

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KC BANJARBARU**

SKRIPSI

**OLEH
LILIS INDRIANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KC
BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Lilis Indriani

1601160302

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LILIS INDRIANI
NIM : 1601160302
Tempat/Tgl. Lahir : Kotabaru, 12 April 1998
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 di kemudian hari terbukti ia 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, 13 November 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

Lilis Indriani



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru
Ditulis Oleh : Lilis Indriani
NIM : 1601160302
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : S1 Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat dan Tanggal Lahir : Kotabaru, 12 April 1998
Alamat : Jln. Margajaya Rt 005 Rw.002, Kec. Pamukan Barat, Kab. Kotabaru

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

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

Banjarmasin, 30 September 2020

Pembimbing I



Dra. Hj. Fithriana Svarqawie, M.H.I
NIP196711191994042001

Pembimbing II



Hariyanto, S.E., M.M
NIP. 197910272005011004

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



Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

LEWONG WONG ET-DULY JONGG. SMOO.
D.W.H

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru”, ditulis oleh Lilis Indriani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 08 Desember 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 1960060919880310003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Fathurrahman Azhari , M.H.I (Ketua)	1.
2. Fithriana syarqawie, Dra, M. HI (Anggota)	2.
3. Hariyanto, S.E. M. M (Anggota)	3.
4. Faqih EL Wafa, M.S.I (Anggota)	4.

ABSTRAK

Lilis Indrini. 2020. *Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan nasabah pada bank bni syariah KC Banjarbaru.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Fithriana syarqawie, Dra, M. HI (II) Hariyanto, S.E. M. M

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Prima, Meningkatkan Nasabah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan. Tidaklah mudah membuat suatu bank dengan keadaan sempurna tanpa kekurangan dan memiliki citra yang baik bagi masyarakat. Salah satu cara yang bisa digunakan yaitu dalam hal layanan, maka pelayanan terbaik harus diupayakan terus menerus agar bank tidak kehilangan nasabah. Tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dan juga mengetahui apa saja kendala dalam strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Bank BNI Syariah KC Banjarbaru objek penelitian ini adalah Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah. Teknik penegumpulan data yang digunakan adalah observasi wawancara dan studi dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Strategi pelayanan prima yang dijalankan Bnak BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah, (2) adanya pelatihan untuk pegawai Bnak BNI Syariah KC Bnajarbaru sehingga pegawai tersebut sudah tahu bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan selain itu bank BNI Syariah juga menjalankan strategi menawarka produk kepada nasabah yang susai dengan kebutuhan nasabah

MOTTO

TIDAK MENUNDA “Ubahlah Hidup mu Dari Sekarang”

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tidak henti-hentinya mengucapkan kalimat diatas, 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 pula saya haturkan untuk Baginda Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat beliau, semoga ini akan menjadi amal shaleh untuk saya dan semua keluarga.

Teruntuk wanita paling hebat di dunia, Mama tercinta Suparmi dan bapa saya Suratno, berkat doa restu beliau lah yang selalu mengiringi langkah demi langkah saya hingga pencapaian saat ini. Semoga tulisan-tulisan ini bisa menjadi amal jariyah untuk beliau-beliau ini ya Allah.

Terima kasih juga kepada seluruh dosen-dosen yang mengajar dan membimbing, Mudah-mudahan ilmu yang didapat berkah dan bermanfaat. Untuk keluarga yang selalu menyemangati kepada teman-teman ku yang sudah banyak membantu dalam pembuatan skripsi semoga kalian diberikan kesuksesan.

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

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\ a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s\ ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\ ad\}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\ a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\ a'	z\}	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	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada bank BNI syariah KC Banjarbaru”

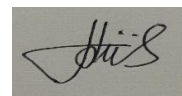
Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari 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 materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, MA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.
4. Dosen pembimbing Ibu Fithriana Syarqawie, Dra, M.HI dan Bapak Hariyanto, S.E. M.M yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

5. 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.
6. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
7. Funding Asistant BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, Ibu Rayhanawati dan Bapak Candra.
8. Semua informan yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. 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. Amin

Banjarmasin, 20 Agustus 2020



Lilis Indriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
MOTTO	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Operasional	12
F. Kajian Pustaka	13
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II TEORI STRATEGI PELAYANAN PRIMA	
A. Definisi Strategi	17
B. Tahapan Penyusunan Strategi	21
C. Fungsi Strategi	22
D. Pelayanan	24
E. Pelayanan Prima	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	46
D. Data dan Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	49
G. Tahapan Penelitian	51

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Penyajian Data.....	54
B. Analisis Data	63
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	