

**STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN BTN PRIMA iB PADA PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR
CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ARBIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN BTN PRIMA iB PADA PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KANTOR
CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Arbiah
190105020126**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arbiah
NIM : 190105020126
Tempat/Tgl. Lahir : Manarap Baru, 12 Juni 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 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, 9 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Arbiah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Ditulis oleh : Arbiah

N I M : 190105020126

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Manarap baru, 12 Juni 2001

Alamat : Jl. Muara Handil Bakumpai Rt. 002 Rw. 001, Desa Manarap Baru, Kecamatan Kertak Hanyar

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, 03 Oktober 2023

Pembimbing

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



Dr. Mahmud Yusuf, MSI
NIP. 197901262006041002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”, ditulis oleh Arbiah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B + (76,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

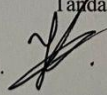

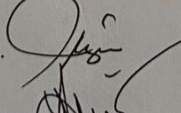

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. (Ketua)	1. 
2. Rimayanti, S.E., M.M (Anggota)	2. 
3. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I (Anggota)	3. 
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Arbiah. 2023. *Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, MSI.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Nasabah, Tabungan Prima iB..

Penelitian ini di latar belakang oleh banyak nya nasabah memilih membuka tabungan BTN Batara iB di bandingkan membuka Tabungan BTN Prima iB. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Penelitian merupakan penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah empat orang informan yaitu ibu Ani Dwi Ningsih selaku pihak bank dan tiga sebagai nasabah. Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi data yang diperoleh diolah dan di analisis secara kualitatif, selanjutnya diambil kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Tabungan BTN Prima iB yaitu bersikap ramah, komonikatif, name tage yang harus diperhatikan. Selain itu juga Terlepas dari 3 strategi mendasar tersebut BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin Memiliki pelayanan utama yaitu Kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, sosial dan peduli pada lingkungan, perubahan. Dan juga BTN Kantor Cabang Syariah Banjarmasin Memiliki Pelayanan nasabah prioritas. Adapun Faktor – Faktor Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB adalah Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Biaya dan Kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا (٢٨٦)

“Allah Swt Tidak Akan Membebani Seorang Hamba

Melainkan Sesuai dengan Kemampuannya”

(Q.S. Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, rahmat dan taufiknya lah sehingga diberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan selalu kita haturkan kepada baginda kita nabi besar Muhammad SAW. Disini saya akan membersembahkan buat orang – orang yang dekat saya yaitu keluarga saya tercinta dengan segenap kasih sayang support yang diberikan sehingga sampai di titik ini saya bisa menjalani.

Untuk keluarga saya, Ayah saya Bapa Sukri dan ibu tersayang yaitu Ibu Bariah. Berkat kedua orang tua, kaka, dan suami saya yang tiada henti mendo'akan dan memberikan semangat dan dukungan yang selalu membersamai dengan penuh kasih sayang agar saya bisa menjadi orang yang sukses dan berhasil kelak nanti.

Dan terkhusus untuk dosen pembimbing saya Bapa Dr. Mahmud yusuf, MSI. yang telah membimbing saya dengan sabar dari awal mulanya pembuatan skripsi sampai akhir skripsi pun selesai dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi orang banyak. Serta Sahabat saya Normaulida, dan Lokal B Perbankan Syariah Angkatan 2019 yang senantiasa menyemangati selama pembuatan skripsi.

Terima kasih untuk dosen-dosen yang mengajar semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dan juga untuk teman-teman saya terima kasih atas suport yang diberikan. Akhir kata semoga kita selalu dilancarkan oleh Allah SWT atas urusan dan usaha yang diberikan.

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 terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	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

أنتم أشد خلقا	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

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala limpahan karunia, nikmat dan petunjuk-Nya jua lah sehingga pada akhirnya terselesaikan lah skripsi ini, sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada Nabi kita Nabi Besar Muhammad Shalallahualaihi wassalam, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Terlepas dari kekurangan dan ke khilafan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan BTN Prima iB Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin “. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata atau Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, banyak mendapat dukungan, bimbingan bahkan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, tenaga, waktu, maupun sebagainya. Maka dari itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

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.Si dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Dr. Mahmud Yusuf, MSI. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, mengingatkan, serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah 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 khususnya bagi penulis sendiri. Dapat menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis islam serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya yang lebih baik. Aamiin.

Banjarmasin, 03 Oktober 2023

Penulis

Arbiah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BANNNNB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Pembahasan	12
BAB II STRATEGI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BTN PRIMA iB.....	14
A. Konsep Strategi Pelayanan Perbankan	14
B. Konsep Pelayanan	188
C. Konsep Nasabah	233
D. Konsep Tabungan.....	27
E. Konsep Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Subjek dan Objek Penelitian	34
D. Data dan Sumber Data.....	35

E. Metode Pengumpulan Data	36
F. Analisis Data	37
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	40
A. Penyajian Data.....	40
B. Analisis Data	71
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran-saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin	43
--	----