

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER*
SERVICE DALAM MENCAPAI KEPUASAN
NASABAH DI BSI KCP MARTAPURA**

SKRIPSI

OLEH

NESIA NUR SOFIA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M / 1443 H**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER*
SERVICE DALAM MENCAPAI KEPUASAN
NASABAH DI BSI KCP MARTAPURA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Nesia Nur Sofia
NIM: 1601160327**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nesia Nur Sofia

NIM : 1601160327

Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 08 Juni 1998

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika 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, 23 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Nesia Nur Sofia

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : *"Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Martapura".*

Ditulis Oleh : Nesia Nur Sofia

Nim 1601160372

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

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, 05 April 2022

Pembimbing I,

Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Pembimbing II,

Harivantio, S.E., M.M
NIP. 19791027 200501 1 004

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Perbankan Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 19830526 201101 2 007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "*Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Martapura*", ditulis oleh Nesia Nur Sofia, NIM. (1601160372) telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Mei 2022

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 19630417 199102 1 001

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I (Ketua)	1.
2.	Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I (Anggota)	
3.	H. Abdul Gafur, Lc., MA. (Anggota)	3.
4.	Muhammad Noval, S.E.I., M.SI (Anggota)	

ABSTRAK

Nesia Nur Sofia, 2022, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Martapura*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I yaitu Bapak Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I, dan Pembimbing II yaitu Bapak Hariyanto, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dimana dalam industri perbankan, hendaknya harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai perilaku para pelanggan, tentang apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima oleh *customer service* dalam mencapai kepuasan nasabah dan untuk mengetahui apa saja strategi pelayanan prima yang digunakan oleh *customer service* dalam mencapai kepuasan nasabah di BSI KCP Martapura.

Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif kualitatif. Data diperoleh penulis dengan menggunakan teknik wawancara.

Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis adalah pertama, BSI KCP Martapura telah menerapkan mulai dari *Ability, attitut, appearance, attetion, action, and accountability* dengan baik, sehingga nasabah pun merasa terpuaskan dalam melakukan transaksi. Kedua, Strategi pelayanan prima yang diterapkan ada 5 strategi mengenai pelayanan prima yaitu Bentuk fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Kesigapan (*responsiveness*), Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*). Strategi pelayanan prima menurut perspektif bisnis Islam yang telah diterapkan meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, terakhir keseimbangan dan keadilan.

KATA PERSEMBAHAN

Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati, serta dengan segenap rasa hormat ku persembahkan karya ini untuk yang teristimewa dalam hidupku:

Bapak Mugeni M Hasyim dan Ibu Arisa Rahmiah yang melahirkan dengan penuh cinta, penuh kasih sayang, penuh kesabaran, aku yakin keikhlasan mengiringi tiap langkah-langkahku dengan segenap doa. Tak ada hal paling indah dalam hidupku selain melihat dan membuat kalian bahagia meski bukan dengan sesuatu yang luar biasa. Serta suamiku Muhammad Zaini yang turut membantu dan mendoakan serta saudaraku Arini Nur Zulfa Qathrunnada dan Sylvania Nur Farah Aqillla sebagai sumber motivasiku selama ini dan orang yang ku cintai dan mencintaiku yang selalu memberiku semangat, saran dan motivasi.

Terimakasih banyak juga buat Bapak Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I, dan Bapak Hariyanto, S.E., M.M., yang selalu membimbingku dan memberi masukan-masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Teman-teman seperjuangan yang saling melengkapi dan membantu. Tak banyak yang bisa ku ucapkan selain kata terimakasih yang sebanyak-banyaknya, semoga kita semua selalu berada dalam lindungan-Nya. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya Robbal'alamiin.*

MOTTO

فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ ﴿١٣﴾

***Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?
(QS. Ar-Rahman/55: 13)***

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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	ša'	ṣ	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	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	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	we
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جاهت	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
هكتبت	ditulis	<i>maktabah</i>

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

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

الوكتبت الجويلت	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal Pendek

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	<i>syakara</i>
قرأ	kasrah	ditulis	<i>Quri'a</i>
يَظِق	dammah	ditulis	<i>yanṭiqu</i>

V. Vokal Panjang

1	fathah + alif كاهلت	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعوى ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

خَلَقَا أَشَدَّ أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
السامرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Martapura*

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I selaku pembimbing I dan Hariyanto, S.E., M.M., selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

4. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepada orang tua penulis yaitu Bapak Mugeni M Hasyim dan Ibu Arisa Rahmiah yang aku yakin doa serta restunya selalu mengiringi semua langkah ku, serta suamiku Muhammad Zaini dan saudaraku Arini Nur Zulfa Qathrunnada dan Sylvania Nur Farah Aqillla yang turut mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada *Customer Service* dan Nasabah BSI KCP Martapura yang telah bersedia untuk diwawancarai sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. *Aamiin ya rabbal 'Alamiin.*

Banjarmasin, 19 Maret 2022 M/ 1443 H
Penulis,



Nesia Nur Sofia

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional	10
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II STRATEGI, PELAYANAN PRIMA, *CUSTOMER SERVICE*, KEPUASAN NASABAH, DAN PELAYANAN PRIMA DALAM PERSPEKTIF ISLAM

A. Strategi.....	17
B. Pelayanan Prima	21
C. <i>Customer Service</i>	40
D. Kepuasan Nasabah	46
E. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Lokasi Penelitian.....	54
C. Subjek dan Objek Penelitian	55
D. Data dan Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	56
G. Tahapan Penelitian.....	57

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
B. Penyajian Data	65
C. Analisis data	76
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	