

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG A. YANI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
IIS LATIFAH**



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

**ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG A. YANI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
IIS LATIFAH**



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Iis Latifah
Nim	: 180105020039
Tempat / Tanggal Lahir	: Tanah Laut, 22 Februari 2001
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 pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besae, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karena nya batal demi hukum.

Banjarmasin, 25 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Iis Latifah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc A. Yani Banjarmasin

Ditulis oleh : Iis Latifah

N I M : 180105020039

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021-2022

Tempat dan tanggal lahir : Tanah Laut, 22 Februari 2001

Alamat : Desa Kuala Tambangan RT 02/RW 01 Kec Takisung Kab. Tanah Laut

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, 23 Juni 2022

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


Annisa Sayyid
NIP 198305262011012007



Pembimbing



Dr. Mahmud Yusuf, M.Si
NIP 197901262006041002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin”, ditulis oleh Iis Latifah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 22 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,6 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag (Ketua)	1. 
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2. 
3. M. Qamaruddin, M.E. (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Iis Latifah. 2022. *Analisis Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Mahmud Yusuf, M.SI

Kata Kunci: Pelayanan prima, Meningkatkan nasabah.

Penerapan pelayanan prima seringkali ditemui dalam upaya perusahaan untuk menaikkan nama dan meninggalkan kesan baik di mata pelanggan atau nasabahnya. Hal ini dilakukan mengingat persaingan yang semakin dirasa ketat dalam hal menarik atensi dan ke-loyalan pelanggan atau nasabah. Yang pada hasil akhirnya, pelanggan atau nasabah akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, berakhir menetap untuk bermitra pada perusahaan tersebut. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin merupakan bank yang salah satu karyawannya mendapat penghargaan dalam pelayanan terbaik di tingkat Propinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui pelayanan prima. Di samping itu juga untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Karenanya, untuk dapat memperoleh data yang diperlukan, peneliti melakukan survei ke lapangan untuk menggali data-data yang dibutuhkan untuk perampungan skripsi ini. Data-data yang dikumpulkan didapatkan melalui wawancara kepada informan karyawan bank dan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin, dilengkapi dengan dokumen-dokumen penunjang.

Melalui teknik analisis kualitatif, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan berupa kesimpulan: *Pertama*, pada bagaimana cara Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dalam menerapkan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabahnya dengan memberikan pelayanan sopan, ramah sesuai aturan pelayanan dan ajaran Islam tanpa membedakan status nasabah prioritas ataupun nasabah biasa. *Kedua*, tanggapan nasabah mengenai kepuasan dengan adanya pelayanan prima yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Para nasabah merasakan sikap pelayanan yang baik dari pada saat masuk bank yang dilayani dengan baik oleh security dan petugas lainnya seperti customer service dan teller. Serta pelayanan secara tidak langsung lainnya yaitu adanya wadah untuk memberikan keluhan apabila ada pelayanan yang kurang berkenan.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang tersayang. Ayah, Ibu, Kakak tercinta yang menjadi motivasi terbesar dalam hidup selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada saya. Atas semua pengorbanan dan kesabaran merekalah dapat menghantarkan saya hingga ke titik sekarang.

Untuk Dosen , mentor, terkhusus kepada bapak Mahmud Yusuf M.SI . terimakasih atas segala bimbingan, arahan, motivasi dan semangat yang telah kalian berikan. Begitu banyak ilmu yang saya dapatkan melalui jasa dan keikhlasan bapak.

Untuk teman-teman saya yang telah memberi dukungan sehingga bisa selesai tugas akhir ini

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّؤُوفِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengansetulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M. SI dan Yusuf Asyahi, SE., ME, selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 22 Februari 2022
Penulis,

(Iis Latifah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Pembahasan	13
 BAB II BANK SYARIAH, PELAYANAN, PELAYANAN PRIMA, NASABAH	 14
A. Bank Syariah	14
1. Definisi Bank Syariah	14
2. Tujuan Bank Syariah.....	16
3. Fungsi Bank Syariah	16
B. Pelayanan Prima1	17
1. Definisi Pelayanan	17
2. Karakteristik Pelayanan dalam Islam.....	18
3. Persepsi Terhadap Pelayanan.....	20
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
5. Definisi Pelayanan Prima	24
6. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	27
7. Kekuatan dan Kelemahan dalam Pelayanan Prima.....	28
8. Unsur-Unsur Pelayana Prima	32

9. Mengukur Kualitas Pelayanan Prima.....	34
C. Nasabah	39
1. Definisi Nasabah	40
2. Sifat-Sifat Nasabah.....	41
3. Sikap dalam Melayani Nasabah	42
4. Macam-Macam Nasabah.....	43
5. Faktor Penyebab Meningkatnya Jumlah Nasabah	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Subjek dan Objek Penelitian	47
D. Data dan Sumber Data	47
E. Metode Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI).....	54
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	54
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	55
B. Hasil Penelitian	58
C. Analisis Data	66
BAB V PENUTUP.....	73
A. Simpulan	73
B. Saran-saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	23
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	56
---	----