya, yaitu: keterampilan inti dalam beberapa teknologi kimia, dan keahlian distribusi dan pemasaran produk konsumen dengan harga rendah melalui supermarket.

- c) Perusahaan dengan bisnis yang tidak berhubungan dan beroperasi dalam bisnis yang tidak saling berhubungan satu sama lain, serta hubungan antar-unit bisnis bersifat murni finansial.

2. Kompetensi Inti dan Disertifikasi Korporat

Kompetensi inti adalah kemampuan yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi dan menambah nilai signifikan bagi pelanggan . pertumbuhan berbasis kompetensi dan diversifikasi mempunyai potensi untuk berhasil.

B. Pelayanan Prima

1. 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.²⁵

2. Pelayanan Prima

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan

²⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.²⁶

Pelayanan prima dapat diwujudkan apabila penyelenggaraan layanan publik dilakukan secara baik sesuai dengan harapan *customers*, sehingga *customers* merasa puas. Cara mengukur kepuasan customer dapat dilakukan dengan mempergunakan instrumen yang telah dikembangkan oleh Zeithaml dan teman-temannya yang dikenal sebagai SERVQUAL, yang diringkaskannya diuraikan dibawah ini.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality service*. Menurut mereka (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan , yaitu:²⁷

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.

²⁶ Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2010) hlm. 1-2

²⁷ A. Zeithaml Valerie, Parasuraman, Berry Leonard, *Delivering Quality Service* (Newyork : The Free Press, 1990). hlm. 89

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. Kenampakan fisik (*Tangible*)
2. Reabilitas (*Reliability*)
3. Responsivitas (*Responsiveness*)
4. Kompetensi (*Competence*)
5. Kesopanan (*Courtesy*)
6. Kreadibilitas (*Credibility*)
7. Keamanan (*Security*)
8. Akses (*Access*)
9. Komunikasi (*Communication*)
10. Pengertian (*Understanding the customer*)

Berdasarkan teori tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dapat diwujudkan apabila kesepuluh indikator tersebut dapat dicapai dengan baik oleh organisasi penyelenggara pelayanan (*providers*). Pencapaian kesepuluh indikator tersebut dapat dilakukan apabila *providers* mengelola penyelenggaraan dengan menerapkan konsep dan teori manajemen pelayanan seperti gap model, model segitiga pelayanan, momen kritis pelayanan, dan lingkaran pelayanan (Ratminto dan Winarsih, 2005). Akan tetapi dalam tataran praktis, upaya pencapaian pelayanan prima dapat dilakukan dengan memperhatikan asas dan prinsip pelayanan sebagaimana diamanahkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang kemudian diadopsi dalam ketentuan yang ada di Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dijabarkan lebih lanjut dalam

peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Adapun asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan adalah sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):²⁸

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan konsisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong pesan serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

²⁸ Ratminto, dkk. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Dari A-Z*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017) hlm 1-2.

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.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Dasar-dasar Pelayanan

Beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti *customer service*, *pramuniaga*, *public relation*, satpam atau kasir yaitu :²⁹

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani masalah yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan dasar-dasar pelayanan ini secara keseluruhan bukanlah pekerjaan yang mudah. Karyawan yang harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebelum terjun ke

²⁹Kasim, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hlm. 18-22

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.

lapangan. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.

4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.³⁰

1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan pelanggan/nasabah tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

2) Tersedianya Sarana Dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

Bertanggung Jawab Kepada setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah/pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan.

³⁰*Ibid, hlm 34-39.*

Mampu Melayani secara Cepat Dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan setiap Transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan kepada siapa pun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar

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.

penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak sah.

Mampu Memberikan Kepercayaan kepada Nasabah

Mampu Memberikan Kepercayaan kepada Pelanggan Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

C. Pelaksanaan pelayanan prima

Pelaksanaan pelayanan prima adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan secara baik guna dapat mencapai tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang melebihi dari standar yang telah ditetapkan, dilakukan untuk mendapatkan kesetiaan para pelanggan perusahaan yang ditunjukkan untuk masa yang akan datang.

Menurut pendapat Catherine DeVrye (1997) yang mengolah kata service untuk dikaitkan dengan langkah-langkah strategis menuju kesuksesan, yang disebut sebagai “*Tujuh Strategi Sederhana Menuju Sukses*”. S.E.R.V.I.C.E itu dipanjangkannya dalam istilah dan makna sebagai berikut:³¹

- a) *Self esteem* : Memberikan nilai pada diri sendiri
- b) *Exceed expectation* : Melampaui yang diharapkan konsumen

³¹Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017) hlm. 20

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.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| a) <i>Recover</i> | : Merebut kembali |
| b) <i>Vision</i> | : Visi |
| c) <i>Improve</i> | : Melakukan Peningkatan |
| d) <i>Care</i> | : Memberi Perhatian |
| e) <i>Empower</i> | : Memberi Pemberdayaan. |

Pelaksanaan pelayanan prima pada customer service dilakukan dengan tujuan nasabah menjadi puas dan perusahaan memiliki citra yang baik. Customer service adalah tombak awal perusahaan, maka sangat di perlukan adanya pelaksanaan pelayanan prima untuk mencapai pelayanan yang optimal. Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap perusahaan barang maupun jasa memiliki tujuan yang sama yaitu memasarkan produk, tetapi pada era sekarang ini tujuan perusahaan tidak hanya pada pemasaran produk saja tetapi memberikan pelayanan yang baik dengan service yang memuaskan nasabah. Pelaksanaan pelayanan prima oleh customer service yang ada di Bank BNI Syari'ah adalah:³²

 a. *CrossSelling*

Strategi yang digunakan customer service untuk menawarkan sekaligus menjual produk selain produk yang diinginkan oleh pelanggan, dengan tujuan untuk menambah pendapatan perusahaan.

 b. *Up selling*

Strategi ini hampir sama dengan *cross selling* yang di gunakan oleh *customer service* untuk menjual produk lainnya, yang berbeda hanyalah pelanggan akan disuguhkan produk lain yang memiliki keunggulan untuk

³²Veby Aulia Aziz (*custmer service*),wawancara, Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka pada tanggal 21 November 2019 di kantor BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka.

menambah manfaat dari produk yang telah dibeli sebelumnya yang diyakini akan dibeli pelanggan karena telah di jelaskan bahwa produk tersebut mendukung banyaknya manfaat yang akan diberikan oleh kedua produk yang telah dibelinya.

1. Strategi Meningkatkan Pelayanan Prima

Kementerian Pendidikan Nasional menetapkan beberapa sifat sebagai citra diri yang seharusnya dimiliki oleh setiap pegawai dalam pelayanan antara lain:

- a. Ketulusan: yaitu membuat orang lain merasa aman dan dihargai karena yakin tidak akan dibodohi atau dibohongi. Orang yang tulus selalu mengatakan kebenaran, tidak suka mengada-ada, pura-pura, mencari-cari alasan atau memutarbalikkan fakta.
- b. Kerendahan hati: sebagai birokrat hendaknya memiliki kerendahan hati untuk menjadi pelayan. Berbeda dengan rendah diri yang merupakan kelemahan, kerendahan hati justru mengungkapkan kekuatan. Orang yang rendah hati dapat mengakui dan menghargai keunggulan orang lain.
- c. Kesetiaan: yang sudah menjadi barang langka dan sangat tinggi harganya. Ciri2nya selalu menepati janjinya, mempunyai komitmen yang kuat, rela berkorban, tidak suka berkhianat, lebih suka membicarakan kebaikan daripada keburukan orang lain, lebih suka bicara mengenai harapan daripada keputusasaan, lebih suka mencari solusi daripada frustrasi, lebih suka memuji daripada mengecam, dan sebagainya.
- d. Rasa percaya diri: memungkinkan seseorang menerima dirinya sebagaimana adanya, menghargai dirinya dan menghargai orang lain. Orang yang percaya diri mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan dan situasi yang baru.

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

e. Empati, adalah indikator citra diri positif. Hal yang menjadi pertanyaan adalah siapakah yang dapat merubah citra positif diri kita?

Diawali hal yang sederhana dengan beberapa indikator praktis yang dapat meningkatkan citra diri, misalnya perbanyak senyum yang tulus, bersikap ramah, hangat, bersahabat, tidak berbohong, kalau berbohong akan terlihat dari kontak mata saat berkomunikasi, berupaya gembira melalui tampilan wajah yang gembira, cerah, bahagia, pikiran yang jernih. Sebagai pribadi pemikir yang cerdas, dapat terlihat melalui cara berbicara yang jelas dan mudah dipahami.

Hal-hal yang seharusnya tidak dilakukan seperti:³³

- (1) Hindari kesalahan,
- (2) Jangan buat orang menunggu,
- (3) Jangan banyak mengeluh,
- (4) Dan banyak hal yang seharusnya tidak dilakukan.

Untuk menghadapi kendala-kendala seperti mengatasi komplain nasabah, dan kecepatan dalam pelayanan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama yang menyebabkan nasabah bosan dan mendesak agar nasabah segera dilayani. PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka perlu menerapkan kualitas pelayanan menurut Vincent Gerspertz, professor bidang teknik system dan manajemen industry, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi seperti:³⁴

³³Firmansyah, "Pelaksanaan pelayanan prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat", Jurnal Ilmiah Widya, Volume 3 Nomor 4 Agustus- Desember 2016. Hlm 5-6.

³⁴<http://ciputrauceo.net/blog/2015/7/7/pengertian-pelayanan-prima>. Diakses pada tanggal 7 Mei 2020 pukul 10.36

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.

Kecepatan waktu

Akurasi/ketepatan pelayanan

Kesopanan dan keramahan pelaku usaha

Tanggung jawab dalam menangani complain pelanggan

Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya

Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, dan petunjuk/panduan lainnya

Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain.

D. Pengertian *Customer Service*

1. Pengertian *Customer service*

Customer Service (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau leasing.

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.³⁵

Fungsi Dan Tugas *Customer Service*

Fungsi an tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah:

³⁵ Kasmir, *Op. Cit*, hlm. 216

1. Sebagai resepsionis, CS berfungsi sebagai penerima tamu
2. Sebagai deskman, CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi
3. Sebagai salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*
4. Sebagai *customer relation officer*, CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah
5. Sebagai komunikator yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah

Tugas-tugas *customer service*:³⁶

1. Sebagai Resepsionis

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang kebank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini CS harus bersikap memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “*assalamualaikum*” atau “*selamat pagi/siang/sore*”. Selama melayani nasabah CS tidak diperkenankan merokok, makan dan minum

³⁶Kasmir, *Op. Cit*, hlm 191-183

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.

2. Sebagai Deskman

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai Salesman

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan melalui *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta mempertahankan nasabah yang lama. CS juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini CS bertugas menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang penting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5. Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah.

E. Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan Nasabah

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal atau eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk

mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Kita sebagai pihak yang melayani tidak akan tahu apakah pihak yang kita layani puas atau tidak karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati serta layanan lain yang berupa layanan pra-jual, saat transaksi, dan purna jual.³⁷

Menurut Kotler dan Keller (2012:159), alat yang digunakan untuk melacak dan mengukur kepuasan konsumen adalah:³⁸

a) Sistem Keluhan dan Saran

Sistem organisasi yang berpusat pada pelanggan mempermudah para konsumen atau pelanggannya guna memasukkan saran dan keluhannya. Contoh dengan menyediakan nomor telepon bebas pulsa, situs web, e-mail untuk arah komunikasi dua arah yang tepat.

b) Survey Kepuasan Pelanggan

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa walaupun para pelanggan kecewa pada satu dari empat pembelian, kurang dari 5% yang akan mengadakan keluhan. kebanyakan pelanggan akan membeli lebih sedikit atau berpindah pemasok. Perusahaan yang tanggap mengukur kepuasan pelanggan akan secara langsung

³⁷ Atep Adya Barata, *Op. cit*, hlm. 14-15.

³⁸ Lili suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 89-80

melakukan *survey*, guna mengukur minat beli ulang dan mengukur kesediaan merekomendasikan perusahaan dan merek ke pada orang lain.

c) *Ghost Shopping*

Perusahaan dapat membayar orang untuk berperan sebagai calon pembeli guna melaporkan titik kuat dan lemah yang dialami sewaktu membeli produk perusahaan dan pesaing. Pembelanjaan misterius ini dapat mengetahui cara penjualan karyawan di perusahaan itu dan cara menangani berbagai situasi.

d) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti atau yang telah beralih keperusahaan lain, guna mempelajari alasan kejadian itu. Dan supaya dapat mengambil kebijakan atau penyempurnaan selanjutnya. Serta yang penting juga adalah memantau tingkat kehilangan pelanggan.

2. Ketidakpuasan Nasabah

Pada saat pelanggan bebas mengemukakan kepuasannya, maka pada saat yang sama pelanggan juga berhak mengemukakan ketidak puasannya. Selain itu , sebagian besar pelanggan yang tidak puas pada umumnya jarang melakukan keluhan secara langsung. Sebenarnya pada kondisi ini perusahaan sedang mengalami bahaya karena pelanggan yang tidak puas tetapi tidak menyampaikan keluhan, akan menjadi bom waktu. Sewaktu-waktu dapat meledak dan pelanggan pindah keperusahaan lain atau bahkan akan menceritakan pengalamannya.

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.

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.

Manfaat mengatasi keluhan :³⁹

- a. Meningkatkan *customer retention*
- b. Menghindari publisitas yang tidak diinginkan
- c. Menghindari biaya yang berkaitan dengan masalah hukum
- d. Memberikan informasi untuk menghindari masalah yang akan terjadi.

F. Konsep Pelayanan Prima dalam Islam

1. Konsep Dasar Pelayanan Menurut Al-Qur'an

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perbankan, hal ini disebabkan karena usaha perbankan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pihak lain (nasabah). Tanpa nasabah usaha perbankan tidak akan berjalan dengan baik, sehingga hubungan dengan nasabah harus dijaga dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik.

1. Keikhlasan

Keikhlasan merupakan suatu keharusan dalam menjalankan suatu amalan termasuk juga dalam memberika pelayanan. Setiap pelayanan yang diberikan oleh karyawan harus dilandasi dengan keikhlasan kepada Allah SWT. Suatu pelayanan, meskipun terkesan baik, tetapi jika tidak dilandasi dengan keikhlasan karena Allah SWT, maka pelayanan tersebut tidak dapat dikatakan berkualitas dan tidak memiliki arti di hadapan Allah SWT.

³⁹Freddy Rangkuti, *Op. Cit*, hlm. 30-31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Sesuai Dengan Syariat

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dengan syariat. Syariat dapat diartikan aturan Allah SWT yang mengatur seluruh sendi kehidupan umat manusia. Ada beberapa prinsip pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank syariah, yaitu:

- a) Prinsip persamaan (*Al-Musawah*) yaitu tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah (surat Al-Hujarat ayat 13).
- b) Prinsip persaudaraan (*Ukhuwah*) yaitu penyelesaian masalah harus diselesaikan dengan prinsip kekeluargaan (surat Al-Hujarat ayat 10).
- c) Prinsip cinta kasih (*Muhabbah*) ; bentuk prinsip ini dalam pelayanan misalnya tidak saling menyalahkan ketika ada complain dari nasabah. (surat Al-Balad 177).
- d) Prinsip perdamaian (*Sulh*) misalnya penyelesaian masalah dengan cara non litigasi seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) (surat Al-anfal ayat 61).
- e) Prinsip tolong-menolong (*Atta'awun*) yaitu menolong kesusahan nasabah (surat Al-maidah ayat 1).

3. Melakukan Yang Terbaik

Kesungguhan dalam beramal merupakan bukti keikhlasan seseorang. Perbuatan yang dilakukan tanpa kesungguhan dapat dikatakan sebagai amal yang tidak dilandasi dengan keikhlasan, karena karena keikhlasan cenderung

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.

akan mendorong seseorang untuk melakukan yang terbaik.⁴⁰ Allah SWT

berfirman :

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ

“Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemui-Nya”. (Q.S. Al-Insyiqaq ayat 6).

2. Pelayanan Terhadap Nasabah Berdasarkan Al-Qur'an

a. Surat Ali Imran Ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

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

Ibrah yang dapat diambil dari surat Ali Imran ayat 159 berkaitan dengan penerapan pelayanan pada bank syariah:

- Karyawan harus memiliki sifat lemah lembut dalam melayani nasabah.
- Karyawan harus menerapkan sifat pemaaf yang diajarkan oleh Rasulullah SAW. Penerapan sifat pemaaf ini dalam pelayanan perbankan syariah misalnya costumer service harus memaklumi nasabah yang marah-marah ketika melakukan complain.

⁴⁰ M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, "Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an". Jurnal Nisbah Vol. 1 No.1 Tahun 2015, hlm. 7-9

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) Setiap permasalahan dengan nasabah harus diselesaikan dengan musyawarah, karena musyawarah akan menghindarkan pertikaian antara pihak bank dan nasabah.
- d) Karyawan harus tawakkal terhadap hasil pelayanan. Karyawan hanya berkewajiban memberikan pelayanan yang terbaik, sedangkan hasil dari pelayanan tersebut hanya Allahlah yang menentukan.

Surat An-Nahl Ayat 125

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan Al-Hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”.(Q.S. An- Nahl : 125).

Ibrah yang dapat diambil dari surat An-Nahl ayat 125 yaitu bank syariah harus menerapkan metode dakwah Rasulullah dalam menarik dan menjalin hubungan dengan nasabah. Metode dakwah tersebut yaitu *Al-Hikmah, AlMau'idzoh bil Hasanah, AlMujadalah bil Hasanah*.

- a.) *Al-Hikmah* yaitu menyesuaikan dakwah sesuai dengan karakter, sifat dan tingkat pemahaman objek dakwah (Abdurrahman As-Sya'diy. Hal ini memiliki pengertian bahwa bank syariah harus mampu menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan keberagaman nasabah.
- b.) *Al-Mau'idzoh bil Hasanah* memiliki pengertian nasehat yang baik. Penerapan konsep *Al-Mau'idzoh bil Hasabah* sangat sesuai untuk diterapkan pada nasabah yang baru mengenal perbankan.

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.) *Al-Mujadalah bil Hasanah* berarti berdebat dengan cara yang baik. penerapan metode ini sangat diperlukan terutama ketika mensosialisasikan produk perbankan kepada nasabah. Para karyawan bank syariah harus mampu menjelaskan kelebihan produk bank syariah dibanding dengan produk konvensional.

Surat Al-Muddatstsir ayat 1-7

يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ (1) قُمْ فَأَنْذِرْ (2) وَرَبِّكَ فَكْبِّرْ (3) وَثِيَابَكَ فَطَهِّرْ (4)

وَالرُّجْزَ فَاهْجُرْ (5)

(7) وَلَا تَمُنُّنْ تَسْتَكْبِرُ (6) وَلِرَبِّكَ فَاصْبِرْ

“Hai orang yang berkemul (berselimut) (1) bangunlah, lalu berilah peringatan! (2) dan Tuhanmu agungkanlah! (3) dan pakaianmu bersihkanlah, (4) dan perbuatan dosa tinggalkanlah, (5) dan janganlah kamu memberi (dengan maksud) memperoleh (balasan) yang lebih banyak. (6) dan untuk (memenuhi perintah) Tuhanmu, bersabarlah (7)”.

Ada beberapa ibrah/pelajaran yang dapat diambil dari surat AlMuddatstsir ayat 1-7 dalam penerapan pelayanan bank syariah diantaranya yaitu :

- 1) Menyambut nasabah dengan baik sebagaimana dicontohkan dalam surat Al-Muddatstsir ayat 1 yaitu Sapaan “wahai orang yang berselimut”. Sapaan “wahai orang yang berselimut” merupakan panggilan sayang, karena dalam sastra arab salah satu panggilan sayang ditandai dengan bahasa yang menggambarkan keadaan seseorang dengan keadaan saat dipanggil (Depag RI : 2009).
- 2) Kecepatan dalam melayani serta rajin, ulet dan tidak putus asa. Hal ini ditunjukkan oleh kata “Qum” pada ayat 2 surat AlMuddatstsir.

- 3) Mengutamakan kepentingan Allah dibandingkan kepentingan lainnya, misalnya tidak menunda melaksanakan shalat hanya karena melayani nasabah.
- 4) Menjaga penampilan dan kebersihan pakaian sebagaimana yang tercantum dalam ayat 4 yang berarti : “dan pakaianmu bersihkanlah”.
- 5) Tindakan karyawan bank syariah dalam memberikan pelayanan harus terhindar dari segala hal yang mendatangkan siksaan dari Allah SWT. Hal ini memiliki arti bahwa tindakan pelayanan harus disesuaikan dengan ketentuan syariah seperti jujur dalam menjelaskan kelebihan dan keterbatasan yang dimiliki produk, karena pada hakikatnya aktivitas menjual produk tidak hanya bertujuan semata-mata agar nasabah membeli produk, tetapi lebih dari itu kita menjual nilai-nilai islam kepada mereka (surat Al-Muddatstsir ayat 5).
- 6) Pelayanan yang diberikan hendaknya selalu dilandasi keikhlasan dengan niat bahwa pelayanan adalah sarana menolong sesama (nasabah). Artinya karyawan memberikan pelayanan tidak hanya berorientasi materi (gaji) melainkan juga harus memperhatikan aspek ibadah dari pelayanan yang diberikan. (surat Al-Muddatstsir ayat 6).
- 7) Karyawan harus memiliki kesabaran dalam melayani nasabah. Karyawan terutama Costumer Service akan sangat membutuhkan kesabaran dalam melayani, karena mereka akan menghadapi

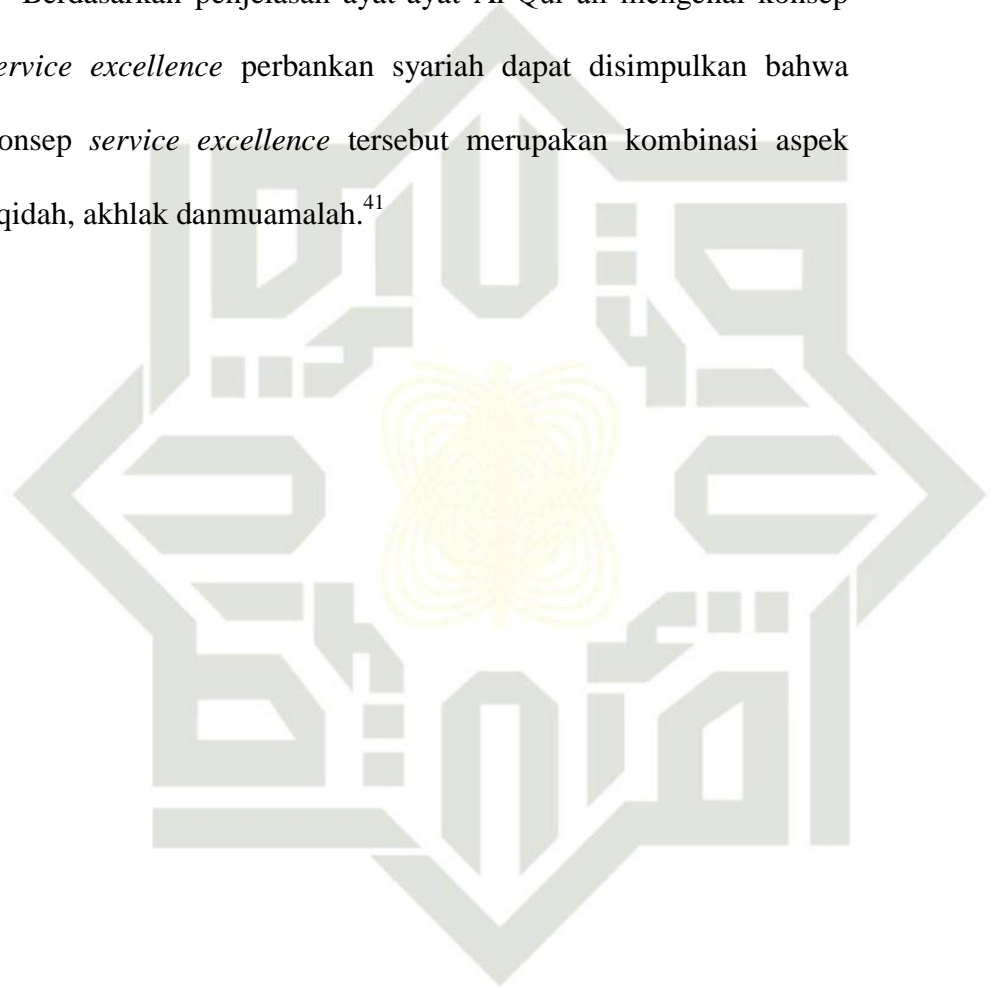
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



berbagai macam tipikal nasabah. Dengan demikian kita dapat menyimpulkan bahwa kesabaran merupakan modal utama yang harus dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan penjelasan ayat-ayat Al-Qur'an mengenai konsep *service excellence* perbankan syariah dapat disimpulkan bahwa konsep *service excellence* tersebut merupakan kombinasi aspek aqidah, akhlak dan muamalah.⁴¹



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.

⁴¹ M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, *Op.cit.*, hlm. 13-15.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

untuk mencapai kepuasan pelanggan Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka menerapkan metode *cross selling* dan *up selling*, *Cross selling* adalah seni menjual produk suatu jasa tertentu dengan menawarkan produk-produk lain yang berbeda jenis, sementara *Up seling* adalah strategi penjualan dengan menawarkan produk atau jasa yang sama dengan nilai manfaat yang lebih besar. Selain itu Bank BNI Syari'ah juga memiliki slogan "Great Hasanah" kependekan dari *Greeting, Relationship, Empaty, Attention*, dan *Trust*. Slogan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Bank BNI Syari'ah juga menawarkan kepada nasabah berbagai produk yang dapat digunakan seperti produk pendanaan dan produk pembiayaan.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam melayani nasabah antara lain : Pemotongan saldo rekening nasabah saat kegagalan transaksi pengiriman uang ke rekening lain, gangguan pelayanan dari nasabah yang tidak sabar saat antri hingga terjadi penyerobotan antrian, banyaknya *service call* bank yang harus ditanggapi *customer service* sehingga terjadi penundaan dan keterlambatan dalam pelayanan nasabah yang sedang berada diloket *customer service* dan Penundaan pelayanan nasabah yang berada diloket dikarenakan panggilan dari atasan.

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. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor cabang Panam Arengka, ada beberapa saran mengenai pelayanan yang diberikan *customer service* yakni:

1. Diharapkan kepada PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang. Bank BNI Syariah Kantor cabang Panam Arengka dapat mempertahankan dan mengembangkan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif, dan kerapihan dalam berpakaian.
2. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya penelitian ini dapat membantu untuk lebih memperdalam dan mengembangkan penelitiannya, dan juga diharapkan peneliti selanjutnya menabahkan beberapa objek dan subjek penelitian, penambahan pertanyaan dan materi dalam penelitian berguna agar keakuratan dalam penelitian dapat meningkat.

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 PUSTAKA

Al Qur'an

Adaya Brata, Atep , 2014, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Arifin, Zainul, 2003, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Alvabet, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT Rineka Cipta, Jakarta.

Atmadjati, Arista, 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Deepublish, Yogyakarta.

Barata, Atep Adya, 2017, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Brosur Bank Negara Indonesia Syariah. 2018

Burhan, Bungin, 2010, *Penelitian , Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Firmansyah, "Pelaksanaan pelayanan prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat", *Jurnal Ilmiah Widya*, Volume 3 Nomor 4 Agustus- Desember 2016.

Hanali, Arif Yusuf, 2010. *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Prenada media Group, Jakarta.

<http://repository.uin-suska.ac.id/3456/3/BAB%20II.pdf>, pada tanggal 29 November 2019 pukul 14.55.

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, diakses pada tanggal 17 November 2019 pukul 10.13.

Kasmir, 2005, *Pemasaran Bank*, Pernada Media, Jakarta.

Kasmir, 2011, *Etika Customer Service*, Rajawali Pers, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2016, *ANALISIS SWOT: teknik membedah kasus bisnis cara perhitungan bobot, rating dan OCAI*, PT. Gramedia , Jakarta.

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.

- Rangkuti, Freddy, 2016, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratninto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Dari A-Z*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Seputarpengetahuan.com, 2015, *Pengertian Strategi Menurut Para ahli Lengkap*, <https://www.SeputarPengetahuan.Co.id/2015/02/10-Pengertian-Strategi-Menurut-Para-Ahli-Lengkap>, (31 Oktober 2019)
- Suryati, Lili, 2015, *Manajemen Pemasaran: Suatu Srategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Deepublish, Yogyakarta.
- Sutinah, 2010, *Metode Penelitian Sosial*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Syafi'I Antonio, Muhammad, 2001, *Bank Syariah dari teori ke praktek*, Gema Insani, Jakarta.
- Umar, Husein, 2008. *Strategic Management in Action*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wathani, M. Zainul dan Afiati Kurniasih, 2015. "Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an". *Jurnal Nisbah* Vol. 1 No. 1.



LAMPIRAN

Pertanyaan Untuk Narasumber

1. Bagaimana sejarah bank BNI Syariah ?
2. Apa visi dan misi bank BNI syariah ?
3. Bagaimana struktur organisasi bank BNI syariah?
4. Produk-produk apa saja yang ada di bank bni syariah?
5. Bagaimana prosedur pelayanan prima di bank BNI syariah kantor cabang panam arengka?
6. Bagaimana pelaksanaan customer service dalam memberikan pelayanan prima?
7. Apakah bank BNI Syariah memiliki standarisasi dalam melayani nasabah?
8. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi bank BNI syariah dalam menghadapi nasabah?
9. Apasaja kendala-kendala costumer service dalam melayanai nasabah?
10. Bagaimna cara costumer service dalam menghadapi keluhan 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.

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.

FOTO DOKUMENTASI



Keterangan : Dokumentasi saat wawancara bersama Customer Service Bank BNI Syariah Arengka



Keterangan : Dokumentasi saat wawancara bersama karyawan Bank BNI Syariah Arengka.



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 SKRIPSI**

Skripsi dengan **Pelaksanaan Pelayanan Prima** oleh *Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Panam Arengka*, yang ditulis oleh :

Nama : Vera Gustia
 NIM : 01626203914
 Program Studi : D3 Perbankan Syari'ah

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

Pekanbaru, 26 April 2021 M
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE., M.Si

Sekretaris
Haniah Lubis, ME.Sy

Penguji I
Dr. Jenita, SE., MM

Penguji II
Darnilawati, M.Si

Kepala Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
 NIP. 19750801 200701 1 023



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No 155 KM 15 Tuahmadani Lampung - Pekanbaru 29291 RI - Box 1004 Telp / Fax 0756-562892
 Web: www.fah.uin-suska.ac.id Email: fah@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/9181/2019
 Sifat : Penting
 Lamp. : -
 Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 14 November 2019

Kepada
 Yth. Zuraidah, M.Ag
 Dosen Fakultas Syariah dan Hukum
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi waburakatuh

Bersama ini kami minta kesediaan Saudara untuk membimbing mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam menyusun Skripsi :

Nama : Vera Gustia
 NIM : 01626203914
 Jurusan : Perbankan Syariah D3

Kepada Saudara diharapkan membimbing metodologi dan materi skripsi. Sebagai bahannya kami kirimkan proposal penelitian dimaksud dengan judul "STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI SYARIAH KC. PANAM ARENGKA"

Demikian disampaikan, terima kasih.

Heri Sunandar, Mel
 NIP. 19660803 199303 1 004

Tembusan
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 (PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761 762752
Web: www.iash.uin-suska.ac.id Email: fash@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.1.1/PP.00.9/7519/2019
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Melakukan PraRiset**

Pekanbaru, 12 September 2019

Kepada
Yth.
Pimpiana PT. BANK BNI SYARIAH CABANG PEKANBARU
di
Tempat

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

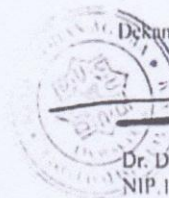
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	: Vera Gustia
NIM	: 01626203914
Semester/Tahun	: VII (Tujuh) / 2019
Program Studi	: Perbankan Syariah D3

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Hujar., M.Ag.
NIP.19580712 198603 005



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.



**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 : dpmpstp@rau.go.id Kode Pos : 28126



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/INON IZIN-RISET/2031
TENTANG

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

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Pemohonan Riset dan : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IPP.00.9/9307/2019 Tanggal 20 November 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada

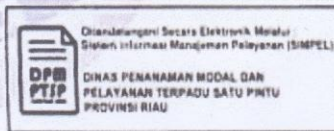
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : VERA GUSTIA |
| 2. NIM / KTP | : 01626203914 |
| 3. Program Studi | : PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : DIII |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SRVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI SYARIAH KC PANAM ARENGKA |
| 7. Lokasi Penelitian | : BANK BNI SYARIAH KC PANAM ARENGKA |

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.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperfuya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 20 November 2019



Tambahan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan Bank BNI Syariah KC Panam Arengka
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



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.



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **Vera Gustia**, lahir di Baso pada tanggal 17 Agustus 1996. Lahir dari pasangan Ayahanda Dasril dan Ibunda Misra Wati yang merupakan anak kedua dari enam bersaudara. Pendidikan yang di lalui penulis SDN 03 Pasar Bawan tamat pada tahun 2009, dan melanjutkan studi sekolah menengah pertama (MTs-TI Canduang) pada tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan ke sekolah Menengah Atas (Mas-TI Canduang) tamat pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan jenjang perguruan tinggi di UIN SUSKA RIAU Fakultas Syariah dan Hukum dengan Jurusan Perbankan Syariah, dan gelar sarjana telah di dapatkan dan dinyatakan lulus pada hari Senin 26 April 2021

Penulis menyelesaikan Studi D3 dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG PANAMARENGKA”** dibawah bimbingan Ibuk Zuraidah,M.Ag.