

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI BANK KALSEL CABANG
PEMBANTU SYARIAH PARINGIN**

SKRIPSI

OLEH

SYED RAJ MUHAMMED MAHMUDI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1444 H

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI BANK KALSEL CABANG
PEMBANTU SYARIAH PARINGIN**

SKRIPSI

OLEH

SYED RAJ MUHAMMED MAHMUDI



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

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI BANK KALSEL CABANG
PEMBANTU SYARIAH PARINGIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

SYED RAJ MUHAMMED MAHMUDI

NIM : 170101060066

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syed Raj Muhammed Mahmudi
NIM : 170101060066
Tempat/Tgl. Lahir : Batumandi, 25 April 1999
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, 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPAL', and a serial number 'BE A60AJX207874804'.

Syed Raj Muhammed Mahmudi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : *Implementasi Service Exxelent* Pada Bank Kalsel
Cabang Pembantu Syariah Paringin Dalam
Tinjauan Etika Bisnis Islam
Ditulis oleh : Syed Raj Muhammed Mahmudi
N I M : 170101060066
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022
Tempat dan tanggal lahir : Batumandi, 25 April 1999
Alamat : Jl. Basri Sa'ad, Desa Batumandi Kecamatan
Batumandi Kabupaten Balangan

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, 16 Juni 2022

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



M.S.I
52620110207

Rembimbing I

A large, stylized handwritten signature in black ink, belonging to Erissa Nilasari.

Erissa Nilasari, S.P., M.P.
NIP 19840828200912006

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin”, ditulis oleh Šyed Raj Muhammad Mahmudi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

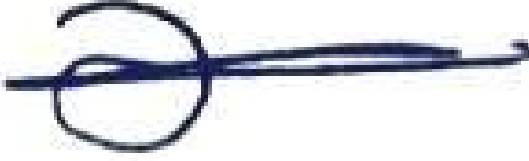
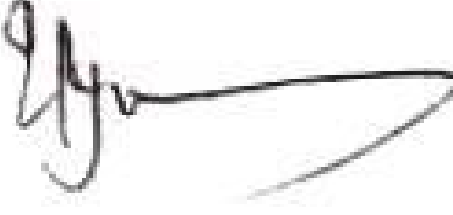
Tanggal : 22 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 74,7 (B)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag. (Ketua)	1. 
2. Erissa Nilasari, S.P., M.P (Anggota)	2. 
3. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	3. 
4. Faqih EL Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Syed Raj Muhammed Mahmudi. 2022. *Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Erissa Nilasari, S.P., M.P.

Kata Kunci : Pelayanan Prima

Penelitian dilatarbelakangi ketat nya persaingan antara bank, baik antara bank konvensional dengan bank konvensional ataupun bank syariah dengan bank syariah, maka penting nya pelayanan prima, selain menawarkan produk yang juga dinilai nasabah adalah pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin dan kendala yang dihadapi Bank dalam Implementasi Pelayanan Prima.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumen. Subjek dan objek penelitian adalah bagian Customer Service di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin diantaranya memberikan pelayanan prima kepada nasabah yaitu dalam hal pelayanan prima antara lain kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, ucapan dan tanggung jawab. Kendala yang dihadapi Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin ada kemungkinan *server down*, hilang jaringan, dan ada *bug* di aplikasi.

MOTTO

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.” (Imam Syafi'i.)

“Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.”
(Q.S. At-Taubah: 40)

PERSEMBAHAN

Segala puji hanyalah milik Allah SWT. sebagai pemilik semesta alam, ucapan syukur atas rahmat dan kemuliaan serta keberkahan yang diberikan Allah SWT., sholawat serta salam selalu dihaturkan kepada nabi besar Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya tulis sederhana ini kepada :

1. Teruntuk Ibunda tercinta dan Ayahanda tercinta terima kasih yang sebanyak-banyak nya atas doa, dan dukungan yang tidak henti-hentinya dalam menemani setiap langkah anaknya serta selalu mencukupi kebutuhan sehari-hari anaknya dalam menuntut ilmu merantau keluar kota.
2. Untuk saudariku kakak kedua Terima kasih telah menjadi kakak yang sabar mendengarkan cerita dan selalu menuruti permintaan permintaanku serta menjadi panutan yang baik terima kasih doa dan supportnya.
3. Teruntuk dosen pembimbing Ibu Erissa Nilasari, S.P., M.P. Terima kasih sebanyak-banyaknya yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengajarkan ilmu ilmu bermanfaat, sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
4. Terimakasih saya ucapkan yang sebesar-besarnya kepada seluruh pimpinan, staf, dan pegawai Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin karena telah memberikan izin untuk riset serta memberikan dukungan penuh dalam hal penyelesaian skripsi ini.
5. Teruntuk teman-teman seperjuangan Muhammad Rezky, S.E., Muhammad Nooridani, S.E., Rama Seraya Siratul Rahmin, serta teman-teman yang

lain yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak karena telah membantu dalam penulisan skripsi ini serta telah memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi ini, terima kasih semua masukan masukan dan bimbingannya, kalian memang yang terbaik.

6. Teruntuk Nor susilawati S.Pd., terimakasih juga telah memberikan support

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>
الْقُدُّوس	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*

الْمَكْتَبَة 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}judu>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 خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصباح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساھرة	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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَ بِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَالصَّلَاةُ
وَالسَّلَامُ عَلَى أَصْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَ عَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا
بَعْدُ

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 “Implementasi Pelayanan Prima di Bank Kalsel Syariah Cabang Pembantu Sayriah Paringin”, 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 dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni,. M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M. SI. dan Bapak Yusuf Asyahri S.E., M.E. selaku ketua dan sekretaris program studi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Erissa Nilasari, S.P., M.P. selaku dosen penasehat akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kepala Perpustakaan dan seluruh Tenaga Kependidikan UIN Antasari Banjarmasin.

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, Aamiin.

Banjarmasin, 22 Juli 2022

Penulis,



(Syed Raj Muhammed M)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Definisi Operasional	6
E. Signifikansi Penelitian	8
F. Kajian Pustaka/ Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II PELAYANAN PRIMA DAN ETIKA BISNIS ISLAM	14
A. <i>Service Excellent</i>	14
1. Pengertian <i>Service Excellent</i>	14
2. Tujuan Service Excellent	16
3. Indikator Service Excellent.....	17
4. Kualitas <i>Service Excellent</i>	19

B. Etika Bisnis Islam.....	21
1. Pengertian Etika	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Etika.....	Error! Bookmark not defined.
3. Macam Macam Etika.....	Error! Bookmark not defined.
4. Bisnis Islam.....	Error! Bookmark not defined.
5. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Subjek dan Objek	41
D. Data dan Sumber Data	41
E. Metode Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	49
A. Penyajian Data.....	49
1. Sejarah Singkat Bank KalSel Syariah Cabang Pembantu Syariah Paringin.....	49
2. Visi dan Misi Bank KalSel Syariah	50
3. Struktur Organisasi Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Paringin.....	51
4. Produk dan Layanan Tabungan Bank KalSel Cabang Pembantu Syariah Paringin	51
B. Deskripsi Hasil Wawancara	53
C. Analisis Data	65
BAB V PENUTUP.....	72
A. Simpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Langkah Analisis Data.....	43
Gambar 3.2 Model Interaktif Dalam Analisis Data	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi OJK Kantor Regional 9 Kalimantan.....	53