

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA SAAT *COVID-19*  
DI KOTA BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH  
ANA NURJANAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2021 M / 1442 H**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA SAAT *COVID-19*  
DI KOTA BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh :**

**Ana Nurjanah**

**170101061057**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2021M/1442H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANA NURJANAH  
NIM : 170101061057  
Tempat/Tgl.Lahir : Kotabaru, 17 Desember 1997  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 10 April 2021

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Ana Nurjanah

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Bank BNI Syariah Saat Covid-19 Di Kota Banjarbaru

Ditulis Oleh : Ana Nurjanah

NIM : 170101061057

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2020/2021

Tempat dan Tanggal Lahir : Kotabaru, 17 Desember 1997

Alamat : Desa Margajaya RT/RW 009/002, Kec. Pamukan Barat. Kab. Kotabaru

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 15 Maret 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Pembimbing



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si

NIP.197904102005011010



Lutpi Sahal, SHLMSI

NIP.198109212008011008

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat *Covid-19* di Kota Banjarbaru”, ditulis oleh Ana Nurjanah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 24 Mei 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
Antasari Banjarmasin



Fathurrahman Azhari, MHI  
0060919880310003

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I. (Ketua)	
2. Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I (Anggota)	
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E (Anggota)	

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tidak henti-hentinya mengucapkan rahmad dan syukur kepada Allah SWT, ya Allah terimakasih akhirnya saya tiba dititik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Shalawat serta salam tak lupa saya hanturkan untuk Baginda Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat beliau.

Teruntuk wanita paling hebat di dunia, Mama saya tercinta yaitu ibu Nurhayati dan ayah saya bapak Noip, serta kedua adik saya Achmad Khusein dan Muhammad Irfan Maulana. Berkat doa restu dan semangat yang tiada hentinyalah yang selalu mengiringi demi langkah saya hingga pencapaian saat ini. Dan teruntuk dosen pembimbing saya Bapak Lutpi Sahal, SHI., MSI yang telah sabar membimbing saya dari awal hingga akhir skripsi ini selesai. Semoga tulisan-tulisan ini dapat menjadi amal jariyah untuk beliau-beliau ini ya Allah.

Terimakasih juga kepada seluruh dosen-dosen yang mengajar dan membimbing. Mudah-mudahan ilmu yang didapat berkah dan bermanfaat. Untuk keluarga saya yang selalu menyemangati dan untuk teman-teman saya yang sudah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini semoga kalian diberikan kesuksesan.

Akhir kata semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat. Untuk yang belum sempat ditahap ini tetap semangat dan selalu berusaha semoga diberikan kemudahan. Aamiin

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat *Covid-19* di Kota Banjarbaru”.

Penulisan skripsi ini di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari meteri penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu. Sudah sepatutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MHI.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Lutpi Sahal, SHI, MSI yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si yang telah memberikan ilmu dan saran dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Kepada UPT Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang di perlukan.
8. *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru, Bapak Muhammad Yunie, S.P dan *Customer Service*, Ibu Novitasari.
9. Ibu dan Bapak saya yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungannya.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Aamiin

Banjarmasin, 10 Maret 2021



Ana Nurjanah



## ABSTRAK

**Ana Nurjanah.** 2021. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Saat Covid-19 Di Kota Banjarbaru.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Lutpi Sahal, SHI, MSI

**Kata Kunci :** Strategi, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini di latarbelakangi oleh sebagai lembaga dalam bidang jasa perbankan dituntut melakukan strategi untuk bekerja dengan baik menggunakan berbagai sumber daya yang di miliki. Salah satu cara nyata dapat memenangkan persaingan yaitu melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan keberhasilan Bank guna mempertahankan nasabahnya. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia terhadap nasabahnya saat *covid-19* di Kota Banjarbaru.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian Ibu Novitasari selaku *Customer Service* dan objek penelitian Strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini ialah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru menciptakan produk Layanan *Hasanah Ultimate Service*. Dengan memberikan komitmen Layanan *Hasanah FAST (Friedly, Agile, Spiritual and Top Of Mind)* dapat memberikan *value* melalui layanan dengan aspek dari Layanan *Hasanah Ultimate Service* itu sendiri yaitu: *People, Digital Process, Physical, dan Bussines*.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTTO .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional .....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Sistematika Pembahasan .....	12

### BAB II STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH PT. BANK SYARIAH INDONESIA SAAT *COVID-19*

A. Pengertian Strategi .....	14
1. Strategi .....	14
2. Bentuk-Bentuk Strategi .....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	19
3. Macam-Macam Kualitas Pelayanan .....	21
4. Pelayanan Dalam Islam .....	23
C. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	25
D. Nasabah .....	26
E. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	32
D. Data dan Sumber Data .....	32
E. Metode Pengumpulan Data .....	33
F. Teknik Analisis Data .....	34

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

A. Profil PT. Bank BNI Syariah Indonesia di Kota Banjarbaru .....	35
B. Penyajian Data .....	56
C. Analisis Data .....	61

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	67
B. Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
-----------------------------	-----------

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**