

***SERVICE EXCELLENT PADA CUSTOMER SERVICE DI PT.
BANK BRISYARIAH KC. BANJARMASIN***

SKRIPSI

**OLEH
HIKMATUN RAYDHAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

***SERVICE EXCELLENT PADA CUSTOMER SERVICE DI
PT. BANK BRISYARIAH KC. BANJARMASIN***

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Program Studi S1 Perbankan Syariah

Oleh

Hikmatun Raydhah
NIM. 171101060812

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hikmatun Raydhah
NIM : 171101060812
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan dari tulisan atau pikiran orang lain. Jika kemudian hari terbukti tulisan ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Maret 2019

Yang membuat pernyataan



HIKMATUN RAYDHAH
NIM. 171101060812

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang Berjudul : *Service Excellent pada Customer Service di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin*

Ditulis Oleh : HIKMATUN RAYDHAH

NIM : 171101060812

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi/ Jenjang : Perbankan Syariah/Strata Satu (S-1)

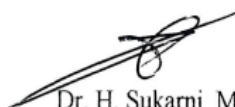
Tahun Akademik : 2018/2019

Tempat dan Tanggal Lahir : Kandangan, 10 Juni 1996

Alamat : Jalan Kemiri, Gatot Subroto IV

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.

Pembimbing I

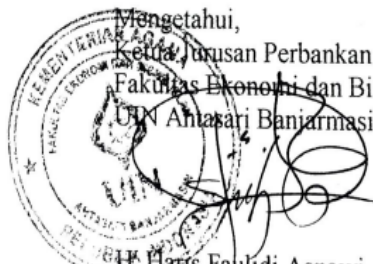

Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Banjarmasin, 2019

Pembimbing II


Annisa Sayyid, SHI, MSI
NIP. 198305262011012007

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


H. Harris Faulidi Asnawi, Lc. MSI
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: *Service Excellent* pada *Customer Service* di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin, ditulis oleh HIKMATUN RAYDHAH NIM. 171 101060812, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

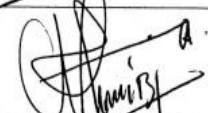
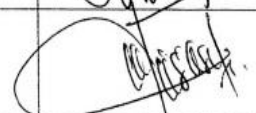
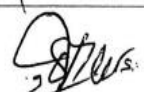
Hari : Selasa

Tanggal : 19 Maret 2019

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (84)


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin
Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. H. Sukarni, M.Ag	
2	Drs. Nispan Rahmi, M.Ag	
3	Annisa Sayyid, SHI, MSI	
4	Lutfi Sahal, SHI, MSI	

ABSTRAK

Hikmatun Raydhah. 2019. *Service Excellent pada Customer Service di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I). Dr. H.Sukarni, M.Ag. (II) Annisa Sayyid, SHI, MSI

Kata Kunci: Pelayanan Prima (*Service Excellent*), *Customer Service*, PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin, Deskriptif Kualitatif.

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pentingnya pelayanan prima dalam sebuah bisnis. *Service excellent* merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan nasabah, dengan senantiasa memberikan *service excellent* kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi puas dan loyal. Agar *service excellent* tersebut dapat terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang dapat menyampaikan pelaksanaan prima yang menjadi tujuan utama. Subjek atau pelaku tersebut adalah seorang *customer service*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima dan kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima di PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif di mana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara langsung sehingga mampu menggali dan mendapatkan informasi lebih jauh mengenai pelaksanaan pelayanan prima dan kendala yang dihadapi oleh *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode interview (wawancara) dengan *customer service*, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu menerapkan standar yang sudah ditetapkan oleh PT. Bank BRISyariah KC. Banjarmasin kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya yaitu, pelayanan prima yang meliputi aspek dasar kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), pertanggungjawaban (*Accountability*). Adapun kendala *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima yaitu kendala dalam pengoperasionalan komputer disebabkan oleh jaringan komputer yang lamban, keterbatasan karyawan dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap penjelasan yang diberikan oleh *customer service*.

MOTTO

*“ INGATLAH ALLAH SAAT HIDUP TAK BERJALAN SESUAI
KEINGINANMU. ALLAH PASTI PUNYA JALAN YANG LEBIH BAIK
UNTUKMU”*

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...alhamdulillah. alhamdulillah...

Syukur ku panjatkan kepada Allah swt Tuhan sekalian alam, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga masih diberikan kesempatan sampai sekarang ini untuk merasakan nikmat hidup dan nikmat iman. Meski banyak dosa yang diperbuat baik perbuatan maupun perkataan, namun sering diri ini lupa untuk mengingat-Nya, juga lupa bersyukur atas nikmat yang diberikan. Begitu banyak yang Kau beri, dari aku lahir hingga sekarang sudah menyelesaikan program strata satu. Kau jadikan aku makhluk yang berfikir, beriman, berilmu, dan berakhlak. Sungguh tiada yang patut disembah selain Engkau.

Sholawat serta salam tidak lupa ku persembahkan kepada kekasih teragung yaitu makhluk yang paling dicintai umat Islam di dunia ini ialah Rasulullah saw. Tiada yang paling mengkhawatirkan kita selain daripada Rasulullah. Tiada yang paling cinta kepada kita selain daripada Rasulullah. Bahkan ketika sakaratul maut pun beliau mengkhawatirkan umatnya...umatku...umatku...umatku kata Rasulullah. Bagaimana dengan kita, apakah kita sering mengingat Rasulullah? Yaa habiibanaa, laka syafa'ah, tanpamu tidak kenal kami siapa Tuhan yang kami sembah, engkau lah guru terbaik. Besar harapan semoga sesyurga dengan kekasih yang dirindukan, Rasulullah saw.

Dengan segenap kasih sayang dan diiringi do'a yang tulus ku persembahkan karya tulis ini untuk:

Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan memotivasi. Letih bekerja tanpa bosan untuk berjuang demi pendidikan anak yang disayang. Ribuan kata maaf sekaligus terimakasih yang tak bisa kuucapkan dengan kata-kata. Hanya do'a yang bisa ku panjatkan, semoga di kejauhan sana kalian selalu dalam perlindungan Allah Ta'ala.

Sahabat-sahabat fillah yang sama-sama berjuang mencari ridho Allah, D3 Perbankan Syariah angkatan 2014 terkhusus untuk lokal B serta Perbankan Syariah Transfer angkatan 2018 yang telah mengisi hari-hari dengan canda dan

tawa selama berproses meraih cita-cita. Semoga kita tidak sebatas sahabat di dunia tapi juga di akhirat kelak dan semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala selalu menjaga kalian dan sukses terus untuk kalian, sahabat syurgaku.

Aamiin..aamiin..aamiin ya robbal'amin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. 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	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
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	Ghain	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	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ya

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta' aqqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a. Apabila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak dapat diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salad, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

b. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

◌َ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌ِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	Ditulis	<i>Ā - jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	<i>Ā - yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	<i>I - karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū - furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>ai- Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au- Qaulin</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah dengan menggunakan huruf “al”.

الفران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimahat

نوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al-furūd</i> atau <i>Żawil al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Sholawat serta salam tidak lupa dipanjatkan pada junjungan kita Nabi Muhammad Sholallahu 'Alaihi Wasallam yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang akan nur iman.

Dari tahap membuat konsep, pengumpulan, hingga penyusunan, penulis senantiasa banyak mendapat bimbingan, arahan, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
2. Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. MSI beserta bapak atau ibu yang bertugas di ruang jurusan S1 Perbankan Syariah.
3. Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag. dan Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal hingga akhir penyelesaian penulisan karya ini.
4. Seluruh dosen yang telah bekerjasama dalam memberikan ilmu dan pendidikan, juga membimbing penulis dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.

5. Staf Administrasi yang telah bersedia membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan berkaitan dengan penulisan karya ini.
6. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin beserta jajarannya, juga Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam juga Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh informan maupun lembaga yang telah memberikan waktu dan data yang diperlukan, sehingga penulis memperoleh apa yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril juga do'a untuk penulis agar mudah dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya juga memberikan ganjaran kepada semua pihak atas kebaikannya. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.
Aamiin Ya Rabbal 'alamin.

Banjarmasin, Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penulisan	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka	10
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II PELAYANAN PRIMA (<i>SERVICE EXCELLENT</i>) DI CUSTOMER SERVICE	15
A. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	15
1. Pengertian Pelayanan Prima	15
2. Tujuan dan Dasar-Dasar Pelayanan Prima	19
3. Konsep Pelayanan Prima	22
4. Etika Dalam Pelayanan Prima	24
5. Kriteria Pelayanan Prima	27
B. Jasa <i>Customer Service</i>	29
A. Pengertian <i>Customer Service</i>	29

B. Fungsi, Tugas dan Wewenang <i>Customer Service</i>	29
C. Syarat <i>Customer Service</i>	32
D. Etika Seorang <i>Customer Service</i>	33
C. Pelayanan Prima Dalam Pandangan Islam	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis, sifat penelitian	41
B. lokasi penelitian	42
C. Subyek dan Obyek Penelitian.....	42
D. Data dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	45
G. Tahap Penelitian	46
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	48
A. Penyajian Data.....	53
B. Analisis Data	63
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan.....	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	