

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* PADA BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG PEMBANTU TEMANGGUNG DITINJAU DARI KEPUASAN
NASABAH**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
(FEBI) IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu
Syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh:

INA AYU HABIBAH
NIM: 1423204063

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKWERTO
2017**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
ABSTRAK	xx
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	7
C. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	8
D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Prima (<i>Service Excelent</i>).....	16
B. Frontliner	25
C. Kepuasan Pelanggan.....	31
D. Penelitian Terdahulu.....	39

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Service Excelent di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah	60
C. Penilaian Terhadap Kinerja Pelayanan Frontliner.....	72

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA	85
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPRAN.....	87
-----------------------	----



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Bank Syariah Mandiri	47
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung....	55
Gambar 3.2 Standar Layanan Umum CS di BSM KCP Temanggung.....	65
Gambar 3.3 Standar Layanan Umum Teller di BSM KCP Temanggung	70



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara dengan Arif Nurrahman
(*Operasional Officer* BSM KCP Temanggung)
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara dengan Windu Aji Pramitra Putra
(*Customer Service* BSM KCP Temanggung)
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara dengan Hana S. Aprilia (*Teller* BSM
KCP Temanggung)
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara dengan Beni (*Satpam* BSM KCP
Temanggung)
- Lampiran 6 Brosur Produk Tabungan dan Jasa BSM KCP Temanggung
- Lampiran 7 Brosur Warung Mikro
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Foto Kegiatan
- Lampiran 10 Blangko Bimbingan TA
- Lampiran 11 Sertifikat-sertifikat

IAIN PURWOKERTO

**THE IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT ON BANK
SYARIAH MANDIRI BRANCH OF TEMANGGUNG CONSIDERED
FROM CUSTOMERS' SATISFACTION**

INA AYU HABIBAH

1423204063

**Banking Syariah Manajement
Faculty of Economics and Islamic Business
State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto**

ABSTRACT

Any company that engaged in services, of course they are not be able to separate from the attitude of serving their customers. Companies must be able to give service excellent to their customers so that they do not run away and move to another company. The meaning of primary service is a maximal service or the best service, and it is the factor of success in a companies.

In banking, frontliner officers are required to be able to give services excellent and must be able to provide satisfaction to their customers. Although frontliner officers have maximized the services, there are still less satisfied customers toward inadequate facilities. Therefore, every banking must have a way of how to solve what the dissatisfaction of customers is.

This research is a research using qualitative method with descriptive analysis. While the object of this research is the application of service excellent. Here researcher go directly to the field to do observations, interviews and documentation of the data that researcher need to know how the application of prime services in Bank Syariah Mandiri Branch Temanggung. The result of this research is that the application of service excellent in Bank Syariah Mandiri Branch Temanggung with the theory in principle is the same, but it also does not avoid the error in the system, this is proven in SERVQUAL dimension, those are (1) Dimension tangibles (physical evidence) 48.48% were dissatisfied and 51.52% were satisfied. (2) Reliability dimension (reliability) of 3.03% felt dissatisfied and 96.97% were satisfied. (3) Dimension responsiveness (responsiveness) all felt satisfied. (4) Assurance dimension of 3.03% were dissatisfied and 96.97% were satisfied. (5) Empathy dimension (empathy) of 3.03% felt dissatisfied and 96.97% felt satisfied.

Key words: Excellent Service, Customer's Satisfaction

**PENERAPAN SERVICE EXCELLENT PADA BANK
SYARIAH MANDIRI CABANG PEMBANTU
TEMANGGUNG DITINJAU DARI KEPUASAN NASABAH**

INA AYU HABIBAH
1423204063

**Prodi Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto**

ABSTRAK

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, tentu tidak terlepas dari sikap melayani para pelanggannya. Perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan agar mereka tidak kabur dan pindah ke lain perusahaan. Arti dari pelayanan prima itu sendiri ialah pelayanan yang maksimal atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan suatu perusahaan.

Dalam perbankan, petugas *frontliner* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang *excellence* dan harus dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Namun walaupun petugas *frontliner* sudah memaksimalkan pelayanan tersebut, tetap ada saja nasabah yang kurang puas dengan fasilitas yang kurang memadai. Oleh karena itu, setiap perbankan harus mempunyai cara bagaimana menyelesaikan apa yang menjadi ketidakpuasan nasabah tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Sedangkan obyek penelitian ini adalah penerapan *service excellent*. Disini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap data-data yang peneliti butuhkan untuk mengetahui bagaimana penerapan layanan prima di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan *service excellent* yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung dengan teori pada prinsipnya adalah sama, namun juga tidak terhindar dari kesalahan dalam sistemnya, hal ini dibuktikan dalam dimensi SERVQUAL, yaitu (1) Dimensi *tangibles* (bukti fisik) sebanyak 48,48% merasa tidak puas dan 51,52% merasa puas. (2) Dimensi *reliability* (kehandalan) sebanyak 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas. (3) Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) semuanya merasa puas semua. (4) Dimensi *assurance* (jaminan) sebanyak 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas. (5) Dimensi *emphaty* (empati) sebanyak 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia sekarang ini dalam perkembangannya di sektor perekonomian cukup berkembang sangat baik. Perkembangan perekonomian tersebut haruslah terprogram serta terencana. Tak sedikit biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah untuk membangun sebuah perekonomian yang bisa dikatakan layak dan di pandang baik oleh negara lain. Maka tidaklah mengherankan apabila pemerintah dalam suatu negara terus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi, salah satunya melalui peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan yang sangat berpengaruh terhadap sektor perekonomian di Indonesia.

Perbankan syari'ah dalam peristilahan international dikenal sebagai *Islamic banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Perbankan syari'ah yang pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syari'ah islam.¹

¹ Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm:1

Bank syariah pertama di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI yaitu dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditandatangani tanggal 1 november 1991. Bank ini ternyata berkembang dengan cukup pesat sehingga saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Makasar dan kota lainnya.²

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Landasan hukum operasional bank yang menggunakan sistem syariah ini hanya dikategorikan sebagai “bank dengan sistem bagi hasil”; tidak terdapat rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Hal ini sangat jelas tercermin dari UU No.7 Tahun 1992, dimana pembahasan perbankan dengan sistem bagi hasil diuraikan hanya sepintas lalu dan merupakan “sisipan” belaka.³

Namun masyarakat dalam persepsi atau pandangannya sekarang ini menganggap bahwa bank dengan basis syariah tersebut jauh lebih baik dari bank dengan basis presentase bunga. Baik itu dari segi pelayanan maupun dari segi keamanan. Faktanya masih ada pula bank syariah yang memiliki tingkat kualitas yang membuat segelintir nasabah merasa dikecewakan. Hal ini membuat citra buruk bagi perbankan syariah di Indonesia. Jika dilihat dari tingkat segi pelayanan operasional bank,

² Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 179

³ Muhammad syafi'i antonio. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 25

harusnya bank yang dikenal dengan basis syariah tersebut memiliki tingkat kualitas diatas bank konvensional. Namun nyatanya masih ada saja kesalahan-kesalahan yang terjadi.

Dewasa ini, perkembangan layanan kualitas jasa menjadi hal yang harus di perhitungkan oleh perusahaan atau organisasi. Baik dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa maupun perusahaan yang bergerak pada sektor industri. Seperti yang kita ketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapatkan perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabahlah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti diatas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.⁴

Service Excellent telah menjadi tuntutan yang wajib dipenuhi oleh setiap organisasi bisnis agar mampu bersaing secara efektif dalam pasar yang kian kompetitif dewasa ini. Namun kini telah terjadi pergeseran paradigma, dari yang semula *goods-Dominant logic* menjadi *service-dominant logic*. Intinya, penyediaan layanan merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Individu dan

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers,2011), hlm. v

kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan, sementara barang, uang, jejaring, maupun organisasi berperan sebagai perantara (*intermediaries*) atau institusi tambahan (*collateral institution*) yang memfasilitasi proses pertukaran layanan yang satu dengan layanan yang lainnya.⁵

Oleh sebab itu, layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.⁶

Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan seperti seorang *security* tidak saja memberikan keamanan namun membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahan penulisan dan pengambilan slip transaksi, serta pengarahan jalur antrian *teller* atau *customer service* di Bank.⁷

⁵ Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hlm. V

⁶ *Ibid*, hlm. 157

⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) hlm.

Mewujudkan layanan prima (*Service Excellent*) tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.⁸

Tentu saja dalam hal ini *frontliner* memiliki peran yang besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, berinteraksi langsung baik dengan nasabah maupun calon nasabah, seperti *security* yang bertugas memberikan pelayanan di awal nasabah yang akan masuk kedalam bank, setelah nasabah menjelaskan apa maksud dan tujuannya kemudian disitulah peranan *customer service* dalam memberikan informasi kegiatan bank yaitu *funding* dan *financing*, maupun *teller* bertugas melayani nasabah dalam transaksi keuangannya.

Selain memberikan pelayanan terbaiknya untuk menarik nasabah baru yang datang, tentu saja *frontliner* juga harus memberikan pelayanan terbaiknya untuk nasabah yang sudah bermitra dengan lembaga perbankan

⁸ Fandi Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 182

tersebut. Tentu saja dengan pelayanan yang prima sehingga lembaga perbankan tersebut dapat mempertahankan kepuasan dari nasabah yang sudah lama bermitra.

Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung dan mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang terjadi selama penelitian lapangan yang dilakukan melalui Praktek Kerja Lapangan, Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung adalah salah satu pelaku bisnis yang bergerak dalam industri perbankan, dengan menyediakan berbagai produk jasa perbankan yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Mulai dari berbagai macam bentuk fasilitas tabungan, sarana kredit, serta kemudahan jasa perbankan seperti ATM dll. Dalam kegiatan operasionalnya Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah tidak merasa kecewa. Agar tetap menjadi bank yang terpercaya dan memiliki citra yang baik bagi masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para pelanggannya, Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasional dalam hal pelayanan pada khususnya. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung. Salah satu bukti bahwa nasabah merasa tidak puas adalah berdasarkan data yang

saya survei pada pendahuluan sejak tanggal 26 Januari 2017 – 08 Februari 2017. Hasil menunjukkan bahwa nasabah merasa tidak puas pada dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu 48,48% dari 33 responden yang saya survei.

Sebuah industri perbankan, hendaknya harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para pelanggan, tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan. Disamping hal tersebut, pihak perbankan harus mampu menganalisis beberapa dimensi dalam kaitannya dengan pelayanan prima dan bagaimana penerapannya. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “*PENERAPAN SERVICE EXELENT PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEMBANTU TEMANGGUNG DITINJAU DARI KEPUASAN NASABAH*”. Dengan fokus masalah yang diambil untuk dijadikan sebagai laporan Tugas Akhir adalah bagaimana tingkat kepuasan nasabahterhadap penerapan *service exelet*, khususnya adalah bank BSM KCP Temanggung.

B. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana suatu pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Syari’ah Mandiri KCP Temanggung terhadap nasabah, apakah pelayanan prima tersebut sudah sesuai dengan standar operasional prosedur dan mendapatkan hasil nasabah akan merasakan puas. Standar operasional prosedur dengan kepuasan nasabah memiliki keterkaitan yang erat karena apabila kepuasan nasabah menurun maka pihak bank akan mengevaluasi

standar operasional prosedur yang telah ada, kemudian melakukan peningkatan terhadap SOP yang telah di evaluasi tersebut untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Selain itu, tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syari'ah serta untuk mengembangkan kemampuan menulis suatu laporan dari hasil pelaksanaan penelitian yang dimuali dari tanggal 10 Januari 2017 sampai dengan 10 Februari 2017 di Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung.

C. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui suatu pelayanan prima perbankan syari'ah, khususnya yang terjadi di Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung.

2. Bagi Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung

Dapat dijadikan sebagai penyalur usaha yang dijalani oleh Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung , baik secara sengaja atau tidak sengaja. Serta dapat dijadikan sebagai pendongkrak, agar kedepanya dalam melalukan *service excelent* dapat menjadi lebih baik lagi.

3. Bagi Pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi bacaan laporan Tugas Akhir bagi adik tingkat kedepanya dan menjadi

wacana yang baik yang dapat menambah wawasan dan ilmu bagi para pembaca, khususnya seputar pelayanan prima yang terjadi di perbankan syariah di era sekarang ini dan di era yang akan datang.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan, apakah penerapan pelayanan prima yang terjadi di perbankan syariah sama dengan halnya pelayanan bank satu dengan bank yang lainya atau sesuai dengan persepsi positive dan/atau justru malah sebaliknya.

D. Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Metode atau Metodologi adalah suatu proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem atau permasalahan. Atau dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian⁹.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field Research*). Penelitian lapangan atau (*field research*) merupakan penelitian langsung yang dilakukan di lapangan atau pada responden. Karena penulis melakukan uji pengamatan secara langsung di lapangan, dan mengamati fenomena serta suatu kejadian-kejadian yang datang secara alami atau tanpa adanya unsur kesengajaan.

Sedangkan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu

⁹ Dedy Mulyani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 145

variabel, dalam hal ini adalah variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.¹⁰ Dari fenomena tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui suatu fenomena atau kejadian secara langsung yang terjadi dalam sebuah subjek penelitian, misalnya seperti sebuah tindakan, persepsi serta motivasi atau kejadian-kejadian lain yang dilakukan dengan memanfaatkan metode secara alami atau tanpa ada unsur kesengajaan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian Tugas Akhir

a. Lokasi Penelitian

Yang dijadikan sebagai lokasi penelitian laporan Tugas akhir yaitu bertempat di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung yang beralamatkan di Jalan S. Parman No. 10 Temanggung.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian laporan Tugas Akhir yaitu, yang dimulai pada hari selasa, tanggal 10 Januari 2017 sampai dengan hari jum'at, tanggal 10 Februari 2017.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

¹⁰ Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 5-7

Subjek penelitian maksudnya adalah suatu benda, manusia, atau tempat (ruang) yang dijadikan sebagai wadah untuk mendapatkan data dan juga informasi terhadap suatu variabel yang menjadi titik permasalahan. Adapun yang di jadikan sebagai subjek penelitian oleh penulis adalah karyawan Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang tak bisa dipisahkan. Karena objek penelitian merupakan variabel yang penting dalam sebuah penelitian. Yang di jadikan sebagai objek penelitian oleh penulis adalah bagaimana suatu pelayanan prima atau *service excelent* yang diberikan kepada nasabah oleh karyawan dan karyawati Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung.

4. Data dan Sumber Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data maka tidak akan ada riset. Data yang digunakan dalam sebuah riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah.¹¹ Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Atau suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.¹² Adapun pengelompokan data

¹¹ Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 49

¹² Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 19

berdasarkan sumber pengambilanya, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) atau yang bersangkutan yang memerlukanya. Data primer ini sering disebut juga data asli atau data baru.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.¹³

5. Teknik Pengumpulan Data

Data sebagai bahan baku informasi harus tersedia dengan teknik-teknik yang sesuai. Jika data yang ada didapat dengan cara yang salah, berakibat informasi yang dihasilkan pun akan menjadi salah. Didalam penelitian, banyak sekali teknik-teknik atau cara mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian.

Adapun teknik atau cara yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data yaitu :

¹³*Ibid*, hlm. 19

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi atau sampel).

Pengamatan atau observasi yang dilakukan penulis yaitu, penulis terjun langsung ke lapangan, yakni Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung untuk mendapatkan informasi secara langsung dan mendalam kepada nasabah, khususnya adalah tentang *service exelent* atau layanan yang diberikan Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung terhadap para nasabah.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab langsung, kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti.¹⁴

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (*open ended interview*), wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardize interview*), yang susunan pertanyaanya sudah

¹⁴*Ibid*, hlm. 24

ditentukan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan biasanya.

Wawancara tidak terstruktur mirip dengan percakapan formal. Dan metode ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua responden, tetapi susunan kata disesuaikan dengan ciri-ciri setiap responden. Namun wawancara terstruktur atau wawancara etnografis juga penting untuk memperoleh informasi dibawah permukaan dan menentukan apa yang orang pikirkan dan rasakan mengenai peristiwa tertentu.¹⁵

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada beberapa karyawan Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur.

c. Dokumentasi

Lebih mengarah kepada bukti-bukti riil, dengan ini peneliti hanya menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Sepertihalnya dokumen yang dimiliki oleh Bank Syari'ah Mandiri KCP Temanggung, formulir-formulir baik formulir pembiayaan, pendanaan, browsur dan sebagainya. Selain meminta dokumen secara langsung terhadap bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang di dapat melalui internet. Semua dokumen-dokumen diatas berguna sebagai pendukung

¹⁵ Dedy Mulyani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 180

terhadap informasi yang dibutuhkan guna mempermudah dalam penyusunan Tugas Akhir (TA).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data pada dasarnya dapat diartikan sebagai berikut; membandingkan dua hal atau dua nilai variabel untuk mengetahui selisihnya atau rasionya kemudian diambil kesimpulanya. Menurut Bogdan dan Taylor (1975), analisis data adalah proses yang merinci usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut.

Analisis data kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik, dan model ekonometrik atau model-model tertentu lainnya. Analisis data yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya, seperti pada pengecekan data dan tabulasi. Dalam hal ini, sekedar membaca tabel-tabel, grafik-grafik, atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran.¹⁶ Oleh sebab itu penulis memilih data pokok yang telah di dapat, yakni “*penerapan service exelent pada bank syariah mandiri cabang pembantu temanggung ditinjau dari kepuasan nasabah*” di Bank Syari’ah Mandiri KCP Temanggung.

¹⁶ Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 30

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan di atas tentang Penerapan *Service Excelent* Pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah adalah Petugas *fronliner* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya memang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, Namun juga tidak terhindar dari kesalahan dalam sistemnya, hal ini dibuktikan dengan dimensi-dimensi berikut ini :

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Dari 33 sampel responden, menyatakan bahwa 51,52% diantaranya merasa puas dan 48,48% Sampel merasa tidak puas dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*).

2. Keandalan (*reliability*)

Dari 33 sampel responden, menyatakan bahwa 96,97% diantaranya merasa puas dan 3,03% Sampel merasa tidak puas.

3. Daya tanggap (*responsivness*)

Dari 33 sampel responden, menyatakan bahwa Semua atau 100% Responden merasa puas dengan dimensi Daya tanggap (*responsivness*)

4. Jaminan (*assurance*)

Dari 33 sampel responden, menyatakan bahwa 96,97% diantaranya merasa puas dan 3,03% Sampel merasa tidak puas.

5. Empati (*emphaty*)

Dari 33 sampel responden, menyatakan bahwa 96,97% diantaranya merasa puas dan 3,03% Sampel merasa tidak puas.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Terus tingkatkan kekompakan antar karyawan Bank syaria'ah Mandiri agar selalu terciptanya hubungan yang harmonis dan selaras.
2. Penerapan disiplin kepada seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung hendaknya lebih ditingkatkan, sehingga dapat tercipta SDM yang memiliki sinergi tinggi dan handal.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan *service excellence* kepada nasabah, sehingga akan membuat para nasabah menjadi loyal serta merasa puas.
4. Mengadakan sosialisasi atau menyediakan sarana kepada nasabah, mengenai keluhan yang tidak tersampaikan, karena dengan adanya hal tersebut dapat mengevaluasi masalah dengan cepat dan secara otomatis akan meningkatkan kualitas di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Ariyanti Sunarno, *Pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung*, (Skripsi, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, 2011)
- Aritonang R, Lerbin R, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Fitriani, Bernadeta Meilia, *Penerapan Pelayanan Prima pada PT Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Cabang Surakarta di Tinjau dari Kepuasan Nasabah*, (Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010).
- Gerson, ph.D, Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Layanan Bermutu*, Jakarta, PPM, 2014.
- Haryono, Budi, *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- _____, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002
- _____, *Marketing Management*, New Jersey, Prentice Hall Int'l, 2003
- Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Moh. Arman Prasetyo, *Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan*, (Tugas Akhir, Fakultas Syariah, STAIN Pekalongan, 2010)

- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Mulyani, Dedy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001.
- Nur Baidah, *Manajemen Jasa Pelayanan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan Tahun 2008-2009*, (Tugas Akhir, Fakultas Syariah STAIN Purwokerto, 2010)
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rangkuti, Freddy, *Customer Care Excellence (meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima)*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007.
- _____, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri, 2005.
- Dokumen *Bedah Parameter Pengukuran Kualitas Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung*
- Brosur Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung, 2016.
- <http://www.SyariahMandiri.co.id>, (online) diakses pada tanggal 20 Januari 2017, 19:23 WIB.

IAIN PURWOKERTO

A large, stylized yellow star logo composed of three overlapping upward-pointing triangles. The top triangle is the largest, with two smaller triangles positioned below it, one centered under the top triangle's base and another centered under the top triangle's sides.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

IAIN PURWOKERTO



Proses Pelaksanaan Akad Pembiayaan



Proses Jemput Bola (setoran) cicil emas



Kegiatan Mengaji satu minggu sekali setiap hari rabu sore

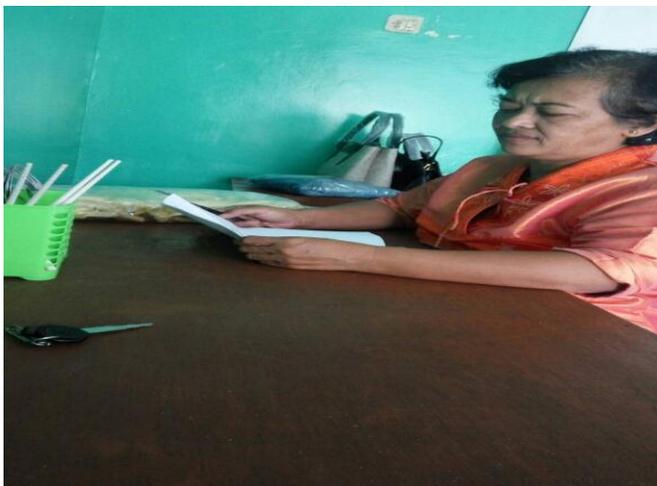
RWOKERTO



Acara Family Gathering ke Yogyakarta



Agenda rutin Foto bersama dihari Jum'at pagi setelah tadarus



Proses pengisian Kuesioner

KERTO

WAWANCARA

Tes Wawancara Dengan Petugas *Customer Service* (CS) BSM KCP Temanggung

Tanggal Pelaksanaan : Rabu, 8 Februari 2017 pukul 17.00 W.I.B

Tempat : BSM Temanggung

Narasumber : Windu Aji Pramitra Putra

Hasil wawancara

Pertanyaan :

1. Sebutkan dan jelaskan tugas CS secara umum dan secara khusus di bank BSM?

Jawaban Pak Windu:

Tugas CS secara umum adalah melayani nasabah untuk pembukaan rekening, penutupan rekening, pembuatan ATM, membuka deposito dan giro, serta konfirmasi terhadap Cek dan juga Bilyet Giro (BG).

Sedangkan tugas CS secara khusus di bank BSM adalah:

- a. Melakukan pembukaan rekening untuk tabungan dan juga pembukaan rekening untuk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) atau kredit lainnya.
- b. Melakukan pembukaan Giro untuk kerja sama dengan para developer atau pengembang.
- c. Melakukan pendaftaran haji.
- d. Melakukan penutupan rekening.

2. Bagaimana menurut anda sikap seorang CS yang baik dalam melayani nasabah?

Jawaban Pak Windu :

Sikap CS yang baik dalam melayani nasabah yaitu sebagai berikut

:

Dalam Penampilan:

- a) Berpenampilan rapi dengan cara menggunakan baju yang dimasukkan kedalam celana dan memiliki potongan rambut yang pendek dan enak di pandang.
- b) Menggunakan sepatu fantofel dan tidak menggunakan sandal
- c) Lengan baju tidak boleh di lipat
- d) Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan. Gunakanlah salah satu seperti jam tangan.

Dalam pelayanan:

- a) Murah senyum. Seorang CS harus selalu tersenyum dalam menghadapi nasabah.
- b) Sopan dalam bertindak dan santun dalam berucap.
- c) Sabar
- d) Jujur
- e) Cepat dan Tepat
- f) Yang terakhir adalah memahami keperluan nasabah dan memberikan solusi atas segala permasalahannya.

3. Bagaimana cara anda menyikapi nasabah yang memiliki tingkat emosioal yang tinggi?

Jawaban Pak Windu :

Sikap yang harus dilakukan adalah:

- a) Mendengarkan terlebih dahulu semua keluhanya dengan tidak memotong atau menyela perkataanya.
 - b) Diredakan amarahnya dengan cara mengajaknya mengobrol dari hati kehati.
 - c) Memintaa maaf atas segala kesalahan
 - d) Dan yang terakhir adalah melakukan empati (*empathy*) atau memahami keinginan nasabah.
4. Bagaimana sikap anda bila menjumpai nasabah yang memiliki kecacatan fisik seperti tidak memiliki kedua tangan atau lengan?

Jawaban Pak Windu :

Jika menjumpai nasabah yang memiliki kecacatan fisik seperti tidak memiliki kedua lengan, sikap yang harus dikeluarkan adalah tetap tersenyum, ramah dan antusias serta memiliki rasa simpatik dan juga memiliki rasa ingin menolong. Selain ituyang harus dia lakukan adalah, yang pertama jika nasabah tersebut datang dengan keluarga atau kerabatnya, maka CS akan meminta tolong kepada kerabatnya untuk mengisikan form data diri milik nasabah yang bersangkutan tersebut.

Jika nasabah tersebut datang sendiri tanpa ditemani oleh keluarga atau kerabatnya maka untuk membantu nasabah tersebut CS harus menuliskan data diri nasabah di form data diri.



WAWANCARA

Tes Wawancara Dengan *Operasional Officer* BSM KCP Temanggung

Tanggal Pelaksanaan : Jum'at, 3 Februari 2017 pukul 17.00 W.I.B

Tempat : BSM Temanggung

Narasumber : Arif Nurrahman

Hasil wawancara

Pertanyaan :

1. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan di bank BSM KCP Temanggung kepada nasabahnya?

Jawaban Pak Arif:

Pelayanan yang diberikan mengacu pada Standar Operasional Prosedur atau SOP. BSM juga mempunyai visi dalam hal pelayanan, yaitu dikenal sebagai bank terkemuka dengan pelayanan yang sempurna.

2. Bagaimana dengan 5 dimensi kepuasan nasabah yang berupa Tangibles, Assurance, Responsiveness, Ephaty, dan Realibility, apakah sudah sesuai dengan SOP?

Jawaban Pak Arif :

Sudah sesuai dengan SOP, dari area banking hall seperti kursi, tv, dan Ac sudah memenurut SOP.

3. Bagaimana dari petugasnya pak, teller dan CS dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP?

Jawaban Pak Arif :

Untuk petugasnya sudah memenuhi SOP juga, saya disini juga mengawasi tugas mereka, saya mengawasi dari cctv yang ada diruangan saya.



WAWANCARA

Tes Wawancara Dengan Petugas *Security* (Satpam) BSM Temanggung

Tanggal Pelaksanaan : Senin, 6 Februari 2017 pukul 17.00 W.I.B

Tempat : BSM Temanggung

Narasumber : Beni

Hasil Wawancara

Pertanyaan :

1. Sebutkan dan jelaskan yang anda ketahui tentang tugas satpam secara umum?

Jawaban Pak Beni :

- a) Tugas satpam secara umum yaitu untuk mengamankan situasi agar keadaan tetap kondusif dan aman dilingkungan pekerjaan.
 - b) Selain itu pula membukakan pintu kepada nasabah yang datang dan menawarkan bantuan serta mengambilkan nomor antrian lalu diberikan kepada nasabah tersebut.
 - c) Membantu nasabah yang kebingunan
2. Bagaimana menurut anda penampilan satpam yang benar?

Jawaban Pak Beni:

Penampilan satpam yang benar adalah, menggunakan baju sesuai standar operasional bank BSM, lalu membawa perlengkapan satpam seperti,

pisau atau tongkat pemukul, guna mengantisipasi kejadian yang tidak diinginkan serta memiliki rambut yang pendek dan tidak berkumis/berjanggut.

3. Bagaimana menurut anda sikap seorang satpam yang baik?

Jawaban Pak Beni :

- a) Tegas
- b) Ramah
- c) Sopan Santun

4. Bagaimana sikap anda jika menjumpai nasabah yang berpenampilan lusuh dan kurang enak dipandang?

Jawaban Pak Beni :

Jika berjumpa dengan nasabah yang berpenampilan kurang menarik atau berpenampilan lusuh, maka sikap yang harus dikeluarkan adalah, tetap membukakan pintu, berkata sopan dan sikap yang santun, lalu menanyakan maksud kedatangan atau kepentingan dengan nada yang ramah dan memberikan nomor antrian.

5. Apa yang akan anda lakukan jika anda menjumpai nasabah yang memiliki gerak-gerik mencurigakan?

Jawaban Pak Beni :

Jika saya menjumpai nasabah yang gerak-geriknya cukup mencurigakan, maka sikap saya yang pertama adalah tetap *positive thinking* dan menanyakan apa kepentingannya dengan nada yang sopan dan ramah setelah itu memantau dari kejauhan.

WAWANCARA

Tes Wawancara Dengan Petugas Teller BSM KCP Temanggung

Tanggal Pelaksanaan : Selasa, 7 Februari 2017 pukul 17.00 W.I.B

Tempat : BSM Temanggung

Narasumber : Hana S. Aprilia

Hasil wawancara

Pertanyaan:

1. Sebutkan dan jelaskan menurut anda tugas-tugas seorang Teller secara umum?

Jawaban Ibu Hana :

Tugas Teller secara umum yaitu menerima transaksi secara tunai dan juga menerima transaksi secara non tunai. Adapun contohnya adalah; penarikan, transfer, RTGS, dan juga setoran baik tunai maupun non tunai.

2. Bagaimana menurut anda sikap seorang Teller yang baik?

Jawaban Ibu Hana :

Dari segi penampilan seorang Teller harus :

- (a) Berpakaian harus rapi
- (b) Tidak menggunakan perhiasan yang terlalu mencolok perhatian ataupun juga menggunakan aksesoris yang terlalu berlebihan
- (c) Enak dipandang

Dari segi pelayanan seorang Teller harus :

- (a) Melayani dengan sepenuh hati.
 - (b) Selalu tersenyum kepada nasabah.
 - (c) Ramah dan tamah kepada setiap nasabah yang datang tanpa pandang bulu
 - (d) Antusias ketika nasabah datang dan tidak menunjukkan sikap atau menampilkan raut wajah yang sedih.
 - (e) Selalu melakukan kontak mata dan fokus jangan sampai perhatiannya teralihkan oleh kondisi apapun.
 - (f) Cepat, Tepat dan Teliti
3. Jelaskan bagaimana anda menyortir uang palsu dan bagaimana penanganannya terhadap uang palsu tersebut:

Jawaban Ibu Hana :

Ada dua cara cara menyortir uang palsu. Yang pertama menggunakan sinar UV atau sinar Ultra Violet dan yang ke dua menggunakan cara mendeteksi melalui hologram yang terdapat pada uang kartal.

Untuk penanganan uang palsu, uang palsu dilaporkan kepada bank Indonesia dengan sebuah form yang menyatakan uang tersebut diragukan ke asliannya atau diduga palsu (tidak boleh mengatakan kepada nasabah bahwa uang tersebut adalah palsu) dan juga sertakan identitas nasabah kepada bank Indonesia.

4. Bagaimana sikap anda jika menjumpai nasabah yang suka banyak menuntut, memiliki emosioanl yang tinggi dan nasabah yang memiliki kecacatan fisik contohnya seperti tidak memiliki ke dua tangan?

Jawabah Ibu Hana :

Untuk nasabah yang banyak menuntut, sikap yang harus tetap dilakukan Teller adalah, tetap melayani dengan sopan, ramah dan juga prima. Dan untuk nasabah yang memiliki tingkat emosional yang tinggi sikap yang memang harus dilakukan adalah tetap tersenyum, sabar dan tidak boleh sampai terbawa emosi.

Sedangkan untuk nasabah yang memiliki kecacatan fisik seperti tidak memiliki kedua tangan, sikap yang harus diambil seorang Teller adalah tetap melakukan pelayanan sepenuh hati, namun yang membedakan adalah Teller harus menyarankan nasabah tersebut untuk datang menjumpai *customer service* terlebih dahulu agar bisa membantu menuliskan form slip milik nasabah tersebut. Karena seorang Teller tidak diperkenankan untuk menuliskan form slip milik nasabah.

IAIN PURWOKERTO