

**SKRIPSI**

**PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENCE*  
PERBANKAN SYARI'AH PADA PT. BANK BRI SYARI'AH  
KCP TELUK KUANTAN**

*Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE) Strata Satu Perbankan Syari'ah  
Fakultas Ilmu Sosial*



**OLEH**

**NAMA : SEPTA ENDIKA**  
**NPM : 140314083**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
1442 H / 2020 M**

**PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENCE*  
PERBANKAN SYARI'AH PADA PT. BANK BRI SYARI'AH  
KCP TELUK KUANTAN**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**NAMA : SEPTA ENDIKA**  
**NPM : 140314083**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
1442 H / 2020 M**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**PENERAPAN KONSEP SERICE EXCELLENCE**  
**PERBANKAN SYARIAH PADA PT. BANK BRI SYARIAH**  
**KCP TELUK KUANTAN**

Disusun dan diajukan Oleh:

**SEPTA ENDIKA**  
**NPM: 140314083**

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal, 06 Juli 2020,  
dan dinyatakan memenuhi syarat

Menyetujui  
Dewan Sidang Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Zul Ammar, SE.,ME	Ketua Dewan Sidang	1 
2	Alek Saputra, SE.Sy.,ME	Sekretaris Dewan Sidang	2 
3	Dian Meliza, S.HI.,MA	Pembimbing 1/ Anggota 1	3 
4	Meri Yuliani, S.E.Sy.,M.E.Sy	Pembimbing 2/ Anggota 2	4 
5	H. Fitrianto, S.Ag.,M.Sh	Anggota 3	5 
6	Wigati Iswandhiari, ST.,MM	Anggota 4	6 

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial



  
**Zul Ammar, SE.,ME**  
**NIDN. 1020088401**

Ketua  
Program Studi Perbankan Syariah



  
**Meri Yuliani, S.E.Sy.,M.E.Sy**  
**NIDN.1004079103**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SEPTA ENDIKA  
NPM : 140314083  
Program Studi : Perbankan Syari'ah  
Fakultas : Ilmu Sosial

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

### **PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENCE* PERBANKAN SYARI'AH PADA PT. BANK BRI SYARI'AH KCP TELUK KUANTAN**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teluk Kuantan, 23 Maret 2020  
Yang Membuat Pernyataan



**SEPTA ENDIKA**  
NPM. 140314083

LEMBAR PERSETUJUAN  
JURNAL

**PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENCE*  
PERBANKAN SYARI'AH PADA PT. BANK BRI SYARI'AH  
KCP TELUK KUANTAN**

Disusun dan diajukan oleh :

**SEPTA ENDIKA  
NPM. 140314083**

Telah diperiksa dan disetujui  
oleh Komisi Pembimbing

Teluk Kuantan, Oktober 2020

Pembimbing I



**Dian Meliza, S.HL., M.A  
NIDN. 1019038401**

Pembimbing II



**Meri Yuliani, S.E.Sy., ME.Sy  
NIDN. 1004079103**

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi

**Meri Yuliani, S.E.Sy., ME.Sy  
NIDN. 1004079103**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
*Assalamuala'ikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puji dan syukur Alhamdulillah penulis persembahkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi junjungan alam yang telah berjuang untuk membina dan meningkatkan kualitas manusia menjadi insan sempurna dimuka bumi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS).
2. Bapak Zul Ammar, SE., ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS).
3. Ibu Meri Yuliani, S.E.Sy. M.E.Sy sebagai Ketua Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) sekaligus sebagai pembimbing II bagi penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, tunjuk ajar dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dian Meliza, S.HI., MA selaku pembimbing I yang telah banyak mencurahkan waktunya untuk membimbing penyelesaian skripsi ini
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan dan mencurahkan ilmu pengetahuan, pengalaman dan keterampilan selama kuliah di Fakultas Sosial Prodi Perbankan Syari'ah Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS).
6. Bapak Aries Syahputra selaku Pimpinan Cabang dan Ibu Maya, Bapak Candra serta Bapak Angga serta segenap karyawan PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan yang telah banyak membantu penulis dan memberikan kemudahan untuk memperoleh data

7. Ayahanda (Ermis) & Ibunda (Kasmayuhana) tersayang yang telah melahirkan, mendidik dan membesarkan yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil yang sangat luar biasa kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan. Sungguh kasih sayang, pengorbanan dan do`a tulus mereka tidak akan pernah terbalas dengan apapun yang ada di dunia ini.
8. Saudaraku (Eka Octarorianus) yang telah memberikan materi dalam melanjutkan perkuliahan serta orang-orang yang telah memberi motivasi kepada penulis serta keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Kepada rekan-rekan (seluruh mahasiswa perbankan syari'ah angkatan I) yang turut memberi motivasi kepada penulis.

Terima kasih yang tak terhingga kepada semua dan seluruh pihak yang telah berjasa yang tak bisa dituliskan satu persatu dalam membantu penyelesaian skripsi ini. Semoga segala bantuan yang telah diberikan akan dibalas dengan pahala yang berlipat ganda oleh Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat hendaknya. Aamiin.

Penulis

**SEPTA ENDIKA**  
NPM. 140314083

## ABSTRAK

### PENERAPAN KONSEP *SERVICE EXCELLENCE* PERBANKAN SYARI'AH PADA PT. BANK BRI SYARI'AH KCP TELUK KUANTAN

Septa Endika  
Dian Meliza, S.HI., M.A  
Meri Yuliani, S.E.Sy., ME.Sy

Kemunculan Bank BRI Syari'ah ini adalah dalam upaya membantu masyarakat untuk menabung secara syari'ah dan lebih dijamin kehalalannya. Dengan adanya Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dapat menjadikan ekonomi umat dengan mengeluarkan produk-produk yang tidak melanggar prinsip-prinsip syari'ah baik produk dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana.

Penelitian menggunakan sampel adalah 4 orang pegawai yang terdiri dari 2 orang *teller*, 1 orang *Cleaning Service* dan 1 orang *Security*). Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan Observasi, wawancara dan dokumentasi dan Analisis Data menggunakan hasil wawancara dengan tujuan menjelaskan keadaan yang sesungguhnya.

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dapat disimpulkan sebagai berikut :Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dapat dilakukan dengan cara menggunakan beberapa standar yaitu : a) *Ability* (Kemampuan) mampu berkomunikasi dengan nasabah secara baik. b) *Attitude* (Sikap) ramah, murah senyum, lemah lembut kepada nasabah c) *Appearance* (Penampilan) Teller, CS dan Security sesuai standar yang ada d) *Attention* (Perhatian) CS menyapa dan memberi pengertian pada nasabah e) *Action* (Tindakan/ Ucapan) ketepatan ucapan dan tindakan dalam layanan dan f) *Accountability* (Tanggung Jawab) sesuai bidang masing-masing.

Faktor yang mendukung dan menghambat penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan faktor pendukung adalah: Bank beroperasi dengan sistem syari'ah yaitu sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, menggunakan sistem syari'ah sehingga jelas kehalalannya, manajemen di dukung oleh pelayanan para karyawan atau pegawai bank BRI Syari'ah mampu melayani nasabah dengan baik dan faktor penghambat sehingga membuat pelayanan menjadi terganggu diantaranya adalah :Kendala Jaringan Macet (Lambat) atau terputus (Selindo), Kurang Tersedianya Mesin ATM Bank BRI Syari'ah, Keterbatasan lahan parkir untuk Nasabah dan Nasabah banyak keperluan ketika mau membuka tabungan/rekening

**Kata kunci:** Penerapan, *Service Excellence*, *BRI Syari'ah*

## **ABSTRACT**

### **APPLICATION OF THE CONCEPT OF SERVICE EXCELLENCE SHARIAN BANKING IN PT. BRI SHARI'AH BANK KCP KUANTAN KCP**

Septa Endika  
Dian Meliza, S.HI., M.A  
Meri Yuliani, S.E.Sy., ME.Sy

*The emergence of the Shari'ah BRI Bank is in an effort to help the community to save syari'ah and more guaranteed halal. With the existence of the BRI Sharia Bank KCP Teluk Kuantan can make the economy of the people by issuing products that do not violate the principles of shari'ah both products in raising funds or channeling funds.*

*The study used a sample of 4 employees consisting of 2 tellers, 1 cleaning service and 1 security guard). Data collection techniques carried out by observation, interviews and documentation and data analysis using the results of interviews with the aim of explaining the real situation.*

*From the results of research and discussion on the Implementation of the Sharia Banking Service Excellence Concept at PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan can be concluded as follows: Application of the Sharia Banking Service Excellence Concept at PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan can be done by using several standards, namely: a) Ability (Ability) able to communicate with customers properly. b) Attitude (attitude) friendly, smiling, gentle to customers c) Appearance (Appearance) Teller, CS and Security according to existing standards d) Attention (Attention) CS greet and give understanding to customers e) Action (Action / Speech ) the accuracy of speech and actions in the service and f) Accountability according to their respective fields.*

*Factors that support and hinder the application of the Sharia Banking Service Excellence concept at PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan supporting factors are: The bank operates with the syari'ah system that is in accordance with Islamic principles, uses the syari'ah system so that its halal status is clear, management is supported by the services of employees or employees of the BRI Syari'ah bank capable serving customers well and inhibiting factors so as to make the service disrupted include: Network Congestion (Slow) or disconnected (Selindo), lack of availability of BRI Shari'ah Bank ATM machines, limited parking space for customers and customers many needs when opening a savings account /account.*

*Keywords: Implementation, Service Excellence, BRI Shariah*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2 Batasan Masalah.....	7
1.2.3 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Penegasan Istilah .....	9
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	
2.1.1 Penerapan Konsep.....	10
2.1.2 Service Excellent.....	11
2.2 Perbankan Syari'ah .....	24
2.3 Penelitian yang Relevan.....	27
<b>BAB III  METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
3,3 Populasi dan Sampel .....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	
4.1.1	Sejarah Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan .....	38
4.1.2	Visi dan Misi .....	39
4.1.3	Budaya Kerja PT Bank BRI Syari'ah .....	40
4.1.4	Produk PT Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan .....	41
4.1.5	Struktur Organisasi PT Bank BRI Syari'ah .....	44
4.1.6	Konsep Dasar BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan .....	49
4.1.7	Prinsip Operasional PT BRI Syari'ah .....	50
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
4.2.1	Penerapan Konsep <i>Service Excellent</i> di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan .....	52
4.2.2	Faktor yang mendukung dan menghambat Penerapan Konsep <i>Service Excellent</i> di BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan .....	66
4.2.2.1	Faktor Pendukung .....	66
4.2.2.2	Faktor Penghambat.....	67
	1. Macetnya Jaringan di BRI Syari'ah.....	67
	2. Kurang tersedianya Mesin Atm BRI Syari'ah.....	68
	3. Terbatasnya Lahan Parkir untuk Nasabah .....	69
	4. Nasabah Banyak Keperluan Ketika Menabung.....	70
4.3	Hasil Penelitian .....	71
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan .....	74
5.2	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian yang Relevan .....	27
3.1 Definisi Operasional Variabel .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Bagan Struktur Organisasi PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Rekomendasi Riset .....	78
2. Surat Keterangan Telah Melakukan Riset/Penelitian .....	79
3. Foto Wawancara dengan Narasumber di PT. BRI Syari'ah .....	80
4. Kartu Bimbingan Skripsi .....	81
6. Biodata .....	82

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perbankan syari'ah selama 10 tahun terakhir luar biasa pesatnya. Namun total aset dari perbankan syariah masih sangat kecil bila dibandingkan dengan total aset seluruh perbankan secara global. Apabila dilihat dari perkembangan perbankan syariah selama sepuluh tahun terakhir di dunia yang demikian pesat itu, saya optimistik bahwa perbankan Islam akan terus berkembang dan makin lama makin cepat perkembangannya. (Sjahdeni, 2014:39)

Keadaan yang demikian membuat masyarakat ingin mengetahui lebih lanjut tentang bank syari'ah (Kasmir, 2011:188) Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk dan system perbankan syari'ah di indonesia masih sangat terbatas, hal ini lah yang dapat mempengaruhi calon nasabah dalam memilih produknya. Namun demikian, hingga saat ini, perbankan syari'ah telah berkembang dengan pesat. Bank syari'ah mampu bertahan dalam keadaan krisis global yang menyerang perekonomian. Lain halnya dengan bank konvensional yang terguncang karena pengaruh krisis global.

Menurut UU No. 21 tahun 2008, Bank Umum Syari'ah, yang selanjutnya disebut BUS, adalah Bank Syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS kini mengalami perubahan yang besar, dengan cara membuat peran bank konvensional sedikit tergeser karena kelebihan BUS merupakan lembaga keuangan bank yang mempunyai basis syari'ah pada

operasionalnya serta berbagai produk khas bank syari'ah yang berbeda dengan produk bank konvensional. Sehingga masyarakat Indonesia yang mayoritas merupakan umat muslim akan condong kepada bank syariah dibandingkan bank konvensional. Sehingga bukan tidak mungkin perkembangan BUS di Indonesia akan berkembang pesat.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., itu berawal dari akuisisi terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syari'ah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syari'ah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syari'ah Islam. Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syari'ah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Bank Indonesia, (*“Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syari'ah”*, 2013:71)

Walau bagaimanapun pasti terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya, BUS dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktornya. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front liner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang

diberikan oleh BUS. Agar tercipta sebuah *service excellence* terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan BUS selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas BUS adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BUS kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke bank lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah.

Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BUS lain karena mereka merasa BUS lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Dalam kegiatan operasionalnya, suatu BUS hendaknya memiliki sumber daya manusia yang diharapkan mampu

menjalankan fungsi sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator* (Kasmir, 2008:23)

Satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik (*service excellence*), antara lain dengan cara seperti berikut:

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih yang diharapkannya.
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik (Barata, 2003:22)

Dari waktu ke waktu, masyarakat berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Sejalan dengan itu, tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat (konsumen/pelanggan) terus berubah semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus di kembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Para penyedia layanan, terutama di bidang bisnis, sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga mereka tau pasti, bahwa memuaskan pelanggan adalah keharusan. Merekapun menyadari, jika mereka mampu memberikan layanan baik, secara langsung atau tidak langsung, kebaikan layanannya akan tersebar luas karena kepuasan dirasakan pelanggannya akan disampaikan oleh pelanggan yang satu ke pelanggan yang lainnya secara berantai. Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para

pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan (Barata, 2003:22-24).

Jadi, di samping menonjolkan kualitas produk (barang dan jasa) sebagai wujud layanan, para pelaku bisnis menonjolkan juga pola layanan lainnya sebagai penunjang untuk memberikan perhatian atau keakraban kepada pelanggannya, yang dikenal sebagai kepedulian terhadap pelanggan (*costemer care*). Konsep kepedulian perusahaan untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi / perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syari'ah KCP. Teluk Kuantan adalah salah satu Bank Syari'ah yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi yang telah diperkenalkan kepada masyarakat sejak tahun 2012. Sejak saat itu berbagai Bank Syari'ah yang secara berangsur mulai bermunculan di Kota Teluk Kuantan, keberadaan dan kemunculan Bank BRI Syari'ah ini adalah dalam upaya membantu masyarakat untuk menabung secara syari'ah dan lebih dijamin kehalalannya. Dengan adanya Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dapat menjadikan ekonomi umat dengan mengeluarkan produk-produk yang tidak melanggar prinsip-prinsip syari'ah baik produk dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana.

Namun dari observasi awal yang penulis laksanakan di BRI Syri'ah KCP Teluk Kuantan ini ditemukan beberapa gejala yang terlihat diantaranya yaitu :

1. Pegawai Bank BRI Syari'ah bagian pelayanan belum menunjukkan kemampuan dalam melayani nasabah secara tepat dan cepat dan efektif

2. Para pegawai BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan belum menunjukkan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan para nasabah.
3. Dalam operasional kegiatan melayani nasabah, para pegawai bank BRI Syari'ah telah didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya, tetapi belum disertai dengan skill yang mereka miliki.
4. Para pegawai belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, ketika proses transaksi atau pembukaan rekening nasabah masih harus menunggu.

Melihat keadaan seperti ini seharusnya karyawan Bank BRI Syari'ah lebih berbenah dan lebih memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga pelayanan prima atau *service excellence* terwujud dengan optimal dan pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah, maka penulis tertarik membahasnya lebih jauh melalui sebuah penelitian skripsi dengan judul **Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syari'ah KCP Teluk Kuantan**

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang dan beberapa gejala diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah diantaranya adalah :

- a. Nasabah belum terlayani secara maksimal untuk menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

- b. Melihat Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan yang belum menerapkan Konsep *Service Excellence* dalam pelayanan.
- c. Mengamati dan mengetahui kekurangan sarana dan prasarana Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan

### **1.2.2 Batasan Masalah**

Agar masalah ini lebih fokus maka peneliti memfokuskan penelitian ini hanya pada Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan

### **1.2.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Bagaimana Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

2. Untuk mengetahui Faktor yang mendukung dan menghambat penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah pada PT. BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian diharapkan dapat membawa daya guna bagi beberapa pihak, yakni sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi

- b. Bagi PT. BRI Syariah KCP Teluk Kuantan

Untuk lebih dapat meningkatkan pelayanan dan peningkatan mutu produk agar nasabah lebih banyak dan meningkat setiap tahunnya.

- c. Bagi Masyarakat

Dapat menambah pengetahuan nasabah tentang *service Excellence* sehingga membuat nasabah lebih memilih untuk menabung dan bertransaksi di PT. BRI Syariah KCP Teluk Kuantan.

- d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan bahan referensi untuk penelitian di masa mendatang serta sebagai pengembangan ilmu pengetahuan perbankan syariah pada umumnya dan khususnya berkenaan dengan pelayanan prima (*Service Excellence*) di Bank BRI Syariah dan sebagai bahan evaluasi dan acuan untuk lebih meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah.

#### 1.4 Penegasan Istilah

Untuk lebih memahami penelitian, maka peneliti menterjemahkan beberapa istilah yang ada dalam penelitian yang diantaranya adalah :

1. Penerapan

Berasal terap yang berarti sama dengan implementasi atau pelaksanaan suatu bentuk kegiatan atau pekerjaan maupun sistem (Partatnto, 2010:102)

2. *Service Excellence*

Berasal dari istilah kata bahasa inggris yang mengandung makna Pelayanan Prima yang dapat diartikan sebagai bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. (Barata, 2006:20)

3. Perbankan Syari'ah

Adalah sebuah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist.

4. PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan

Adalah sebuah Badan Usaha perbankan yang berbasis Syari'ah yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Nomor 32 Teluk Kuantan Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi .

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1 Penerapan Konsep**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Kata penerapan atau implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (Usman, 2002:113). Sementara (Setiawan, 2004:76) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu

kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

## **2.1.2 *Service Excellence***

### **2.1.2.1 *Pengertian Service Excellence***

Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut istilah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Arif, 2010:211)

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan anatar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, Karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

Pelayanan atau *Service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya (Hasibuan, 2007:152)

Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki perusahaan seperti halnya pelayanan

yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima pelayanan dari perusahaan itu (Kasmir, 2001:51-52)

*Service Excellence* (Pelayanan Prima) juga dapat diartikan sebagai sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Rahmawati, 2010:18) *Service Excellence* (Pelayanan prima) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009:8) Sementara Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan (Daryanto, 2014:131)

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka (pelanggan atau konsumen) selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan. (Barata, 2006:20)

#### **2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat *Service Excellence***

Menurut Nina Rahmayanti (2013:12-14) Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu:

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
- b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada pelanggan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.
- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).

- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.
- e. Memberikan kepercayaan dan rasa puas kepada konsumennya dalam memberikan kualitas dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- f. Adanya *Service Excellence* agar tetap terjaga pelanggan merasa dirawat dan di perhatikan serta dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
- g. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut: (Daryanto, 2014:109)

- a. Meningkatkan Citra Perusahaan yaitu citra atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (*Service Excellence*) maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.
- b. Memberikan kesan baik yaitu loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

- c. Loyalitas pelanggan/nasabah yaitu Setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian Frontliner (CS) pasti menimbulkan kesan. Ketika *Service Excellence* (pelayanan prima) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.
- d. Mendapatkan timbal balik yang sesuai yaitu segala aspek yang dilakukan oleh CS, selaku garda terdepan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh CS, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan diluar.

### **2.1.2.3 Aspek Dasar Bagi Pelayanan Prima**

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) tidak lepas dari kemampuan dalam memilih konsep pendekatannya menggunakan konsep 6A yaitu : *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability* antara lain:

#### **1. Ability (Kemampuan)**

Ability (kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni. Sehubungan dengan kemampuan dalam pelaksanaan *Service Excellence* yang dimaksud dengan kemampuan adalah kemampuan minimal yang harus dilakukan

pada diri seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, antara lain: (Rusydi, 2017:76)

- a) Memiliki kemampuan sesuai bidang tugas pekerjaan karyawan yaitu karyawan harus mampu menguasai tugas yang diberikan perusahaan sesuai bidang yang dikerjakannya.
- b) Memiliki daya kreatifitas yang tinggi yaitu tidak hanya kemampuan dan keterampilan saja yang harus dikerjakan akan tetapi kreatifitas dalam membangun pekerjaan dalam bidang yang digeluti juga diutamakan agar pekerjaan yang dikerjakannya bisa lebih baik.
- c) Memiliki keterampilan sesuai bidang tugas yaitu keterampilan yang dimiliki karyawan harus sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakannya.
- d) Memahami cara berkomunikasi dengan baik yaitu karyawan bank harus bisa berkomunikasi dengan nasabahnya dengan Bahasa yang baik, sopan santun, lemah lembut dengan Bahasa Indonesia yang baik maupun dapat berkomunikasi menggunakan Bahasa internasional dan juga Bahasa daerah/ Bahasa Jawa halus.
- e) Mampu mengendalikan emosi, dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan disamping harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik diperlukan pula kemampuan untuk melakukan hubungan dengan orang lain secara baik. Hal ini terutama diperlukan pada saat kita melakukan pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan secara kontak langsung dan ketika pertama kali membina hubungan sejak pertama kali terjadi kontak langsung sampai

upaya selanjutnya dalam rangka mempertahankan hubungan untuk membina loyalitas pelanggan kepada perusahaan/organisasi. Pemberian layanan kepada pelanggan akan lebih mudah dilakukan bila kita mampu membina dan mengembangkan hubungan pribadi yang baik dengan para pelanggan.

## 2. *Attitude* (Sikap)

*Attitude* (Sikap) adalah Perilaku yang ditonjolkan untuk menghadapi pelanggan. Dengan sikap yang baik maka pelanggan akan merasa nyaman ketika sedang dilayani. Sikap meliputi penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang senyum ramah, berfikir positif, sehat dan logis, melayani pembeli secara terhormat, dan bersikap sopan santun.

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama kepada orang, ide, objek, dan kelompok orang tertentu. Pemunculan sikap pada diri seseorang dapat berbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam kehidupannya. Dalam memberikan pelayanan prima, setiap petugas pelayanan dituntut bersikap sebagai berikut: (Barata, 2014:31)

- a) Sikap ramah yaitu mampu menciptakan suasana hati yang riang dalam menghadapi nasabah, senyum yang dapat menunjukkan hati orang yang memandangnya, ucapan yang simpatik, dan tidak menyinggung perasaan.

- b) Sikap sopan santun yaitu mampu menghargai orang lain sesuai strata, baik umur maupun tingkatan sosial lainnya.
- c) Sikap membantu dan waspada yaitu berusaha memenuhi keinginan nasabah, atau berusaha mencari solusi atas permasalahan yang disampaikan oleh nasabah.
- d) Sikap teliti yaitu mampu memperhatikan sampai permasalahan yang terkecil/detail sehingga tidak ada permasalahan yang disampaikan oleh nasabah terlewatkan tanpa mendapatkan perhatian dari karyawan.
- e) Sikap yakin dan menyakinkan yaitu percaya diri karena memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan penampilan yang sepadan dengan tugas yang dilaksanakan, sehingga akan mampu menyakinkan dan dilayani orang lain.
- f) Sikap menghargai waktu yaitu tidak membiarkan waktu berlalu tanpa makna yang positif, dan tidak menunda-nunda pekerjaan.
- g) Sikap informative yaitu dengan ikhlas memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan.

### 3. *Appearance* (Penampilan)

*Appearance* (Penampilan) adalah hal pertama yang dilihat oleh para pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dan nyaman saat dilayani. Kesan masyarakat tentang cara kita melayani dengan secara langsung (tatap muka) muncul lewat penampilan, misalnya penampilan serasi dengan cara berbusana, penampilan serasi dengan cara berhias.

Penampilan tidak hanya pada seseorang saja melainkan pada ruang kantor seperti Penampilan dalam ruangan yang bersih, harum, nyaman, tidak panas. Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun *non*-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah (Rusydi, 2017:75).

#### 4. *Attention* (Perhatian)

*Attention* (Perhatian) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mengucapkan salam saat pelanggan datang, mempersilahkan duduk apabila antrian panjang, menanyakan keadaan pelanggan, mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan, menghargai setiap pendapat dan saran yang diajukan pelanggan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan barang dan jasa yang di pesan (Rusydi, 2017:75).

#### 5. *Action* (Tindakan)

*Action* atau tindakan adalah kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu meliputi mencatat setiap pesanan/kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk,

melakukan survei dan mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan cara pembayaran, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali (Barata, 2004:32).

#### 6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan perusahaan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan akan puas jika mereka merasakan tanggung jawab dari perusahaan. Apabila ada pelanggan tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan. Misalnya apabila ada pelanggan yang akan melakukan transaksi harus dilayani sampai pelanggan tersebut selesai melakukan transaksi, dan apabila terjadi kendala atau masalah seperti pelanggan komplain maka harus langsung di tangani, apabila ada kesalahan maka segera memohon maaf (Barata, 2004:76).

#### **2.1.2.4 Konsep *Service Excellence* Dalam Islam**

Pelayanan prima adalah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan / konsumen agar mereka percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keragu-raguan dengan proses jual-beli yang rumit dan membingungkan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Quran Surat al-Hujaraat ayat 15 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ ءَامَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ؕ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا  
بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ؕ أُولَٰئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ ﴿٨٦﴾

Artinya : Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar.

Seperti yang tertulis dalam Al-Qur'an surat An Nissa" ayat 86.

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ  
حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya : Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.

Saat memberikan sebuah servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati dan tanpa menambahkan sebuah kebohongan di dalamnya. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 97 :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۗ  
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya : Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

Pada saat memberikan, pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang pegawai dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi yang sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang.

#### **2.1.2.5 Pentingnya *Service Excellence* (Pelayanan Prima)**

Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Meskipun banyak perusahaan yang menawarkan produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk mencari pelanggan yang sama. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi karyawan perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan pilihan untuk memutuskan dalam hal membeli dan memilih produk. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan dan nilai positif bagi mereka, produk yang ditawarkan dan juga perusahaan.

Ada beberapa alasan utama mengapa *Service Excellence* penting bagi perusahaan: (Rahmayanti, 2013:37-38)

a. Pelayanan prima memiliki nilai ekonomi

Tujuan meraih keuntungan tersebut berupa usaha memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, dapat mengatasi persaingan, dan melaksanakan tanggung

jawab sosial. Upaya membangun hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan orang mendengar informasi lebih tinggi.

b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan ada karena mereka bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan merupakan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Persaingan yang semakin maju

Perkembangannya kegiatan bisnis, membuat semakin berkompetisi serta turunnya pangsa pasar karena semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah untuk memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik kepada pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk

keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Mampu memahami kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi seperti gaya hidup, jati diri, cinta dan persahabatan, petualangan, kedamaian serta kepercayaan.

## **2.2 Perbankan Syari'ah**

### **2.2.1 Pengertian Perbankan Syari'ah**

Bank secara bahasa diambil dari bahasa Itali, yakni banco yang mempunyai arti meja. Penggunaan istilah ini disebabkan dalam realita kesehariannya bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin di masa yang datang dilaksanakan di atas meja. Dalam bahasa arab, bank biasa disebut dengan mashrof yang bearti tempat berlangsung saling menukar harta, baik dengan cara mengambil ataupun menyimpan atau selain untuk melakukan muamalat. (Djazuli, 2001:53)

Menurut UU Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedang pengertian prinsip syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum Islam (Kamsil, 2002, 211)

Menurut Karnaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu

unsur yang harus dihindari dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan) ( Firdaus, 2005: 18)

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedang bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syaria'ah lebih menekankan sistem kerja serta *partnership*, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi.

Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.

### **2.2.2 Fungsi dan Peran Bank Syari'ah**

Setiap badan usaha pasti memiliki tujuan tertentu, begitu pula Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi bank syariah, di antaranya sebagai berikut: (Arifin, 2007:14)

- a. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*), dan giro (*wadiah*), serta menyalurkannya kepada sektor rill yang membutuhkan.
- b. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- c. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- d. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

### **2.2.3. Tujuan Bank Syari'ah**

Upaya pencapaian keuntungan yang setinggi-tingginya (profit maximization) adalah tujuan yang biasa dicanangkan oleh bank komersial, terutama bank konvensional. Berbeda dengan tujuan bank konvensional, bank syariah berdiri untuk menggalakkan, memelihara dan mengembangkan jasa-jasa serta produk-produk perbankan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Bank syariah juga memiliki kewajiban untuk mendukung aktivitas investasi dan bisnis yang ada di lembaga keuangan sepanjang aktifitas

tersebut tidak dilarang dalam Islam. Selain itu, bank syariah harus lebih menyentuh kepentingan masyarakat kecil.

### 2.3 Penelitian yang Relevan

Setelah penulis melacak secara langsung di Perpustakaan Fakultas Sosial Program Studi Perbankan Syari'ah, ternyata belum penulis temukan penelitian tentang *Service Excellence*, namun setelah melakukan *searching* di *web Google*, ternyata ada tiga penelitian yang dapat menginspirasi penulis dan dapat menambah inspirasi dalam menyelesaikan penelitian, adapun penelitian tersebut diantaranya yaitu :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama penulis /fakultas/judul skripsi, jurnal/tahun	Substansi	Perbedaan dengan penulis
1	Skripsi Desy Mayasari Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Tahun 2015 yang berjudul <i>Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.</i>  (http: <i>gidionadinugraha, kumpulan skripsi perbankansyari'ah, google.com, diunduh tanggal 27 Mei 2019</i> )	Diperoleh kesimpulan bahwa Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima ( <i>service excellence</i> ) dan kepercayaan ( <i>trust</i> ) nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang secara garis besar berada pada kategori sedang. Pada variabel pelayanan prima sebesar 58,6% atau frekuensi 65 nasabah mengatakan pelayanan prima dalam kategori sedang, dan pada variabel kepercayaan nasabah sebesar 79,3% atau frekuensi 88 nasabah. Kemudian dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa terdapat hubungan positif pelayanan prima	Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah peneliti ini lebih menghitung besarnya peran pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah sementara penulis lebih kepada Penerapan Konsep Excellence perbankan Syari'ah

		<p>dengan kepercayaan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0.755. selain itu dalam penelitian ini terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai koefisiensi determinan <math>R^2 = 0.569</math> yang berarti bahwa sebesar 56,9 % kepercayaan nasabah ditentukan oleh pelayanan prima. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan prima, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang Malang.</p>	
2	<p>Skripsi Wahyu Setiyono dan Muhammad Yunanto yang berjudul <i>Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim)</i>.</p> <p><a href="http://gidionadinugraha.kumpulan.skripsi.perbankansyari'ah.google.com">http: gidionadinugraha, kumpulan skripsi perbankansyari'ah, google.com, diunduh tanggal 27 Mei 2019</a>)</p>	<p>Diperoleh kesimpulan bahwasanya secara umum hasil dari pengolahan data berdasarkan pendapat para responden Bank DKI Syariah dengan menggunakan uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa variabel-variabel dari pelayanan prima berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah KC Bank DKI Syariah. Kemudian didapatkan hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah apabila diranking yaitu: tanggung jawab, ketepatan, tindakan, kemampuan, penampilan, sikap, perhatian dan kenyamanan. Selanjutnya implementasi program pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak Bank DKI Syariah, sesuai dengan variabel-variabel pelayanan</p>	<p>Perbedaannya dengan penelitian yang penulis lakukan adalah peneliti ini lebih mengkaji hubungan <i>Service Excellence</i> terhadap kepuasan nasabah di Bank DKI Syari'ah sementara penulis lebih kepada Penerapan Konsep Excellence perbankan Syari'ah di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan</p>

		<p>prima yang diteliti, pada umumnya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak bank sudah baik dilakukan dalam melayani kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi, apabila dilihat dari segi variabel pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini, seperti: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan dan ketepatan pegawai/staff Bank DKI Syariah</p>	
3	<p>Skripsi Silvester Kukuh yang berjudul <i>Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)</i>.</p> <p>(<a href="http://gidionadinugraha.com/kumpulan-skripsi-perbankansyari%27ah">http://gidionadinugraha.com/kumpulan-skripsi-perbankansyari'ah</a>, google.com, diunduh tanggal 27 Mei 2019)</p>	<p>Diperoleh kesimpulan bahwa hasil dari pengolahan data berdasarkan responden menggunakan table regresi berganda dan korelasi, terdapat pengaruh secara nyata pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia cabang Jalan Margonda Raya. Sedangkan variabel yang mempunyai hubungan paling kuat/paling signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel tanggung jawab dan variabel yang mempunyai hubungan terlemah / kurang signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel ketepatan.</p>	<p>Perbedaannya dengan penelitian ini adalah peneliti ini lebih mengkaji tentang pengaruh pelayanan prima (<i>Service Excellence</i>) terhadap kepuasan konsumen di BNI sementara penulis lebih kepada Penerapan Konsep Excellence perbankan Syari'ah di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan</p>

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif. Deskriptif yaitu membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan guna menarik satu kesimpulan yang diwujudkan dalam bentuk angka-angka (Arikunto, 2010: 284)

Jenis Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Jenis penelitian (Hasan, 2002:13-14) adalah penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh suatu fenomena. maka penelitian ini menganalisis bagaimana Penerapan Konsep *Service Excellence* perbankan Syari'ah di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP. Teluk Kuantan yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Nomor 32 Teluk Kuantan Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan dilaksanakan selama 4 (empat) bulan yaitu semenjak bulan Januari sampai bulan April 2020.

## 3.3 Populasi dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Populasi Menurut T. Raka Joni (Sutrisno Hadi, 2000:70) yang menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan individu yang ada, yang pernah dan mungkin ada yang merupakan sasaran yang sesungguhnya dari pada suatu penyelidikan penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan yang berjumlah 12 orang.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki (Sugiyono, 2011:81). Ketentuan memilih sampel (Arikunto, 2010, 154) menyatakan apabila populasi lebih dari 100 maka dapat diambil sampel 75%, 50%, 25%, dan 15% atau sesuai kebutuhan, karena sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan sampel dengan kriteria tertentu (*Purposive Sampling*) yaitu kriteria yang telah dipilih dan ditetapkan sendiri oleh peneliti, maka peneliti mengambil sampel 6 orang yaitu 4 orang pegawai yang terdiri dari 2 orang *Teller*, 1 orang *Cleaning Service* dan 1 orang Satpam) yang setiap hari memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*) kepada nasabah dan 2 orang Nasabah di Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner kepada karyawan di PT BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan guna mengetahui bagaimana Penerapan Konsep Excellence perbankan Syari'ah di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

#### **3.4.2 Sumber Data**

##### 1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi. (Sutrisno Hadi 2004:218). Dengan data ini penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dan mengetahui penerapan Konsep *service excellence* di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan

##### 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data kepustakaan tidak hanya berupa teori-teori yang telah matang siap untuk dipakai tetapi dapat pula berupa hasil-hasil penelitian yang masih memerlukan pengujian kebenarannya (Subagyo, 1991:88). Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, internet dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *service excellence* (pelayanan prima).

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Observasi/Pengamatan

Observasi/pengamatan dilakukan untuk memperoleh data dengan cara mengamati aktivitas dan kondisi obyek penelitian. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai fakta dan kondisi di lapangan. Observasi merupakan cara memperoleh data dengan mengamati subyek penelitian dan jawabannya untuk dianalisis. Metode dalam observasi bila dalam bentuk terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam observasi bentuk terstruktur, penelitian merinci secara detail sesuai dengan yang akan diamati dan bagaimana pengukuran dapat direkam. Dalam observasi bentuk tidak terstruktur, peneliti berupaya mengamati segala aspek fenomena yang berkaitan atau relevan dengan masalah yang sedang ditangani (Wijaya, 2013:23)

b) Wawancara

Wawancara adalah suatu proses Tanya jawab atau sebuah pertemuan dengan seseorang untuk membahas sesuatu. Pada metode ini, peneliti menggali serta mengumpulkan data penelitian dengan memberikan pertanyaan baik secara lisan maupun menggunakan teknologi komunikasi. (Supardi, 2005: 121)

Wawancara merupakan salah satu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk

memperoleh informasi verbal dari responden. Metode wawancara membutuhkan kemampuan atau pendekatan personal yang kreatif dalam mengembangkan bahan wawancara dan mampu mendorong informasi bercerita bebas dan terbuka (Wijaya, 2013:21). Dilakukan dengan mewawancarai atau meninterview secara langsung pihak pelayanan nasabah yaitu bagian pelayanan nasabah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan tersebut dan data-data lain yang diperlukan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan melakukan pengumpulan data-data dan arsip PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan serta segala bentuk brosur produk di BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan, dan data-data yang relevan dengan penelitian yang dilaksanakan ini.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional Variabel ini merupakan defenisi yang digunakan untuk mengembangkan secara abstrak suatu konsep terhadap realita data kenyataan, sehingga semakin mudah konsep itu difahami. (Singarimbun, 2003:124). Defenisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Variabel	Indikator
1	<b>Servive Excellen Ability</b> (Kemampuan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan sesuai bidang tugas pekerjaan</li> <li>- Memiliki daya kreatifitas yang tinggi</li> <li>- Memahami cara berkomunikasi dengan baik</li> <li>- Mampu mengendalikan emosi</li> </ul>

	<i>Attitude</i> (Sikap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang senyum ramah,</li> <li>- Selalu berfikir positif, sehat dan logis</li> <li>- Melayani nasabah secara terhormat, dan bersikap sopan santun</li> </ul>
	<i>Appearance</i> (Penampilan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan serasi dengan cara berbusana, rapi dan serasi dengan cara berhias</li> <li>- Penampilan dalam ruangan yang bersih, harum, nyaman, tidak panas.</li> <li>- Penampilan fisik maupun <i>non</i>-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah</li> </ul>
	<i>Attention</i> (Perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengucapkan salam saat pelanggan datang.</li> <li>- Mempersilahkan duduk apabila antrian panjang,</li> <li>- Menanyakan keadaan pelanggan</li> <li>- Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, menghargai setiap pendapat dan saran yang diajukan pelanggan</li> <li>- Mencerahkan perhatian penuh pada pelanggan, akan barang dan jasa yang di pesan</li> </ul>
	<i>Action</i> (Tindakan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencatat setiap pesanan/kebutuhan para pelanggan</li> <li>- Meminimalisir kesalahan pelayanan,</li> <li>- Memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk,</li> <li>- Menegaskan cara pembayaran, dan menyatakan terima kasih</li> </ul>

	<i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan/nasabah dari awal hingga selesai.</li> <li>- Apabila terjadi kendala atau masalah seperti pelanggan komplain maka harus langsung di tangani</li> <li>- Apabila ada kesalahan maka segera memohon maaf</li> </ul>
--	---	--

### 3.7 Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2010:335).

Menurut Mahsun (2014:221) Analisis data merupakan suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Hal yang kita lakukan ketika menganalisis menurut pengertian ini adalah data diurutkan, dikelompokkan sesuai dengan pola, kategori, dan satuannya. Dengan aktivitas analisis, diharapkan dapat menemukan kaidah-kaidah atau aturan-aturan. Sesuai dengan saran ini, penulis berpendapat bahwa yang dilakukan dalam analisis data adalah mengidentifikasi dan menyusun pola-pola, kategori, tema-tema, fokus-fokus, atau masalah-masalah yang sesuai dengan tujuan penelitian.

### 1. Reduksi

Adalah memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian kita, kemudian mencari temanya. Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data. data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. reduksi data dapat juga membantu dalam memberikan kode-kode pada aspek-aspek tertentu.

### 2. *Display Data*

Adalah menyajikan data dalam bentuk matriks, chart atau grafik, network dan sebagainya, merupakan salah satu dari teknik teknik analisis data. Data yang semakin bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan display data. Dengan demikian, peneliti dapat menguasai data dan tidak terbenam dengan setumpuk data.

### 3. Pengambilan Keputusan dan Verifikasi

Salah satu dari teknik teknik analisis data. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan di akhir penelitian. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik itu dari segi makna maupun dari segi kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian tersebut dilaksanakan. Makna yang dirumuskan dari data harus diuji terlebih dahulu mengenai kebenaran, kecocokan dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, peneliti tersebut harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key informan* dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pendekatan etik).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syari'ah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syari'ah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syari'ah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syari'ah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syari'ah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT. Bank BRI Syari'ah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syari'ah (proses spin off-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syari'ah.

Saat ini PT. Bank BRI Syari'ah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syari'ah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syari'ah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syari'ah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah (<http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah>, Diakses tanggal 11 Maret 2020)

#### **4.1.2. Visi Dan Misi PT. Bank BRI Syari'ah**

##### **1. Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

## **2. Misi**

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran (<http://www.brisyariah.co.id/?q=sejarah>)

### **4.1.3 Budaya Kerja PT. Bank BRI Syari'ah**

#### **1. Profesional**

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan teknis dan etika yang telah ditentukan.

#### **2. Antusias**

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktifitas kerja.

#### **3. Penghargaan terhadap SDM**

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas, serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

#### **4. Tawakkal**

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

#### **5. Integritas**

Adalah kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

#### **6. Berorientasi Bisnis**

Adalah tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

#### **7. Kepuasan Pelanggan**

Adalah memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan  
(Dokumen PT. BRI Syari'ah)

#### **4.1.4 Produk-Produk PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan**

BRI Syari'ah merupakan bank umum yang menghimpun dana dari masyarakat dalam giro, deposito dan tabungan dan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan dengan tujuan untuk meningkat taraf hidup masyarakat dengan menggunakan dasar prinsip syari'ah. Berikut jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh PT.BRI Syari'ah kepada Nasabah adalah: (Brosur PT. BRI Syari'ah)

## 1. Produk Penghimpunan Dana

- a) Prinsip Wadi'ah (*Giro Wadi'ah*)
- b) Prinsip Mudharabah (*Mudharabah Mutlaqah dan Mudharabah Muqayyadah*)

Adapun Produk-Produk penghimpunan yang ada pada PT. Bank BRI Syari'ah diantaranya:

- a) Tabungan Faedah BRI Syari'ah iB
- b) Tabungan Haji BRI Syari'ah iB
- c) Tabungan Impian BRI Syari'ah iB
- d) TabunganKU BRI Syari'ah iB
- e) Giro BRI Syari'ah iB
- f) Deposito BRI Syari'ah iB

## 2. Produk Penyaluran Dana

- a) Prinsip Jual Beli Meliputi *Murabahah, Isthisna, dan Salam*
- b) Prinsip Sewa (*Ijarah wa iqtina dan ijarah Muntahiyah Bitamlik*)
- c) Prinsip Bagi Hasil Meliputi : *Musyarakah, Mudharabah Mutlaqah, Mudharabah Muqayyadah*
- d) Jasa perbankan meliputi : Qard, Hiwalah, Rhan

Adapun Produk Penyaluran dana yang ada di PT. Bank BRI Syari'ah diantaranya: (Brosur PT. Bank BRI Syari'ah)

- a) KPR (Kepemilikan Rumah ) BRI Syari'ah iB
- b) KPR (Kepemilikan Rumah)Sejahtera BRI Syari'ah iB
- c) KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syari'ah iB

- d) KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syari'ah iB
- e) PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syari'ah iB
- f) Gadai BRISyari'ah iB
- g) Mikro 25 BRISyari'ah iB
- h) Mikro 75 BRISyari'ah iB
- i) Mikro 500 BRISyari'ah iB
- j) Pembiayaan koperasi Karyawan
- k) Pembiayaan Kontruksi pengembangan perumahan untuk developer
- l) Pembiayaan kepemilikan kendaraan usaha

### **3. Jasa –jasa Perbankan**

- a) *Wakalah ( Arangger , Agency)*
- b) *Sharf (jual beli valuta asing)*
- c) *Kafalah (Garansi Bank)*

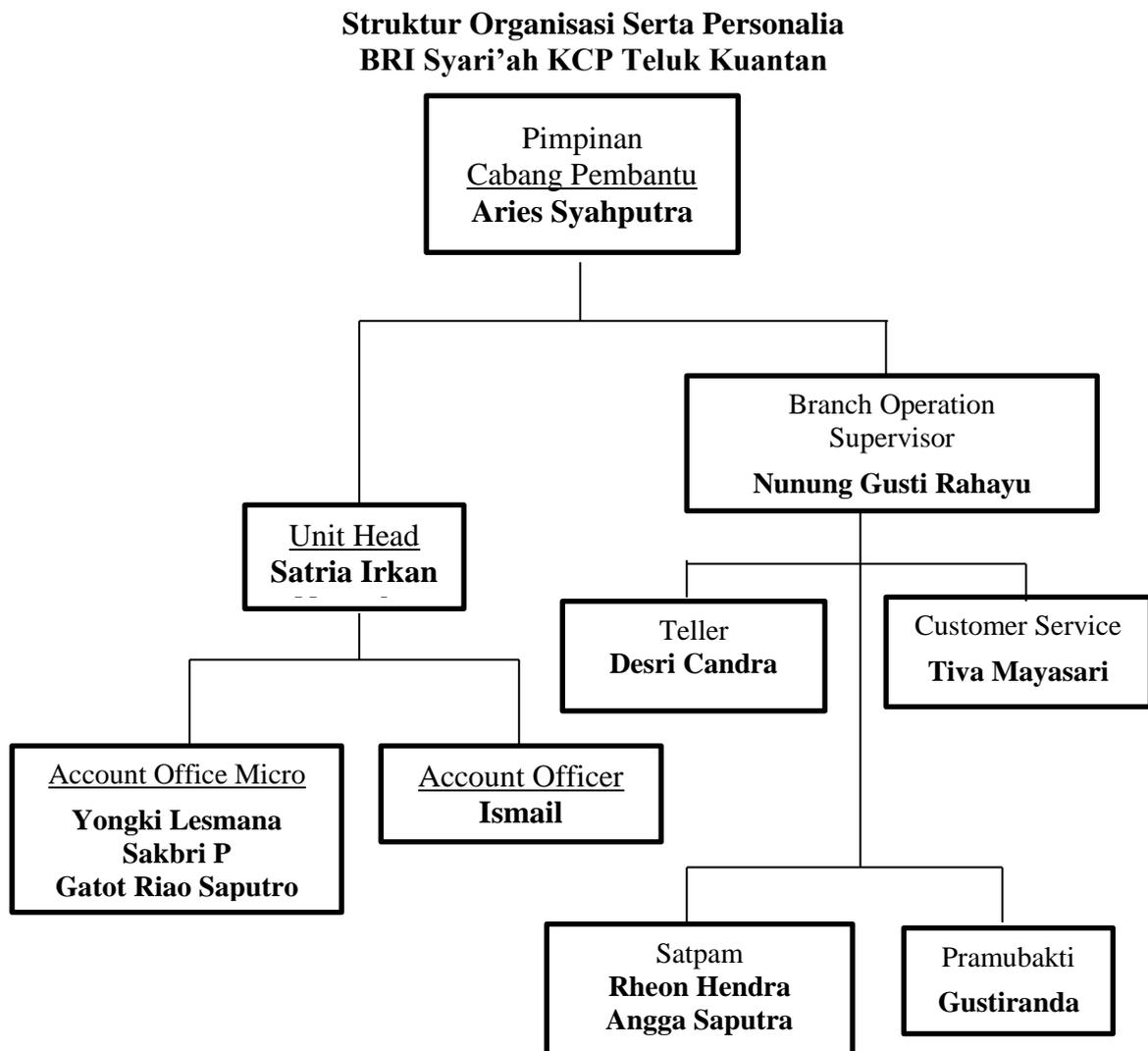
Adapun jenis produk jasa yang ditawarkan PT.BRI Syari'ah diantaranya:

- a) Kartu ATM BRI Syari'ah dan Kartu Debit BRI Syari'ah
- b) Kartu *Co-Branding*
- c) CMS (*Cash Management System*)
- d) *University School Payment System (USPS)*
- e) *E-Payroll*
- f) Jaringan ATM BRI Syari'ah, ATM BRI, ATM Bersama, ATM Prima
- g) *Elektronic Data Capture (EDC)*
- h) SMS Banking
- i) *Mobile BRIS*

j) *Call* BRIS 500-789

k) BRIS *Remittance* (*Annual Report* PT. Bank BRI Syari'ah Tahun 2019 )

#### 4.1.5. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan



Sumber : *Dokumen BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan*

Struktur Organisasi mempunyai arti penting dalam mencapai tujuan dari PT. Bank BRISyari'ah Teluk Kuantan yang disusun dengan ketentuan yang berlaku. Yang mana intinya adalah menjelaskan segala fungsi kewajiban dan tanggung jawab personil pada setiap bidang atau bagian yang sudah ditempati.

Adapun tugas masing-masing personil antara lain 26:

### **1. Pimpinan Cabang**

Pimpinan adalah seseorang yang mempunyai jabatan tertinggi disetiap Kantor Cabang atau kantor Cabang Pembantu perbankan yang ia pimpin dan bertanggung jawab atas pengelolaan, monitoring kerja karyawan, dan pengembangan perbankan dari seluruh kegiatan harian yang berupa pelayanan kepada nasabah.

### **2. Marketing (*Account Officer*)**

- a. Melayani nasabah pengajuan pembiayaan dan menginput data.
- b. Meninjau lokasi nasabah pengajuan pembiayaan(*survey*)
- c. Menilai layak atau tidaknya nasabah pengajuan pembiayaan.
- d. Pencairan pembiayaan nasabah yang sudah disetujui dan mempersiapkan semua persyaratan pencairan.
- e. Melaksanakan akad pencairan dengan nasabah.
- f. Meninjau atau memonitoring nasabah dalam pembayaran angsuran.
- g. Membuat data kelengkapan nasabah pembiayaan seperti Nota Analisa Pembiayaan (NAP), *Checklist* Pengujian kepatuhan mandiri, Memorandum pencairan dan lain-lain.

### **3. Branch Operation Supervisor**

- a. Memeriksa, menandatangani dan memberikan otorisasi transaksi tunai dikantor sesuai batas kewenangan
- b. Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindah bukuan, transfer

- c. Mengelola transaksi, layanan dan aktifitas keuangan
- d. Memberikan otoritas atas transaksi non tunai kantor cabang sesuai batas kewenangan yang berlaku
- e. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang
- f. Memastikan operational bank berjalan sesuai prpsedur dan peraturan yang berlaku
- g. Memastikan fungsi pelayanan yang dilakukan baik dalam mengelola pembukuan, penutupan serta pemeliharaan dengan prinsip KYC.
- h. Menandatangani surat berharga sesuai batas kewenangan
- i. Memeriksa dan menandatangani permohonan pengadaan investasi, kebutuhan logistik operational dan kerumahtanggaan yang dibutuhkan kantor cabang
- j. Menerima laporan harian transaksi dari stafnya dan memeriksa kesesuaiannya
- k. Menandatangani laporan harian transaksi dan laporan lainnya
- l. Mengkoordinasikan dan mengawasi aktifitas pelayanan kredit

#### **4. Unit Head (UH)**

- a. Bertanggungjawab dalam memahami bisnis dan pengetahuan dalam memahami bisnis dan pengetahuan dalam bidang perbankan mikro, analisa pembiayaan dan penilaian jaminan
- b. Menjamin tercapainya target yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien

- c. Merencanakan dan mengkoordinasi dan mensupervisi secara efektif dan efisien

**5. Unit *Financing Officer* (UFO)**

- a. Bertugas dan bertanggung jawab dan memahami pengetahuan perbankan mikro, analisa pembiayaan, penilaian jaminan dan *trade checking* sehingga menghasilkan pembiayaan yang sehat dan menguntungkan
- b. Melakukan analisa dan evaluasi nasabah yang terkait dengan kemampuan keuangannya masing-masing

**6. *Salles Officer* (SO)**

- a. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas account pembiayaan guna mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan juga menguntungkan
- b. Melakukan analisa dan evaluasi terhadap calon nasabah terkait dengan kemampuan keuangan masing-masing

**7. *Relationship Officer* ( RO)**

- a. Mempersiapkan dan melaksanakan serta menetapkan prioritas pembinaan account pembiayaan untuk mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan
- b. Bertanggung jawab dengan pembinaan terhadap komunitas melalui pembinaan dan pelatihan yang terprogram
- c. Bertugas dan bertanggungjawab dalam melakukan aktifitas antar jemput setoran nasabah dan penagihan.

## 8. Teller

Teller bertugas memproses transaksi kas dan non kas, serta front office, teller juga bertugas membuat buku mutasi harian dan merekapitulasi kas harian. Adapun tugas-tugasnya adalah:

- a. Menerima setoran/penarikan tunai dan non tunai.
- b. Memeriksa keabsahan dari setoran yang diterima baik uang kartal/giral.
- c. Menerima *setoran kliring* dan memeriksa keabsahan warkat kliring tersebut dari hal-hal yang nampak serta membubuhkan cap dikreditkan jika dana tertagih pada semua warkat kliring.
- d. Memeriksa bukti-bukti pembayaran pada cek, Bilyet Giro, seperti nilai dalam angka dan huruf, tenggang waktu penawaran, kelengkapan pengisian warkat, warkat tidak cacat, keaslian warkat dengan menggunakan lampu ultra violet.
- e. Melakukan verifikasi kebenaran tanda tangan dicocokkan dengan specimen.
- f. Memeriksa kebenaran dari kartu identitas nasabah.
- g. Melaksanakan pembayaran apabila warkat telah sesuai dan divalidasi.
- h. Mengambil/menyetor uang dari/ke Bank Indonesia, kantor pusat/cabang lain atau tempat lain sesuai penugasan.
- i. Mengamankan perangkat komputer dan peralatan-peralatan teller lainnya yang berada di bawah pengelolaannya.
- j. Membuat laporan yang diperlukan sehubungan dengan tugasnya serta mempertanggung jawabkan kepada atas jumlah/saldo uang kas yang ada

termasuk semua penerimaan dan pembayaran yang dilakukannya serta bukti transaksi dimaksud.

**9. *Costumer Services (CS)***

- a. Melayani nasabah pembukaan rekening giro, tabungan dan deposito.
- b. Input data nasabah pembukaan rekening.
- c. Melayani pembuatan/ganti kartu ATM
- d. Melayani pendaftaran GPRS Mobile Banking

**10. *Security (Satpam)***

Melaksanakan pengamanan sarana gedung cabang dan kegiatan cabang.

**11. *Office Boy (OB)***

Membantu kelancaran pekerjaan dalam setiap unit kerja cabang dibawa koordinasi Back Office Officer.

**4.1.6 Konsep Dasar PT. BRI Syariah KCP Teluk Kuantan**

Konsep perbankan secara syariah bersumber pada konsep islam tentang uang karena uang tidak dibenarkan menghasilkan pertambahan (riba) maka Bank Islam (Bank Syariah) dalam kegiatannya tidak tertumpu pada bunga. Kedudukan bank dalam hubungan dengan para nasabahnya adalah sebagai usaha kerja investor dengan pengusaha, sedangkan dalam Bank Konvensional hubungan bank dengan nasabah sebagai kreditur (pihak yang berpiutang) dengan debitur (pihak yang berhutang).

Konsep dasar Bank Syariah dan lembaga keuangan syariah dapat disebutkan sebagai berikut:

- a) Menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba, karena Islam melarang memakan riba berlipat ganda (al-Quran surat Ali Imran ayat 130) Allah SWT berfirman:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.*

- b) Menerapkan sistem bagi hasil dan jual beli, berpedoman pada al-quran surat al-Baqarah ayat 275 dan surat An-Nisa' ayat 29 yang intinya, Allah swt menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba yaitu :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

#### 4.1.7 Prinsip Operasional PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan operasionalnya dengan sistem hukum Islam, fungsinya sama dengan biasa. Nasabah dapat menabung dan berinvestasi di Bank Syari'ah. Nasabah juga bisa mendapatkan pembiayaan dari Bank Syariah. Istilah Bank Syariah dapat didefinisikan sebagai berikut: "Bank islam adalah bank yang didirikan oleh kelompok orang Islam dengan ciri tanpa

bunga atau sering disebut dengan bagi hasil. dapat pula diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas serta pembayaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam (Dokumentasi PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan)

Dalam operasionalnya Bank BRI Syari'ah berarti dalam koridor prinsip-prinsip sebagai berikut:

**1. Keadilan**

Bank BRI Syari'ah memberikan bagi hasil transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alam.

**2. Kemitraan**

Posisi nasabah investor. Pengguna dana bank berbeda dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab, dimana Bank BRI Syari'ah benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* lewat *skim-skim* pembiayaan yang dimilikinya

**3. Transparasi (keterbukaan)**

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kuitas manajemen bank.

**4. Universal dalam Kemitraan**

Bank BRI Syari'ah dalam mendukung operasionalnya tidak dapat membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai Rahmatan Lil Alamin.

## 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

### 4.2.1 Penerapan Konsep *Service Excellence* di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan

PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang diperuntukan bagi masyarakat pada umumnya baik muslim maupun non muslim di bidang ekonomi. Dukungan dari berbagai pihak dalam pengembangan PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan bisa membuat tujuan dari perusahaan cepat tercapai. Sejak awal berdirinya PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan telah dipersiapkan untuk mencapai suatu perkembangan dengan mengacu pada mutu pelayanan dan penjualan.

Berbagai cara atau strategi yang digunakan oleh PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dilakukan untuk bisa mencapai tujuan perusahaan. Salah satunya adalah tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dalam hal ini yang berkaitan dengan *Service Excelent*, dimana *Customer Service* ini merupakan bagian dari strategi untuk bisa meningkatkan sekaligus mempertahankan eksistensi perusahaan dimata masyarakat. Ada beberapa standar yang harus diterapkan pihak Bank BRI Syari'ah dalam *Sevice Excellence* diantaranya adalah :

#### a. *Ability* (Kemampuan)

Pelayanan prima yang diberikan sesuai standart yang dikeluarkan oleh PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan diantaranya adalah CS harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan nasabah secara sopan santun, selalu menggunakan Bahasa Indonesia atau menyesuaikan dengan daerah setempat sehingga dapat difahami nasabah dengan baik.

Sebagaimana hasil wawancara yang telah penulis laksanakan dengan Ibu Tiva Mayasari (Maya) selaku CS BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dimana beliau mengatakan bahwa:

*“Selain berkomunikasi secara verbal CS BRI Syariah KCP Teluk Kuantan sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah barang tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk-produk BRI Syariah seperti, apa saja produk BRI Syariah, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh CS”.*

Begitu juga ketika peneliti bertanya kepada Ibu Endang warga Sei Jering selaku Nasabah BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan mengatakan bahwa:

*“Menurut hemat kami, kemampuan pegawai bank BRI Syari'ah dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah sudah cukup baik, pelayanannya prima dan sangat cepat, tepat dan teliti, sehingga dengan situasi seperti ini kami selaku Nasabah menjadi lebih nyaman dan merasa di butuhkan oleh pihak Bank sehingga tanpa berfikir panjang kami langsung membuka rekening dan melakukan transaksi di Bank BRI Syari'ah ini”.*

Sebagaimana yang peneliti rasakan ketika mengadakan observasi di BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan, memang kemampuan yang dimiliki oleh CS, Teller, Satpam memang sudah baik terutama dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah, dimana mereka dengan ramah bertanya kepada

nasabah tentang keperluan dan kebutuhan nasabah, sehingga bagi nasabah baru yang pertama kali datang ke Bank ini mereka tidak perlu ragu karena kemampuan karyawan dalam memberikan layanan cukup baik.

b. *Attitude* (Sikap)

Sikap merupakan bahasa tubuh yang menunjukkan perilaku sopan dan menghormati keberadaan orang lain. Dimana sikap yang respek atau peduli dengan keberadaan orang lain disekelilingnya, apabila ada nasabah atau calon nasabah yang hendak menabung, maka seorang Security serta CS harus mampu melayani dengan memberikan senyum serta bersikap ramah dan siap membantu keperluan nasabah.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ibu Maya selaku CS BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dimana beliau menyatakan bahwa :

*“Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat menyapa nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul sehingga nasabah baru bisa cepat akrab dengan Teller maupun CS. Namun semua sikap yang di tunjukkan harus berasal dari hati, intinya tidak di buat-buat atau sesuai standar jadi terlihat kaku”.*

Begitu pula ketika peneliti meminta pendapat Ibu Endang selaku Nasabah BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan beliau mengatakan bahwa :

*“Sikap pegawai bank BRI Syari'ah sangat ramah dan murah senyum, sehingga membuat nasabah nyaman untuk bertransaksi atau mengadakan*

*keluhan yang di alami nasabah ketika ada problem dalam bertransaksi, meskipun terkadang nasabah sangat antri dalam meminta layanan, tetapi para karyawan mulai dari Satpam, Teller dan CS senantiasa ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah”.*

Keadaan seperti ini juga peneliti rasakan dimana ketika peneliti membutuhkan kegiatan wawancara dengan CS, Satpam dan teller, sikap mereka dalam melayani sangat sopan dan terbuka serta bersedia membantu peneliti tanpa merasa sibuk atau sungkan, sikap mereka sangat sopan sekali.

c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah, bagi para karyawan Bank BRI Syari’ah harus berpenampilan rapi, menarik, wangi, sopan dan tidak bertentangan dengan etika ketimuran. Bagaimana akan mampu memberikan pelayanan prima jika mereka tidak mampu untuk tampil rapi dan menarik.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Candra selaku CS BRI Syari’ah dimana beliau menyatakan bahwa :

*“Jika berhubungan dengan penampilan, CS hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan nasabah tidak akan fokus terhadap apa yang di jelaskan namun akan fokus pada penampilan yang berlebihan”.*

Kemudian peneliti juga meminta pendapat Bapak Dayat selaku Nasabah BRI Syari’ah KCP Teluk Kuantan mengatakan bahwa: *“Penampilan*

*dari pegawai bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan sudah lumayan bagus, akan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan terhadap nasabah agar nasabah lebih nyaman bertransaksi”.*

Hal ini tidak berbeda jauh dimana ketika peneliti mengadakan observasi langsung peneliti melihat bahwa penampilan para karyawan Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan cukup sopan dan sesuai standar kekentuan yang ditetapkan pihak Bank, mereka tampil rapi, tidak norak, tetap wangi dan berbaju seragam dinas yang sudah ditetapkan pihak Bank.

d. *Attention* (Perhatian)

*Attention* atau atensi atau perhatian adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang berhadapan langsung dengan nasabah. Hal ini merupakan bentuk kepedulian kepada nasabah atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan mereka, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan.

Dalam melakukan aktivitasnya, seorang CS haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan atau kebutuhan Nasabah, termasuk di dalamnya tamu di Bank tersebut. Apalagi jika nasabah atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya CS tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat, sopan dan ramah.

Dari hasil wawancara selanjutnya dengan Bapak Candra selaku CS BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan, mengenai perhatian karyawan kepada Nasabah Bank beliau menyatakan bahwa :

*“Perhatian yang diberikan oleh CS BRI Syariah KCP Teluk Kuantan yaitu pada saat nasabah terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka CS akan menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar, dan karena di BRI Syariah KCP Teluk Kuantan tidak ada nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan CS mana yang datang terlebih dahulu. Perhatian lain di tunjukkan dengan menanyakan kabar ( jika sudah mengenal nasabah) atau usaha maupun pekerjaan yang di geluti nasabah agar nasabah lebih merasa dihargai dan di perhatikan, selain itu jika nasabah membawa serta anaknya, maka CS tak segan untuk memberi pujian yang pas atau menanyakan nama maupun sedang duduk di kelas berapa, perhatian lain yang dapat di tunjukkan yaitu jika nasabah, tidak terlihat datang ke BRI Syariah KCP Teluk Kuantan untuk beberapa hari, maka CS biasanya menanyakan keberadaan nasabah beberapa hari lalu, bukan bermaksud ingin tahu namun itu menunjukkan perhatian kepada nasabahnya”.*

Kemudian kembali peneliti meminta pendapat Ibu Endang selaku Nasabah BRI Syariah KCP Teluk Kuantan dimana beliau menyatakan bahwa:

*“Perhatian yang diberikan oleh CS sangat baik ketika saya membuka rekening baru dan antrian lumayan banyak, maka saya sebagai calon nasabah lebih diutamakan dibandingkan nasabah lain sehingga membuat saya nyaman, karena calon nasabah lebih diutamakan”.*

Kedua seperti ini telah dirasakan oleh peneliti secara langsung, dimana ketika peneliti datang ke lokasi nasabah sedang ramai dan antri, namun Teller dan CS dengan sopan dan selalu berkata agar nasabah tetap sabar serta

menuruti antrian sesuai dengan nomor antri atau posisi kedatangan nasabah, sehingga dengan sabar peneliti tetap menunggu giliran.

e. *Action* ( Tindakan/ Ucapan)

*Action* (tindakan) adalah lanjutan dari pemenuhan kebutuhan nasabah atas apa yang menjadi kebutuhan nasabah tersebut. Hal yang perlu dilakukan di tahap *action* ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan / keinginan nasabah atau tamu kita, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan.

Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan. Jika karyawan tersebut berada di bagian yang berhubungan dengan transaksi (Teller), maka prosedur transaksi harus menjadi prioritas, tentu dengan ramah dan kesopanan yang tinggi. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Bapak Candra selaku CS BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dimana beliau menyatakan bahwa :

*“Tindakan maupun ucapan oleh CS sangat penting, karena jika CS salah memilih kata-kata maka nasabah akan tersinggung dan enggan untuk kembali di layani oleh CS, sehingga akibatnya kita akan kekurangan nasabah dan dengan sendirinya proses transaksi juga akan berkurang, maka selaku karyawan yang baik kami harus menghindari dan meminimalisirnya”*

Situasi seperti ini juga dirasakan langsung oleh peneliti, dimana ketika peneliti datang untuk meminta kegiatan wawancara, maka CS, Security dan Teller dengan sopan menyampaikan bahwa mereka bersedia diwawancarai namun diluar jam dinas dengan tujuan agar lebih rileks dan pekerjaan tidak terganggu dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

Kemudian dalam proses memberikan pelayanan prima kepada nasabah, BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan memiliki beberapa aturan yaitu :

**a) Etika Pelayanan Bank BRI Syari'ah**

1. Ucapan (*Greeting*)  
Menyampaikan ucapan salam pada saat nasabah datang.
2. Pertelepon (*External Indirect Contact*)
  - a. Mengucapkan salam
  - b. Menyebut nama kantor (BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan)
  - c. Sebutkan nama
  - d. Sebutkan keinginan untuk membantu (ada yang bisa saya bantu ?)
3. Telepon Internal (*Internal Call*)
  - a. Mengucapkan salam
  - b. Menyebutkan nama, jarang dilakukan oleh CS
  - c. Menyebut keinginan untuk membantu, jarang dilakukan oleh CS
  - d. Sebut nama bila tahu (baik, nanti saya sampaikan)
4. Oper Panggilan Telepon
  - a. Mengucapkan salam
  - b. Menyebutkan nama kantor (BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan)

- c. Menyebut nama
- d. Menyebutkan keinginan untuk membantu (ada yang bisa saya bantu?)
- e. Bila ingin berbicara dengan karyawan lain maka tanyakan namanya (boleh kami tahu ini dengan siapa saya bicara ?)
- f. Menanyakan keperluannya (boleh kami tahu apa keperluan Bapak/Ibu)
- g. Mampersilahkan menunggu (Baik, tunggu sebentar Pak/Bu )
- h. Tekan *hold*
- i. Ucapkan salam/jawab salam
- j. Menanyakan kepada yang berkepentingan apakah mau menerima telepon dan jelaskan keperluannya (contoh maaf Pak Jaya ada telepon dari Pak Wildan, ingin berbicara dengan Bapak mengenai proposal, apakah bisa diterima Bapak ?)
- k. Bila dapat diterima pesawat CS langsung di tutup, sehingga pihak luar dapat langsung berbicara.
- l. Bila tidak dapat diterima maka tekan *hold* dan sampaikan alasan tidak dapat menerima telepon (maaf sekali Bapak Wildan, Pak Sakti sedang *meeting*, barangkali ada pesan yang dapat kami sampaikan ?)
- m. Menutup telepon dengan salam

**b) Etika Bertelepon**

- a. Saat CS mengangkat dan menutup gagang telepon kadang menimbulkan suara karena biasanya saat melayani nasabah di meja dan telepon

berdering, hingga mungkin CS merasa tidak enak hati melayani sambil menerima telepon sampai menimbulkan suara karena tergesa-gesa ingin menutup teleponnya.

- b. CS selalu berbicara dengan nada sopan dan lembut, terlebih memang karakter yang dimiliki CS sudah sesuai standar.
- c. Saat berbicara CS menggunakan *volume* yang sedang namun dengan aksentuasi dan intonasi yang jelas.
- d. CS selalu berbicara sesuai keperluan, menghindari bergurau dan berdebat serta tidak pernah terawa lepas.
- e. Saat berbicara bibir atau mulut CS tidak menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.
- f. Saat berbicara pangkal *microphone* berada tepat di depan bibir atau mulut CS dengan jarak 4 cm.
- g. Saat berbicara di telepon CS tidak pernah sambil makan.
- h. Terkadang CS tidak menutup atau taruh gagang telepon setelah lawan bicara menaruh gagang telepon (tidak mendahului menutup telepon).

**c) Etika saat berdiri**

- a. Posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah duduk, tubuh bagian atas agak dibungkukkan kurang lebih 75 derajat. Namun terkadang saat nasabah datang dan mempersilahkan nasabah dahulu, CS tidak berdiri. CS berdiri hanya pada saat nasabah akan pulang.
- b. Posisi tangan lepas ke bawah, saat berhadapan langsung dengan nasabah tangan lepas ke bawah.

- c. Posisi rentang kaki tidak terlalu di perhatikan oleh CS.

**4) Etika saat duduk**

- a. Posisi CS tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja.
- b. Posisi tangan CS di atas meja.
- c. Mendapatkan kaki tidak terlalu diperhatikan oleh CS.
- d. Seluruh tubuh dan wajah CS menghadap nasabah.

**5) Etika Jabat Tangan**

- a. Tubuh CS tidak membungkuk dengan apa yang sesuai standar.
- b. Menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum.
- c. Bila nasabah pria mengajak berjabat tangan dengan tangan kanan, posisi tangan kiri Cslepas kebawah. Namun terkadang nasabah pria juga mengerti jika sebaiknya jika bukan muhrim tidak berjabat tangan.
- d. Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan jarang menyebutkan nama CS.
- e. Bila CS dalam posisi duduk maka harus berdiri selalu di laksanakan.

**6) Etika Saat Berbicara**

- a. Saat CS berbicara intonasi sedang, tenang, ramah, sopan dan siap membantu.
- b. Tetap tersenyum, tidak mendominasi pembicaraan dengan kata lain beri kesempatan nasabah untuk berbicara dan tidak berdebat.
- c. Menjadi pendengar yang baik, pada saat nasabah ingin sedikit bercerita maka CS wajib mendengarkan dengan antusias dan memberikan tanggapan agar nasabah merasa dihargai.

- d. Arah pandangan CS melihat lawan bicara dengan pandangan ke arah dahi sampai hidung, hindari pandangan yang dapat menghilangkan fokus CS.
- e. CS selalu memberikan selingan pujian kepada nasabah, misalnya “bapak sangat pandai mengelola usaha, ambil pembiayaan saja pak untuk menambah properti bapak, bapak tidak ingin mempunyai toko lagi ?”.
- f. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang CS memiliki tanggung jawab masing-masing. CS dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur dan lain sebagainya. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan CS ini, bentuk tanggung jawab tersebut disaat :

- 1) Bila Melakukan Kesalahan
  - a) Memohon maaf atas kesalahan yang terjadi
  - b) Menunjukkan ekspresi penyesalan.
  - c) CS tidak boleh ngotot membela diri.
  - d) Sampaikan permohonan maaf kembali atas yang telah di perbuat dan berjanji tidak terulang kembali.
  - e) Segera lakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur.

- 2) Bila Mengecewakan nasabah
  - a) Menunjukkan ekspresi penyesalan.
  - b) Sampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa.
  - c) Segera lakukan perbaikan pelayanan.
- 3) Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu
  - a) Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa anda juga ikut merasakan keresahan nasabah (rasa empati).
  - b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
  - c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambatnya pelayanan.
  - d) Setelah pelayanan selesai kembali sampaikan permohonan maaf.
- 4) Bila Tidak Bisa Menepati Janji
  - a) Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah anda kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
  - b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji.
  - c) Sampaikan penjelasan yang logis serta memohon agar nasabah untuk mengerti dengan persoalan yang menyebabkan dan membuat kita tidak bisa menepati janji.

- d) Setelah pelayanan selesai kembali sampaikan permohonan maaf.
- 5) Bila Mendapat Komplain Nasabah
- a) Berprasangka baik pada nasabah, sambut kedatangan nasabah.
  - b) Mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.
  - c) Berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah CS ada pada posisi nasabah dan memohon maaf atas ketidak nyamanan yang di alami nasabah.
  - d) Memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah.
  - e) Meyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera di tangani.
  - f) Bila CS bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten dan menguasai permasalahannya.
  - g) Bila nasabah bisa di tangani langsung oleh CS maka akan langsung di selesaikan oleh CS.
  - h) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - i) Kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.

- 6) Bila Mendapat Kritik dan Saran Dari Nasabah
  - a) Bila mendapat kritik maupun saran CS selalu menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias.
  - b) Tidak memasukkan ke dalam hati apa saja perkataan nasabah yang mungkin menyinggung perasaan CS.
  - c) Mencatat setiap kritik dan saran agar kedepan dapat diaplikasikan dalam peningkatan pelayanan prima.
  - d) Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
  - e) Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi.

#### **4.2.2 Faktor yang mendukung dan menghambat penerapan konsep *Service Excellence* pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan**

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti laksanakan, maka ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

##### 4.2.2.1 Faktor pendukung

Faktor pendukung adalah yang mendorong atau menunjang pelayanan prima, sebagaimana telah diuraikan diatas adalah :

- a) Bank beroperasi dengan sistem syari'ah yaitu sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syari'ah Islam
- b) Dengan menggunakan sistem syari'ah sehingga jelas kehalalannya

c) Manajemen di dukung pula oleh pelayanan berupa ramahnya para karyawan atau pegawai bank BRI Syari'ah mampu melayani nasabah dengan baik dimana CS, Teller dan Security telah memberikan layanan maksimal kepada Nasabah sehingga para nasabah menjadi lebih tertarik untuk menabung di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan.

#### 4.2.2.2 Faktor penghambat

Faktor yang menghambat penerapan pelayanan prima (*Service Excellence*) yaitu berupa kendala leletnya jaringan, keterbatasan mesin ATM, keterbatasan lahan parkir dan ada nasabah yang sibuk untuk menyelesaikan urusan ketika akan membuka rekening. Untuk lebih jelasnya faktor penghambat dalam memberikan pelayanan prima tersebut antara lain yaitu :

##### **4.2.2.2.1 Kendala Jaringan Macet (Lambat) atau terputus (Selindo)**

Kemacetan jaringan baik itu lambat (lelet) atau bahkan terputus sama sekali (Selindo) merupakan satu kendala tersendiri bagi kelancaran pelayanan di Bank BRI Syari'ah, sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Candra selaku CS di Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dimana beliau mengatakan bahwa:

*Hambatan utama kami dalam memberikan pelayanan prima (Service Excellence) kepada nasabah di hambat oleh jaringan yang sering macet baik itu lelet atau bahkan terputus seluruh Indonesia (Selindo) sehingga dengan keadaan ini baik Nasabah yang ingin menabung atau yang ingin Tarik Tunai menjadi terhambat transaksinya dan harus sabar menunggu jaringan tersebut sampai benar-benar normal dan lancar untuk proses transaksi (Wawancara tanggal, 25 Februari 2020, pukul 16.51 WIB di Bank BRI Syari'ah)*

Dari penjelasan ini dapat juga peneliti ketahui sebagaimana observasi yang telah peneliti laksanakan di Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan, dimana pada hari-hari tertentu terkadang jaringan lelet atau lambat bahkan terputus sama sekali (Selindo) sehingga Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan tidak bisa beroperasi untuk melayani nasabah dengan baik sampai jaringan tersebut benar-benar normal kembali, namun nasabah dengan sabar terpaksa harus menunggu terkadang sampai 1 atau 2 jam, di satu sisi Nasabah juga punya keperluan lain yang harus ditunaikan. Sehingga dengan keadaan serta situasi seperti ini pelayanan prima menjadi terkendala dengan menunggu sampai jaringan normal kembali.

#### **4.2.2.2.2 Kurang Tersedianya Mesin ATM Bank BRI Syari'ah**

Keberadaan ATM (Anjuangan Tunai Mandiri) merupakan satu hal yang vital dan sangat penting bagi para Nasabah terutama ketika mereka ingin Tarik Tunai atau transfer tanpa mengeluarkan biaya, hal inilah yang diungkapkan oleh Ibu Tiva Mayasari selaku Teller dimana beliau mengatakan bahwa :

*Keberadaan ATM sangatlah penting bagi para Nasabah Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan, karena ini merupakan salah satu bentuk Pelayanan Prima pihak Bank kepada para Nasabahnya dimana mereka lebih mudah melakukan transaksi baik itu Setor Tunai, Tarik Tunai, maupun Transfer baik sesama Bank BRI Syari'ah maupun ke Bank lain, namun inilah kendala terbesar kami diseluruh kota Teluk Kuantan dan sekitarnya keberadaan khusus ATM BRI Syari'ah sangat terbatas yang ada hanya ATM Bersama sehingga ini menjadi keluhan tersendiri bagi para Nasabah kami (Wawancara, tanggal 24 Januari 2020 pukul 16.26 WIB di Bank BRI Syari'ah)*

Sebagaimana juga hasil observasi yang telah peneliti laksanakan, dimana sangat jelas keberadaan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) khusus Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan agak sulit ditemui selain hanya ATM Bersama, sehingga ketika Nasabah hendak melaksanakan transaksi Setor Tunai, Tarik Tunai atau Transfer menjadi terkendala dan harus mengeluarkan biaya karena menggunakan ATM Bersama, hal ini seharusnya lebih diperhatikan oleh Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan, agar dimasa mendatang lebih memperbanyak ATM nya bila perlu disetiap kecamatan minimal satu ATM sehingga nasabah lebih mudah melaksanakan transaksi.

#### **4.2.2.2.3 Keterbatasan lahan parkir untuk Nasabah.**

Salah satu bentuk pelayanan prima serta kenyamana bagi Nasabah adalah tersedianya lahan atau tempat parkir yang luas sehingga ketika Nasabah ramai mereka dapat menempatkan kendaraannya dengan benar tanpa harus memakan badan jalan atau mempersempit lalu lintas, hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Angga selaku Securty dimana beliau menyatakan bahwa :

*Salah satu faktor penghambat terwujudnya pelayanan prima (Service Excellence) kepada nasabah adalah keterbatasan lahan parkir yang kami miliki, sehingga ketika Nasabah sedang ramai kami terpaksa meminjam lahan parkir toko sebelah yang merupakan lahan parkir umum sehingga membuat Nasabah kurang nyaman untuk memarkirkan kendaraannya, seharusnya kami memiliki bangunan yang tersedia lahan parkir cukup luasa sehingga parkir kendaraan para Nasabah tidak mengganggu arus lalu lintas, ini merupakan salah satu PR terbesar yang harus diselesaikan oleh Pimpinan kami, dengan harapan agar*

*kedepannya dapat menyewa bangunan yang memiliki parkir luas. (wawancara, pada tanggal 26 Februari 2020 pukul 16.22 WIB di Bank BRI Syari'ah)*

Terlihat jelas sebagaimana hasil observasi yang peneliti laksanakan di Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan areal parkir sangat terbatas hanya berukuran lebih kurang 6 x 8 meter persegi sehingga ketika Nasabah lagi ramai melakukan transaksi, parkir penuh sehingga arus lalu lintas terganggu karena parkir yang tidak lagi beraturan, apalagi Security yang mengawasi parkir hanya sendirian sehingga cukup merepotkan, bahkan terkadang parkir para nasabah di depan taman jalur atau disebareng jalan depan Bank Bri Sayri'ah, untuk kedepannya ini seharusnya lebih menjadi perhatian pimpinan Bank agar memilih lokasi atau bangunan yang memiliki parkir cukup luas sehingga tetap teratur meskipun para Nasabah sedang ramai bertransaksi.

#### **4.2.2.2.4 Nasabah banyak keperluan ketika mau membuka tabungan**

Salah satu bentuk pelayanan prima adalah melayani Nasabah dengan baik, ramah atau dengan prinsip 3K (Kecepatan, Ketepatan dan Ketelitian) atau Cepat, Cepat dan Teliti. Dalam hal ini sebagaimana yang dikeluhkan oleh Ibu Maya selaku Teller BRI Syari'ah dimana beliau mengatakan bahwa :

*Disaat Nasabah hendak melakukan pembukaan Rekening dan saat itu terjadi antrian yang padat sementara Nasabah tersebut juga hendak mengurus keperluan lain sehingga ia menyerahkan sepenuhnya kepada CS atau Teller tabungan mana yang terbaik menurut pihak Bank, padahal ini harus dipilih dan ditetapkan sendiri oleh nasabah, hal ini dikarenakan kita banyak pilihan jenis tabungan seperti Tabungan Faedah BRI Syari'ah iB, Tabungan Haji BRI*

*Syari'ah iB , Tabungan Impian BRI Syari'ah iB, TabunganKU BRI Syari'ah iB , Giro BRI Syari'ah iB, Deposito BRI Syari'ah iB padahal Nasabah belum memahami dan hanya menyerahkan sepenuhnya pada pihak Bank, inilah salah satu penghambat juga bagi kami untuk memberikan pelayanan prima kepada Nasabah Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan (Wawancara, tanggal 24 Januari 2020 pukul 16.26 WIB di Bank BRI Syari'ah)*

Dari hasil observasi yang telah penulis laksanakan dilapangan, memang ada sebahagian kecil Nasabah yang ingin membuka Tabungan di Bank BRI Sari'ah KCP Teluk Kuantan hanya menitipkan identitasnya berupa KTP atau SIM dengan alasan antiran panjang sementara mereka beralasan masih banyak urusan lain yang harus dikerjakan, terkadang pihak bank sudah menyuguhkan pilihan tetapi justru Nasabahlah yang belum memahami jenias-jenis tabungan tersebut sehingga pihak Bank dengan bijaksana memilih Tabungan Impian atau TabunganKU untuk para Nasabah yang seperti ini.

### **4.3 Pembahasan**

Dalam memberikan Pelayanan Prima (*Sercice Excellent*) sesuai Standar Operasional Prosedur pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan adalah menggunakan simbol 5S yaitu sebagai berikut :

1. Senyum
2. Salam
3. Sapa
4. Sopan
5. Santun

Sebagaimana SOP ini maka sesuai hasil observasi dan wawancara dengan Teller, CS dan Security maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Senyum

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Endang selaku Nasabah bahwa meskipun pelayanan sedang antri terhadap nasabah, Teller, dan CS tetap tersenyum dalam melayani nasabah yang begitu antri untuk bertransaksi di PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan (Wawancara tanggal, 25 Februari 2020, pukul 14.51 WIB di Bank BRI Syari'ah)

2. Salam

Sebagaimana hasil observasi peneliti dilapangan bahwa ketika datang security sudah mengucapkan salam kepada kami dengan ramah dan siap membantu segala bentuk urusan yang dibutuhkan.

3. Sapa

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh ibu Endang selaku Nasabah bahwa ketika selesai senyum dan salam maka Security, CS dan Teller akan menyapa nasabah seraya menanyakan kabar dan menanyakan apa yang bisa dibantu (Wawancara tanggal, 25 Februari 2020, pukul 14.51 WIB di Bank BRI Syari'ah)

4. Sopan

Sebagaimana hasil observasi peneliti dilapangan bahwa ketika datang security sudah bersikap sangat sopan begitu juga CS dan Teller dalam memberikan pelayanan kepada kami dengan ramah dan siap membantu segala bentuk urusan yang dibutuhkan

## 5. Santun

Sebagaimana hasil observasi peneliti dilapangan bahwa ketika datang security sudah bersikap sangat santun begitu juga CS dan Teller dalam bertindak dan berbicara serta melayani dengan ramah dan siap membantu segala bentuk urusan yang dibutuhkan.

Dari seluruh Standar Operasional Pelayanan yang ada dalam mewujudkan penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan nampaknya akan berjalan sesuai prosedur dan akan sangat mempengaruhi peningkatan jumlah Nasabah dari waktu ke waktu karena pihak Bank mampu memberikan kesan dan pelayanan yang prima sehingga nasabah dengan sendirinya akan rajin menabung dan bertransaksi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan Konsep *Service Excellence* pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dengan menggunakan 6 standar yaitu :
  - a. *Ability* (Kemampuan) mampu berkomunikasi dengan nasabah secara baik.
  - b. *Attitude* (Sikap) ramah, murah senyum, lemah lembut kepada nasabah
  - c. *Appearance* (Penampilan) Teller, CS dan Security sesuai standar yang ada
  - d. *Attention* (Perhatian) CS menyapa dan memberi pengertian pada nasabah
  - e. *Action* (Tindakan/ Ucapan) ketepatan ucapan dan tindakan dalam layanan
  - f. *Accountability* (Tanggung Jawab) sesuai bidang masing-masing.
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan konsep *Service Excellence* Perbankan Syari'ah pada PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan ternyata ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat PT. BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada nasabah, namun demikian segala bentuk faktor pendukung dan penghambat menjadikan tantangan tersendiri bagi pihak Bank BRI Syari'ah untuk lebih memaksimalkan pelayanan dan mampu meningkatkan jumlah nasabah.

## 5.2 Saran

Dalam penelitian ini peneliti akan memberikan beberapa saran kepada PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan diantaranya adalah :

### a. Kepada Pimpinan

- 1) Menyediakan Mesin ATM bila perlu disetiap Kecamatan minimal ada satu ATM khusus bukan ATM Bersama sehingga dapat mengatasi kekurangan dan kelangkaan Mesin ATM Bank BRI Syari'ah.
- 2) Agar menyewa Ruko atau bangunan yang memiliki lahan parkir cukup luas sehingga mampu mengatasi keterbatasan lahan parkir untuk Nasabah.

### b. Kepada Teller

- 1) Mampu melayani transaksi nasabah dengan cepat, tepat dan teliti sehingga mampu meminimalisir kesalahan saat transaksi
- 2) Melayani nasabah dengan ramah, sopan dan mampu membuat nasabah betah dalam menunggu antrian.

### c. Kepada CS

- 1) Memiliki penampilan yang menarik sesuai standar Bank
- 2) Memiliki kemampuan untuk memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai jenis-jenis tabungan yang ada di BRI Syari'ah.
- 3) Melayani nasabah dengan ramah, sopan, cepat, tepat dan teliti sampai nasabah selesai membuka rekening.

### d. Kepada Security

Mampu memberikan rasa aman kepada nasabah, baik itu kendaraan maupun barang-barang bawaan yang dibawa nasabah ketika ke Bank.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M.Nurianto, 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi, 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Atep Adya Brata, 2006. *Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- A. Djazuli dan Yadi Yanuari, 2001. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*, Jakarta: Rajawali Press.
- Azra, Azyumardi, 2007. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah:Skripsi, Tesis dan Disertasi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : CEQDA
- Daryanto dan Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- C.S.T Kamsil, dkk, 2002. *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Farihah, Ipah, 2006. *Buku panduan Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, Jakarta: UIN Jakarta Press.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*, Jakarta: PT, Bumi Aksara,
- Imamul Arifin, 2007. *Membuka Cakrawala Ekonomi*, Jakarta: Setia Purna Inves
- Irawan, Prasetya, 2004. *Logika dan Prosedur Penelitian*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi : Lembaga Administrasi Negara,
- \_\_\_\_\_ 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- . 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajawali Perss
- Khoirul Maddy, 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit.

- Malayu S. P Hasibuan, 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhammad Firdaus NH, dkk, 2005. *Konsep & Implentasi Bank Syariah*, Jakarta: Renaisan.
- Mhd Rusydi, 2017. *Custemer Excellent*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- M. Nur Rianto Al Arif, 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Nina Rahmawati, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, 2013 *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Coustomer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan, Conny, 2004. *Perencanaan & Implementasi Program*, Jakarta : Alfabeta
- Sugiyono. 2009, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Hadi, 2005. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset
- Usman, Moh. Uzer, 2002. *Implementasi Program*, Jakarta : Rajawali Press



Peneliti Mewawancarai Angga (Security), Candra (Teller) dan Maya (CS)



Menyaksikan Langsung Pelayanan Prima *Srvice Excellence* dari Karyawan Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan kepada Nasabah



PT. Bank BRI Syari'ah KCP Teluk Kuantan Tampak dalam dan tampak depan

## BIODATA



### Identitas Diri

Nama : SEPTA ENDIKA  
Tempat Tanggal Lahir : Lubuk Terentang, 16 September 1996  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Lubuk Terentang RT 001 RW 001  
Desa Lubuk terentang Kecamatan Gunung Toar  
Kabupaten Kuantan Singingi  
*E\_mail* : -

### Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal : 1. SD Negeri 012 Lubuk Terentang (2002-2008)  
2. SMP Negeri 1 Gunung Toar (2008-2011)  
3. SMA Negeri 1 Gunung Toar (2011-2014)  
4. S1 Program Studi Perbankan Syari'ah FIS  
UNIKS Teluk Kuantan (2014-2020)

### Pengalaman

- Organisasi
- Kerja

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Teluk Kuantan,     Maret 2020  
Penulis

**SEPTA ENDIKA**  
NPM. 140314083