

**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 mass
 - 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.



**PENERAPAN *ULTIMATE SERVICE* DALAM MELAYANI NASABAH DI
BANK SYARIAH INDONESIA KCP PANAM RAYA**

LAPORAN AKHIR

Ditujukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Fakultas Syariah dan Hukum



OLEH:

MUHAMMAD SAFI'I
NIM. 02120614967

PROGRAM STUDI D-III
PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024 M/1445 H



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 PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul **Penerapan *Ultimate Service* Dalam Meayani**

Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya, yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Safi'i
 NIM : 02120614967
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah

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

Pekanbaru, Mei 2024

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Nurnasrina, SE., M. Si
 NIP: 19800405 200901 2 008

Nur Hasanah, SE, MM
 NIP: 19670120 200701 2 018



PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul : **PENERAPAN ULTIMATE SERVICE DALAM MELAYANI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PANAM RAYA**, yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Safi'i
 NIM : 02120614967
 Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/ Tanggal : Jum'at, 07 Juni 2024
 Waktu : 07.30 WIB
 Tempat : Ruang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 12 Juni 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si
 Sekretaris
Musnawati, SE., M.Ak
 Penguji
Dr. Anzul Muzan, M.Ag
 Penguji
Dr. Syahpawi, S.Ag, M.sh

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 197410062005011005

- 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



SURAT PERNYATAAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Safi'i

NIM : 02120614967

Tempat/Tgl. Lahir : INHIL/01 Maret 2002

Fakultas : Syariah dan Hukum

Prodi : D-III Perbankan Syariah

Judul : PENERAPAN *ULTIMATE SERVICE* DALAM MELAYANI NASABAH DI BANK SYARIAH KCP PANAM RAYA

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Laporan Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Laporan Akhir, saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 28 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Safi'i

Muhammad Safi'i
NIM : 02120614967



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

Muhammad Safi'i, (2024)

Penerapan *Ultimate Service* Dalam Melayani Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga bank syariah BUMN, yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah resmi beroperasi per tanggal 1 Februari 2021. Layanan prima yang diberikan Bank Syariah Indonesia tersebut disebut dengan *ultimate service* sebagai transformasi layanan pasca *merger*. *Ultimate Service* adalah istilah yang digunakan untuk merujuk kepada layanan atau pelayanan tertinggi yang dapat diberikan kepada pelanggan atau konsumen. *Ultimate Service* di Bank Syariah Indonesia merujuk pada standar pelayanan tertinggi yang diberikan kepada nasabah. Tujuan penelitian ini mengetahui penerapan *ultimate service* dalam melayani nasabah di BSI KCP Panam Raya dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan *ultimate service* di BSI KCP Panam Raya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di BSI KCP Panam Raya. Sumber yang dipakai meliputi sumber primer. Sumber sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi dan wawancara, dokumen analisis data dilakukan secara kualitatif dan deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah Penerapan *Ultimate Service* dalam melayani nasabah di BSI KCP Panam Raya, dengan menggunakan (AKHLAK) Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif. Adapun faktor pendukung yang mendukung penerapan *ultimate service* meliputi komitmen kuat dari manajemen terhadap pelayanan pelanggan, investasi dalam pelatihan karyawan, serta adopsi teknologi yang memungkinkan efisiensi dalam proses layanan. faktor penghambat yang dapat menghalangi upaya penerapan *ultimate service*, seperti kendala dalam sumber daya manusia dan keuangan, kompleksitas dalam sistem organisasi, serta *resistensi* terhadap perubahan dari beberapa anggota tim.

Kata Kunci: Penerapan *Ultimate Service*, Melayani Nasabah, Bank Syariah



DAFTAR ISI

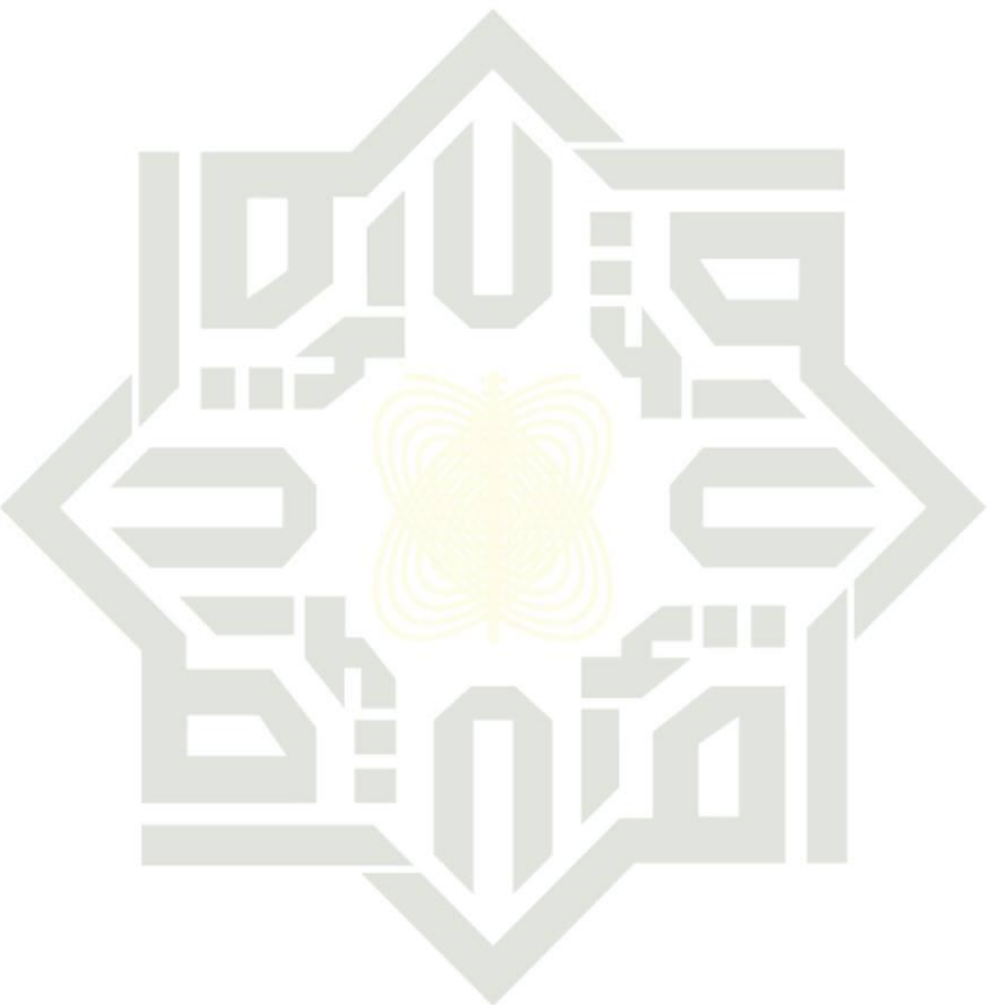
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kerangka Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	36
G. Langkah-Langkah Meneliti Kualitatif	36
H. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Penerapan Ultimate Service Dalam Melayani Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya.....	49
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan Ultimate Service di BSI KCP Panam Raya	60

- 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 mass
 - 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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67



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.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas khadirat Allah SWT tuhan yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan kesempatan, Ridha, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini dengan judul **“Penerapan *Ultimate Service* Dalam Melayani Nasabah Di Bank Syariah KCP Panam Raya”**. Laporan Akhir ini telah disusun dengan semaksimal mungkin dan sebaik mungkin.

Dalam penyusunan Laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak maka Laporan akhir ini sulit untuk terwujud. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Samidin dan Ibu Marsiani atas kasih sayang yang tak terhingga, selalu memberikan dukungan dan mendo'akan penulis dalam proses.
2. Yang terhormat Bapak Khairunnas Rajab, M. Ag, selalu Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag, selalu Dekan fakultas Syariah dan Hukum beserta Bapak Dr. H. Erman, M. Ag, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S. Ag, M. Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani,



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 mass
 - 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. Ag selaku Wakil Dekan III fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Yang terhormat Ibu Dr. Jenita, SE, MM selaku Ketua jurusan D3 Perbankan Syariah sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan selama perkuliahan, beserta Ibu Dr. Rozi Andrini, SE, Sy, ME selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Yang terhormat Ibu Dr. Nurnasrina, SE., M.Si. selaku Pembimbing I dan Ibu Nur Hasanah, SE. MM selaku Pmebimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses pembuatan Laporan akhir ini, sehingga penulis bisa belajar lebih baik lagi.

6. Saudara-saudaraku Dandi Astrio dan Muhammad Faisal yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan akhir ini.

7. Kepada teman-teman Mahasiswa Perbankan Syariah yang telah membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan Laporan akhir ini, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Pekanbaru, 13 Mei 2024

Muhammad Safi'i



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

Persaingan dalam dunia bisnis mendorong setiap perusahaan untuk dapat menciptakan inovasi-inovasi terbaru mengenai cara mempertahankan dan mendapatkan *customer* atau pelanggan. Salah satu cara mempertahankan dan menjalin hubungan dengan pelanggan, adalah perusahaan menerapkan *service excellent* atau *ultimate service*.¹

Dalam dunia perbankan seseorang yang memberikan pelayanan salah satunya yang kita kenal yaitu *customer service*. *Customer service* adalah sebuah profesi yang bertugas memberikan layanan pelanggan baik sebelum atau sesudah bertransaksi dengan bisnis. Layanan pelanggan berperan menciptakan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan memecahkan masalah mereka.²

Saat ini, *customer service* dituntut untuk memberikan dukungan proaktif langsung kapan saja melalui saluran pilihan mereka seperti telepon, email, teks, chat, dan banyak lagi. Oleh karena itu, layanan pelanggan sangat penting sehingga sekarang dianggap sebagai fungsi strategis bagi seluruh industri.

Customer service merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan dan menjadi ujung tombak bagi perusahaan yang bergerak dibidang

¹ Nada Azzahra, 'Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam', Skripsi, 2022, h. 1.

² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 249-250.



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.

keuangan, khususnya dibidang perbankan dalam persaingan yang semakin meningkatnya bank harus aktif di dalam meningkatkan usahanya baik untuk mendapatkan nasabah baru yang potensial maupun mempertahankan nasabah lama.

Seorang *customer service* dituntut untuk mampu memberikan *service* yang *excellent* kepada nasabah, terlebih jika *customer service* tersebut dapat memberikan pelayanan yang *excellent* merupakan *service* yang sangat diharapkan oleh nasabah. *Customer service* dituntut harus memahami kondisi dari masing-masing nasabah. Karena nasabah sifatnya heterogen dari berbagai macam sifat, usia, maupun jenis karakternya. *Service excellent* hanya dapat dilakukan oleh *customer service* yang handal dalam pembacaan sifat maupun karakter dari nasabahnya.³

Service Excellent ialah salah satu komponen penting yang harus diperhatikan dalam sebuah lembaga keuangan khususnya perbankan, dalam hal ini, *Service Excellent* sendiri merupakan suatu standar pelayanan yang dibatasi oleh standar kualitas tertentu yang disesuaikan dengan keinginan dan ekspektasi pelanggan. Dalam hal ini diyakini bahwa pelayanan yang sangat baik dan berkualitas akan meningkatkan rasa puas pelanggan atau nasabah. Dari kepuasan inilah yang dapat menyebabkan seorang nasabah menjadi loyal, di mana nasabah

³ Meisela Andeani, "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu" (Tugas Akhir: UIN Suska Riau, 2020), h.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.

loyal merupakan sebuah aset berharga bagi sebuah Lembaga Keuangan. *Service Excellent* bisa dibilang merupakan hal wajib yang harus dilakukan terutama pada bagian *front liner* di mana mereka dianggap sebagai ujung tombak karena mereka-lah yang selalu berhubungan langsung dengan nasabah.

Service Excellent merupakan standar pelayanan yang dilakukan oleh Lembaga Keuangan Konvensional, sementara untuk Lembaga Keuangan Syariah juga memiliki sendiri standar pelayanan prima yang sesuai dengan syariat dan sesuai dengan pedoman al-Qur'an dan juga Hadis. Standar pelayanan prima pada Lembaga keuangan Syariah disebut sebagai *Ultimate Service*.

Ultimate Service atau pelayanan prima berbasis Islam juga menjadi suatu identitas dari Lembaga Keuangan Syari'ah, serta sebagai bentuk realisasi umat muslim dalam rangka menjalankan ajaran Islam pada setiap kegiatan sehari-harinya termasuk dalam perkara keuangan yang melibatkan Lembaga Keuangan atau Bank⁴. Dalam *ultimate service* memiliki 6 dimensi untuk mengukur jasa keuangan dimensi ini sama dengan *service excellent* hanya saja Perbedaannya adalah dalam *Ultimate Service*, ada konsep dimensi yang dinamakan Compliance atau kepatuhan terhadap syariat Islam. Sedang dimensi kualitas pelayanan seperti *Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles* ditambah

⁴ M Zainul Wathani and Afiati Kurniasih, 'Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2020), 1 (hal. 3) <<https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.245>>.



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.

Compliance sebagai syarat produk agar produk lebih dikenal sebagai *carter*⁵.

Maka, konsep dimensi dalam *Ultimate Service* ialah sebagai berikut:

1. *Compliance* yang merupakan Kepatuhan Syariah.
2. *Assurance* atau dapat diandalkan dan dapat dipercaya.
3. *Reliability* atau kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.
4. *Tangible* atau kelengkapan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
5. *Empathy* atau memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
6. *Responsive* yaitu tanggap dalam melakukan pelayanan.

Perbankan Syariah yang berupaya memaksimalkan dari berbagai aspek pihak yang menginginkan adanya ketersediaan jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan dengan nilai moral serta prinsip-prinsip syariat Islam. Pelaku usaha menjadi pemicu suatu persaingan usaha, dimana usaha yang mengarah pada Profit maupun usaha sosial saat ini berlomba-lomba untuk menghasilkan usaha produk dan jasa dengan tujuan agar masyarakat merasa perlu untuk mengkonsumsi produknya guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satunya usaha di bidang keuangan yaitu perbankan. Persaingan dapat dilihat banyaknya bank-bank di Indonesia dengan menawarkan berbagai produk yang inovatif. Maka dari itu, perbankan Syariah harus mampu untuk

⁵ Rizky Pratama Putra and Sri Herianingrum, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1.9 (2019), 622 (hal. 3) <<https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>>.



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 mass
 - 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.

memaksimalkan pelayanan yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan minat nasabah bank Syariah dalam memberikan produk, promosi dan layanan yang lebih baik kepada nasabah serta sosialisasi kepada masyarakat Islam sebagai sarana baik agar masyarakat mengetahui penilaian dan kepuasan terhadap perkembangan Bank Syariah.⁶

Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat BSI yang merupakan penggabungan dari tiga bank syariah BUMN, yaitu Bank Mandiri Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah resmi beroperasi per tanggal 1 Februari 2021 juga selalu berupaya memberikan layanan prima dengan mengutamakan solusi digital dan unigeness layanan untuk menciptakan loyalitas nasabahnya. Layanan prima yang diberikan Bank Syariah Indonesia tersebut disebut dengan *ultimate service* sebagai transformasi layanan pasca *merger*.

Dalam hal ini, selain sebagai layanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan loyalitas nasabah, adanya layanan *ultimate service* juga diharapkan dapat meningkatkan literasi masyarakat tentang Bank Syariah Indonesia karena kepuasan dan kepercayaan pelanggan merupakan bekal untuk Bank Syariah Indonesia dalam mendorong pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. *Service excellence* itu ketika kualitas yang kita berikan telah melampaui kepuasan pelanggan. Namun di era perubahan yang serba cepat ini,

⁶ Ade Onny Siagian, “*Lembaga-lembaga Keuangan dan Perbankan Pengertian, Tujuan dan Fungsinya*”, (Solok: CV Insan Cendikia Mandiri, 2021), h. 7.

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.

ternyata kepuasan saja tidak cukup karena perusahaan lain juga bisa memberikan kepuasan yang sama. Maka, yang perlu kita bangun adalah *engagement* atau keterikatan dengan pelanggan.⁷ Bagaimana pelanggan merasa rindu dengan layanan yang kita berikan. Di dalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan terampil ini digambarkan dalam al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

فَلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِرَتِهِ فَمَنْ أَغْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : “Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”. (QS. al-Isra: 84).

Pada ayat di atas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani

⁷ Nada Azzahra, ‘Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam’, Skripsi, 2022, h. 5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami⁸.

Dalam Islam kita dianjurkan menjalin hubungan baik dengan siapa pun, begitu pula dengan BSI kepada nasabahnya untuk memperlakukannya dengan baik supaya terjalin ikatan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Hubungan baik yang terjalin diharapkan ada kecocokan dan kesinambungan sebagai ikatan bisnis yang dibentuk karena suka sama suka, saling memberikan manfaat, saling percaya antara nasabah dan bank, tidak hanya untuk mencari keuntungan semata, namun ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga hubungan kerjasama yang telah dibangun dalam ikatan persaudaraan.

Kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah harus selalu dijaga dan ditingkatkan dengan cara bahwa bank perlu membangun suatu citra positif di mata masyarakat. Citra positif tersebut dapat dibentuk melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra positif di mata masyarakat, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun akan sia-sia.⁹

BSI KCP Panam Raya adalah salah satu bank syariah yang menerapkan sistem layanan *ultimate service*, untuk memberikan keamanan dan kenyamanan kepada nasabahnya, yang dilakukan oleh seluruh pegawai BSI KCP panam raya

⁸ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", Volume 2., No.2., (2018), hal.38.

⁹ Kasmir, *Manajemen Peerbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers: 2011), hal. 225.

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.

khususnya *frontliner* karena paling banyak berinteraksi bersama nasabah, mulai dari nasabah datang hingga nasabah pergi mereka inilah yang bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pada BSI KCP Panam Raya ini hadir dengan menggunakan dasar pelayanan yang lebih baik disebut dengan *Ultimate Service*. Adapun poin-poin yang di sempurnakan oleh pelayanan *ultimate service* adalah core value BUMN yang selaras dengan nilai-nilai layanan yang akan dibangun, akhlak berarti perilaku atau budi pekerti.¹⁰

Menurut salah satu nasabah BSI KCP Panam Raya yang bernama Lika ia menyatakan, pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Panam Raya sudah sangat bagus, dari penyambutan yang ramah, pelayanan yang sigap, tempat bersih dan wangi, sofa/tempat duduk yang empuk, penampilan pegawai yang rapi bersih sopan dan ramah, jadi tambah nyaman bertransaksi di BSI KCP Panam Raya ini ujarnya.¹¹

Oleh karena itu *Customer service* sangat berperan aktif dalam suatu pelayanan di BSI, terlebih jika *customer service* dapat melakukan *Ultimate service*. Karena dari pelayanan yang berbasis Islam inilah akan mendatangkan dan mempertahankan nasabahnya. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian laporan akhir ini mengangkat judul “ **Penerapan *Ultimate Service* Dalam Melayani Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya**”

¹⁰ Ariadi, BOSM BSI KCP Panam Raya, *Wawancara*, Pekanbaru, 6 Mei 2024.

¹¹ Lika, Nasabah BSI KCP Panam Raya, *Wawancara*, Pekanbaru, 6 Mei 2024.


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. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luas dan melebarnya pembahasan, maka dalam pembahasan yang diteliti, penulis akan memberikan pembatasan masalah yang akan hanya difokuskan pada nasabah bank syariah indonesia kcp panam raya.

C. Rumusan Masalah

Penerapan *ultimate service* di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya memunculkan beberapa pertanyaan atau permasalahan yang perlu diidentifikasi. Berikut adalah beberapa rumusan masalah yang mungkin relevan:

1. Bagaimana penerapan *ultimate service* dalam melayani nasabah di BSI KCP Panam Raya?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan *ultimate service* di BSI KCP Panam Raya?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian
1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang penerapan *Ultimate Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya, dengan fokus pada kepuasan nasabah. Berikut adalah tujuan penelitian yang dapat ditetapkan:

**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) Untuk mengetahui penerapan *ultimate service* dalam melayani nasabah di BSI KCP Panam Raya.
- 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan *ultimate service* di BSI KCP Panam Raya.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program study D-III Perbankan Syariah dan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- 2) Menambah wawasan serta pemahaman bagi peneliti dan bagi pembaca yang belum mengetahui tentang *Ultimate service*.
- 3) Sebagai bahan bacaan bagi bank untuk meningkatkan dan mengembangkan fitur dalam layanan perbankan.

E Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, penulis menyusun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan sistematika Penulisan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang Kerangka Teori meliputi Pengertian **Penerapan *Ultimate Service* Dalam Melayani Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya** dan Penelitian Terdahulu.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

pada bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisa Data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

pada bab ini membahas tentang, Standar pelayanan **Ultimate Service** dalam melayani nasabah, dan bagaimana **Penerapan *Ultimate Service* Dalam Melayani Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya** Apa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan **Ultimate Service** di BSI KCP Panam Raya.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A Kerangka Teori

1. Pengertian *Customer Service*

Customer Service adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank ialah jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari.¹² Terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat seperti saat ini, semua nasabah berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas bank baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

Customer Service secara umumnya merupakan petugas atau pegawai yang disediakan oleh sebuah perusahaan melayani secara langsung setiap nasabah yang membutuhkan informasi-informasi yang diperlukan nasabah serta menanggapi segala keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang

¹² <https://salamadian.com/pengertian-customer-service/>. Diakses pada 5 Februari 2020.


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.

ditawarkan. *Customer Service* merupakan setiap kegiatan yang melayani kebutuhan nasabah sehingga kepuasan dirasakan nasabah, melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* itu merupakan pelayanan garda terdepan nasabah, dalam menarik nasabah supaya menitipkan dananya di bank.¹³ Semakin *Customer Service* bisa memberikan pemahaman tentang produknya kepada nasabah maka semakin mudah nasabah memahami bentuk akad apa yang akan dipilihnya untuk melakukan kontrak bisnisnya.

a. Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.¹⁴

Berikut fungsi dan tugas *Customer service* adalah sebagai berikut:

1. Sebagai *Resepsionis*

Disini *Customer Service* bertugas sebagai penerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap selalu memberi perhatian,

¹³ *Ibid.*, h 252-254.

¹⁴ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.202.



berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah seorang *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, minum.

2. Sebagai *Deskman*

Tugas *Customer Service* ialah memberi informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

3. Sebagai *Salesman*

Tugasnya ialah menjual produk perbankan, melakukan *Cross Selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4. Sebagai *Customer Service Relation Officer*

Dalam hal ini *Customer Service* harus menjaga *Image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang paling terpenting ialah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh 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 mass
 - 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

5. Sebagai Komunikator

Yang memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Dan juga sebagai tempat menampung keluhan dan juga tempat konsultasi

b. Syarat Seorang *Customer Service*

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* amat berat. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:¹⁵

a) Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

¹⁵ Kasmir, “*Pemasaran Bank*”, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.212.



- 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 mass
 - 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

Persyaratan Mental

Customer service harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa, percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab.

Persyaratan Kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan.

Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa social yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Pengertian Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.¹⁶

¹⁶ Sabella Putriani, "Implementasi Islamic Ultimate Service Dalam Meningkatkan Minat Nababah Pada Produk Tabungan Easy Wadiah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya Diponegoro)", 2022, Hal.67.



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.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.¹⁷

Dalam setiap layanan yang diberikan perbankan tentunya masing masing memiliki standar dan kriteria tertentu dalam rangka memberikan pelayanan prima. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dilakukan dengan konsep *Ultimate*

¹⁷ Hasibuan, F. U., & Wahyuni, R., "Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Dan Minat Penerimaan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa)". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2020, hal.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.

Service yang mengedepankan pada prinsip islam, solusi digital dan *uniqueness* dalam layanan Bank Syariah. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memberikan layanan dan *engagement* yang kuat bagi nasabah dan pihak perbankan sehingga dapat tercipta loyalitas nasabah BSI. Dalam rangka memperkuat *ultimate service* tersebut Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian yang khusus dalam pelayanan internal maupun pelayanan eksternal.¹⁸

3. Pengertian *Ultimate Service*

Ultimate Service adalah istilah yang digunakan untuk merujuk kepada layanan atau pelayanan tertinggi yang dapat diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Ini seringkali mengacu pada standar pelayanan yang sangat tinggi yang melebihi harapan atau standar yang biasa. *Ultimate service* berfokus pada memberikan pengalaman yang luar biasa kepada pelanggan, termasuk responsif terhadap kebutuhan mereka, menyediakan solusi yang efektif, dan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan.

Ultimate service tidak hanya mencakup aspek teknis atau fungsional dari produk atau layanan, tetapi juga memperhatikan pengalaman emosional dan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Ini seringkali melibatkan berbagai aspek seperti responsif terhadap umpan balik pelanggan, kemudahan

¹⁸ Nurul Izzah Adiningsih, “Implementasi *Ultimate Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Literasi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya Diponegoro”, *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2022, Hal. 4.



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.

akses, kejelasan komunikasi, dan kesediaan untuk menangani masalah atau keluhan dengan cepat dan efektif.¹⁹

Dalam banyak kasus, *ultimate service* melibatkan berbagai inovasi dalam cara penyedia layanan berinteraksi dengan pelanggan, termasuk penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan.

Ultimate service juga sering dilihat sebagai strategi yang dapat membantu organisasi membedakan diri dari pesaing mereka dan membangun loyalitas pelanggan yang kuat.

Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual beli barang atau jasa.²⁰

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

¹⁹ *Ibid*, hal.12.

²⁰ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010),



- c) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual (service quality)*. *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah, jika kenyataannya yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu dan nasabah tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi, maupun setelah transaksi.²¹

Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standart yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya, namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan. perusahaan tersebut yang menyebabkan pelanggan merasa sangat puas akan hal tersebut. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan

²¹ *Ibid*, h. 213.

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.

praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.²²

Barata menyatakan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu royal terhadap perusahaan.²³ Djiptono mengatakan definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya kaitan pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan yang berorientasi dengan standart layanan tertentu.²⁴

Pelayanan prima memiliki ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empathy dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian kepada pelanggan." Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Ultimate Service atau pelayanan prima berbasis Islam juga menjadi suatu identitas dari Lembaga Keuangan Syari'ah, serta sebagai bentuk realisasi umat muslim dalam rangka menjalankan ajaran Islam pada setiap kegiatan sehari-

²² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, h. 17.

²³ Asep Adya barata, *Damelayani nasabahsar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 25.

²⁴ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan layanan Prima*, (Yogyakarta, 2004).

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.

harinya termasuk dalam perkara keuangan yang melibatkan Lembaga Keuangan atau Bank²⁵. Ada enam dimensi dalam mengukur kualitas jasa pada Lembaga keuangan Syariah. Ke-lima dimensi yang meliputi tanggung jawab dan lain sebagainya adalah sama dengan konsep dimensi yang dimiliki *Service Excellent*. Perbedaannya adalah dalam *Ultimate Service*, ada konsep dimensi yang dinamakan Compliance atau kepatuhan terhadap syariat Islam. Sedang dimensi kualitas pelayanan seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* ditambah *Compliance* sebagai syarat produk agar produk lebih dikenal sebagai *carter*²⁶. Maka, konsep dimensi dalam *Ultimate Service* ialah sebagai berikut:

1. *Compliance* yang merupakan Kepatuhan Syariah.
2. *Assurance* atau dapat diandalkan dan dapat dipercaya.
3. *Reliability* atau kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.
4. *Tangible* atau kelengkapan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
5. *Empathy* atau memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

²⁵ M Zainul Wathani and Afiati Kurniasih, 'Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an', *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2020), 1 (hal. 3) <<https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.245>>.

²⁶ Rizky Pratama Putra and Sri Herianingrum, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1.9 (2019), 622 (hal. 3) <<https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>>.



6. *Responsive* yaitu tanggap dalam melakukan pelayanan.

Islam adalah suatu agama yang kompleks di mana ia merupakan yang rahmatan lil ‘alamin di mana segala kegiatan umat muslim telah diatur dalam Al-Qur’an dan Hadis mulai dari perkara ibadah hingga perkara muamalah. Dalam hal ini, *Service Excellent* masuk dalam kategori ibadah muamalah di mana Lembaga keuangan berbasis Syari’ah harus mempunyai standar sendiri dalam pelayanannya yaitu bisa dengan menggunakan konsep *Ultimate Service* atau pelayanan prima berbasis Islam yang juga menjadi suatu identitas dari Lembaga Keuangan Syariah, serta sebagai bentuk realisasi umat muslim dalam rangka menjalankan ajaran Islam pada setiap kegiatan sehari-harinya termasuk dalam perkara keuangan yang melibatkan Keuangan atau Bank.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pada hakikat nya minat merupakan sebab akibat dari pengalaman. Minat berkembang sebagai hasil dari suatu keinginan dan akan menjadi sebab akan digunakan lagi pada kegiatan yang sama. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat terbagi menjadi dua, yaitu;

- a. Faktor dari dalam (*intrinsik*), yaitu dorongan atau kecenderungan seseorang yang berhubungan dengan aktivitas itu sendiri yang datang dari dalam diri masing-masing individu. Faktor *intrinsik* adalah faktor yang mempengaruhi minat dari dalam individu yang berasal dari kecenderungan seseorang

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.

terhadap suatu hal yang diinginkannya atau disukainya. Contohnya: perhatian, rasa suka, pengalaman, persepsi, hobi dan lain sebagainya.

- b. Faktor dari luar (*ekstrinsik*), yaitu kecenderungan seseorang untuk memilih aktivitas berdasarkan pengaruh orang lain atau tujuan dan harapan orang lain. Suatu perbuatan atau kondisi ketertarikan yang dipengaruhi atau didorong oleh pihak luar. Contohnya pengarahan orangtua, kondisi lingkungan tempat tinggal, fasilitas dan lain sebagainya.²⁷

Penerapan layanan ultimate dalam melayani nasabah melibatkan berbagai strategi dan prinsip untuk memastikan kepuasan pelanggan yang maksimal. Berikut beberapa langkah yang bisa diambil:

1. Pemahaman Mendalam tentang Kebutuhan Pelanggan: Mendengarkan secara aktif dan memahami kebutuhan serta harapan nasabah adalah langkah penting. Ini bisa melibatkan pertanyaan yang relevan, analisis mendalam terhadap riwayat transaksi, dan kebiasaan pembelian nasabah.
2. Personalisasi Layanan: Menerapkan pendekatan yang personal dalam melayani setiap nasabah. Hal ini bisa meliputi penggunaan nama pelanggan, menyediakan rekomendasi produk yang sesuai dengan preferensi mereka, dan menyesuaikan solusi sesuai dengan situasi individu.
3. Respon Cepat dan Tanggap: Memberikan respon yang cepat terhadap kebutuhan dan pertanyaan nasabah adalah kunci dalam menerapkan layanan

²⁷ Agung Ibrahim, "Pengaruh Fasilitas Belajar dan Persepsi Profesi Guru Terhadap Minat dan Kesiapan Menjadi Guru pada Mahasiswa Kependidikan di Fakultas Ekonomi UNY", (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h. 25-26.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

ultimate. Dalam era digital, ini bisa melibatkan penggunaan sistem pesan instan, layanan pelanggan 24/7, dan responsif terhadap umpan balik pelanggan.

4. Kualitas Produk atau Layanan yang Unggul: Menyediakan produk atau layanan berkualitas tinggi yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah adalah bagian penting dari layanan *ultimate*. Ini membutuhkan investasi dalam penelitian dan pengembangan produk, serta pemeliharaan standar kualitas yang tinggi.
5. Kemudahan dalam Proses: Memastikan bahwa proses pembelian atau interaksi dengan perusahaan berjalan dengan lancar dan mudah dipahami oleh nasabah. Hal ini bisa melibatkan penyederhanaan formulir, pilihan pembayaran yang beragam, dan panduan yang jelas untuk penggunaan produk atau layanan.
6. Penyelesaian Masalah yang efektif: Ketika nasabah menghadapi masalah atau keluhan, penting untuk menanggapi dengan cepat dan menyelesaikannya dengan efektif. Ini melibatkan pelatihan staf dalam penyelesaian masalah, serta kebijakan yang memungkinkan kompensasi yang wajar jika terjadi ketidaknyamanan bagi nasabah.
7. Hubungan Jangka Panjang: Membangun hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah adalah tujuan akhir dari penerapan layanan *ultimate*. Ini melibatkan komunikasi terus-menerus, pemantauan kepuasan pelanggan

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.

secara berkala, dan penyesuaian layanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan nasabah.

Dengan mengintegrasikan semua langkah di atas, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang luar biasa dan membangun hubungan yang kuat dengan nasabah mereka.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan mengacu kepada penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan acuan untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan antara satuan variabel penelitian dengan penelitian yang lainnya. Sebagai pembandingan yang memiliki variabel independen dikaitkan dengan variabel dependen tentang judul yang diambil peneliti. Berikut ini penelitian terdahulu yang digunakan sebagai sumber perbandingan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan.

Tabel II.1**Tabel. Penelitian Terdahulu**

N	Penulis/Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Ismawati /Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas	Penelitian ini sama-sama membahas tentang <i>customer</i>	Perbedaannya yaitu terdapat pada tempat penelitian, dan Ismawati melakukan	Hasil Penelitian ini Menunjukkan bahwa: - dengan adanya peran <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah sangatlah penting

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkaje (Analisis Manajemen Syariah)/2020	<i>service</i> , dan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.	penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia sedangkan saya di Bank Syariah Indonesia.	untuk mendapatkan kepuasan nasabah sehingga memperoleh tanggapan yang positif dan citra perusahaan dimata nasabahnya semakin baik -peran <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah ini sudah sesuai dengan analisis manajemen syariah di lihatdari respon masyarakat sudah baik dan tidak ada unsur kebohongan dan unsur kecurangan didalamnya.
2	Nurul Izza Adiningsih Et Al./ Implementasi <i>Ultimate Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Literasi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc	Penelitian ini sama sama menggunakan variabel <i>Ultimate Service</i> pada Bank Syariah Indonesia, dan sama sama	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian, variabel yang diteliti juga terdapat perbedaan.	penerapan <i>ultimate service</i> di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro berdasarkan konsep pelayanan prima A6 (<i>Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability</i>) telah berupaya untuk menerapkan pelayanan yang disebut <i>ultimate service</i> , dimana bank syariah tidak



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

	Surabaya Diponegoro/20 22	menggunakan metode penelitian Kualitatif.		hanya sebagai <i>transactional branch</i> namun sebagai <i>relation branch</i> yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. <i>Customer service</i> dapat bertindak sebagai <i>financial advisor</i> sekaligus <i>sales officer</i> yang memberikan kepuasan pelanggan dan literasi bagi nasabah.
3	Sabella Putriani /Implementasi <i>Islamic Ultimate Service</i> Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Produk Tabungan <i>Easy Wadiah</i> (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro)/2022	Persamaan penelitian terletak pada jenis penelitian kualitatif, dan sama-sama membahas variabel <i>Ultimate Service</i> dalam penelitian ini	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan variabel Y yang diteliti.	Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa implementasi <i>Islamic Ultimate Service</i> di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro telah dilaksanakan dengan baik. pelayanan yang cepat, cermat, teliti, sopan, mengedepankan prinsip syariah, cangguh dan juga ramah menjadi alasan nasabah yang awalnya memakai bank konvensional beralih untuk membuka rekening dan bertransaksi di Bank

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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

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 mass
 - 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.

				Syariah Indonesia
4	Nada Azzahra/ Prosedur Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bsi Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam /2022	Persamaan penelitian ini yaitu sama- sama meneliti di Bank Syariah Indonesia, dan menggunaka n jenis penelitian kualitatif.	Perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan variabel <i>customer service</i>	dalam meningkatkan kepuasan nasabah dilakukan dengan cara <i>ultimate service</i> . <i>Ultimate service</i> merupakan layanan utama yang hadir dengan semangat baru untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah, yang memiliki 4 aspek yaitu, pertama <i>people</i> yaitu tertuju kepada <i>skill</i> , pengetahuan dan <i>attitude customer service</i> , kedua <i>digital process</i> yaitu tertuju kepada proses transaksi yang dijalankan secara digital, ketiga <i>physical</i> yaitu tertuju kepada tampilan fisik <i>customer service</i> , keempat <i>business</i> yaitu tertuju kepada kemampuan <i>customer service</i> dalam membantu nasabah dan menawarkan produk-produk yang ada di perusahaan



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - 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.

				kepada nasabah.
5	Ari Kanthi Febriani /Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Pare Lawu Kediri/2023	Persamaann ya terletak pada Jenis penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif, dan sama- sama meneliti di Bank Syariah Indonesia.	Perbedaanya terletak pada variabel yang diteliti dan lokasi penelitian yang dilakukan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah meliputi strategi mendasar, yaitu bersikap ramah, sopan, komunikatif, cepat dan tepat. Selain itu, <i>customer service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Pare Lawu Kediri juga menggunakan strategi pelayanan yang utama, yaitu meliputi aspek Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Kompetensi (<i>Competence</i>), Dapat dipercaya (<i>Credibility</i>), Kontribusi (<i>Contribution</i>), Kejujuran (<i>Honesty</i>), Perubahan (<i>Innovation</i>), dan Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).



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 METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*), yaitu penelitian yang menggunakan informasi yang diperoleh dari sasaran penelitian yang disebut responden atau informan melalui instrumen pengumpulan data seperti angket, wawancara, observasi dan sebagainya.²⁸ Penelitian *Field Reseach* yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, dikerjakan dengan menggali data dan permasalahan yang bersumber dari lapangan atau lokasi penelitian. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian di BSI KCP Panam Raya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu lembaga keuangan bank yaitu pada BSI KCP Panam Raya. Alasan penulis memilih tempat ini sebagai lokasi penelitian adalah, dikarenakan di BSI KCP Panam Raya ini salah satu bank syariah yang menerapkan sistem pelayanan dengan menggunakan *ultimate service*. Dan sangat memungkinkan penulis melakukan penelitian di tempat tersebut, karena tempat tersebut menggunakan pelayanan *ultimate service*.

²⁸ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), h. 15.



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 Sumber Data

Data penelitian ini ada dua jenis sumber data:

1. Data Primer

Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, Dimana kaitan atau relevansinya sangat jelas, bahkan secara langsung.²⁹ Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang bersumber dari *Branch Operation and Service Manager (BOSM)* dan *Customer Service (CS)*.

2. Data Sekunder

Menurut Ibrahim, data sekunder adalah segala informasi, fakta dan realitas yang juga terkait atau relevan dengan penelitian, namun tidak secara langsung.³⁰ Data-data yang bersumber dari dokumen-dokumen pendukung seperti dari brosur, buku-buku, dokumentasi, internet, jurnal, artikel, serta materi perkuliahan yang berkaitan dengan penelitian.

D Informan

Dalam Penelitian ini, informan terbagi menjadi dua, yaitu key informan adalah informan yang dapat memberikan informasi secara menyeluruh tentang

²⁹ Sapto Haryoko, et.al., *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Badan Penerbit UINM, 2020), h. 122.

³⁰ *Ibid.*


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.

permasalahan yang diangkat dalam penelitian secara garis besar dan juga memahami tentang informasi utama. Informasi kunci dipilih dari unit analisis yang akan diteliti. Key informan terdiri dari nasabah BSI KCP Panam Raya. Selanjutnya adalah informan pendukung, pada penelitian ini sebanyak dua orang, yaitu bapak Ariadi selaku *Brand Operation of Service Manager (BOSM)* BSI KCP Panam Raya dan ibuk Citra selaku *Customer Service (CS)* BSI KCP Panam Raya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menunjang sebuah penelitian maka diperlukan observasi yang yang digunakan dalam perolehan data. Dengan kata lain lengkapnya pengumpulan data yang menunjang, persiapan yang mematangkan dapat menggali informasi dalam menentukan hasil penelitian. Ada beberapa teknik menggunakan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data lain. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih lengkap guna keperluan data-data penelitian untuk laporan Tugas Akhir. Dalam penelitian ini pelaksanaan peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan *bosm (branch*



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 mass
 - 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.

operation and service manager) dan *cs (customer service)* BSI KCP Panam Raya.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan. secara sistematis Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.³¹ Observasi langsung dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki. Observasi ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terkait proses dalam melakukan strategi pemasaran di BSI KCP Panam Raya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan

³¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 104.

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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gambar yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.³²

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain. Dalam penulisan ini penulis menggunakan analisis secara deskriptif.³³

G. Langkah-Langkah Meneliti Kualitatif

berikut adalah langkah-langkah umum untuk melakukan penelitian kualitatif:

- a. **Penentuan Topik Penelitian** : Pilih topik penelitian yang sesuai dengan minat dan relevan dengan bidang studi yang ingin di teliti.
- b. **Perumusan Pertanyaan Penelitian** : Buat pertanyaan-pertanyaan penelitian yang akan menjadi fokus utama penelitian. Pastikan pertanyaan-

³² <https://penelitianilmiah.com/dokumentasi/> . Diakses pada 28 September 2021.

³³ Lexy J Moleong, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Rosda Karya, 2017)



pertanyaan ini dapat dijelajahi secara mendalam melalui pendekatan kualitatif.

- c. **Rancangan Penelitian** : Tentukan metode dan pendekatan penelitian yang akan digunakan. Dapat menggunakan pendekatan seperti studi kasus, etnografi, fenomenologi, grounded theory, atau pendekatan lain yang sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan.
- d. **Pemilihan Partisipan atau Responden** : Pilih sampel partisipan yang relevan dengan topik penelitian. Pastikan partisipan yang di pilih dapat memberikan wawasan yang berharga terkait dengan pertanyaan penelitian.
- e. **Pengumpulan Data** : Lakukan pengumpulan data menggunakan teknik-teknik seperti wawancara mendalam, observasi, atau analisis dokumen. Pastikan untuk mencatat data secara teliti dan menyeluruh.
- f. **Analisis Data** : Setelah pengumpulan data selesai, lakukan analisis data secara mendalam. dapat menggunakan pendekatan seperti analisis tematik, analisis naratif, atau analisis interpretatif untuk mengidentifikasi pola-pola dan temuan-temuan utama dalam data.
- g. **Interpretasi dan Penarikan Kesimpulan** : Setelah menganalisis data, interpretasikan temuan, dan tariklah kesimpulan yang relevan dengan pertanyaan penelitian . Jelaskan implikasi hasil penelitian dan bagaimana hal ini dapat berkontribusi pada pemahaman tentang topik yang diteliti.

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 mass
 - 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.

- h. **Penulisan Laporan Penelitian** : Tulis laporan penelitian yang jelas dan terperinci, yang mencakup semua langkah penelitian mulai dari perumusan pertanyaan penelitian hingga penarikan kesimpulan. Pastikan untuk menyajikan data dan temuan secara sistematis dan menarik.
- i. **Review dan Revisi** : Setelah menyelesaikan laporan penelitian, lakukan review dan revisi untuk memastikan bahwa semua aspek penelitian telah ditangani dengan baik dan laporan telah disusun dengan baik.
- j. **Publikasi dan Diseminasi** : Jika memungkinkan, publikasikan hasil penelitian dalam jurnal akademik atau forum ilmiah lainnya. Bisa juga dapat mempresentasikan hasil penelitian dalam konferensi atau seminar untuk berbagi temuan Anda dengan komunitas ilmiah yang lebih luas.

H. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa



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.

Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia



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.

memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.³⁴

Pada tanggal 10 November 2022, sejarah cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) di Panam Raya dimulai dengan resminya pendiriannya di Jalan HR. Soebrantas, Kav.R No.01-02 Tuah Madani - Tuah Madani, Kota Pekanbaru, Riau Kode Pos 28293. Langkah ini menandai komitmen BSI dalam memperluas jaringan layanan keuangan syariah di Indonesia, khususnya di wilayah Pekanbaru. Pendirian cabang ini merupakan hasil dari kerja keras dan visi jangka panjang dari para pemangku kepentingan, yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan syariah. Dengan lokasi strategisnya, cabang BSI di Panam Raya diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan memperkuat infrastruktur keuangan syariah di daerah panam dan sekitarnya. Sebagai bagian dari perkembangan perbankan syariah di Indonesia, cabang BSI ini menjadi bukti nyata dari

³⁴ Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan”, Artikel dari http://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada 09 Mei 2024



komitmen untuk memajukan sistem keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

Tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di Kantor BSI KCP Panam Raya Jalan HR. Soebrantas, Kav.R No.01-02 Tuah Madani - Tuah madani, Kota Pekanbaru, Riau Kode Pos 28293.

2. Visi dan Misi BSI KCP Panam Raya

Visi :

Top 10 Global Islamic Bank

Misi :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

3. Produk Layanan di BSI KCP Panam Raya

1. Produk dan Penyaluran Pembiayaan

a. BSI Oto

BSI Oto adalah salah satu produk atau layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam bidang pembiayaan kendaraan bermotor. BSI Oto memberikan solusi pembiayaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan syariah bagi individu yang ingin memiliki atau

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.



memperbarui kendaraan bermotor, seperti mobil atau motor. Produk ini menawarkan berbagai fasilitas dan keuntungan yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti transparansi dalam biaya, pembayaran yang jelas, dan mekanisme bagi hasil yang adil.

b. BSI Gadai Emas

BSI Gadai Emas adalah salah satu layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah dengan menggunakan emas sebagai jaminan. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah yang membutuhkan dana tunai secara cepat tanpa harus menjual emas yang dimilikinya.

c. BSI KUR Super Mikro

Fasilitas Pembiayaan Program Pemerintah kepada pelaku UMKM yg memiliki usaha layak dan produktif dengan Plafond sampai dengan Rp. 10 Juta untuk tujuan Modal Kerja, Investasi.

d. BSI Pra Pensiun Berkah

Pembiayaan untuk ASN yang sudah atau akan menerima payroll di BSI serta memasuki masa pensiun ≤ 10 tahun dengan penerimaan manfaat pensiun melalui BSI. Pembiayaan untuk ASN yang belum payroll di BSI serta akan memasuki masa pensiun ≤ 3 tahun dengan penerimaan manfaat pensiun melalui BSI.

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 mengumumkannya 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 mass
 - 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. Produk Penghimpunan dana

a. Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang upiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

b. Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran *kliring* masuk melalui Teller dan Net Banking.

c. Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Wadiah Yah Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah. Tabungan ini tdilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E- Banking apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

d. Tabungan Payroll

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari tab wadiah/ mudharabah reguler yang dikhususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

**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.

e. Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

f. Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapatkan perlindungan asuransi.

g. Tabungan Berencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

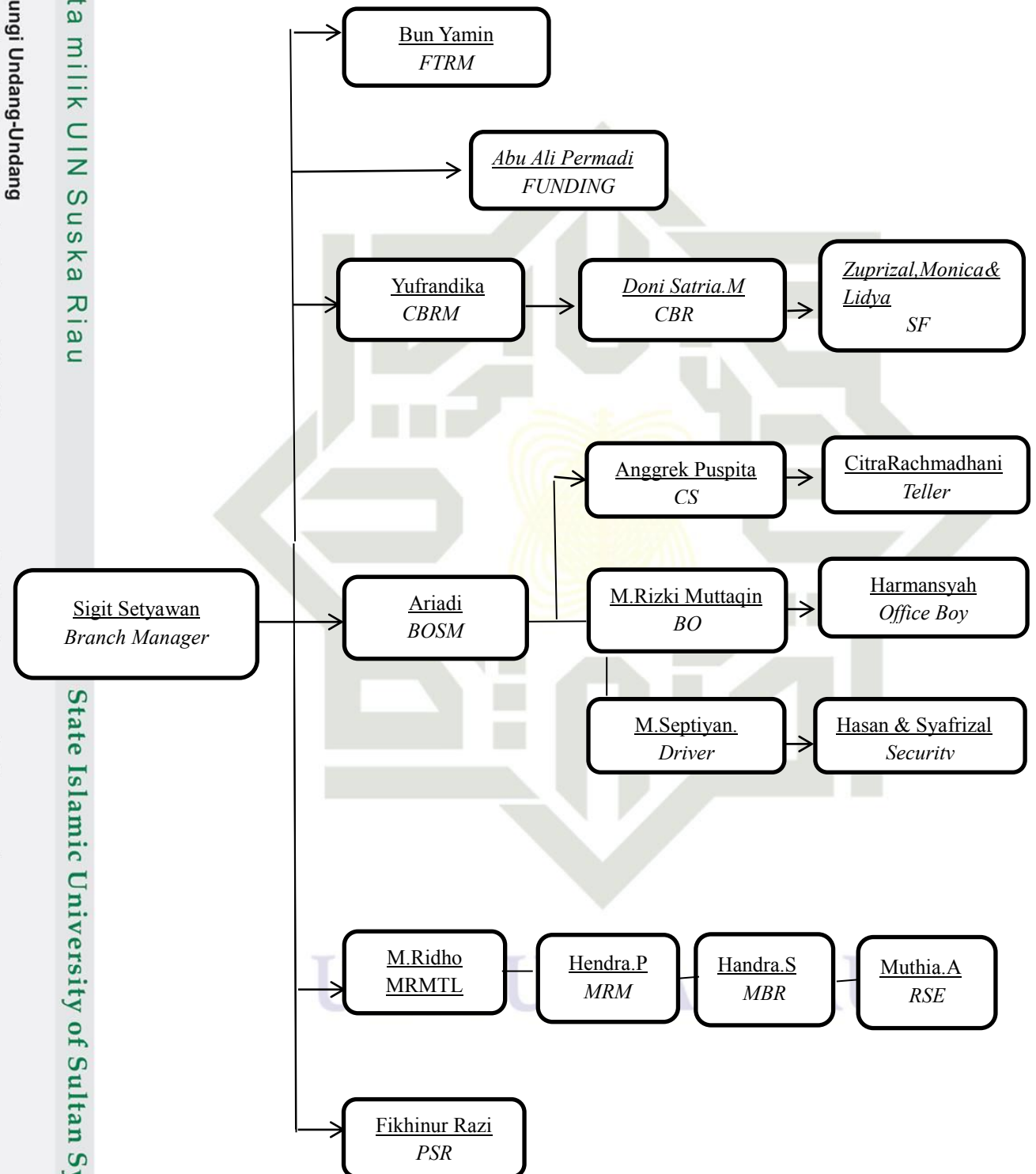
h. Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa perguruan tinggi negeri/ perguruan tinggi swasta (PTN/PTS) atau pegawai/ anggota perusahaan/ lembaga/ assosiasi/ organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

i. Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

STRUKTUR ORGANISASI BSI KCP PANAM RAYA KOTA PEKANBARU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



H. Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja

Adapun uraian tugas pada bagian/unit kerja tempat pelaksanaan penelitian di BSI KCP Panam Raya adalah sebagai berikut :

- a. **Branch Manager** : Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang. Memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang. Melakukan *monitoring* pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.
- b. **Branch Operation and Service Manager** : Melakukan fungsi *support* terhadap tugas - tugas branch manager. Mengelola kegiatan administrasi di Kantor Cabang, bidang *Credit Administration* dan *Operation Finance* (*Operation Support* dan *Cashier*). Memonitor dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan bawahannya.
- c. **Consumer Business Relationship Manager** : Menyusun, mengatur, mengimplementasi dan mengevaluasi manajemen pemasaran, penjualan dan promosi secara bertanggung jawab bagi pengembangan dan kemajuan perusahaan. Melakukan pengawasan dan pengendalian atas seluruh kinerja manajemen pemasaran, penjualan dan promosi bagi kepentingan perusahaan. Mengarahkan seluruh karyawan untuk bekerja secara profesional, efisien dan efektif
- d. **Micro Relationship Manager Team Leader** : Merencanakan & memastikan pencapaian target bisnis di unit sesuai target yang ditetapkan. Mengelola

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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.

- perencanaan pemasaran / *marketing brand*. Bertanggung jawab mengelola & mengembangkan karyawan di area & unit guna kebutuhan bisnis.
- e. **Funding** : Melakukan promosi untuk berbagai produk bank supaya nasabah tertarik menaruh dananya di bank sebanyak mungkin. Melakukan pembukaan rekening tabungan baru hingga akuisisi. Melakukan analisis terhadap deposito dan tabungan nasabah dan melaporkannya secara rutin. Mencapai target *funding* yang ditetapkan oleh bank.
 - f. **Pawning Sales Representative** : Memastikan pencapaian target bisnis Gadaai Emas. Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.
 - g. **Funding Transaction Relationship Manager** : Melaksanakan kegiatan pemasaran pinjaman, simpanan, dan jasa bank lainnya. Memprakarsai dan menganalisis usulan pinjaman, melakukan pembinaan terhadap nasabah.
 - h. **Back Office** : Memperhatikan dan mencatat jumlah stok atau gudang yang tersedia. Membuat laporan operasional secara berkala. Membuat laporan dokumen yang dibutuhkan perusahaan. Menerima dan memeriksa setiap berkas legal dokumen perusahaan. Membuat surat jalan atau dinas jika diperlukan. Membuat SOP bagi perusahaan secara umum. Melengkapi setiap kebutuhan perusahaan. Menekan pengeluaran dengan baik
 - i. **Teller** : Melayani kegiatan transaksi uang tunai, non tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan perbankan.

- j. *Costumer Service* : Melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank dan standar pelayanan.³⁵



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - 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

³⁵ Ariadi, *BOSM BSI KCP Panam Raya, Wawancara*, Pekanbaru, 6 Mei 2024.



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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada akhir pembahasan tentang Penerapan *Ultimate Service* Dalam Melayani Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *Ultimate Service* dalam melayani nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Panam Raya, dengan menggunakan Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif (AKHLAK) Amanah diwujudkan melalui komitmen untuk selalu bertindak integritas, kejujuran, dan transparansi. Dengan memiliki tim yang kompeten dan terampil, BSI KCP Panam Raya dapat memberikan solusi finansial yang tepat dan bermanfaat. Harmoni diwujudkan dalam lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif. Loyalitas tercermin dalam dedikasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten, personal, dan berorientasi. Adaptabilitas dengan terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan. Kolaborasi membangun kemitraan dengan pelanggan maupun dalam bekerja sama dengan pihak terkait lainnya.
2. Faktor Pendukung *Ultimate Service* di BSI KCP Panam Raya adalah Komunikasi Efektif, Pelatihan dan Pengembangan Karyawan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Teknologi dan Infrastruktur, Budaya, Resolusi, Inovasi. Adapun faktor penghambat yang dapat menghalangi



upaya penerapan ultimate service, seperti kendala dalam sumber daya manusia dan biaya operasional, kompleksitas dalam sistem organisasi, serta resistensi terhadap perubahan dari beberapa anggota tim.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di BSI KCP Panam Raya, penulis mengumpulkan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna:

1. Pendidikan dan Pelatihan Karyawan Pastikan karyawan mendapatkan pelatihan yang memadai tentang prinsip-prinsip layanan unggul (Ultimate Service), termasuk keunggulan layanan syariah. Mereka harus memahami nilai-nilai Islam dan bagaimana menerapkannya dalam layanan kepada nasabah.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Terus tingkatkan kualitas layanan melalui evaluasi rutin dan perbaikan berkelanjutan. Pengukuran kepuasan nasabah dan analisis data dapat menjadi alat yang berguna untuk memahami di mana perbaikan diperlukan.
3. Kemitraan dengan Komunitas Lokal Bangun kemitraan dengan organisasi dan komunitas lokal untuk mendukung inisiatif sosial dan memberikan manfaat kepada masyarakat secara lebih luas. Hal ini juga dapat meningkatkan citra bank di mata nasabah.

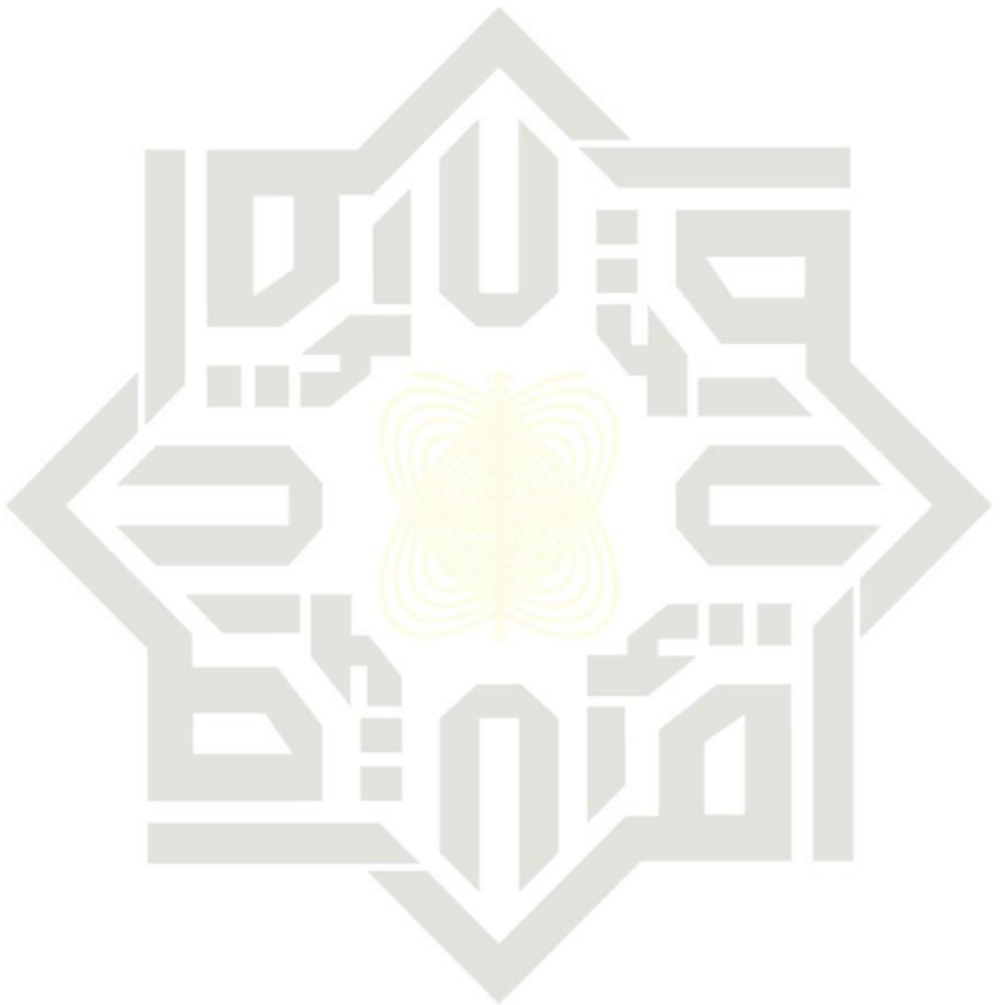
4. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin mengambil objek penelitian di tempat yang sama yaitu di BSI KCP Panam Raya agar mengambil topik yang berbeda dengan judul yang berbeda, mencari referensi topik dan judul yang lebih menarik dan berbeda dari tahun sebelumnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - 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

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Al-Qur'an Surah Al-Isra: 84

Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Ade Onny Siagian, *"Lembaga-lembaga Keuangan dan Perbankan Pengertian, Tujuan dan Fungsinya"*, Solok: CV Insan Cendikia Mandiri, 2021.

Asep Adya barata, *Damelayani nasabahsar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan layanan Prima*, Yogyakarta, 2004.

Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Kasmir, *Manajemen Peerbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Kasmir, *"Pemasaran Bank"*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h.2021.

Lexy J Moleong, *"Metode Penelitian Kualitatif"*, (Bandung: Rosda Karya, 2017).

M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.

N. Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima. 2018*

Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

Sapto Haryoko, et.al., *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2020).



B. JURNAL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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.

Agung Ibrahim, *"Pengaruh Fasilitas Belajar dan Persepsi Profesi Guru Terhadap Minat dan Kesiapan Menjadi Guru pada Mahasiswa Kependidikan di Fakultas Ekonomi UNY"*, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h. 25-26.

Aprisya, R., Fauziah, E., & Tresnati, R., *'Pengaruh Pelayanan Prima (Service Of Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Nasabah Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung).'*, *jurnal Spesia*, 1(2), (2015), 1 (hal.5).

Hasibuan, F. U., & Wahyuni, R., *"Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa)"*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2020, h.22.

M Zainul. and Afiati Kurniasih, *'Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an'*, *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1.1 (2020), 1 (hal. 3).

Nurul Izzah Adiningsih, *"Implementasi Ultimate Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Literasi Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya Diponegoro"*, *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2022, Hal. 4.

Wathani, Nurhadi, *"Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah"*, Volume 2., No.2., (2018), hal.138.



D. WEBSITE

<https://salamadian.com/pengertian-customer-service/>. Diakses pada 5 Februari 2020.

<https://penelitianilmiah.com/dokumentasi/>. Diakses pada 28 September 2021.

C. SKRIPSI

Azzahra, Nada. *‘Prosedur Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di BSI Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam’*, Tugas Akhir: UIN Suska Riau, 2022.

Andeani, Meisela. *“Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu”*, Tugas Akhir: UIN Suska Riau, 2020.

Ibrahim, Agung *”Pengaruh Fasilitas Belajar dan Persepsi Profesi Guru Terhadap Minat dan Kesiapan Menjadi Guru pada Mahasiswa Kependidikan di Fakultas Ekonomi UNY”*, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h. 25-26.

Putriani, Sabella. *”Implementasi Islamic Ultimate Service Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Easy Wadiah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Surabaya Diponegoro)”*, 2022, h.67.

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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Wawancara

Ariadi, *BOSM* BSI KCP Panam Raya, *Wawancara*, Pekanbaru, 6 Mei 2024.

Citra, *Customer service* BSI KCP Panam Raya, *Wawancara*, Pekanbaru, 8 Mei 2024.

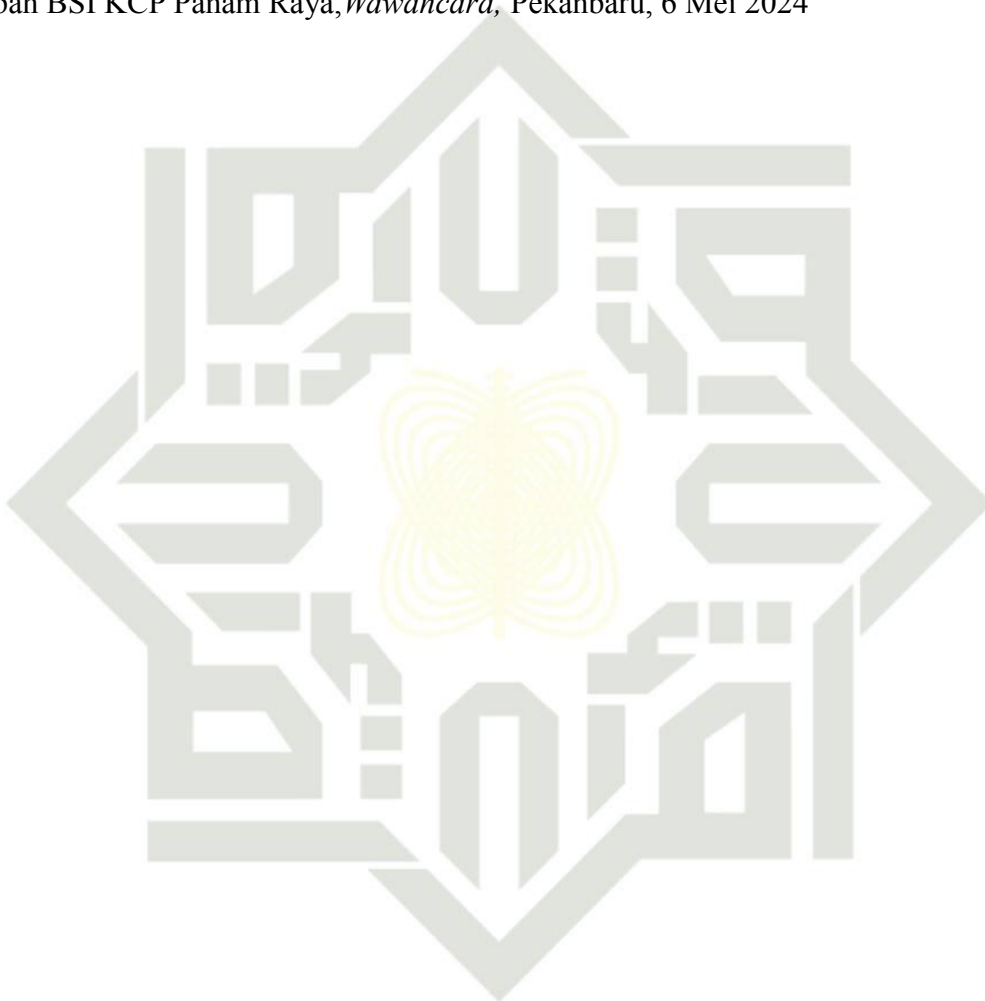
Lika, Nasabah BSI KCP Panam Raya, *Wawancara*, Pekanbaru, 6 Mei 2024

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - 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



DAFTAR WAWANCARA:

1. Apa yang dimaksud dengan *ultimate service*?
2. Bagaimana BSI KCP Panam Raya menerapkan konsep "*ultimate service*" dalam layanannya kepada nasabah?
3. Apa yang membedakan layanan *ultimate service* BSI KCP Panam Raya dari bank lain di sekitarnya?
4. Bagaimana BSI KCP Panam Raya memastikan konsistensi penerapan *ultimate service* di seluruh departemen dan unit kerja?
5. Apa saja langkah konkret yang diambil oleh BSI KCP Panam Raya untuk memastikan penerapan *ultimate service*?
6. Apa faktor pendukung penerapan *ultimate service* di BSI KCP Panam Raya?
7. Apa faktor penghambat penerapan *ultimate service* di BSI KCP Panam Raya?

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 mass
 - 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.

DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul : **PENERAPAN *ULTIMATE SERVICE* DALAM MELAYANI KLIEN ABABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PANAM RAYA**, yang ditulis oleh:

Nama : Muhammad Safi'i
 NIM : 02120614967
 Program Studi : D-III Perbankan Syariah

yang dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 07 Juni 2024
 Waktu : 07.30 WIB
 Tempat : Ruang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 12 Juni 2024
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua : **Dr. Nurnasrina, SE, M.Si**
 Sekretaris : **Musnawati, SE., M.Ak**
 Penguji I : **Dr. Amrul Muzan, M.Ag**
 Penguji II : **Dr. Syahrawi, S.Ag, M.sh**

Mengetahui:
 Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H.Akmal Abdul Munir, Lc, MA
 NIP. 19711006 200212 1 003

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 13 Mei 2024

Un.04/F.I/PP.00.9/4597/2024

Biasa

1 (Satu) Proposal

Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : MUHAMMAD SAFTI
 NIM : 02120614967
 Jurusan : Perbankan Syariah D3
 Semester : VI (Enam)
 Lokasi : Bsi Kcp panam raya

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul : Penerapan ultimate service dalam melayani nasabah di bank syariah Indonesia kcp Panama raya

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor
 Dekan

Dr. Zulkifli M. Ag
 NIP. 19741006 200501 1 005

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU

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

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 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.



15 Mei 2024
 No. 04/0390-3/8060

Kejadian Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Universitas Syariah dan hukum
 HR Subrantas No 155 Km 15
 Pekanbaru Riau

Yth. Bapak Dr Zulkifli, M. Ag

PERSETUJUAN PELAKSANAAN RISET MAHASISWA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Insya Allah semoga Bapak beserta seluruh Jajaran senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, kami sampaikan persetujuan izin pelaksanaan Riset mahasiswa dengan data sebagai berikut:

No	NAMA MAHASISWA	NIM	JURUSAN
1	Muhammad Safi'i	02120614967	D3 Perbankan Syariah

Apapun pelaksanaan Riset tersebut akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan terhitung surat ini dibuat.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terimakasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

P. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
 KP PANAM RAYA

Ariadi
 BOSM

Setyawan
 Branch Manager

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari pihak UIN Suska Riau.

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

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