

**IMPLEMENTASI *QUALITYSERVICE EXCELLENCE* TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI PD. BANK PERKREDITAN  
RAKYAT GEMILANG TEMBILAHAN DITINJAU  
MENURUT EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy)



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH :**

**KAMALUDDIN**  
**NIM 11025101443**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIFKASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2015**



DEPARTEMEN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293  
Fax. 0761-21129, Web. [www.uin-suska.ac.id](http://www.uin-suska.ac.id), E-mail : [iain-sq@pekanbaru.indo.net.id](mailto:iain-sq@pekanbaru.indo.net.id)

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul: "**Implementasi *Quality Service Excellence* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan Ditinjau Menurut Ekonomi Islam**" yang ditulis oleh:

Nama : **KAMALUDDIN**  
Nim : **11025101443**  
Jurusan : **EKONOMI ISLAM**

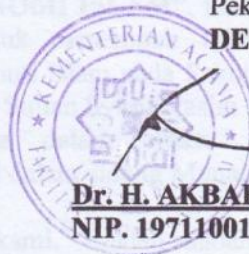
Telah di munaqasahkan dalam sidang panitia Ujian Sarjana Program S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : **Selasa**  
Tanggal : **27 Januari 2015**  
Bertepatan : **06 RabiulAkhir1436 H**

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.Sy).

Pekanbaru, Februari 2015

**DEKAN**



**Dr. H. AKBARIZAN, M. Ag, M.Pd**  
NIP. 19711001 1995 03 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

**Dr. H. ZULKIFLI, M. Ag**  
NIP.19741006 200501 1 005

SEKRETARIS

**H. ISMARDI, MA**  
NIP. 19720308 200312 1 003

PENGUJI I

**NUR HASANAH, SE, MM**  
NIP. 19670120 200701 2 018

PENGUJI II

**Dr. H. ZULKAYANDRI, M. Ag**  
NIP. 19710105 199503 1 002

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“Implementasi *Quality Service Excellence* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”**. Dalam suatu perusahaan (bank) nasabah merupakan suatu bagian yang terpenting. Untuk itu wajib bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellence*) bagi nasabah. Karena pelayanan merupakan kunci utama tercapainya target suatu perusahaan, dengan pelayanan yang baik, akan memberi kenyamanan tersendiri bagi nasabah dan nasabah akan mempercayakan amanahnya kepada perusahaan untuk dikelola.

Adapun yang menjadi latar belakang penulis mengambil penelitian ini karena untuk mengetahui implementasi *quality service excellence* PD. BPR Gemilang Tembilahan dalam meningkatkan pelayanan pada kepuasan nasabah dan untuk mengetahui strategi PD. BPR Gemilang Tembilahan dalam meningkatkan level pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta untuk mengetahui implementasi *quality service excellence* pada nasabah di PD. BPR Gemilang Tembilahan menurut tinjauan ekonomi Islam. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini penulis lakukan di PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan yang beralamat di Jl. H. Abdul Manaf No. 01 Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

Dalam penulisan ini yang menjadi populasi adalah pimpinan dan karyawan PD. BPR Gemilang Tembilahan yang berjumlah 26 orang, serta nasabah yang berjumlah 8.055 orang. Karena keterbatasan dana dan waktu, maka jumlah sampel pada pihak karyawan ditetapkan dengan teknik *purposive sampling*, dari teknik sampel tersebut ditetapkan populasi yaitu Pimpinan Bank, Kabag. Operasional (*costumer service/teller*) dan Kabag. Marketing. Sedangkan sampel dari nasabah ditetapkan dengan teknik *accidental sampling*, karena jumlah populasi pada nasabah yakni lebih dari 100 orang, maka teknik penarikan sampelnya menggunakan rumus slovin dengan presisi 12% yakni berjumlah 69 orang nasabah.

Teknik pengambilan data yang digunakan penulis adalah observasi, wawancara dan angket. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah implementasi kualitas pelayanan PD BPR Gemilang Tembilahan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mencapai profit yang maksimal, PD BPR Gemilang Tembilahan menerapkan sistem pelayanan berdasarkan variabel *service excellence* yaitu pertama dengan konsep sikap (*Attitude*) yang terdiri dari: pelayanan yang baik (*service excellence*), kejujuran, kesabaran dan berpenampilan dengan pakaian yang rapi dan sopan. Kedua, konsep perhatian (*Attention*) yang terdiri dari kesopanan, keramahan dalam melayani nasabah, melayani nasabah tanpa pilih kasih dan memiliki rasa keinginan untuk menolong. Ketiga, Konsep Tindakan (*Action*) yang terdiri dari kedisiplinan/keseriusan dan melayani nasabah dengan penuh tanggung jawab, karyawan juga harus menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah. Dari

ketiga konsep/variabel *service excellence* tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh karyawan. Namun, mengenai melayani nasabah tanpa pilih kasih dan dalam memberikan informasi yang jelas belum maksimal dan nasabah belum sepenuhnya terpuaskan, karena banyak dari nasabah yang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan masih membedakan antara satu nasabah dengan nasabah lainnya. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman nasabah yang mengenai sistem pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga banyak nasabah yang tidak terpuaskan. Hal ini juga disebabkan karena informasi yang kurang jelas. Padahal pelayanan yang baik dan maksimal sangat menunjang keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan profit bagi perusahaan. Sistem pelayanan di atas sebagian telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan syariat Islam, namun ada sebagian penerapan yang masih belum sesuai dengan syariah yaitu tentang perbedaan antara satu nasabah dengan nasabah lainnya dan informasi yang kurang jelas tersampaikan kepada nasabah.

Strategi pelayanan yang diberikan PD BPR Gemilang Tembilahan telah dilaksanakan dengan baik dan benar, strategi yang dilakukan yaitu membangun kerjasama dengan nasabah, memberikan pelayanan sistem jemput bola untuk memudahkan nasabah agar tidak mengantri, dan memberikan strategi layanan yang bersahabat/profesional serta melakukan strategi pengembangan produk melalui promosi. Strategi yang dilakukan PD. BPR Gemilang Tembilahn ini tidak terdapat hal yang bertentangan dengan syariat Islam, karena tidak terdapat unsur keterpaksaan dan kegiatan promosi yang dilakukan dilandasi dengan kejujuran yang sesuai dengan perspektif Ekonomi Islam.

## KATA PENGANTAR



Segala puji serta syukur hanya milik Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan. Nikmat kesehatan jasmani maupun rohani dan berkat rahmat karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “Implementasi *Quality Service Excellence* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”. Shalawat teriring salam tetap tcurahkan atas baginda Rasulullah SAW, semoga kita semua mendapat syafaat beliau dihari kemudian.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang peneliti menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dengan kekuatan yang diberikan Allah SWT dan juga tidak terlepas dari partisipasi dan dukungan baik moril maupun materil dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akademis ini.

Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tiada terhingga kepada yang terhormat:

1. Yang mulia Ayahanda H. Mading Daeng Mappuna dan Ibunda Hj. Indah Daeng Makkerah tercinta yang senantiasa mencurahkan perhatian dan kasih sayang serta doa bagi kebahagiaan dan kesuksesan penulis.

2. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA. selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staff.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M. Ag, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan dan seluruh Karyawan Fakultas Syariah dan Hukum.
4. Bapak Mawardi, S. Ag. M. Si. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, MA Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam
5. Ibu Mardiana, MA selaku Penasihat Akademis
6. Bapak Jonnius, SE. MM selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, ilmu, motivasi kepada penulis dan telah banyak berperan dalam memberikan petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini. Terimakasih banyak telah bersabar membimbing penulis.
7. Bapak Khairul Amri, M. Ag selaku Pembimbing Penelitian Kelompok.
8. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah membekali ilmu, mengarahkan dan membina dalam rangka menuntut ilmu selama perkuliahan kepada penulis.
9. Ibu Nurna Indra Evalita selaku Direktur Utama PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
10. Seluruh Karyawan dan Staff PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan.
11. Seluruh Keluarga Besarku yang begitu luar biasa yang tidak bosan-bosannya memberikan semangat dan telah memberikan support, motivasi dan

dukungannya kepada penulis demi selesainya skripsi ini. *Thanks for being so nice and helpful for my family. "A friend in need is a friend indeed"*.

12. Sahabat-sahabat Penulis (Ihsan Qurrata A'yyun,SE.Sy. Fhanilya Sisca, SE.Sy. Melda Barasa, SE.Sy. Erlina Yosefa, SE.Sy. Dalmanita, SE.Sy dan M.Abdi Fahrurozi, SE.Sy), teman-teman EI/4 2010 khususnya, dan sahabat-sahabat penulis se-angkatan 2010 (Resy, Suryani, Ferdi, Devi, Melda, Riska, Nurul, Uvriani, Paridah, Fadlin, Hasrul, Ria, Hana, Jida dll) yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih yang tiada terhingga atas doa dan bantuannya kepada penulis. *What else can I say? You are my everything!*
13. Sahabat penulis/Teman-teman KKN XXXVII UIN SUSKA RIAU 2013 Kec. Bagan Sinembah, Kel. Balam Sempurna Kota, Kab. Rokan Hilir yang telah memberikan semangat dan konstribusinya kepada penulis.
14. Kakanda/Ayunda dan Adinda Organisasi IPPMR-Pekanbaru, Oganisasi PMBR/ KKSS-Pekanbaru yang selalu memberikan saran dan dukungan dalam menyusun penulisan skripsi ini. Terimakasih atas diskusi berharga yang menambah wawasan penulis.

Dan akhirnya segala jasa dan budi baik dari semua pihak yang tersebut diatas penulis mengucapkan banyak terima kasih. Penulis berharap semoga segala bantuan yang diberikan senantiasa menjadi amal baik dan mendapatkan pahala/balasan dari Allah SWT. Amin Yaa Robbal'Alamin.

Pekanbaru, Januari 2015  
Penulis

**KAMALUDDIN**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MUTIARA HIKMAH</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. LatarBelakang .....	1
B. BatasanMasalah .....	10
C. RumusanMasalah.....	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Manfaat Penelitian .....	11
E. Metode Penelitian .....	11
1. Lokasi Penelitian.....	12
2. Subjek dan Objek Penelitian .....	12
3. Populasi dan Sampel .....	12
4. Sumber Data.....	13
5. Teknik Pengumpulan Data.....	14
6. Metode Analisa Data.....	15
7. Metode Penulisan .....	15
F. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAERAH BANK PERKREDITAN RAKYAT GEMILANG TEMBILAHAN</b> .....	17
A. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .....	17
B. Dasar Perizinan PD Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .....	18
C. Visi dan Misi PD Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .	19
1. Visi PD BPR Gemilang Tembilahan .....	19
2. Misi PD BPR Gemilang Tembilahan.....	20
D. Sumber Daya Manusia PD Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .....	20
E. Struktur Organisasi PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .....	21
F. Kedudukan dan Bagian Tata Kerja Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan.....	25
1. Bagian Pengawas .....	25
2. Direksi .....	26
3. Bagian Pemasaran .....	27
4. Bagian Operasional .....	29



5. Bagian Umum/ Personalia.....	30
6. Bagian Informasi dan Teknologi.....	32
G. Produk-produk PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .....	33
<b>BAB III TINJAUAN TEORI TENTANG <i>QUALITY SERVICE EXCELLENCE</i> DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH.....</b>	<b>36</b>
A. <i>Quality Service Excellence</i> (Kualitas Pelayanan Prima) .....	36
1. Pengertian.....	36
2. Dasar-dasar Pelayanan .....	38
3. <i>Quality Service</i> (Kualitas Pelayanan).....	40
4. <i>Service Excellence</i> (Layanan Prima).....	42
B. <i>Customer Service</i> .....	43
C. Strategi Pelayanan.....	44
D. Tujuan dan Manfaat Pelayanan.....	48
E. Kepuasan Pelanggan/ Nasabah .....	49
F. Kualitas Pelayanan Prima ( <i>Quality Service Excellence</i> ) Dalam Pandangan Syariat Islam.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Implementasi <i>Quality Service Excellence</i> Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .....	57
B. Strategi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan dalam Meningkatkan Level Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	74
C. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Implementasi <i>Quality Service     Excellence</i> Pada Tingkat Kepuasan Nasabah Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR WAWANCARA</b>	
<b>DAFTAR ANGKET</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>BIOGRAFI</b>	