

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BPRS
BUANA MITRA PERWIRA KABUPATEN PURBALINGGA**



IAIN PURWOKERTO

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya (A.Md)

Oleh:



**ULFA NGAENI
NIM. 1617203043**

**DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulfa Ngaeni
NIM : 1617203043
Jenjang : Diploma (III)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi / Semester : D III Manajemen Perbankan Syariah (MPS) / VI
Judul Tugas Akhir : Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di BPRS Buana Mitra Perwira Kabupaten Purbalingga

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.



IAIN PURW



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH
DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA
KABUPATEN PURBALINGGA**

Yang disusun oleh Saudari **Ulfa Ngaeni** (NIM. 1617203043) Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa**, tanggal **02 Juli 2019** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Manajemen Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

Ketua Sidang/Penguji

Drs. Atabik, M. Ag.
NIP. 196512051993031004

Sekretaris Sidang/Penguji

Dewi Laela Hilyatin, SE., M.S.I.
NIP. 198511122009122007

Pembimbing/Penguji

Iin Solihin, M. Ag.
NIP. 197208052001121002

Purwokerto, Juli 2019
Mengetahui/Mengesahkan
Dekan

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag.
NIP. 197309212002121004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada
Yth
Dekan Fakultas Ekonomi
bisnis islam IAIN Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari :

Nama : Ulfa Ngaeni

NIM : 1617203043

Judul Tugas Akhir :

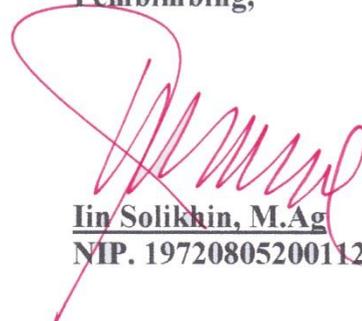
IMPLEMENTASI *SERVICE EXELLENC*E OLEH *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA KABUPATEN PURBALINGGA

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk di ujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya, (A. Md).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 20 Mei 2019

Pembimbing,



Iin Solikhin, M.Ag

NIP. 197208052001121002

MOTTO

“Allah dulu, Allah lagi, Allah terus”

“Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang.” (Bung Karno)

Jadilah baik tanpa menjelekkkan, jadilah tinggi tanpa menjatuhkan.



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'amamiin

Puji syukur penulis ucapkan kepada-Mu ya *Rabb* Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Beribu-ribu rasa syukur tidak akan sebanding dengan segala nikmat karunia-Mu. Peluh, tangis keputusasaan, ketakutan yang memberatkan langkah, kekecewaan yang pernah menghiasi hari-hari kini menjadi kebahagiaan karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai langkah awal penulis untuk memulai hidup baru menggapai tujuan hidup jauh lebih baik dan bermakna. Shalawat dan salam penulis lantunkan kepada baginda Nabi Muhammad yang mengajarkan penulis untuk mempunyai kemauan dan semangat dalam menuntut ilmu. Penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta, Hozali dan Komariyah yang selalu memberi dukungan sepenuhnya, selalu memberi semangat untuk meraih impian dan tak hentinya selalu mendoakan yang terbaik di setiap lantunan doa-doa yang di panjatkan, dan tentunya kepada tiga serangkai (kakak-kakakku dong ya) yang selalu memberikan dukungan.
2. Bapak Iin Solikhin selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan sepenuh hati membimbing penulis, mengarahkan dengan detail .
3. Seseorang yang penulis kagumi, yang selalu menginspirasi.
4. Orang-orang yang sering kali menanyakan sampai mana Tugas Akhirnya ya kalian Wiwi, Ka Suci, Ka Cahyo, Hasna, Teguh, Uma, Linda, Nadia, Beta, Ka Amroy, Teman MSI, dan semua teman-teman yang tidak bisa tertulis namanya satu persatu yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Keep your humble.*
5. Teruntuk Ginol, Tata, Nisa dan teman-teman baru yang selalu memberi dukungan dan membantu, baik lewat KTM maupun bantuan lain yang kalian berikan.
6. Teman-teman D III Manajemen Perbankan Syariah, terkhusus untuk kelas Manajemen Perbankan Syariah A angkatan 2016, seperjuangangan, terimakasih atas tawa dan solidaritas yang membuat hari-hari semasa kuliah lebih berwarna.
7. Untuk semua pembaca tugas akhir ini semoga bermanfaat, terutama bagi peneliti selanjutnya semoga ini salah satu referensi yang bisa digunakan untuk teman-teman.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya berupa kesehatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di BPR`S Buana Mitra Perwira Kabupaten Purbalingga” ini dengan baik. Shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat serta para pengikut setia beliau.

Tugas Akhir ini merupakan bagian dan persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Diploma III di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam bidang studi Manajemen Perbankan Syariah.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. H. Moh. Roqib M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.S.I, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. H. Sochim, Lc., M.Si , Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Sri Aprilliani, Kepala Kantor BPRS Buana Mitra Perwira yang telah memberi kesempatan penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Teman-Teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah A angkatan 2016.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

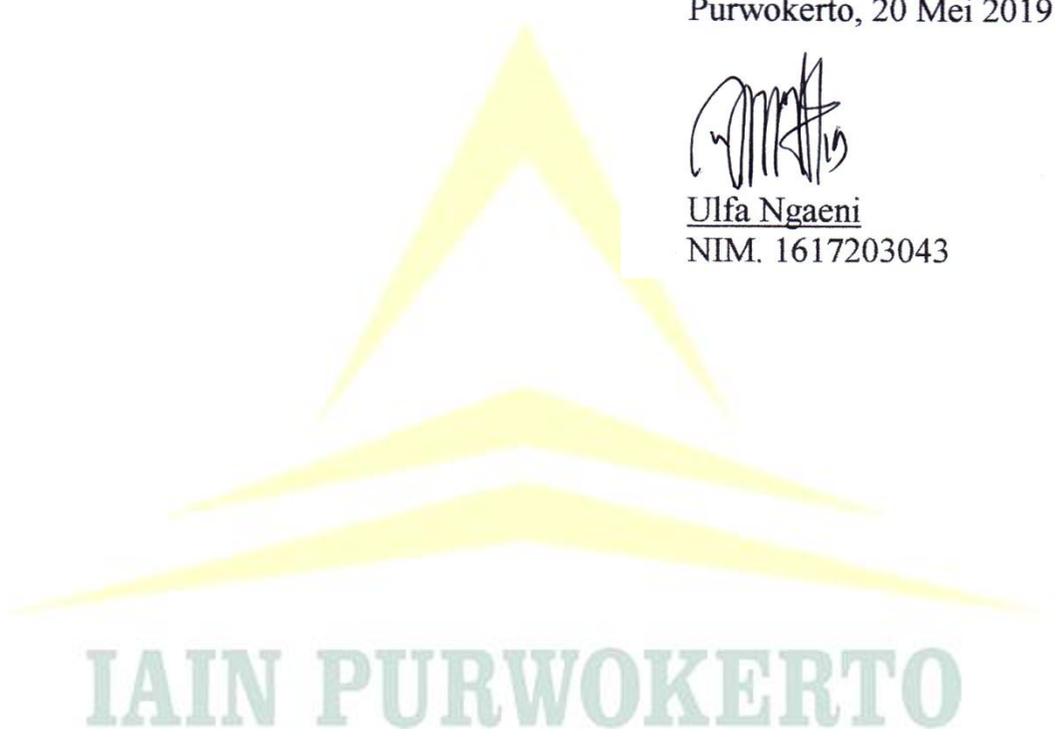
Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari pembaca untuk pemebelajaran dan perbaikan di waktu yng lain.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan melainkan hanya untaian do'a, semoga segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis kelak mendapat imbalan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Purwokerto, 20 Mei 2019



Ulfa Ngaeni
NIM. 1617203043



IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/ 1987 dan Nomor: 0543b/U/ 1987.

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	be
ت	ta'	T	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	Za	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	w
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	,	apostrof
ي	ya'	y'	ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

Ta' Marbūṭah di akhir kata Bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
------	---------	---------------

جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>
------	---------	---------------

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- b. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan *ḥarakat*, *fathah* atau *kasrah* atau *ḍammah* ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fīṭr</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

َ	<i>fathah</i>	ditulis	A
ِ	<i>kasrah</i>	ditulis	I
ُ	<i>ḍammah</i>	ditulis	U

Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	ī

	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Ḍammah + wa>wu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	<i>furūḍ</i>

Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	Ai
	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	Au
	قول	ditulis	<i>qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أأعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأنشكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

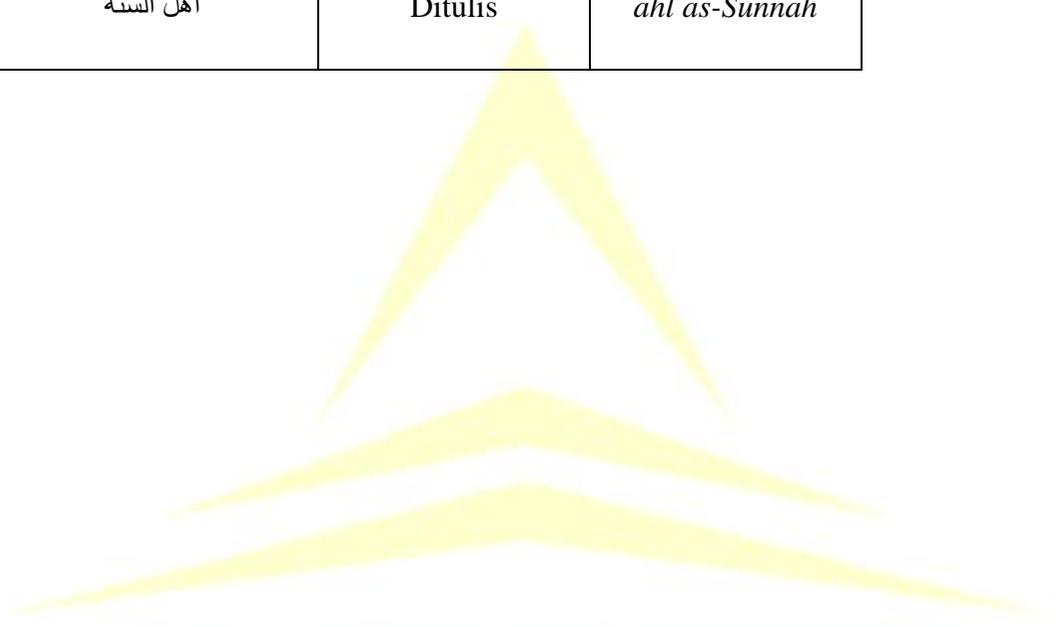
b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan *l* (el) nya.

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Z awī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK	xvi
ABSTACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Maksud Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Service Excellence</i>	17
1. Definisi <i>Service Excellence</i>	17
2. Aspek Dasar <i>Service Excellence</i>	19
3. Tujuan <i>Service Excellence</i>	22
4. Strategi <i>Service Excellence</i>	24

B. <i>Customer Service</i>	26
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	26
2. Syarat-syarat <i>Customer Service</i>	28
3. Peranan dan Tugas <i>Customer Service</i>	30
4. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah (Pelanggan)	34
C. Penelitian Terdahulu	35

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BPRS Buana Mitra Perwira	40
1. Sejarah dan Perkembangan PT. BPRS Buana Mitra Perwira	40
2. Visi Misi dan Motto BPRS Buana Mitra Perwira	41
3. Struktur Organisasi Perusahaan	42
4. Fungsi dan Tugas Bagian Tempat PKL	43
5. Produk- Produk BPRS Buana Mitra Perwira	54
B. Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di BPRS Buana Mitra Perwira Kabupaten Purbalingga	60
1. Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan	61

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia modern saat ini, peranan dunia perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Salah satunya pembangunan ekonomi suatu negara memerlukan program yang terencana dan terarah serta membutuhkan modal atau dana yang cukup besar. Maka, pemerintah dalam suatu negara terus menerus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui perbaikan dan peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan. Karena, lembaga keuangan bank mempunyai peranan yang strategis dalam membangun suatu perekonomian negara.¹

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya ialah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa keuangan lainnya. Untuk meningkatkan mobilitas dana masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional dan untuk mengalokasikan kebutuhan terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syari'ah maka tahun 1999 bank syariah secara resmi dikenalkan kepada masyarakat. Namun, sebenarnya bank syariah pertama kali yang memperoleh izin usaha adalah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Berkah Amal Sejahtera dan BPRS Dana Mardhatillah pada tanggal 19 Agustus 1991.² Di Indonesia bank dibagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah Islam,

¹ Muhammad, *Bank Syariah Problem Dan Prospek Perkembangan di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 1.

² Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan perasuransian Syariah di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2004, hlm.62.

dimana tatacara beroperasinya mengacu pada ketentuan ketentuan al-Quran dan Hadis yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariat Islam khususnya yang menyangkut tatacara bermuamalah secara Islam.³ Sebagian penduduk Indonesia ialah orang muslim, menurut orang islam mereka beranggapan bunga sama saja dengan riba yang hukumnya haram. Orang muslim di Indonesia menyadari akan pentingnya lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariat islam dan berlandaskan pada al-Qur'an dan Hadis. Hal ini yang menyebabkan perbankan syariah berkembang sangat pesat dalam dunia perbankan di Indonesia.

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah, tetapi juga bank konvensional. Dari banyaknya persaingan tidak lepas dari sebuah tantangan. Tantangannya adalah bagaimana menerapkan inovasi dalam setiap langkah agar dapat memenangkan persaingan.⁴ Oleh karena itu, dalam perbankan syariah harus memiliki beberapa keunggulan salah satunya meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan yang baik. Karena, dalam pelayanan tidak terlepas dari etika pegawai bank, yang mana etika pegawai sangat berpengaruh bagi nasabah.⁵ Demikian pula menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga, Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.⁶

Dalam dunia perbankan tidak hanya menjual produk, akan tetapi lebih mengutamakan pelayanan yang diberikan perusahaan untuk nasabah dan calon nasabah. Karena pada dasarnya pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik pula terhadap nasabah dan nasabah akan merasa dihargai. Dengan adanya pelayanan yang terkesan baik, nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya, BPRS Buana Mitra Perwira dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki,

³ Karmaen Perwataatmadja, M.Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992) cet.1 hlm.1.

⁴ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 21.

⁵ Karmaen Perwataatmadja..., hlm 13.

⁶ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 34.

mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktur. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *frontliner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing jabatan harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh BPRS Buana Mitra Perwira.

Agar tercipta sebuah *service excellence* terdapat dua tujuan yang sama, yakni nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan BPRS Buana Mitra Perwira selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas BPRS Buana Mitra Perwira adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah

Mewujudkan layanan prima sangatlah tidak mudah seperti apa yang dibayangkan. Mengingat nasabah kini semakin kritis ada beberapa hal yang harus dipahami dan dicermati oleh perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sehingga perusahaan diuntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para nasabah, agar kedepannya bisa memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Para petugas *frontliner* ini bukanlah petugas biasa, yang menjalankan tugas untuk melakukan pelayanan terhadap nasabah, melainkan kunci kedua setelah manajemen. Terutama *Customer Service* mereka bukan sekedar ujung tombak seperti kebanyakan orang menyebutkan, mereka adalah hati dan juga pemikir yang sekaligus pelaku penting, yang mampu menjelaskan semua produk yang ada di bank sekaligus menyampaikannya secara jelas dan mudah dipahami oleh nasabah. Apabila kesan yang didapatkan tidak seperti yang dibayangkan sebelumnya, penciptaan kesan pertama merupakan titik awal yang harus diperhatikan. Dengan sambutan hangat yang mengesankan maka diharapkan para nasabah maupun calon nasabah akan merasa senang, merasa dihargai dan diperhatikan sehingga mau menggunakan jasa lagi di kemudian hari dan menjadi nasabah fanatik dan loyal.

Kualitas merupakan kunci utama menciptakan nilai dan kepuasan nasabah, sebagaimana semua pegawai harus memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Dalam perbankan masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan, bank syariah khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah.⁷

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan memberikan produk yang bermanfaat bagi nasabah. Sebagaimana bank syariah memang harus memiliki budaya pelayanan yang lebih baik dibanding dengan konvensional. Karena pada kenyataannya kini pelayanan yang diberikan oleh bank konvensional sangat memperhatikan kualitas dengan baik, mengingat dengan banyaknya pesaing. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen maupun nasabah.⁸

Jika *customer service* memberikan pelayanan yang kurang baik, maka nasabah akan merasa kecewa. Tetapi sebaliknya jika *customer service* memberikan pelayanan yang terbaik yang mereka miliki, maka membuat nasabah merasa senang dan puas dengan layanan yang diberikan. Menurut Oliver, *loyalty* (kesetiaan) adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi memengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.⁹

⁷ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana 2009), hlm. 25.

⁸ Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia 2010), hlm. 91.

⁹ Herry Sutanto, Khaerul Umam *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm.287

BPRS Buana Mitra Perwira merupakan salah satu bank syariah yang telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani nasabahnya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya mempertahankan kepercayaan nasabahnya. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu strategi untuk mempertahankan nasabah lama dan mendapatkan nasabah baru. Persaingan yang semakin ketat dalam perbankan, setiap perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik yang mereka miliki. Situasi ketidakpuasan nasabah terjadi manakala nasabah telah menggunakan produk yang ditawarkan dan merasakan kinerja produk tidak sesuai harapan.

BPRS Buana Mitra Purbalingga adalah salah satu bank yang terletak di wilayah Garden Sentul yang merupakan lokasi strategis. Nasabah tidak kesusahan untuk akses jalannya dan menjadi alasan utama nasabah memilih menggunakan jasa BPRS Buana Mitra Perwira. Tidak hanya lokasi yang menjadi alasan, pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service* BPRS Buana Mitra Perwira juga sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira semuanya penting. Namun pelayanan yang diberikan oleh *customer service* yang paling berpengaruh oleh nasabah dan calon nasabah, karena *customer service* yang pertama kali berkomunikasi memberikan informasi dan mengenalkan produk-produk lebih detail dengan nasabah dan calon nasabah. Pelayanan yang diberikanpun sudah memenuhi standar SOP bahkan terkadang *customer service* melakukan *role play* guna mengevaluasi kekurangan dan memperbaiki dalam melayani nasabahnya.

Strategi ini cukup membantu *customer service* untuk lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanannya, apalagi mengingat persaingan dengan bank-bank syariah lain yang semakin ramai. Hal ini menjadi salah satu tugas penting *customer service* untuk meyakinkan dan mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Dengan metode menjaga hubungan baik dengan nasabah, *customer service* biasanya melakukan silaturahmi baik lewat telepon maupun bertemu langsung. Sehingga *customer service* mendapatkan citra yang positif dimata nasabah

bahkan mendapatkan nilai plus dari nasabah dan calon nasabah karena mereka merasa dihargai dan merasa di istimewa.¹⁰

Dalam kegiatan operasionalnya, BPRS Buana Mitra Perwira hendaknya memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai resepsionis, deskman, salesman, *customer relation officer*, dan komunikator.¹¹ Sumber daya yang dimaksud adalah seorang *customer service*. Tak hanya dibutuhkan seorang *customer service*, namun juga seorang *customer service* yang profesional karena memiliki peranan sangat penting dalam meningkatkan pelayanan serta upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima

Kualitas hubungan antar manusia sangat penting dalam meningkatkan nilai emosional dengan nasabah maupun pelanggan. Agar dapat memberikan pelayanan jauh diatas harapan nasabah maka jangan selalu terfokus pada hubungan standar yang ditetapkan. Tetapi memberikan perhatian sepenuh hati agar dapat memuaskan dengan pelayanan yang diberikan dan meningkatkan nilai hubungan jangka panjang dengan nasabah. Selain itu pelayanan terbaik berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan nasabah sehingga memungkinkan dapat memberikan kepuasan pelayanan yang optimal.

Adanya persaingan yang ketat antar masing-masing perusahaan telah menyebabkan sektor pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat penting. Hal ini mendorong suatu perusahaan untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya dalam upaya mengatasi persaingan tersebut. Secara umum kepuasan nasabah akan tercapai apabila kinerja dan mutu pelayanan yang dialami sesuai dengan apa yang diharapkan.

¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibu Yunan selaku *Customer Service* BPRS Buana Mitra Perwira, Tanggal 1 Februari 2019.

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, hlm. 23.

Khususnya dalam perbankan, hendaknya harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para pelanggan atau nasabah, tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan. Pelayanan pelanggan (nasabah) lebih ditingkatkan dengan tidak membedakan status sosial.¹² Disamping hal tersebut, pihak perbankan harus mampu menganalisis beberapa dimensi dalam kaitannya dengan pelayanan prima dan bagaimana penerapannya dalam meningkatkan mutu pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana Implementasi *service excellence* oleh *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga?

C. Tujuan dan Maksud Penelitian

1. Maksud

Maksud dari penulisan laporan tugas akhir adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *service excellence* oleh *customer service* untuk meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BPRS Buana Mitra Perwira?. Serta penulis juga ingin mengetahui teori-teori yang diajarkan dalam perkuliahan sama seperti yang di terapkan dalam praktiknya atau tidak.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian yang berdasar pada laporan pelaksanaan praktek kerja lapangan. Dengan demikian mahasiswa dapat memaparkan secara detail praktek kerja yang dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh Program DIII MPS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

¹² Retno. "Analisis Tingkat Layanan Pelanggan pada Bank BRI dan Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar" (Tesis). Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

- a. Menambah wawasan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan terutama tentang implemementasi antara materi yang di peroleh di bangku perkuliahan dengan realita di dunia kerja, dan mendapatkan pengalaman yang sebelumnya tidak di peroleh di bangku perkuliahan.
- c. Sebagai syarat untuk meraih gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.

2. Bagi Instansi

Di harpkan hasil penelitian ini dapat melengkapi penelitian yang telah ada, sehingga dapat menjadi wacana bagi semua pihak.

3. Bagi BPRS Buana Mitra Perwira

Hasil penelitian diharapkan sebagai bahan pertimbangan BPRS Buana Mitra Perwira dalam meningkatkan *service excellence* oleh *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

E. Definisi Operasional

1. Implementasi *Service Excellence*

Pelayanan merupakan bagian dari marketing. Terciptanya kualitas layanan tentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah, serta kedepannya akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk dari bank. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.¹³

Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu:¹⁴ Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Cara kita untuk mengambil langkah-langkah praktis sehingga dapat mempertahankan, serta berfokus pada pelanggan, serta jadikanlah pelayanan sebagai strategi untuk meningkatkan keunggulan-keunggulan kompetitif.¹⁵ Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

2. *Customer Service*

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu mempersiapkan para pegawai yang mampu melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Pegawai yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah, dalam perbankan biasa disebut dengan istilah *customer service*. Pelayanan pelanggan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.¹⁶

Pengertian *customer service* secara umum ialah seorang yang pertama kali memberikan kesan pertama saat nasabah datang yang diperuntukan untuk memberikan kepuasan nasabah. *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan

¹³ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006, hlm. 20.

¹⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm. 8

¹⁵ Rangkuti Freddy, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 19.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 64-65.

nasabah.¹⁷ Adapun syarat yang harus dimiliki *customer service* diantaranya meliputi persyaratan fisik, persyaratan mental, persyaratan kepribadian dan persyaratan sosial.¹⁸

Customer service memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan *customer service* dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan membina hubungan baik dengan masyarakat. *Customer service* dalam memberikan pelayanan harus berusaha menarik dengan merayu calon nasabah untuk menjadi nasabah.

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik serta perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Syarat lain *Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti sopan, lemah lembut, simpatik, tenang, dan menyenangkan. *Customer Service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel, selain itu harus mudah beradaptasi dengan berbagai pihak. Dalam melayani nasabah *customer service* harus percaya diri dan hendaknya bersikap seolah-olah sudah kenal lama.

3. Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah

Upaya peningkatan pelayanan pada perusahaan akan berdampak besar pada sebuah perusahaan. Salah satunya akan berpengaruh terhadap reputasi perusahaan semakin meningkat di mata nasabah dan masyarakat. Seorang nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan secara tidak langsung ia akan membagikan kepuasannya itu pada orang terdekat yang bisa jadi ia akan memberikan calon nasabah baru. Begitu pula sebaliknya jika nasabah merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan maka hal ini juga akan berpengaruh terhadap berkurangnya jumlah nasabah maupun calon nasabah.

Untuk memberikan pelayanan yang baik hal yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank, dengan sarana dan prasana

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2004, hlm. 202.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 212.

yang terpenuhi nasabah akan merasa nyaman. Hampir semua nasabah ingin dilayani secara prima, maka *customer service* hendaknya memberikan pelayanan dengan ramah, cekatan, dan bersikap tanggap dengan nasabah. Dalam melayani nasabah diharapkan *customer service* dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, karena hal tersebut dapat mendorong minat nasabah maupun calon nasabah untuk menggunakan jasa kita.

4. BPRS Buana Mitra Perwira

Pendirian BPRS Buana Mitra Perwira diawali dari adanya gagasan dari Bupati Purbalingga periode 2000-2005 Bapak Drs. Triyono Budi Sasongko tentang pendirian BPR Syariah di Purbalingga untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan mendukung otonomi daerah. sebagai tindak lanjut dari ide tersebut pada bulan Februari 2002 diadakan sosialisasi tentang alternatif kepemilikan, yaitu kepemilikan oleh masyarakat dengan pemerintah daerah sebagai fasilitator, kepemilikan sepenuhnya milik pemerintah daerah, atau kera sama antara pemerintah daerah dan masyarakat.

PT BPRS Buana Mitra Perwira diresmikan pada tanggal 4 Juni 2004 berlokasi di Jalan Jenderal Soedirman No. 45 Purbalingga dan mulai beroperasi tanggal 10 Juni 2004. Jumlah pengelola saat itu adalah delapan orang dengan rincian dua orang direksi, lima orang staff dan satu orang nonstaff. Saat ini kantor BPRS Buana Mitra Perwira berkedudukan di Jalan MT Haryono No. 267, kantor yang telah ditempati sejak tanggal 2 Mei 2009. Selain itu, BPRS Buana Mitra Perwira juga telah memiliki satu kantor cabang dan empat kantor kas.

F. Metode Penelitian

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metoda ilmiah, karena pada umumnya. Data yang dikumpulkan digunakan, kecuali untuk penelitian eksploratif, untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk

digunakan. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasar pengalaman.

Metode sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, agar sebuah karya ilmiah (dari suatu penelitian) dapat mencapai apa yang diharapkan dengan tepat dan terarah dengan menggunakan metode ilmiah.¹⁹ Metode penelitian terdiri dari :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini peneliti langsung terjun ke tempat penelitian, dengan subjek BPRS Buana Mitra Perwira. Lokasi dan Waktu Penelitian :

a. Lokasi

Lokasi penelitian bertempat di JL MT. Haryono, No. 267, Desa karangsantul, karangsantul, Kec. Purbalingga, Kabupaten Purbalingga, Jawa Tengah.

b. Waktu

Waktu penelitian di mulai pada tanggal 7 Januari sampai dengan 8 Februari 2019.

2. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Data primer bisa diartikan juga sebagai data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan sebagainya.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan

¹⁹ Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta:Rineka Cipta,2005), hlm.9

kepastakaan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa dokumen-dokumen, buku-buku, arsip-arsip serta informasi lain yang tertulis.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.²⁰ Observasi yang dilakukan penulis yaitu, penulis terjun langsung ke lapangan, yakni Buana Mitra Perwira untuk mendapatkan informasi langsung, khususnya tentang implementasi pelayanan prima oleh *customer service*. Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena-fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian tersebut.²¹

Peneliti pada saat melakukan pengamatan terjun ke beberapa bagian yang telah ditentukan. Peneliti melakukan pengamatan lebih fokus pada beberapa bagian diantaranya sebagai *customer service* dan marketing untuk lebih banyak menggali informasi yang dijadikan data untuk hasil penelitian dalam tugas akhir.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam.²² Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah. Wawancara berupa terstruktur dan tidak terstruktur.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara ke beberapa karyawan BPRS Buana Mitra Perwira bagian pelayanan baik secara terstruktur dan tidak terstruktur. Dimana salah satu tujuannya untuk

²¹ S. Margono, *Metologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2007). hlm.52.

menggali lebih dalam tentang implementasi *service excellence* yang di terapkan oleh *customer service* di BPRS Buana Mitra Perwira.

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia.²³ Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Prosedur ini dilakukan menggunakan data-data primer seperti laporan naskah-naskah kearsipan, berkas-berkas yang dipandang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Meleong, mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang kontekstual secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.²⁴

Setelah semua data terkumpul baik data primer maupun data sekunder, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data secara kualitatif dengan deskripsi-analisis, yakni merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang subyek penelitian berdasarkan data dan *variable* yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti. Dimana nantinya dari metode analisis data ini akan diperoleh kesimpulan.²⁵ Oleh sebab itu penulis memilih data pokok yang telah di dapat dari penelitian yaitu “Implementasi *Service excellence* oleh *Customer Service* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di BPRS Buana Mitra Perwira kabupaten Purbalingga”.

²³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi penelitian praktis* (Yogyakarta:Teras,2011), hlm. 92.

²⁴ Herdiansyah, Haris. *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2010), hlm. 9

²⁵ Cholid Narbuko, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT BumiAksara, 2009), hlm. 83.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyusun penulisan yang sistematis dari judul tugas akhir hingga penutup tugas akhir. Untuk memudahkan dalam pembahasan penelitian ini, secara garis besar tugas akhir ini terdiri dari empat bab, dan dari setiap bab terdiri dari beberapa sub bab.

Bab I pendahuluan dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II dalam bab ini berisi pembahasan umum tentang pengertian *customer service*, peranan dan tugas *customer service*, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh *customer service*, pengertian *service excellence*, tujuan *service excellence*, strategi pelayanan *service excellence*, aspek dasar *service excellence*, strategi meningkatkan mutu pelayanan nasabah, dan standar pelayanan prima BPRS Buana mitra perwira.

Bab III Gambaran Umum Bprs Buana Mitra Perwira Dan Pembahasan dalam bab ini berisi tentang sejarah berdirinya BPRS Buana Mitra Perwira, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk, *job description* dan rangkaian kegiatan rutin BPRS Buana Mitra Perwira. Serta berisi tentang implementasi *service excellence* oleh *customer service* terhadap standar yang sudah ditetapkan oleh BPRS Buana Mitra Perwira serta analisis.

Bab IV Penutup dalam bab ini akan disajikan kesimpulan, saran, dan kata penutup. Bagian akhir dari tugas akhir ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

BPRS Buana Mitra dalam pelayanan prima sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yang dikembangkan berdasarkan pada : *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab). Strategi yang digunakan BPRS buana Mitra Perwira pada implementasi *service excellence* oleh customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah harus memperhatikan hal-hal yang menunjang untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan. Seperti halnya berupa sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan. Keandalan karyawan secara konsisten berupa adanya ketepatan waktu dalam pelayanan serta memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

Service excellence yang di berikan oleh *customer service* di BPRS Buana Mitra Perwira, termasuk salah satu strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan serta mempertahankan loyalitas nasabah. *Service excellence* dapat menumbuhkan rasa bangga pada *customer service* ketika dalam penerapan dan pelaksanaan *service excellence* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dapat memberikan kepuasan pada nasabah. Kendala dalam memberikan *service excellence* bukan suatu hambatan bagi karyawan BPRS Buana Mitra, tapi hal ini dijadikan sebagai pembelajaran untuk lebih meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan.

Tanggung jawab *customer service* pada nasabah harus berinteraksi secara tuntas dengan sikap yang ramah, murah senyum, cepat tanggap, serta tulus dalam memberikan pelayanan. Selain itu customer srvice memberikan rasa empati pada nasabah dengan melakukan komunikasi yang baik dan membantu nasabah dalam memecahkan masalah. Karena kualitas memberikan dorongan yang kuat kepada nasabah untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan di BPRS Buana Mitra Perwira adalah sebagai berikut :

1. Bagi Praktisi

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *Customer Service*, sebaiknya pimpinan BPRS Buana Mitra Perwira memberikan kesempatan kepada para karyawannya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan baik di kantor cabang atau pusat mengenai pelayanan prima (*Service Excellence*). Hal ini bertujuan agar dapat lebih meningkatkan kinerja *customer service* dengan pelatihan secara konsisten dan melakukan evaluasi kerja secara periodik. Karena diharapkan *customer service* senantiasa menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk memberikan pelayanan sesuai apa yang diharapkan nasabah.

2. Bagi akademisi

Mengingat persaingan perbankan tidak hanya perbankan syariah, peneliti berikutnya diharapkan lebih memperdalam mengenai *service excellence* yang seharusnya diberikan oleh bagian *frontliner*, tidak hanya *customer service*. Karena perkembangan perbankan syariah di Indonesia cukup berkembang pesat. Sehingga dengan adanya penelitian-penelitian tentang pelayanan bisa lebih meyakinkan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Ahmad Tanzeh, *Metodologi penelitian praktis* (Yogyakarta:Teras,2011).
- Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang : UMM Press, Januari 2010).
- Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana 2009), hlm. 25.
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006).
- Dokumen BPRS Buana Mitra Perwira, bag. Administrasi Pembiayaan
- Dokumen BPRS Buana Mitra Perwira, bag. *Lending Officer*
- Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan perasuransian Syariah di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2004.
- Gonroos. 1990. *Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima*. Dalam Heri Sulistyو. 2008. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia 2010).
- Hasil wawancara dengan Ibu Yunan customer service BPRS Buana Mitra Perwira, tanggal 1 Februari 2019, pukul 11.00.
- Hasil Wawancara Dengan Ibu Yunan selaku *Customer Service* BPRS Buana Mitra Perwira, Tanggal 1 Februari 2019.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2010).
- Herry Sutanto, Khaerul Umam *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013).
- <https://definispengertian.net/pengertian-customer-service-dan-syaratnya/>. diakses pada tanggal 24 April 2019, pukul 23:30.
- [https://id.scribd.com/doc/34402574/strategi-peningkatan-kualitas -layanan](https://id.scribd.com/doc/34402574/strategi-peningkatan-kualitas-layanan). Diakses pada 27 April 2019 pukul 00.31.
- Karmaen Perwataatmadja, M.Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992) cet.1.

- Kasmir, *Etika Customer service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006).
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Purnada Media, 2005).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2004).
- Margono S. Drs 2007. *Metologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK* . PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001).
- Muhammad, *Bank Syariah Problem Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005).
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).
- Rangkuti Freddy, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016).
- Retno, "*Analisis Tingkat Layanan Pelanggan pada Bank BRI dan Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar*" (Tesis). Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005.
- Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hlm.9
- Tjiptono fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : C. V Andi Offset, 2008), hlm. .
- Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta, 1996. Hlm.146.
- Tjiptono, Fandi. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta, 1997.
- Wawancara Dengan Siti Nikmatul Laely (*Funding Officer* Di BPRS Buana Mitra Perwira) pada tanggal 13 Januari 2019.
- Wawancara Dengan Umar Ali (*Funding Officer* Di BPRS Buana Mitra Perwira) pada tanggal 09 Januari 2019.

Tugas Akhir/Skripsi

- Abesa Putrianingsih, dengan judul “*Implementasi Service Excellence pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo*”, (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018).
- Aulia Jadyatul Adawiyah, “*Tugas Akhir Implementasi Service Excellence oleh Customer Service pada BMT Bismillah Sukorejo*”, (Semarang : UIN Walisongo Semarang, 2015).
- Devi Irawati, “*Tugas Akhir Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding di PT BPRS Buana Mitra Perwira*”, (Purwokerto : IAIN Purwokerto, 2018).
- Dian Amalia Farhah, “*Tugas Akhir Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga*”, (Purwokerto : IAIN Purwokerto, 2018).
- Fuad Ulil Hakim, dengan judul “*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD DIY Syari’ah Cabang Cik Ditiro)*”, (UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2015).
- Gidion Adi Nugraha, “*Tugas Akhir Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence) Di PT BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas*”, (Purwokerto : IAIN Purwokerto, 2016).
- Jenny Prawira, “*Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Panglima polim Jakarta Selatan*”, (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah, 2016).
- Laras Ayu Wulandari, “*Tugas Akhir Strategi Pelayanan Prima Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Oleh Customer Service Di Bank BNI Syari’ah Purwokerto*”, (Purwokerto : IAIN Purwokerto, 2017).
- Meilestari Novita, dengan judul Skripsi “*Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kartini Makassar*”, (Universitas Hasannudin Makassar, 2012).
- Rizka Ashari, “*Tugas Akhir Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto*” (Purwokerto : IAIN Purwokerto, 2016).