

**STRATEGI MENCAPAI *SERVICE EXCELLENT* DENGAN METODE
*ROLE PLAY***
(STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP BATULICIN)



OLEH
NURUL KHATIMAH
NIM. 1101160236

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2016 M/ 1437 H

**STRATEGI MENCAPAI *SERVICE EXCELLENT* DENGAN METODE
*ROLE PLAY***

(Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin)

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh

Nurul Khatimah

NIM. 1101160236

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ‘Segala puji bagi Allah SWT’ karena berkat_Nya jua lah dan usaha akhirnya karya tulis ini berhasil ku selesaikan.

Terimakasih untuk Ibu dan Ayah ku karena telah membawa ku ke dunia ini dan mengajarkan apa yang tidak kudapatkan di dunia pendidikan manapun.

Terimakasih untuk kakak-kakakku tersayang Syarkiah & Suami, Kumalasari & Suami, Armi & Suami. Terimakasih untuk kalian karena mengajarkan banyak hal tentang kehidupan yang tidak mungkin ku dapatkan dari siapa pun dan hal lainnya yang tidak mungkin ku sebutkan atas semua yang telah kalian berikan kepadaku selama ini.

Terimakasih untuk guru-guru dan dosen-dosen ku yang telah mengajari ku dari ku mulai belajar menulis hingga membuat karya tulis. Dari aku yang mulai mengeja hingga menjadi pembicara.

Terimakasih untuk sahabat dari SD, MTS, MA, yang menemani ku dari ku baru mengenal boneka hingga manusia. Dan teman-teman angkatan 2011 khususnya S1 Perbankan Syariah, Serta sahabat ku Jenni, Restu, Huda, Norma, Suci, Mengajarkan apa itu arti sahabat dan cinta *thank you for Your spirits and Supports.*

Do’a dan semangat untuk kita semua.

Nurul Khatimah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Segala puji hanya bagi Allah, Tuhan seru semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, kerabat, dan pengikut beliau sampai akhir zaman.

Berkat taufiq, hidayah, serta inayah-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul *Strategi Mencapai Service Excellent dengan Metode Role Play*.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir akademik serta syarat untuk mendapat gelar Sarjana dalam bidang perbankan syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, dan motivasi sehingga menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan persetujuan terhadap judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, yang telah memberikan persetujuan terhadap judul skripsi ini.

3. Pembimbing I, yaitu Ibu Diana Rahmi, S.Ag., M.H dan pembimbing II, yaitu Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan serta mengoreksi penulisan skripsi ini.
4. Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin, Kepala Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, dan Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, yang telah memberikan fasilitas dan referensi sebagai bahan dalam pembuatan skripsi yang penulis kerjakan.
5. Kepada seluruh pihak dari PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin yang sudah bersedia bekerjasama untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Semua pihak yang turut berpartisipasi memberikan motivasi, bantuan dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Atas segala bantuan, bimbingan, arahan dan partisipasinya semoga mendapat pahala kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya dengan mengharap ridha dan karunia-Nya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin ya Rabbal`Alamin.*

Banjarmasin, Januari 2016
Penulis,

Nurul Kahtimah
NIM. 1101160236

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	. ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
TANDA PERSETUJUAN.....	iv
TANDA PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xii
DAFTAR ISI.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kajian Pustaka.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II STRATEGI *SERVICE EXCELLENT* & TEORI METODE *ROLE PLAY*

A. Pengertian Strategi.....	15
B. <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).....	17
1. Pengetian Strategi.....	17
2. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam.....	18
3. Dasar-dasar Pelayanan.....	26
4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	29
5. Etika Pelayanan.....	32
C. Teori Metode <i>Role Play</i>	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian.....	39
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
C. Data dan Sumber Data.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
F. Prosedur Penelitian.....	43

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin	
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri.....	45
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	47
3. Struktur Organisasi Personalia.....	49
4. <i>Job Description</i>	50
5. Produk dan Jasa.....	53
B. Penyajian Data.....	59
C. Analisis data.....	70

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1. Daftar nilai list <i>Service MRI</i> Satpam.....	62
4.2. Daftar nilai list <i>Service MRI Teller</i>	62
4.3. Daftar nilai list <i>Service MRI Customer Service</i>	63