

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
HAITUN ELYA**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
Haitun Elya
201105020234**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haitun Elya
N I M : 201105020234
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 26 Oktober 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan 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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Haitun Elya

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Ditulis Oleh : Haitun Elya
N I M : 201105020234
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 26 Oktober 2001
Alamat : Jln.Pramuka Gg. Muhajirin No. 21 Rt. 29 Banjarmasin

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

Banjarmasin, 15 Juni 2023


Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Pembimbing



Anissi Syarif, S.H.I., M.S.I.
NIP 198305262011012007


Fahruddin, BA., S.AB., M.E.
NIP 196008201987031004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin" ditulis oleh Haitun Elya, telah diuji dalam sidang tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

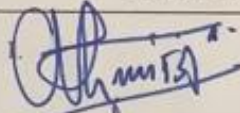
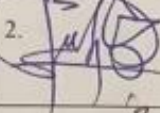

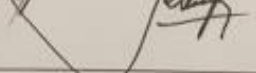
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag (Ketua)	
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si (Anggota)	
3. H. Abdul Gafur, Lc, MA (Anggota)	
4. H. Fahrudin, BA., S.AB., M.E (Anggota)	

ABSTRAK

Haitun Elya, 2023. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.* Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Fahrudin, BA., S.AB., M.E.

Kata Kunci: *Strategi, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, dan Kendala.*

Setiap perusahaan terutama pada bank yang menjadi acuan utama atau sebagai penilaian utama dari nasabah ialah dari segi pelayanan. Maka pada saat penulis melakukan *observasi* awal melihat bahwa pelayanan baik yang diberikan oleh sumber daya manusia divisi *frontliner*. Serta adanya bank mendapatkan penghargaan, yaitu urutan ketiga dalam kategori Usaha Unit Syariah (UUS) Terbaik dengan Pelayanan Prima Tahun 2021-2022. Maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi kinerja pelayanan nasabah, dan apa saja yang menjadi kendala dalam strategi kinerja pelayanan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Mendapatkan data secara langsung (*observasi*) dan wawancara, hasil wawancara tersebut diolah sampai ke tahap simpulan dan di analisis menggunakan metode kualitatif.

Hasil penelitian mengungkapkan strategi kinerja pelayanan nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin menggunakan strategi, menciptakan pengalaman baik kepada nasabah, memberikan layanan secara online, memahami kebutuhan nasabah, komunikasi yang efektif, *care* atau peduli. Dalam melayani nasabah *customer service* melakukan pelatihan sesuai dengan sistem *service excellent* (6A) yaitu, *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab). Terdapat kendala pada saat melayani nasabah, dikarenakan latar belakang dan tingkat emosional yang berbeda maka dapat mempengaruhi tingkat pemahaman nasabah.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”
(QS. Al-Insyirah 94: ayat 5)

“Maka bersabarlah engkau sungguh, janji Allah itu benar dan sekali-kali jangan sampai orang-orang yang tidak meyakini kebenaran ayat-ayat Allah itu menggelisahkan engkau.”
(QS. Ar-Rum 30: ayat 60)

“Maka bersabarlah engkau dengan kesabaran yang baik.”
(QS. Al-Ma’arij 70: ayat 5)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbilalamin., segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala nikmat, limpahan karunia, dan petunjuk-Nya hingga pada akhirnya terselesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Tidak lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin*”, sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari, banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, dan waktu. 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 selaku Ketua dan Bapak Yusuf Asyahri, SE., M.E selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Fahrudin, BA., S.AB., M.E., Selaku dosen pembimbing sekaligus dosen penasihat akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis saat dibangku perkuliahan.
5. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang telah bersedia memberikan izin riset dan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah wawasan ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 20 Juni 2023

Penulis



Haitun Elya

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur terhadap Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan kemudahan, hingga sampai ke tahap yang lumayan panjang ini. Semoga ilmu yang didapat pada gelar sarjana ini memberikan manfaat bagi banyak orang dan menjadi awal kesuksesan didunia maupun diakhirat.

Terimakasih yang pertama kepada orang tua tercinta ayahanda Murni Noor dan Ibunda Masriati yang selalu mendukung dan memberikan doa, perhatian serta kasih sayang yang tak terhingga. Terimakasih juga kepada kaka saya Ahmad Hidayat yang menjadi penghibur dan selalu membantu dalam semua hal. Tak ada yang paling membahagiakan selain melihat keluarga ku bahagia meski bukan pada hal yang sangat luar biasa karena masih banyaknya kekurangan di diri ini.

Terimakasih kepada dosen pembimbing sekaligus dosen penasihat akademik bapak H. Fahrudin, BA., S.AB., M.E., yang selalu membimbing dan memberikan masukan selama menyelesaikan skripsi ini dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sabar menjawab pertanyaan dari saya dan ikhlas dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada saya.

Terimakasih kepada diri sendiri yang tidak pernah takut melakukan hal baru sendirian dan selalu mau berusaha dan bangkit dalam keadaan apapun, terimakasih sudah mau berjuang demi langkah awal dari kesuksesan ini, karena pada dasarnya tidak ada perjuangan yang mengkhianati hasil.

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

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	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 dipisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

VI. 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	$u>$ $s\}udu>r$

VI. Vokal rangkap

1.	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai $ruwaidun$
2.	fathah + wawu mati وفرعون ذيا الأوتاد	ditulis ditulis	au $wa\ fir'auna\ z\}i\ al-auta>d$

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	$a'antum\ asyaddu\ khalqan$
--------------------------	---------	-----------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	$al-Qur'a>n$
الكتاب	Ditulis	$al-kita>b$

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	$as\}\-s\}ubh\}u$
السامرة	Ditulis	$as-sa>hirah$

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	$birru\ al-wa>lidaini$
إذا الشمس	Ditulis	$Iz\}a\ asy-syamsu$

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
PEDOMAN LITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematis Penulisan.....	12

BAB II STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN	
NASABAH.....	14
A. Strategi.....	14
B. Kualitas Pelayanan	18
C. Kendala dalam pelayanan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Lokasi Penelitian	32
D. Subjek dan Objek Penelitian	33
E. Data dan Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	35
A. Penyajian Data.....	35
B. Analisis Data	51
BAB V PENUTUP.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38
-------------------------------------	----