

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH TELLER UNTUK  
MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA BPRS BINA  
AMANAH SATRIA KANTOR KAS BUMIAYU**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.)

Oleh:

**ASRI OKTARINA LARASATI**  
NIM: 1617203007

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2021**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Definisi Operasional.....	4
F. Kajian Pustaka .....	5
G. Kerangka Teori.....	9
H. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
A. Strategi Pelayanan Prima.....	<b>17</b>
1. Pengertian Strategi.....	18
2. Pengertian Pelayanan Prima .....	22
3. Strategi Pelayanan Prima .....	22
4. Teller.....	23
B. Teller .....	24
1. Pengertian Teller.....	24
2. Fungsi dan Tugas Teller .....	24

3. Syarat-syarat Teller.....	25
4. Etika Teller .....	25
C. Loyalitas Nasabah/Pelanggan.....	26
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	26
2. Atribut Loyalitas Pelanggan .....	29
3. Strategi Membangun Loyalitas Nasabah .....	29
4. Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	30
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum BPRS Bina Amanah Satria .....	32
1. Sejarah Singkat BPRS Bina Amanah Satria .....	32
2. Profil BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu...	34
3. Tujuan Berdirinya BPRS Bina Amanah Satria .....	35
4. Visi, Misi dan Motto BPRS Bina Amanah Satria .....	36
5. Ikon Perusahaan .....	36
6. Nilai – Nilai Kebudayaan Kerja .....	36
7. Moto Manajemen Bprs Bina Amanah Satria .....	36
8. Struktur Organisasi BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu .....	37
9. Produk BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu.....	39
B. Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu .....	46
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Jumlah Nasabah .....	2
<b>Tabel 1.2</b> Penelitian Terdahulu.....	7
<b>Tabel 1.3</b> Tahapan loyalitas.....	13
<b>Tabel 1.4</b> Tipe-Tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas .....	33



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran Blangko Bimbingan Tugas Akhir
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Lampiran Sertifikat Keterangan Lulus Ujian BTA dan PPI
4. Lampiran Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab dan Inggris
5. Lampiran Sertifikat Komputer
6. Lampiran Sertifikat PKL
7. Lampiran Sertifikat Opak



**STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH TELLER UNTUK  
MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH PADA BPRS BINA AMANAH  
SATRIA KANTOR KAS BUMIAYU**

Asri Oktarina Larasati  
NIM. 1617203007

Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Bank yang menerapkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia namun pertumbuhan perkembangan perbankan syariah cukup pesat. Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan dibidang ekonomi, termasuk perbankan, salah satunya adalah bank syariah karena kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat

Maksud dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau field research. Dimana peneliti turun langsung ketempat penelitian yaitu pada BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menuangkan hasil penelitian bahwasannya strategi pelayanan prima oleh frontliner pada BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu ada 4, antara lain : Peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan SDM, Menciptakan paradigma yang baik, Memberikan pelayanan prima dengan setulus hati, Menerapkan budaya pelayanan prima yang berdasar pada *A6 Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability* dimana strategi tersebut diterapkan untuk membangun loyalitas nasabah.

Seorang teller memiliki tugas yang sangat penting, yaitu memberikan bantuan, penanganan, serta solusi kepada semua nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan misalnya tarik tunai, setor tunai, ataupun kirim uang

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan Prima, Loyalitas Nasabah, BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Kab. Brebes

**EXCELLENT SERVICE STRATEGY BY TELLER TO BUILD  
CUTOMER LOYALT AT PT. BPRS BINA AMANAH SATRIA CASH  
OFFICE BUMIAYU KAB. BREBES**

Asri Oktarina Larasati  
NIM. 1617203007

DIII Study Program in Islamic Banking Management  
Islamic Faculty of Economics and Business  
The State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

***ABSTRACT***

Banks that apply sharia principles have not been developing in Indonesia for a long time, but the growth in the development of Islamic banking is quite rapid. In facing the development of the national economy which is always moving fast, competitive and integrated with increasingly complex challenges and an increasingly advanced financial system, it is necessary to adjust policies in the economic sector, including banking, one of which is Islamic banking because the needs of the Indonesian people for Islamic banking services are increasingly to increase.

The purpose of writing this final report is to find out how the strategy of excellent service by the teller to build customer loyalty at BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu. This research is a field research or field research. Where the researchers went directly to the place of research, namely the BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu. The method used is a qualitative method. In this study, the researchers wrote the results of the research that there are 4 frontliners at BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu, among others: Improving service quality through HR development, Creating a good paradigm, Providing excellent service with a sincere heart, Implementing a culture of excellent service based on *A6 Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability*. These strategies are implemented to build customer loyalty.

A teller has a very important task, namely providing assistance, handling, and solutions to all customers who will carry out financial transactions such as cash withdrawals, cash deposits, or sending money.

**Keywords:** Excellent Service Strategy, Customer Loyalty, BPRS Bina Amanah Satria Cash Office Bumiayu Kab. Brebes

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi disektor rill melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual-beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana, pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syariah. Bank Syariah melakukan kegiatan pengumpulan dana (*funding*) dari nasabah melalui deposito/investasi, titipan giro, dan tabungan. Dana yang terkumpul kemudian diinvestasikan pada dunia usaha melalui investasi sendiri (non-bagi hasil/trade financing) dan investasi dengan pihak lain (bagi hasil/trade financing). Peran perbankan syariah dalam meningkatkan mobilisasi dana masyarakat sangat penting untuk pelaksanaan wujud perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi. Menghubungkan kedua hal tersebut memiliki posisi strategis dalam perekonomian nasional.

Dalam pasal 1 angka 7 UU No. 10 Tahun 2008 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah (Hasan, 2009). Sama halnya dengan Bank Konvensional dan Bank Umum Syariah, perbedaan antara Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Konvensional terletak pada sistem bunga untuk BPR, dan margin/ bagi hasil untuk BPR Syariah sesuai dengan PP No. 72 tahun 1992 yang intinya adalah menerangkan bahwa Bank yang melaksanakan prinsip bagi hasil harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah.

BPRS Bina Amanah Satria merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki strategi dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabahnya. BPRS Bina Amanah Satria merupakan satu-satunya BPR Syariah yang berada di Jl. Diponegoro No. 543 Jatisawit, Bumiayu. Strategi yang digunakan untuk

pelayanannya yaitu menyambut nasabah dengan senyuman, berpenampilan sesuai syariat islam, melayani secara cepat dan tepat, karyawan yang berkualitas tidak membeda-bedakan nasabah. Dalam kegiatan operasionalnya, BPRS Bina Amanah Satria mempunyai sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan tugasnya masing-masing. Namun dikarenakan tidak adanya seorang Customer Service apakah kebutuhan dan keinginan nasabah dapat terpenuhi dengan baik.

Upaya yang dilakukan dalam mempertahankan loyalitas nasabah ini dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi bank itu sendiri. Perusahaan memiliki strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah, salah satunya melalui penyampaian pelayanan yang baik. Perusahaan perlu menjaga pelayanan bank, dengan cara menyampaikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan semakin bertambahnya jumlah nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu selama 3 periode, sebagai berikut

BULAN	JUMLAH
OKTOBER	2785
NOVEMBER	2826
DESEMBER	2892

Tabell.1 Data Jumlah Nasabah

Dalam penerapan pelayanan prima, semua dilayani dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan (Hasibuan, 2007). Dalam memperlakukan nasabah hendaknya mengedepankan prinsip bahwa semua nasabah adalah mitra yang berhak memperoleh perlakuan yang sama tanpa membedakan nasabah besar ataupun nasabah kecil (Alwi, 2013). Pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apapun. Sehingga kepuasan dapat tercapai dan bahkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Rangkuti, 2016). Berbagai upaya telah dilakukan untuk mendongkrak loyalitas nasabah. Memiliki basis nasabah loyal yang besar merupakan harapan bagi semua perbankan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, dikarenakan tidak adanya seorang Customer Service apakah kebutuhan dan keinginan nasabah dapat terpenuhi dengan baik. Dari perbedaan standar pelayanan yang diberikan oleh teller serta dikarenakan terbatasnya jumlah karyawan pada bagian frontliner akankah teller mampu mengerjakan tugasnya secara optimal meskipun dengan double kinerja serta memberikan kepuasan bagi para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehingga menimbulkan loyalitas. Keterbatasan karyawan di bank tersebut membuat tugas teller semakin banyak, dikarenakan teller juga harus merangkap menjadi customer service. Terkadang nasabah yang dilayani menjadi kurang simpati. Oleh karena itu, mampukah peran teller menangani ketidakpuasan nasabah serta dalam menjalankan tugasnya teller mampu membuat nasabah yang dilayani supaya tetap loyal dan tidak berniat untuk berpindah ke bank lain.

Dengan demikian, berdasarkan uraian data diatas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana **“Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah di BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu”**,

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, rumusan masalah yang diajukan yaitu Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penyusunan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis penelitian berdasarkan laporan hasil pelaksanaan praktek kerja lapangan. Dengan demikian mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan dengan rinci praktek kerja sesuai dengan persyaratan yang ditentukan program DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### a. Bagi Penulis

- 1) Untuk menambah wawasan dan pengalaman penulis agar mampu mengembangkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
- 2) Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program DIII Manajemen Perbankan Syariah.

##### b. Bagi Instansi

- 1) Sebagai bahan perbandingan atau referensi bagi pihak lain yang ingin mengangkat masalah yang sama.

##### c. Bagi BPRS Bina Amanah Satria

- a) Untuk menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam mengambil langkah – langkah perbaikan supaya terdapat kemajuan untuk ke depannya dan sebagai bahan pertimbangan bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan teller.

#### **E. Definisi Operasional**

##### 1. Strategi

Strategi (*strategy*) didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan (*ways to achieve ends*). Strategi adalah pilihan untuk melakukan aktivitas yang berbeda atau untuk melaksanakan aktivitas yang berbeda dari pesaing (Mudjono, 2012).

##### 2. Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan yaitu “usaha melayani kebutuhan orang lain”.

##### 3. Teller

Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai (Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan).

#### 4. Loyalitas Nasabah

Loyalitas menurut Oliver yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati mendefinisikan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Hurriyati, 2010).

#### **F. Kajian Pustaka**

Untuk mendukung persoalan terhadap masalah yang akan diambil , penyusun berusaha melakukan penelitian terhadap beberapa literatur yang relevan terhadap masalah yang menjadi obyek penelitian ini. Telaah pustaka diperoleh dari pustaka atau karya ilmiah yang berkaitan dan mendukung penelitian yang dilakukan diantaranya :

Dalam Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan Laras Ayu Wulandari tentang Strategi Pelayanan Prima Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Oleh Customer Service Di Bank BNI Syariah Purwokerto Strategi yang digunakan yaitu cross selling dan up selling, melayani nasabah dengan sepenuh hati, menggunakan kartu layanan, mystery shopper, sharing season, role play untuk mencapai kepuasan nasabah.

Dalam Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan Trima Evantoro tentang Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas “ IAIN Purwokerto 2016 mengungkapkan bahwa strategi pelayanan prima yang dilakukan dengan cara selalu berbicara lemah lembut, sopan santun kemudian menyampaikan informasi secara jelas. Agar depositan tertarik dan terkesan serta betah berhubungan dengan bank.

Dalam Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan Gidion Adi Nugroho Yang Berjudul Manajemen Pelayanan Prima di PT BPRS Khasanah Umat Tambak Sari Banyumas kesimpulannya adalah : budaya kerja pada PT. BPRS Umat Tambak sari adalah dengan menetapkan pola-pola prima yang meliputi

hal-hal mengenai, pola pelayanan prima, memberikan inovasi, keteladanan, Profesionalisme, integritas, dan kerjasama diharapkan nasabah mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini juga melakukan kuesioner kepada beberapa responden untuk menghasilkan jumlah presentase kepuasan nasabah dengan beberapa karakteristik responden seperti jenis kelamin, berdasarkan usia, dengan dapat ditarik kesimpulan mengenai service yang diberikan nasabah yang berhubungan dengan pelayanan prima yang diberikan.

Dalam Tugas Akhir Yang dilakukan Nisfi Fatimah yang berjudul Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap kesimpulannya adalah : dengan meningkatkan mutu pelayanan yang ada, karena pelayanan akan bertolak ukur dengan profit yang diterima, jika pelayanan yang diberikan baik maka profit pun akan tinggi. Strategi yang digunakan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap dibedakan menjadi dua, yaitu strategi untuk meningkatkan mutu layanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Dalam Penelitian Tugas Akhir yang dilakukan Rizka Ashari yang berjudul Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto yang dipaparkan penulis dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: dalam bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto telah mengembangkan budaya A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability, Attitude, Apparance, Attention, Action, dan Accountability*. Dalam pembahasannya tugas dan prosedur-prosedur pelayanan yang diberikan kepada nasabahpun ikut dipaparkan dan kepuasan nasabah kepada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto juga tinggi.

<b>NO</b>	<b>Judul Skripsi / Tugas Akhir</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Tugas Akhir dari Laras Ayu Wulandari dengan judul	Membahas tentang strategi pelayanan	Tugas akhir Laras membahas tentang

	<p><i>“Strategi Pelayanan Prima Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Oleh Customer Service Di Bank BNI Syari’ah Purwokerto”</i> tahun 2017 IAIN PURWOKERTO</p>	prima	<p>strategi pelayanan prima yang digunakan oleh customer service untuk mencapai kepuasan nasabah, sedangkan peneliti membahas tentang pelayanan prima teller untuk membangun loyalitas nasabah</p>
2.	<p>Tugas Akhir dari Trima Evantoro dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank BRI Syariah KC Purowokerto” tahun 2016 IAIN PURWOKERTO</p>	Membahas tentang Strategi pelayanan prima	<p>Pada TA Trima Evantoro membahas tentang upaya menghimpun dana Deposito Mudharabah, sedangkan peneliti membahas tentang pelayanan prima untuk membangun loyalitas nasabah</p>
3.	<p>Tugas Akhir dari Gidion Adi Nugraha dengan judul “Manajemen Pelayan Prima(Service Excellence) di PT BPRS Khasanah Ummat</p>	Membahas tentang Pelayan prima	<p>Di dalam TA Gidion membahas tentang manajemen yang digunakan,</p>

	Tambaksari, Banyumas”tahun 2016 IAIN PURWOKERTO		sedangkan peneliti membahas tentang strateginya
4.	Tugas Akhir dari Nisfi Fatimah dengan judul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Di PT BPRS Bumi Artha Sampang, Cilacap” tahun 2016 IAIN PURWOKERTO	Membahas tentang Strategi serta Loyalitas nasabah	TA dari Nisfi membahas tentang peningkatan mutu layanan dan upaya mempertahankan loyalitas nasabah, sedangkan peneliti membahas tentang upaya membangun loyalitas nasabah oleh pelayanan teller
5.	Tugas Akhir dari Rizka Ashari dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto” tahun 2016 IAIN PURWOKERTO	Membahas tentang Pelayanan Prima	Di dalam TA Rizka Ashari membahas tentang Frontliner serta upaya untuk menjaga kepuasan nasabah, Sedangkan peneliti membahas tentang teller dan upaya membangun loyalitas nasabah

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

## G. Kerangka Teori

### 1. Strategi Pelayanan

#### a) Pengertian Strategi Pelayanan Prima

Strategi (strategy) didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan (ways to achieve ends). Strategi merupakan proses penentuan rencana yang berfokus pada tujuan disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut tercapai. Dalam perkembangannya, konsep mengenai strategi terus berkembang. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya perbedaan konsep mengenai strategi, antara lain :

- Chandler (1962): Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya tujuan dalam jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya
- Learned Christences, Andrew dan Guth (1965) Strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing
- Porter (1985) Strategi merupakan alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing.

### 2. Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain. Pengertian lebih luas disampaikan Sutopo dan Suryanto bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima ialah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan Prima memiliki karakteristik tersendiri. Ada empat karakteristik yang dapat disikapi dalam hal pelayanan prima yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan :

- a) Mudah dan cepat
- b) Keterbukaan

- c) Perhatikan kepada kebutuhan
- d) Keakraban

### 3. Strategi Pelayanan Prima

Strategi Pelayanan merupakan suatu metode mewujudkan kepuasan dan sebagai kunci keberhasilan dalam pelayanan prima. Berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama ialah mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang pelayanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti layanan, mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (Tjiptono, 2012).

Chandler dan Andrews (Besanko, dkk., 2007) dimana strategi dalam pengertian ini mencakup juga penetapan berbagai tujuan dalam jangka waktu panjang. Pelayanan apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas nasabah. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam memilih konsep pendekatan yang digunakan. Konsep pelayanan prima dikembangkan berdasarkan pada A6 yaitu menyelaraskan faktor-faktor *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability*. Dalam mewujudkan strategi perusahaan diharapkan menetapkan tujuan, menentukan kebijakan yang potensial, motivasi karyawan serta mengalokasikan sumber daya secara efektif. Dalam melakukan pelayanan prima kepada nasabah, hal-hal pokok yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

- a) Pengetahuan tentang pelayanan terkait dengan maksud melayani, sopan santun pelayanan yg diberikan, sikap, dan tutur kata.
- b) Keterampilan dalam melayani meliputi cara berkomunikasi, menyapa, bertanya, menjawab, dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah.

#### 4. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam

Pelayanan prima ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk nasabah agar mereka percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keraguan dengan proses yang rumit dan membingungkan. Dalam Al-Qur'an Surat Al Hujurat;15

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَقَدَّمُوا بَيْنَ يَدَيْ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ

إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٥﴾

*Arti: 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;86

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيًّا

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.*

#### 5. Loyalitas Nasabah

##### a) Pengertian Loyalitas Nasabah

Menurut Kotler dan Armstrong, loyalitas berasal dari pemenuhan harapan dan konsumen, Menurut Griffin, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Mempertahankan loyalitas nasabah dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam hal ini karyawan agar dapat menumbuhkan rasa percaya akan kemampuan bank yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Oliver menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung

kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan, meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Tidak hanya sekedar berhubungan dengan pelanggan, lebih dari memuaskan pelanggan, bahkan lebih dari menyenangkan pelanggan (Zainal, 2107).

b) Strategi membangun loyalitas nasabah

Setiap perbankan berlomba-lomba dalam membangun loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan kualitas produk jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan bank. Dalam hal ini kualitas merupakan jaminan terbaik agar nasabah menjadi loyal. Jika kualitas yang diberikan bank lebih tinggi mampu menghasilkan kepuasan nasabah yang lebih tinggi.

Menurut Griffin ada 8 tahapan loyalitas, yaitu :

1. Suspect	5. Repeat customer
2. Prospect	6. Client
3. Disqualified Prospect	7. Advocatis
4. First time Customer	8. Paterns

Tabel1.3 Tahapan Loyalitas Menurut Griffin

c) Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Islam

Terdapat firman Allah SWT dalam QS. Az Zumar :18

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمْ  
 اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمُ الْأَلْبَابُ ﴿١٨﴾

*Artinya : yang mendengarkan Perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya[1311]. mereka Itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka Itulah orang-orang yang mempunyai akal.*

Pada ayat diatas menjelaskan bahwa orang-orang yang telah memahami apa yang terbaik untuk dirinya maka terus jalankanlah, ketika nasabah telah cocok dengan pelayanan dan kemudahan serta kenyamanan yang diberikan maka loyalitas adalah tujuan akhirnya dan dengan loyal terhadap perbankan tersebut akan semakin banyak kemudahan yang nasabah itu dapatkan.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metoda ilmiah, karena pada umumnya, data yang dikumpulkan digunakan, kecuali untuk penelitian eksploratif, untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasar pengalaman. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional berarti kegiatan ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, empiris berarti dapat diamati oleh indera manusia dan sistematis berarti menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis.

### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian lapangan (*Field Research*), atau penelitian kualitatif karena dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), karena dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu. Lokasi dan Waktu Penelitian :

#### a) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu yang beralamat Jl. Diponegoro No 543 Desa Jatisawit Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes.

#### b) Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dimulai pada tanggal 10 Februari 2019 sampai dengan 8 Maret 2019.

## 2. Data dan Sumber Data

### a. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari obyek yang diteliti ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Data primer bisa diartikan juga sebagai data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan sebagainya.

### b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa dokumen-dokumen, buku-buku, arsip-arsip, penelitian terdahulu serta informasi lain yang tertulis.

### c. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi yang dilakukan penulis yaitu, penulis terjun langsung ke lapangan, yakni ke BPRS Bina Amanah Satria untuk mendapatkan informasi langsung, khususnya tentang Strategi. Pada dasarnya teknik observasi yang digunakan yakni pelayanan prima oleh teller untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang.

#### 2) Wawancara

Penulis mengadakan wawancara dengan pihak - pihak yang berkaitan di lokasi penelitian yang dianggap berkompeten dan representatif dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong, 2014). Teknik wawancara ini dapat dibedakan atas dua, yaitu sebagai berikut :

1) Wawancara Terstruktur

Adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan.

2) Wawancara Tak Terstruktur

Merupakan wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Akan tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari responden.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian. Prosedur ini dilakukan menggunakan data-data primer seperti laporan naskah-naskah kearsipan, berkas-berkas yang dipandang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti.

## I. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyusun penulisan yang sistematis dari judul akhir sampai penutupan tugas akhir. Untuk memudahkan penelitian, pada garis besarnya terdiri dari 4 bab, dari beberapa sub bab. Untuk lebih jelasnya penulis paparkan sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai pengertian teller, fungsi dan tugas teller, prinsip – prinsip pelayanan prima, strategi untuk mewujudkan pelayan prima, karakteristik loyalitas nasabah BPRS Bina Amanah Satria.

### BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan megupas tentang sejarah berdirinya BPRS Bina Amanah Satria, visi dan misi, struktur organisasi, produk – produk, job desrcribtion, rangkaian kegiatan di BPRS Bina Amanah Satria.

#### BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan atau jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian tersebut dan berisi saran–saran.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah dipaparkan di atas mengenai Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Strategi pelayanan harus dimengerti oleh seluruh karyawan dan diikuti oleh berbagai tindakan yang nyata dan bermanfaat bagi para nasabah. Strategi pelayanan yang efektif membutuhkan beberapa unsur pendukung antara lain, struktur organisasi yang bisa menjadi media untuk mengembangkan perbankan yang berkualitas dalam pelayanan. Dalam melayani nasabah, sumber daya manusia harus mempunyai kredibilitas meliputi, sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektifitas strategi pelayanan. Saat memberikan pelayanan kepada nasabah sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman membuat nasabah senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu melayani kebutuhan nasabah, diharapkan teller dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan nasabahnya. Pemberian pelayanan dan pengelolaan dana yang dilakukan secara profesional dengan tetap berpedoman pada prinsip syariah. Suatu bank dapat dikatakan baik dalam pelayanan apabila teller mampu memberikan kesan baik kepada nasabah yang dilayani. Strategi yang digunakan oleh Teller BPRS Bina Amanah Satria sangat beragam antara lain peningkatan kualitas melalui pengembangan SDM untuk memberikan kepuasan. Menciptakan paradigma yang baik supaya dapat dikenal masyarakat dengan citra yang positif dan profesional. Memberikan pelayanan prima dengan setulus hati untuk memberikan kepuasan serta kepercayaan pada nasabah. Menerapkan budaya pelayanan prima yang berdasarkan pada A6 untuk menciptakan suasana agar nasabah merasa dipentingkan serta dapat menumbuhkan loyalitas pada nasabah.

## B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu

Berdasarkan penelitian yang telah diteliti Bagi BPRS Bina Amanah Satria harus mampu menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah serta pelayanan prima untuk dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Dalam hal ini teller mampu menjalankan tugasnya dengan baik meskipun dengan double kinerja yang diembannya tetap mampu memberi pelayanan pada nasabah secara maksimal. Untuk bagian frontliner hendaknya dihadirkan Customer service supaya mengoptimalkan kinerja masing-masing pegawai agar nasabah dapat terlayani dengan baik, cepat dan tepat sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang. Pelayanan di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu harus selalu mempertahankan sifat kekeluargaan. Hubungan baik antara nasabah dan BPRS Bina Amanah Satria hendaknya dijaga dan dipertahankan. Semoga dalam perjalanan BPRS Bina Amanah Satria bisa bekerja dan beribadah untuk membantu sesama yang berprinsip tolong menolong dengan menerapkan sistem bagi hasil dan diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

### 2. Bagi Akademisi

BPRS Bina Amanah Satria membantu masyarakat dengan memberikan produk-produk yang beragam dan sesuai dengan kebutuhan. Bagi hasil yang menguntungkan dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Untuk peneliti selanjutnya agar lebih banyak meneliti mengenai perbankan syariah terutama pada pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Karena perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih terbilang cukup lambat, dan pelayanan yang diberikan belum maksimal sesuai dengan harapan nasabah. Sehingga dengan diadakannya penelitian-penelitian lain akan menciptakan kepercayaan nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin. 2013. *Memahami Sistem Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: BUKU REPUBLIKA).
- Hasan, Zubairi. 2009. *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta : Rajawali Pers,)
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan* , (Jakarta : PT. Bumi Aksara,).
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung, Alfabeta).
- Muldjono, Djoko. 2012. *Buku pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*, (Yogyakarta: C.V Andi offset)
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Rivai Zainal, Veithzal. 2017. *Islamic Marketing Management : Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*, (Jakarta: PT Bumi Aksara)
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: LIBERTY Yogyakarta).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV Andi Offset).
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputind Kelompok Gramedia)