

**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**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ASRI OKTARINA LARASATI  
NIM : 1617203007  
Jenjang : Diploma III/ D III  
Prodi : DIII Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di  
BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 18 Juni 2021  
Saya yang menyatakan,



Asri Oktarina Larasati  
NIM. 1617203007



## PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

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

Yang disusun oleh Saudara **Asri Oktarina Larasati NIM. 1617203007** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah** Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Jumat** tanggal **23 Juli 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.

Ketua Sidang/Penguji

Yoiz Shofwa Shafiqani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

Sekretaris Sidang/Penguji

Shofiyulloh, M.H.I  
NIP. 19870703 201903 1 004

Pembimbing/Penguji

Sofia Yustiani Suryandari, S.E., M.Si.  
NIP. 19780716 200901 2 006

# IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 04 Agustus 2021

Rektor/Istisna Mengesahkan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 19530921 200212 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Asri Oktarina Larasati, NIM. 1617203007 yang berjudul :

**Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah  
Di BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu**

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut diatas sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

**Purwokerto, 18 Juni 2021**  
**Pembimbing,**

IAIN PURWOKERTO



**Sofia Yustiani S, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19780716 2009012006**

## **MOTTO**

“Libatkan ALLAH dalam segala hal”



## **PERSEMBAHAN**

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya karya tulis yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan atas kehadiran Rasulullah SAW.

Penulis ingin mempersembahkan sebuah karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat penulis kasihi dan sayangi, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Sunar dan Suwidah yang telah memberikan semangat dan doa lahir batin. Terimakasih telah berusaha bekerja dengan keras demi kelancaran kuliah saya. Terimakasih untuk waktu dan tenaga yang telah kalian curahkan untuk menafkahi saya sampai sejauh ini.
2. Kepada adik saya Rifal Dwi Fajar Meylano. Terimakasih atas segala semangat, dan doa kepada penulis sampai saat ini yang selalu diberikan kepada penulis. Sehingga membuat penulis menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Teruntuk Ibu Sofia Yustiani yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing untuk penulis yang sangat baik dan selalu memberikan arahan serta masukan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya yang masih terjalin silaturahmi sampai saat ini yang selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis sampai saat ini.
5. Teruntuk teman-teman D3 Manajemen Perbankan Syariah 2016 yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak.
6. Teruntuk keluarga besar BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk penulis memberikan informasi yang dibutuhkan tentang strategi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabil'amin*, puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah pada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW serta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau yang telah membawa petunjuk kebenaran kepada seluruh umat manusia, yaitu dengan adanya Agama Islam.

Laporan tugas akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya untuk program DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Untuk melangkah sampai disini, penulis tidaklah berjalan sendiri, melainkan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. K.H. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag. Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr, H. Sulkhan Chakim, M.M. Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa S, S.P, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

7. H. Sochimim, Lc. M.Si., Ketua Program DIII Manajemen Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
8. Sofia Yustiani S, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini
9. Segenap Dosen dan Karyawan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
10. Segenap staff dan karyawan seluruh BPRS Bina Amanah Satria yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.
11. Ibunda tercinta Suwidah dan Ayahanda Sunar, adik saya Rifal Dwi Fajar Meylano, yang telah banyak memberikan kasih sayang, dan memberikan dorongan berupa materi dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat terus berjuang dalam mencari ilmu hingga saat ini.
12. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan banyak semangat, dukungan, saran yang membangun.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia dan nikmat-Nya pada kita semua. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritikan membangun dari semua pihak sehingga tugas akhir ini dapat lebih baik. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis sendiri khususnya.

Purwokerto, 18 Juni 2021  
Penulis,



**Asri Oktarina Larasati**  
**NIM. 1617203007**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam menyusun skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ša	Š	(dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā'	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	.... '....	oma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Pendek

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
/ —	<i>Fathah</i>	Fathah	A
—	<i>Kasrah</i>	Kasrah	I
/ و —	<i>Dammah</i>	dammah	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
<i>Fathah dan ya</i>	Ai	a dan i	بينكم	<i>Bainakum</i>

<i>Fathah dan Wawu</i>	Au	a dan u	قول	<i>Qaul</i>
------------------------	----	---------	-----	-------------

### 3. Vokal Panjang

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Fathah + alif ditulis ā	Contoh جاهلية ditulis <i>jāhiliyyah</i>
Fathah+ ya' ditulis ā	Contoh تنسى ditulis <i>tansā</i>
Kasrah + ya' mati ditulis ī	Contoh كريم ditulis <i>karīm</i>
Dammah + wāwu mati ditulis ū	Contoh فروض ditulis <i>furūd</i>

### C. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

حكمة	Ditulis <i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis <i>jizyah</i>

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis <i>ni 'matullāh</i>
-----------	-----------------------------

3. Bila *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *ḥ* (h).

Contoh:

روضة الاطفال	<i>Rauḍah al-aṭfāl</i>
المدينة المنورة	<i>Al-Madīnah al-Munawwarah</i>

### D. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

متعددة	Ditulis <i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis <i>'iddah</i>

### E. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

البديع	Ditulis <i>al-badī'u</i>
القياس	Ditulis <i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*

السماء	Ditulis <i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis <i>asy-Syams</i>

### F. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof. Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شيئ	Ditulis <i>syā'un</i>
تأخذ	Ditulis <i>ta'khuzu</i>
أمرت	Ditulis <i>umirtu</i>

### G. Huruf Besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan ejaan yang diperbaharui (EYD).

### H. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapan atau penulisannya

أهل السنة	Ditulis <i>ahl as-sunnah</i>
ذوى الفروض	Ditulis <i>zawī al-furūd</i>

## 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 membedakan 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 II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. STRATEGI PELAYANAN PRIMA**

##### **1. Pengertian Strategi**

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 selama 30 tahun terakhir, 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.

Strategi dasar yang dapat diterapkan dalam rangka memuaskan meliputi, Menetapkan tujuan yang jelas, Menentukan kebijakan yang potensial, Mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten, Melaksanakan pendidikan/pelatihan, Mendorong perbaikan terus-menerus. Chandler dan Andrwes (Besanko, dkk., 2007) dimana strategi dalam pengertian ini mencakup juga penetapan berbagai tujuan dalam jangka waktu panjang. Perbankan syariah tentunya harus memiliki banyak upaya dan strategi yang harus dibuat dalam rangka menarik minat nasabah. Selain industry perbankan itu sendiri yang harus melakukan upaya-upaya pengembangan seperti pengembangan inovasi produk, service excellent dan pengembangan teknologi.

## 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. Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan. Pelayanan Prima memiliki karakteristik tersendiri. Ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal pelayanan prima yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan (Setyabudi, 2014):

### 1) Mudah dan cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus didesain sederhana serta mudah dipahami.

### 2) Keterbukaan

Memberi sikap yang baik agar nasabah merasa diperhatikan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka.

### 3) Perhatikan kepada kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Perlu keterampilan, kesabaran, dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon jitu.

### 4) Keakraban

Memberi sikap yang baik agar nasabah merasa dihargai dan dihormati. Mampu memilah nasabah yang perlu banyak basa-basi atau yang to the point.

Umumnya orang merasa senang bila dilayani secara energik dan antusias. Kita semua secara jujur merasa nyaman bila ada orang yang memunculkan sikap positif yang dimiliki. Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas nasabah. Konsep pelayanan prima dikembangkan berdasarkan pada A6 (Barata, 2003) yaitu :

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggungjawab (*Accountability*)

Tanggungjawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (Candra, 2016):

a. RELIABILITAS (*RELIABILITY*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali

tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- b. **DAYA TANGGAP** (*RESPONSIVENESS*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. **JAMINAN** (*ASSURANCES*), yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi nasabahnya. Jaminan bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. **EMPATI** (*EMPHATY*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. **BUKTI FISIK** (*TANGIBLES*), berkenaan dengan adanya daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

#### Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Adapun prinsip-prinsip pelayanan prima berdasarkan prinsip-prinsip yang berkaitan dengan *ATTITUDE* (sikap) yang benar, memberikan *ATTENTION* (perhatian) yang penuh, dengan *ACTION* (tindakan) yang cepat dan tepat (Rangkuti, 2016).

- a. Pelayanan prima berdasarkan konsep attitude (*sikap*) meliputi tiga prinsip berikut :
  - Melayani dengan penampilan (*performance*) yang sopan dan serasi dalam hal penampilan fisik.
  - Melayani nasabah dengan positif (*positive thinking*) dan logis.
  - Melayani nasabah dengan sikap menghargai.

- b. Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi tiga prinsip:
- Mendengarkan dan memahami sungguh-sungguh kebutuhan nasabah.
  - Selalu dapat mengamati dan menghargai perilaku nasabah.
  - Mencerahkan perhatian penuh kepada nasabah.
- c. Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) meliputi lima prinsip :
- Selalu mencatat setiap pesan yang diinginkan dan dikeluhkan oleh nasabah.
  - Selalu mendata dan mencatat kebutuhan nasabah.
  - Dapat menegaskan dan menyimpulkan kebutuhan nasabah.
  - Dapat mewujudkan kebutuhan nasabah.
  - Adanya terimakasih kepada nasabah.

#### Ketrampilan Dasar Pelayanan

Ada ketrampilan dasar yang dapat diterapkan dalam strategi pelayanan, yaitu: Pusatkan perhatian, Memberikan Pelayanan yang efisien, Membina hubungan baik, Dapat menentukan apa keinginan dan Mengalihkan pelayanan ke orang lain apabila di luar kemampuan. Dalam melakukan pelayanan prima kepada nasabah, harus memperhatikan hal-hal pokok sebagai berikut:

- a. Pengetahuan tentang pelayanan: terkait dengan maksud melayani, sopan santun pelayanan, sikap, dan tutur kata.
- b. Ketrampilan tentang pelayanan: berarti cara berkomunikasi, menyapa, bertanya, menjawab, dan menjelaskan.

Disamping hal tersebut, perlu ditunjang dengan adanya sarana dan prasarana pendukung seperti meja kursi, telepon, alat tulis, kertas memo, brosur, serta lingkungan kerja yang kondusif seperti tempat yang nyaman dan sejuk.

### 3. Strategi Pelayanan Prima

Strategi Pelayanan merupakan suatu metode mewujudkan kepuasan pelanggan dan sebagai kunci keberhasilan dalam pelayanan

prima. Pelayanan dan mutu produk adalah dua hal yang tidak terpisahkan. Keduanya merupakan unsur penting dalam membangun kesetiaan, dan menciptakan keuntungan. Dalam sebuah kompetisi disaat produk yang ditawarkan mungkin sama-sama memiliki keunggulan maka tentunya haruslah ada sesuatu yang dapat dijadikan pembeda dan faktor pembeda yang sangat memungkinkan dilakukan oleh suatu organisasi adalah dengan pelayanan yang terbaik. Strategi pelayanan dapat berorientasi pada : lahirnya kepercayaan public, kesenangan dan kepuasan, loyalitas, kemudahan akses, kecepatan pelayanan. Orientasi pelayanan dapat berupa :kemudahan prosedur, kenyamanan tempat, jaminan keamanan barang, kecepatan dan ketepatan (realisasi dan janji pelayanan )

Berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama ialah (Tjiptono, 2012): Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas serta menindaklanjuti layanan

#### 4. Teller

##### a. 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 karena proses yang rumit.

Dalam Al-Qur'an Surat Al Hujurat;15

وَالَّتِي يَأْتِينَ الْفَاحِشَةَ مِنْ نَسَائِكُمْ فَاسْتَشْهِدُوا عَلَيْهِنَّ

أَرْبَعَةً مِّنْكُمْ ۖ فَإِنْ شَهِدُوا فَأَمْسِكُوهُنَّ فِي الْبُيُوتِ حَتَّىٰ

يَتَوَفَّيَهُنَّ الْمَوْتُ أَوْ يَجْعَلَ اللَّهُ لَهُنَّ سَبِيلًا ﴿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

Pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, sikap melayani dan rendah hati dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati nasabah dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum. Dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para nasabah yang membutuhkan.

Dengan adanya keinginan untuk membantu nasabah melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan nasabahnya. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 177

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ

مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ

عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ

وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا

عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ

صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ﴿١٧٧﴾

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang. Dengan adanya kepercayaan antara karyawan dan nasabah akan meningkatkan

keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Meskipun karyawan dalam melakukan pelayanan tidak diawasi langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap professional bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan nasabah dan menjaga amanahnya.

## **B. Teller**

### **1. Pengertian Teller**

Teller adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun dibawah tekanan yang berat karna teller adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar professional dan sikap teller mencerminkan bank tersebut(Pedoman BRI - 1990). Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai (Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan). Jadi, Sistem Teller merupakan tata cara pelaksanaan penerimaan dan pembayaran dengan uang tunai sedangkan teller adalah orang yang melakukan penerimaan dan pembayaran tersebut.

### **2. Fungsi dan Tugas Teller**

Fungsi seorang teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah disebuah bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini ternyata harus ditunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller bank. Menurut Kamus Bisnis Bank Teller adalah petugas bank yang secara langsung bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan. Oleh karena itulah peran teller sangat penting terhadap reputasi sebuah pelayanan bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi teller untuk bertransaksi, maka teller harus mampu melayani dengan cepat sehingga nasabah tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

a. Syarat-syarat Teller

Ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang teller adalah sebagai berikut:

- Ramah dan Sopan

Keramahan dan kesopanan merupakan hal dasar yang harus diterapkan kepada semua teller bank, tetapi bukan hanya untuk teller saja namun untuk semua pegawai, karena dengan keramahan dan kesopanan maka nasabah akan merasa dihargai dan untuk memicu nasabah tersebut untuk ramah juga kepada kita.

- Sabar dan Teliti

Sabar, ialah ketika dalam suatu tekanan pekerjaan yang diluar emosinya harus bisa mengontrol dan tetap profesional bila ada sesuatu yang membuatnya tidak nyaman. Teliti merupakan point penting bagi seorang teller yang setiap harinya bekerja dengan angka dan uang.

- Good Looking

Seorang teller dituntut untuk tampil sempurna baik dari sisi fisik, pakaian, dan sikap agar terlihat menarik dimata nasabah. Berpenampilan menarik tidak harus cantik atau tampan, tetapi harus dapat menyesuaikan dengan lingkungan dan rapi.

- Komunikasi

Sebagai *front office* yang selalu bertemu dengan banyak nasabah teller diharuskan menyapa dan tersenyum dalam kondisi apapun supaya nasabah merasa nyaman.

b. Etika Teller

Sebagai *front officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah, teller perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut, antara lain sebagai berikut (Hasibuan, 2007):

- Penampilan, yaitu para teller sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank bersangkutan.

- Kepribadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah.
- Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

### **C. Loyalitas Nasabah**

#### **1. Pengertian Loyalitas Nasabah**

Loyalitas berasal dari kata dasar “Loyal” yang berarti setia, loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Menurut Kotler dan Armstrong, loyalitas berasal dari pemenuhan harapan dan konsumen, sedangkan ekspektasi berasal dari pengalaman pembelian terdahulu oleh konsumen, opini dari teman dan kerabat, serta janji atau informasi dari pemasar atau pesaing (Saleh, 2010). Menurut Griffin, loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Mempertahankan loyalitas nasabah dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang dalam hal ini karyawan bank agar dapat menumbuhkan rasa percaya akan kemampuan bank yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

Upaya tentu akan dilakukan perbankan dengan berbagai program dan strategi yang dimiliki dalam mencapai target. Oliver menyatakan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan. Dengan berkembangnya teknologi seperti internet, nasabah akan semakin mudah mengakses informasi. Tidak hanya sekedar berhubungan dengan pelanggan, lebih dari memuaskan pelanggan, bahkan lebih dari menyenangkan pelanggan (Zainal, 2017). Menurut Griffin ada 8 tahapan loyalitas, yaitu :

## a. Suspect

Adalah orang yang mungkin membeli produk atau jasa. Mereka mungkin akan membeli tetapi masih belum cukup yakin.

## b. Prospect

Adalah orang yang membutuhkan produk atau jasa dan memiliki kemampuan membeli.

c. Prospek yang didiskualifikasi (*Disqualified Prospect*)

Adalah prospek yang cukup dipelajari untuk mengetahui bahwa mereka tidak membutuhkan atau tidak memiliki kemampuan membeli.

d. Pelanggan pertama kali (*First time Customer*)

Adalah orang yang telah membeli dari anda satu kali.

e. Pelanggan berulang (*Repeat customer*)

Adalah orang-orang yang telah membeli dua kali.

f. Klien (*Client*)

Klien membeli apapun yang dijual oleh perusahaan dan dapat dia gunakan. Orang yang membeli secara teratur.

g. Penganjur (*Advocate*)

Seperti klien, tetapi mereka juga mendorong orang lain untuk membeli hal yang sama.

## h. Pelanggan atau klien yang hilang

Seseorang yang pernah menjadi pelanggan atau klien tetapi belum membeli kembali sedikitnya dalam satu siklus pembelian.

Terdapat tipe-tipe pelanggan menurut tangga loyalitas (Tjiptono, 2005):

TIPE	DEFINISI
PROSPEK (PROSPECT)	Orang-orang yang mengenal bisnis (barang atau jasa) suatu perusahaan, tetapi belum pernah masuk kantornya, serta belum pernah membeli barang/jasa perusahaan tersebut.

PEMBELANJA (SHOPPER)	Prospek yang telah yakin untuk mengunjungi kantor tersebut, paling tidak satu kali. Akan tetapi, pembelanja masih belum membuat keputusan membeli dan perusahaan hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi mereka.
PELANGAAN (CUSTOMER)	Orang yang membeli barang atau jasa perusahaan.
KLIEN (CLIENT)	Orang yang secara rutin membeli barang atau jasa perusahaan.
PENGANJUR (ADVOCATES)	Pelanggan yang sedemikian puasny dengan barang atau jasa perusahaan, sehingga ia akan menceritakan kepada siapa saja tentang betapa memuaskannya barang/jasa perusahaan tersebut.

Tabel1.4 Tipe-Tipe Pelanggan Menurut Tangga Loyalitas

## 2. Atribut Loyalitas Pelanggan

Berbeda dengan kepuasan yang merupakan sikap, loyalitas, dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Atribut loyalitas pelanggan menurut Griffin (2003 : 31) meliputi :

- a. *Makes Regular Repeat Purchase* (melakukan pembelian ulang secara teratur)

Menunjukkan bahwa pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara berulang terhadap perusahaan yang sama dalam suatu periode tertentu adalah pelanggan yang loyal.

- b. *Purchase Across Product and Service Lines* (membeli antar lini produk dan jasa)

Pelanggan yang loyal tidak hanya membeli satu macam produk saja melainkan juga membeli lini produk dan jasa lain pada perusahaan yang sama.

- c. *Refers Others* (merefereasikan terhadap orang lain)

Pelanggan yang loyal akan merekomendasikan pengalaman positif mengenai produk dan jasa dari perusahaan kepada rekan tau pelanggan lain agar mereka tidak membeli produk dan jasa dari perusahaan lain.

- d. *Demonstrate an Immunity to The Pull of The Competition* (menunjukkan kekebalan diri terhadap tarikan pesaing)

Pelanggan/nasabah yang loyal akan menolak mengakui produk dan jasa perusahaan lain karena pelanggan tersebut yakin bahwa produk dan jasa perusahaan yang mereka pilih adalah yang terbaik dan berbeda dari produk dan jasa perusahaan lain.

### 3. Strategi Membangun Loyalitas Nasabah

Setiap perusahaan 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. Adapun karakteristik pelanggan yang loyal antara lain (Hurriyati, 2010):

- a. Melakukan pembelian secara rutin yaitu melakukan pembelian produk atau jasa yang berulang secara teratur.
- b. Merefereasikan kepada orang lain yaitu merekomendasikan kelebihan yang dimiliki perusahaan kepada orang lain.
- c. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing yaitu tidak terpengaruh daya tarik pelanggan lain.

Menciptakan dan mempertahankan loyalitas nasabah adalah salah satu tujuan terakhir dari sebuah perusahaan, menurut Ludlow (2000 : 172) ada beberapa cara untuk menciptakan dan memelihara loyalitas nasabah, yaitu :

- a. Memperlakukan nasabah dengan layak, menghormati hak-hak nasabah, merespon berbagai hubungan dengan nasabah.
- b. Mengukur dan mengelola kepuasan nasabah dengan survei terhadap kepuasan dan ketidakpuasan untuk memahami bagaimana nasabah merasakan dan juga berguna dalam menyesuaikan berbagai produk atau jasa.
- c. Memberikan extra layanan untuk mengubah perilaku nasabah dari toleransi menjadi antusias.

Loyalitas nasabah menjadi tujuan utama dan akhir dari sebuah tujuan dalam kaitannya hubungan dengan nasabah. Karena adanya loyalitas apa yang dihasilkan akan dapat bertahan dan terjamin keberlangsungannya karena sudah dapat dipastikan ada yang meresponnya dengan baik yang tentunya akan berdampak langsung pada meningkatnya keuntungan yang diperoleh oleh penyedia layanan jasa tersebut. Oleh karena itu agar terbentuknya loyalitas dari nasabah maka haruslah bermula dari upaya menciptakan kepuasan yang dibangun atas dasar pelayanan yang berkualitas.

#### 4. Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Islam

Terdapat firman Allah SWT dalam QS. Az Zumar :18

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ

وَأُولَئِكَ هُمُ أُولُوا الْأَلْبَابِ

Artinya:” Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. 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.

a. Pengertian Nasabah

Secara etimologis, pengertian nasabah ialah orang yang bisa berhubungan atau menjadi langganan bank dalam hal keuangan. Dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan cukup berhenti di satu bank saja.

b. Sikap Melayani Dalam Nasabah

Dalam memberikan pelayanan dituntut agar dapat memuaskan nasabah dengan etika yang baik. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak dapat saling menghargai. Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh teller bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

- Menggunakan salam pada saat bertemu dengan nasabah, setelah mengucapkan salam segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan atau disuruh menunggu sebentar dengan sikap yang ramah dan murah senyum
- Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- Biasakan dan mulailan mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Gambaran Umum BPRS Bina Amanah Satria**

###### **1. Sejarah Singkat BPRS Bina Amanah Satria**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria atau dikenal dengan Bank Syariah BAS adalah salah satu BPR yang beroperasi berdasar prinsip syariah, yang kedua berdiri di Purwokerto, Kabupaten Banyumas. Pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria merupakan cerminan aspirasi dan keinginan dari para profesional (notaris, dokter, pengusaha, pendidik) putra daerah untuk memiliki alternative perbankan dengan sistem syariah yang diwarnai oleh prinsip-prinsip transparansi, berkeadilan, seimbang dan beretika dalam bertransaksi, sebagai bagian dari dakwah maaliah, untuk mengembangkan usaha ekonomi masyarakat kecil-mikro di wilayah Kabupaten Banyumas. Menyadari kebutuhan akan layanan transaksi perbankan secara syariah oleh masyarakat muslim di wilayah Purwokerto semakin berkembang sementara jumlah bank syariah yang ada pada waktu itu (tahun 2005) hanya ada 1 (satu) bank syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto, ditengah-tengah ramai dan luasnya layanan transaksi perbankan konvensional, baik bank umum konvensional maupun Bank Perkreditan Rakyat. Keberadaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria ini diharapkan akan dapat semakin memperluas dan menjadi komplemen layanan transaksi perbankan secara syariah bagi masyarakat yang tidak terakses oleh bank umum syariah, khususnya kalangan masyarakat pengusaha kecil-mikro (UMKM), sebagaimana dikehendaki oleh Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah serta Peraturan Bank Indonesia yang secara khusus mengatur tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria bertujuan tidak semata-mata berorientasi bisnis untuk mencari keuntungan financial disektor perbankan, melainkan terutama menjalankan dakwah dibidang ekonomi (maaliah) secara syariah yang berpihak kepada rakyat kecil agar kemampuan usaha dan ekonominya dapat tumbuh dan berkembang berdasarkan prinsip syariah Islam. TAZKIA adalah sebagai lembaga konsultan di Jakarta yang memberikan konsultansi dan memfasilitasi pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria. Konsultansi yang diberikan meliputi penyelenggaraan Pelatihan Dasar Perbankan Syariah bagi calon pesaham, pelatihan teknis bagi calon pengelola, penyusunan draf Standar Prosedur Operasi, serta pengadaan hardware dan software. Badan hukum yang dipilih dalam pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria adalah Perseroan Terbatas (PT), dibuat dihadapan Notaris Bambang. W. Sudrajat, SH, dengan Akta nomor 19 Tanggal 23 Desember 2003, diubah dengan Akta nomor 29 Tanggal 21 Pebruari 2005, kemudian diubah lagi dengan Akta nomor 14 tanggal 14 Maret 2005. Proses pengurusan legalitas hukum mulai ijin prinsip, pengesahan badan hukum dari Departemen Kehakiman dan Hak Azazi Manusia dan ijin operasi dari Gubernur Bank Indonesia membutuhkan waktu yang cukup lama dan cukup melelahkan, sekitar 13 bulan. Legalitas berupa Pengesahan Akta Perseroan dari Departemen Kehakiman dan Hak Azazi Manusia dengan Nomor : C-07940/HT.01.01. diperoleh pada tanggal 24 Maret 2005. Ijin Prinsip dari Bank Indonesia No. 7/27/DPbS, diperoleh pada tanggal 10 Januari 2005, sedangkan Ijin Operasi dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.7/37/KEP.GBI/2005 tanggal 01 Juli 2005, yang salinannya diperoleh pada tanggal 12 Juli 2005.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria awalnya berkantor pusat di Jl. Pramuka 219 Purwokerto, diresmikan beroperasi pada tanggal 23 Juli 2005 dan secara efektif beroperasi pada bulan Agustus 2005. Terhitung sejak 07 Juli 2014, kantor pusat Bank

Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria telah telah berpindah di Jl. Pramuka 124 Purwokerto. Saat ini Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria telah memiliki 1 Kantor Kas di Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes, 1 Kantor Cabang di Kebumen dan 1 Payment Point di Klinik UMP Purwokerto. Pengelolaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria harus tetap istiqomah memenuhi harapan para pendirinya. Dikelola oleh pengurus dan manajemen yang profesional, memiliki integritas, kejujuran dan mampu bekerja secara ihsan, sehingga tumbuh dan berkembang menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang unggul dan memberi maslahat kepada masyarakat secara luas.

## 2. Profil BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu

Nama Perusahaan : PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria, atau disingkat Bank Syariah BAS Akta Pendirian : Nomor 19 Notaris Bambang Sudrajat.W. SH

Modal Dasar : Rp.8.000.000.000,- (Delapan milyar rupiah)

Modal Disetor : Rp.5.033.000.000,- (Lima milyar tiga puluh tiga juta juta rupiah)

Legalitas :

TDP : 11.07.1.65.00451

NPWP : 02.258.254.8-521-0000

Ijin Prinsip : DPbS Bank Indonesia No.7/27/DPbS, Tanggal 10 Januari 2005

Pengesahan PT : Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia No.C07940/HT.01.01.Th 2005

Ijin Usaha : Dewan Gubernur Bank Indonesia N.7/37/KEP.GBI/2005 Tanggal 01 Juli 2005

Pengurus :

Dewan Komisaris

Komisaris Utama : Yuris Sarifudin, S

Komisaris : dr. H. Widodo Hardjosoewit

#### Dewan Pengawas Syariah

Ketua : Drs. Atabik Yusuf Zuhdi  
 Anggota : Drs. Chariri Shofa, M. Ag  
 Prof. Dr. M. Daelamy SP

#### Direksi

Direktur Utama : Anggoro Wignyo Saputro, SE  
 Direktur : Erna Damayanti, SP

#### Pemegang Saham :

1. H. Achmad
2. dr. H. Aendah Susanto
3. dr. Haidar Alatas, Spd
4. dr. H. Widodo Hardjosoewito
5. Drs. Bahrodin, M.M.
6. Yuris Syarifudin, ST
7. PT Uempe Insan Mulia

#### Alamat Kantor :

Pusat : Jl. Pramuka No. 124 Purwokerto 53147, Telpon/fax  
 (0281) 642302. E-mail: [bprsbaspwt@yahoo.co.id](mailto:bprsbaspwt@yahoo.co.id) ,  
[bprsbaspwt@gmail.com](mailto:bprsbaspwt@gmail.com)

Cabang Kebumen : Jl. Pahlawan Bo 67 Pasar Mertokokendo Kebumen  
 (0287) 383006

Cabang Bumiayu : Jl. Diponegoro No 543 Jatisawit Bumiayu Telp  
 (0289) 432998

Payment Point : Klinik UMP Purwokerto, Jl. Raya Dukuhwaluh

#### 3. Tujuan Berdirinya BPRS Bina Amanah Satria

Adapun tujuan berdirinya BPRS Bina Amanah Satria yaitu :

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui :
  - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.

- b) Meningkatkan kesempatan kerja.
  - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak.
- 2) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis, dan meningkatkan kualitas hidup mereka.
- 4. Visi, Misi dan Motto BPRS Bina Amanah Satria
  - a. Visi BPRS Bina Amanah Satria
 

Menjadi lembaga keuangan mikro syariah terpercaya yang sangat dibutuhkan masyarakat sebagai mitra berinvestasi dan berusaha secara syariah.
  - b. MISI BPRS Bina Amanah Satria
    - a) Menyelenggarakan operasional perbankan berdasar prinsip syariah sesuai dengan standar perbankan yang sehat.
    - b) Menjalankan transaksi perbankan yang sehat, cepat, aman dan berkeadilan, dalam penghimpunan dana dan dalam penyaluran memfokuskan dana kepada pengusaha mikro dan kecil (UMKM)
    - c) Mengembangkan fungsi perusahaan dalam kewajiban social melalui pendayagunaan pemanfaatan dan pengalokasian dana-dana zakat, infaq, shadaqah serta dana-dana sosial lainnya.
    - d) Mengembangkan dakwah maaliah dengan mensosialisasikan keunggulan layanan perbankan syariah, bersinergi dengan lembaga-lembaga ekonomi syariah lainnya.
- 5. Ikon Perusahaan
  - a) Amanah dan Mententramkan
- 6. Nilai – Nilai Kebudayaan Kerja
 

Bprs Bina Amanah Satria mempunyai budaya kerja yang biasa diaplikasikan oleh seluruh karyawan. Budaya kerja yang diterapkan yaitu Melayani secara Ihsan (integritas, kejujuran, profesional, optimal) dan menghargai prestasi kerja.
- 7. Moto Manajemen Bprs Bina Amanah Satria
  - a. Adil
  - b. Halal

- c. Sehat
- d. Aman
- e. Nyaman

8. Struktur Organisasi BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu

Berikut penjelasan mengenai ringkasan pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing – masing jabatan di atas;

a. Marketing Funding (Relationship Manajer)

Tugas dan wewenang :

- a) Memobilisasi dari masyarakat seoptimal mungkin
- b) Berusaha mencari dan mengumpulkan sebanyak mungkin deposit-deposit yang potensial.
- c) Memasarkan produk penghimpunan dana
- d) Mementens/menjaga hubungan baik dengan nasabah
- e) Mencari nasabah baru baik dari nasabah lama yang sudah ada atau nasabah diinstansi lain.

b. Marketing Financing (Account Manajer)

Tugas dan Wewenang:

- a) Bertanggung jawab atas penyaluran pembiayaan
- b) Menjaga pembiayaan yang teralirkan tetap lancar
- c) Menyelesaikan pembiayaan yang kurang lancar atau macet
- d) Memasarkan produk pembiayaan
- e) Mementens/menjaga hubungan baik dengan nasabah
- f) Mencari nasabah baru baik dari nasabah lama yang sudah ada atau nasabah diinstansi lain.

d. Teller

Tugas dan Tanggung Jawab:

- a) Membuka pintu Khasanah Utama serta mengeluarkan box Teller.
- b) Mencocokkan kembali sisa uang di Khasanah secara garis besar.
- c) Memonitor jumlah fisik uang dalam box Teller setelah bermutasi sesuai instruksi internal.
- d) Mempersiapkan dan memeriksa uang yang akan disetor ke BI.



- e) Melakukan pengisian uang dalam ATM dan membuat laporannya (termasuk koreksi bila perlu).
  - f) Memeriksa tiket-tiket transaksi.
  - g) Mencatat penerimaan dan pengeluaran Teller dalam bloter
  - h) Membuat denominasi atas fisik uang dalam khasanah utama dan mencocokkan dengan sistem.
  - i) Mencatat mutasi khasanah utama dalam buku cash vault register.
  - j) Melakukan cash count atas saldo khasanah utama bersama-sama dengan second custody-nya.
  - k) Memastikan pintu khasanah utama telah ditutup dengan baik.
  - l) Membuat Laporan Cover Over Limit Asuransi CIS maupun CIT bila ada.
  - m) File bloter-bloter Teller per tanggal.
  - n) Laporan Asuransi CIT, CIS, dan Cash Management.
  - o) Mengunci pintu ruang teller.
  - p) Melakukan cash pick up
  - q) Mengoptimalkan tugas untuk menjaga cash ratio terhadap asset sesuaiperaturan.
  - r) Melaksanakan tugas sesuai dengan instruksi intern/operasi.
  - s) Melaksanakan tugas yang diberikan oleh supervisornya.
  - t) Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
- e. Bagian Operasi
- Tugas dan wewenang:
- a) Melakukan pembukuan atas transaksi tabungan, dan deposito
  - b) Bertanggung jawab atas transaksi transfer, inkaso, kliring, dan jasa perbaikan lainnya.
  - c) Melakukan laporan mingguan atau bulanan tentang likuiditas bank kepada Bank Indonesia.
- f. Bagian Sarana Logistic
- Tugas dan wewenang:
- a) Melakukan inventaris atas semua barang



b) Bertanggung jawab atas pengadaan barang atau perlengkapan kantor

c) Bertanggung jawab atas transaksi kas kecil

g. Bagian Operasional Pembiayaan

Tugas dan Wewenang:

a) Melakukan pembiayaan atas transaksi yang ada kaitannya dengan pembiayaan.

b) Mengidentifikasi status nasabah lancar, kurang lancar dan macet.

Menolak dropping restruktur, pelunasan yang tidak sesuai dengan peraturan perusahaan.

9. Produk BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu.

**B. Penghimpunan Dana**

1. Tabungan.

Tabungan merupakan produk penghimpunan dana Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria, berakad titipan (wadi'ah yadh-dhomanah), dan bagi hasil (mudharabah mutlaqah), yaitu simpanan pihak ketiga pada Bank, yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat dan cara-cara tertentu yang disepakati. Bonus dialokasikan dari pendapatan bagian bank dan besarnya tidak diperjanjikan didepan pada waktu nasabah membuka tabungan, sedangkan bagi hasil dialokasikan dari pendapatan (revenue) bank berdasar nisbah yang telah disepakati pada saat membuka tabungan. Ragam Produk Tabungan berdasarkan tujuan dan akad meliputi :

a) Tabungan Umum

Tabungan iB BAS (Tabungan Satria). Adalah tabungan umum berakad titipan (wadi'ah yadh-dhomanah), yang diperuntukkan bagi masyarakat umum, dengan setoran awal untuk perorangan minimal Rp.25.000,- dan untuk setoran selanjutnya minimal Rp.5.000,- sedangkan untuk kelompok atau badan usaha, setoran awal minimal Rp.100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.25.000,-. Tabungan

ini dapat diambil kapan saja pada setiap jam kerja. Terhadap penabung diberikan bonus setiap bulan dan dibukukan secara langsung menambah saldo tabungan.

b) Tabungan Khusus

Yaitu tabungan yang peruntukannya secara khusus sesuai dengan kebutuhan dari Nasabah. Tabungan khusus berakad Mudharabah Mutlaqah dengan jangka waktu tertentu sesuai dengan peruntukannya, sehingga penarikannya hanya dilakukan berdasar jangka waktu yang disepakati. Ragam produk tabungan khusus meliputi :

➤ iB Pendidikan.

Tabungan iB pendidikan sebagai tabungan khusus diperuntukkan bagi pelajar, santri, mahasiswa dan orang tua/wali untuk mempersiapkan biaya pendidikan. Setoran awal tabungan minimal Rp.25.000,- sedangkan setoran selanjutnya baik waktu dan jumlahnya fleksibel. Jangka waktu sekurangnya selama 6 (enam) bulan, disepakati pada waktu membuka tabungan.

Persyaratan :

- Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan.
- Membawa KTP / SIM / Paspor / KP / KTM asli beserta fotocopy.
- Setoran awal minimal Rp. 25.000,00
- Setoran berikutnya fleksibel
- Pengambilan tabungan sekurang-kurangnya selama 6 bulan.
- Biaya penutupan rekening Rp. 5.000,00

➤ Tabungan iB. Haji dan Umrah

Tabungan ini untuk melayani umat Islam yang ingin berhaji/umrah dengan cara menabung berdasar waktu yang direncanakan. Setoran awal Tabungan haji/umrah minimal Rp.500.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.100.000,- Tabungan haji dapat diambil pada saat nasabah akan membayar

setoran untuk memperoleh porsi (SPPH) melalui Bank Umum Syariah penerima Setoran. Sedangkan untuk tabungan umrah pada saat sudah dipastikan waktu pembayaran biaya oleh Biro Perjalanan Haji/Umrah yang akan memberangkatkan, dan/atau berdasarkan kesepakatan pada waktu membuka tabungan.

➤ Tabungan iB Qurban

Tabungan iB Qurban melayani masyarakat muslim yang merencanakan berqurban dengan cara menabung untuk pembelian hewan ternak sesuai harga yang direncanakan. Setoran awal minimal Rp.50.000,- dan setoran selanjutnya diserahkan kepada penabung dengan minimal setoran Rp.5.000,- Bagi hasil tabungan dibayarkan setiap bulan yang secara otomatis akan menambah saldo tabungan. Waktu pengambilan tabungan selambatnya pada 30 hari sebelum Hari Raya Idul Adha. Persyaratan :

- Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan.
- Membawa KTP / SIM / Paspor asli beserta fotocopy.
- Setoran awal minimal Rp. 50.000,00
- Setoran berikutnya minimal Rp. 5.000,00
- Pengambilan tabungan selambatnya pada 30 hari sebelum tanggal 10 Dzulhijjah atau berdasarkan kesepakatan pada waktu membuka tabungan.

➤ Tabungan THR iB

Tabungan ini merupakan tabungan yang secara khusus dengan jangka waktu tertentu untuk persiapan THR. Setoran awal minimal Rp.25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 5.000,- . Bagi hasil tabungan diberikan setiap bulan yang secara otomatis akan menambah saldo rekening tabungan. Tabungan dapat diambil sekurang-kurangnya 30 hari sebelum Hari Raya Idul Fitri bagi umat Islam /menjelang Hari Raya bagi yang beragama selain Islam.

➤ Tabungan iB BASIRAH

BASIRAH adalah singkatan dari Bina Amanah Satria Investasi terencana syariah. Merupakan produk tabungan untuk investasi sebagai jaminan masa depan yang multiguna. Tabungan ini hanya boleh diambil setelah mengendap sekurangnya selama 3 (tiga) tahun. Bagi hasil tabungan diberikan setiap bulan dan otomatis akan menambah saldo Tabungan Bashirohi. Jumlah setoran tabungan awal minimal Rp 100.000,- dan setoran selanjutnya sebesar Rp 100.000,- per bulan.

➤ TabunganKu ib

Tabunganku iB adalah tabungan perorangan untuk pelajar dan mahasiswa dengan persyaratan mudah dan ringan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setoran awal minimal Rp 20.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 5.000.

2. Deposito.

Produk deposito Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria adalah Deposito Satria iB, yaitu jenis simpanan berjangka pihak ketiga perorangan dan atau lembaga (shahibul maal) pada bank (mudharib), yang hanya dapat ditarik kembali oleh shahibul maal setelah jangka waktu tertentu sesuai perjanjian yang disepakati dengan Bank (mudharib), yaitu (1,3,6,12) bulan. Akad penerimaan deposito adalah mudharabah mutlaqah, dimana Bank (mudharib) menerima dana dari Nasabah (shahibul maal) untuk diikutkan sebagai penyertaan sementara pada usaha Bank yang aman, halal dan menghasilkan keuntungan yang optimal. Pada deposito iB Satria antara pihak Bank (mudharib) dan deposan (Shahibul Maal) menyepakati terlebih dahulu proporsi (nisbah) bagi hasilnya. Dan perolehan nominal riil bagi hasilnya akan dibagikan setiap bulan oleh bank. Deposan (shahibul maal) dapat menentukan jangka waktu investasinya secara Automatic Role Over (ARO).

### C. Penyaluran Dana

Produk pembiayaan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria diantaranya ialah :

a. Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin. Dalam produk pelayanan dana ini menggunakan akad murabahah, biasanya dalam pembiayaan modal kerja ini digunakan untuk penambahan barang dagangan.

b. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun. Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah Murabahah. Dalam investasi ini biasanya dananya digunakan untuk pembelian emas batangan.

c. Pembiayaan Konsumsi

Pembiayaan konsumsi adalah kegiatan pembiayaan pengadaan barang berdasarkan kebutuhan nasabah dengan pembayaran secara angsuran. Dengan pembiayaan konsumsi kebutuhan nasabah akan terpenuhi seperti pembelian kendaraan dan renovasi rumah. Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah Murabahah.

d. Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan Multijasa adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berupa transaksi multijasa dengan menggunakan akad ijarah berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah pembiayaan untuk melunasi hutang / kewajibanya sesuai dengan akad.

e. Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE)

Harga emas yang terus menaik dari tahun ke tahun sangat menguntungkan sebagai investasi jangka pendek tanpa inflasi. Bank

Syariah BAS menyediakan layanan pembiayaan kepemilikan emas dengan akad jual-beli (*murabahah*) baik untuk emas lantakan atau emas perhiasan.

Akad-akad yang dipergunakan dalam pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria adalah :

a. Jual-Beli (*Al-Murabahah*).

Yaitu perjanjian (akad) antara Bank dengan Nasabah. Bank membiayai (membelikan) kebutuhan investasi, modal kerja atau barang konsumtif yang dibutuhkan Nasabah dan menjual kepada Nasabah dengan menyebutkan harga pokok dan keuntungan yang diketahui dan disepakati bersama. Pembayaran dilakukan dengan cara angsuran (cicilan) dalam jangka waktu yang disepakati.

b. Sewa (*Ijarah*).

Adalah perjanjian antara Bank dengan Nasabah (*Penyewa*), dimana Bank menyewakan atas suatu manfaat dari suatu barang atau asset yang dibutuhkan nasabah. Obyek sewa, harga sewa, dan jangka waktu sewa ditentukan didalam akad. Nasabah akan membayar sewa atas barang berikut jasa sewa kepada bank dengan cara angsuran/cicilan dalam jangka waktu yang ditentukan. Derivasi akad sewa (*Ijarah*) ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dipergunakan akad *Ijarah* Multi Jasa; yaitu pembiayaan kepada Nasabah untuk kebutuhan biaya kesehatan, pendidikan, pernikahan, umrah, wisata dll. Dalam akad ini Bank boleh meminta jasa atau ujah dari Nasabah dengan menyebut jumlah nominal dan bukan prosentase dari pokok pembiayaan.

c. Sewa-Beli (*Ijarah Muntahiyya Bit-Tamlik*).

Yaitu akad sewa antara Bank sebagai pemilik suatu barang atau asset yang menjadi obyek sewa dengan Nasabah (*penyewa*). Jenis barang (obyek sewa-beli), harga sewa dan lama waktu sewa ditentukan sewaktu akad. Dalam akad tersebut pada akhir masa sewa kepada nasabah (*penyewa*) diberikan hak memilih dengan cara membeli atau hibah untuk memiliki barang atau asset yang telah disewanya. Pilihan

untuk memiliki barang yang disewa oleh Nasabah tersebut, akadnya dibuat terpisah dari akad sewanya.

d. Bagi Hasil (*Mudharabah*).

Yaitu akad pembiayaan kerjasama antara Bank sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dengan Nasabah sebagai pelaksana usaha (*mudharib*). Dalam perjanjian ini bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) membiayai penuh seluruh kebutuhan modal usaha yang dibutuhkan oleh nasabah (*mudharib*). Proyek/usaha yang dibiayai bank haruslah suatu usaha yang produktif dan halal. Pembagian hasil keuntungan dari proyek/ usaha sesuai nisbah yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah (*mudharib*).

e. Bagi Hasil (*Musyarakah*)

Yaitu pembiayaan dengan perjanjian kerjasama usaha antara Bank dengan Nasabah dalam suatu kemitraan usaha, dimana pihak Bank maupun pengusaha secara bersama-sama menyertakan modalnya baik dalam bentuk uang atau barang dalam suatu usaha yang dikelola secara bersama maupun oleh salah satu pihak yang disepakati bersama. Pembagian keuntungan dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan bersama, sedangkan apabila mengalami kerugian ditanggung sesuai dengan proporsi modal penyertaan masing-masing. Dalam pembiayaan ini, Bank sebagai investor berhak melakukan campur tangan dalam manajemen usaha tersebut.

f. Pinjaman (*Al-Qardh*)

Yaitu produk penyaluran dana dalam bentuk pinjaman. Dalam hal ini Bank memberikan pinjaman kepada Nasabah (peminjam), untuk kepentingan produktif dan atau yang lain. Pinjaman tersebut pada dasarnya dikembalikan sejumlah yang sama (sebesar yang dipinjam), akan tetapi nasabah (peminjam) boleh memberikan jasa atau ujah asalkan jumlahnya tidak ditetapkan sepihak oleh bank diawal pada waktu akad. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai dengan kesepakatan bersama) dan pembayarannya bisa



dilakukan secara angsuran maupun tunai. Pinjaman *Qardh* dananya bersumber dari modal, laba bank dan atau dana pihak ketiga selama tidak mengganggu kepentingan mereka. Sejak tahun 2010 *Qardh* banyak diberikan melalui layanan Gadai Emas Syariah, dalam layanan tersebut Bank memberikan pinjaman kepada Nasabah dengan perjanjian pokok, (*qardh*) sedangkan perjanjian acesoirnya adalah Gadai untuk menjamin pinjaman dan Sewa untuk penyimpanan jaminan. Dalam layanan ini Bank mengenakan jasa sewa penyimpanan barang berdasar nilai taksasi barang emas jaminan yang digadaikan dan jangka waktu penyimpanan.

#### **D. Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Di BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu**

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas strategi pelayanan prima oleh teller untuk membangun loyalitas nasabah di BPRS Bina Amanah Satria. Pelayanan menjadi salah satu pokok terpenting dalam sebuah bank. Jika sebuah bank dapat memberikan pelayanan prima sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, tentu akan menjadi sebuah keuntungan bagi bank tersebut. Produk bank sangatlah tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka kualitas layanan sangat menentukan keunggulan produk tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh bank akan tercipta secara prima ketika didukung oleh sistem yang baik, prosedur yang efisien dan efektif melalui melalui penyediaan sarana dan prasarana yang dimilikinya (M, 2010). Nasabah akan lebih cenderung memilih bank yang memberikan pelayanan terbaik pada nasabahnya menjadikan tolak ukur dalam membangun loyalitas nasabah. Semakin bagus pelayanan yang diberikan semakin tertarik serta loyal nasabah tersebut.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan, ramah, adil, cepat, dan tepat dengan etika untuk memuaskan nasabah dengan pelayanan dan etika bank sangat penting karena dapat memperoleh etika dari masyarakat dan dapat bersaing dengan bank syariah lainnya sehingga menimbulkan



kepercayaan terhadap nasabah sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap nasabah sehingga pemasaran produk jasa bank itu lebih lancar (S.P, 2001). Pertumbuhan bank syariah yang begitu cepat banyak memberikan kejutan bagi perusahaan dibidang perbankan. Persaingan yang semakin ketat, menuntut perbankan syariah bisa tetap survive dan berkembang. Untuk mencapai itu semua diperlukan strategi untuk mengembangkannya. Strategi yang dapat digunakan untuk menarik nasabah antara lain :

#### 1. Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pengembangan SDM

Dalam peningkatan kualitas pelayanan manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam peningkatan sdm di BPRS dapat dilakukan dengan memberikan pembekalan keterampilan hard skill tentang pengetahuan produk secara berkesinambungan dan secara periodik melakukan pembahasan atas permasalahan yang muncul di lapangan, dan memberikan pembekalan keterampilan soft skill. Pengembangan yang dilakukan yakni dengan *On the job training* dan *Off the job training*. *On the job training* yang meliputi program magang, coaching, dan seminar internal sedangkan *off the job training* meliputi pendidikan(pengembangan diri dan keterampilan) dan pelatihan. Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah? Untuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP dan ihsan (integritas, kejujuran, professional, optimal) Jadi sebagai karyawan terutama frontliner di BPRS BAS KK Bumiayu harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin supaya nasabah nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

#### 2. Menciptakan Paradigma Yang Baik

Menciptakan paradigma dan budaya BPRS Bina Amanah Satria pada masyarakat sebagai bank terpercaya serta professional dengan prinsip-prinsip syariah. Sosialisasi tentang keunggulan akan terus dilakukan. Sosialisasi pemahaman apa yang menjadi visi, misi dan tujuan dari keberadaan BPRS Bina Amanah Satria supaya tidak muncul kesan bahwa perbedaan bank syariah dengan bank konvensional samar, dengan menganggap system bank syariah sama. Teller BPRS Bina Amanah Satria

melayani nasabah dengan sangat baik dan ramah. Nasabah yang datang langsung mendapat pelayanan yang prima karena merupakan tamu penting yang mesti diberi pelayanan secara maksimal. Supaya nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan keluhannya, setiap karyawan perlu memahami etika perbankan.

### 3. Memberikan Pelayanan Prima Dengan Setulus Hati

Pelayanan yang prima menjadi kunci yang sangat berpengaruh pada tingkat kelayakan nasabah pada bank, apabila nasabah tidak dilayani dengan semaksimal dan seefisien mungkin bisa jadi nasabah akan merasa tidak nyaman atau malah terganggu dengan pelayanan yang diberikan teller, tetapi teller pada BPRS BAS mampu melayani nasabah dengan sikap sopan santun, ramah tamah, beretika dan tulus dalam melayaninya otomatis nasabah akan merasa nyaman serta merasa dihargai dengan pelayanan yang kita berikan, dan hal tersebut menjadikan si nasabah lebih loyal dan setia pada BPRS Bina Amanah Satria. Apakah Teller sudah memberikan pelayanan yang maksimal pada nasabah. Untuk pelayanan yang diberikan sudah meskipun seharusnya menjadi kewajiban seorang cs namun teller di BPRS Bas sudah cukup bagus. Apakah nasabahnya sudah bisa dikatakan loyal? Menurut Bapak yudi Nasabah sudah loyal, dapat dilihat dengan semakin bertambahnya jumlah nasabah.

### 4. Menerapkan budaya pelayanan prima yang berdasar pada A6 yaitu *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability* (Barata, 2003).

#### a) *Ability* (kemampuan)

*Ability* (kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak dibutuhkan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni dan melakukan komunikasi yang efektif. Dalam pelaksanaan *Service Excellence* yang dimaksud adalah kemampuan minimal yang harus dilakukan pada diri seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, antara lain Teller harus Mempunyai kemampuan serta keterampilan sesuai bidang pekerjaan yaitu memiliki keterampilan

serta mampu menguasai tugas yang diemban sesuai bidang yang dikerjakannya. Melayani secara cepat dan tepat merupakan contoh yang diharuskan pada BPRS BAS dalam melayani nasabah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diterapkan. Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah. Melayani secara cepat saja tidak cukup, ketepatan dalam melayani juga penting.

- Teller paham cara berkomunikasi yang baik, Dalam menjalankan tugasnya teller BAS mampu berkomunikasi dengan nasabahnya dengan bahasa yang baik, sopan santun, lemah lembut mudah dimengerti serta informatif dengan Bahasa Indonesia yang baik maupun berkomunikasi menggunakan Bahasa daerah/ Bahasa Jawa halus pada setiap nasabah yang membutuhkan informasi
- Teller mampu Melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah, Nasabah BPRS Bina Amanah Satria umumnya adalah orang awam yang belum mengenal lebih tentang dunia perbankan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan haruslah dengan penuh kesabaran, ketelatenan, menjelaskan agar para nasabah paham dari awal sampai dengan akhir, penghargaan diri yang diberikan oleh para karyawan akan memberikan timbal balik yang besar dari nasabah. Sehubungan dengan nasabah BPRS Bina Amanah Satria yang masih tergolong masyarakat awam tentang dunia perbankan, maka secara otomatis banyak nasabah yang akan mengadu dan bertanya maka bagian frontliner harus memiliki kepribadian yang baik dimana dalam melayani nasabah selalu bersikap baik apabila bertanya dijawab dengan jelas dan tepat sehingga mudah dipahami dan dimengerti, penuh senyum, sikap sopan santun serta selalu berlaku tenang, tidak gegabah dalam setiap keputusan, apabila tidak mampu menyelesaikan masalah segera meminta bantuan pegawai lain yang mengerti sehingga permasalahan segera bisa diatasi (Juniarti, 2020).

- Teller mampu mengendalikan emosi, dalam melayani nasabah teller Bprs Bina Amanah Satria memiliki kemampuan mengontrol diri saat keadaan emosi tetap tenang serta sabar menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah. Pada saat nasabah komplek ataupun marah-marah teller harus memaklumi, memiliki mental yang kuat, kesabaran yang tinggi serta mampu menanganinya dengan memahami permasalahan dari sudut pandang nasabah, mengungkapkan empati mampu mengelola emosi diri, menganalisa akar permasalahan dengan memberikan alternatif atau solusi yang tepat.

b) *Attitude* (sikap)

*Attitude* (Sikap) adalah Perilaku yang ditunjukkan untuk handle nasabah. Teller sudah berpenampilan rapi dengan senyum ramah, berfikir positif, sehat dan logis, melayani nasabah secara terhormat, dan bersikap sopan santun. Dalam memberikan pelayanan prima, teller BAS bersikap sebagai berikut:

- Sikap ramah dan sopan yakni mampu menciptakan suasana hati yang riang dalam menghadapi nasabah, senyum, ucapan simpati, dan tidak menyinggung perasaan. Memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabah tanpa menghususkan golongan tertentu. Memenuhi keperluan nasabah sampai apa yang menjadi keperluannya terselesaikan dengan kepuasan. Menganggap nasabah bukan hanya mitra dalam bekerja akan tetapi lebih dengan perlakuan sesama saudara. Memberikan perhatian melalui hal-hal kecil sampai yang khusus kepada nasabah. Membangun keharmonisan dalam berkomunikasi. Memberikan penghargaan kepada nasabah dalam bentuk apapun.
- Sikap membantu yakni berusaha memenuhi kebutuhan nasabah, atau berusaha mencari solusi atas permasalahan nasabah.
- Sikap teliti yakni memperhatikan secara detail sehingga tidak ada permasalahan terlewatkan yang disampaikan nasabah tanpa

mendapatkan perhatian. Mencatat poin-poin untuk dijadikan bahan evaluasi.

- Sikap yakin dan menyakinkan yakni percaya diri karena memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan penampilan sesuai dengan tugasnya, sehingga akan mampu menyakinkan nasabah yang dilayani.
- Sikap menghargai waktu yakni tidak menunda pekerjaan.
- Sikap informative yakni ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah secara cepat, tepat dan akurat.

c) *Appearance* (Penampilan)

*Appearance* (Penampilan) adalah hal pertama yang dilihat para nasabah, karena nasabah akan merasa senang dan nyaman saat dilayani. Kesan masyarakat tentang cara melayani secara langsung muncul lewat penampilan. Penampilan Teller di BPRS Bina Amanah Satria sudah cukup sesuai yakni menggunakan seragam sesuai ketentuan tidak ketat dan tidak membentur tubuh, bersih, wangi. Menggunakan kerudung segi empat yang tidak transparan, menutup bahu, dada, punggung. Bermakeup sewajarnya, menjaga keharuman badan. Memakai sepatu formal warna hitam model pantopel dengan hak serta tetap menggunakan kaos kaki. Penampilan tidak hanya pada seseorang saja melainkan pada ruang kantor BPRS Bina Amanah Satria seperti Penampilan dalam ruangan yang bersih, harum, nyaman, tidak panas serta menyalakan music islami/*murottal* tidak terlalu keras.

d) *Attention* (perhatian)

*Attention* (Perhatian) adalah kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Apabila nasabah datang Teller BPRS Bas selalu menyapa dengan mengucapkan salam dengan sopan dan ramah, wajah harus tampak tersenyum, mempersilahkan duduk apabila antrian panjang, menanyakan keadaan nasabah, menanyakan keperluan dan keinginan nasabah dengan bahasa

yang sopan, mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan dengan penuh pengertian dan empathy, menghargai setiap pendapat dan saran dari nasabah.

e) *Action* (Tindakan)

*Action* adalah tindakan/kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah . Tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Teller BPRS BAS mampu memastikan apa yang menjadi kebutuhan nasabahnya, selalu mencatat setiap kebutuhan nasabah, jika kurang yakin teller akan mengonfirmasi kembali dengan sopan pada nasabah, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk apabila dibutuhkan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan nasabah mau kembali.

f) *Accountability* (Pertanggungjawaban )

Suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan . Dalam menjalankan kegiatan pelayanan teller mampu bertanggungjawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Jika terjadi permasalahan dengan nasabah harus bisa diselesaikan dengan jalan musyawarah ataupun bisa dengan meminta bantuan karyawan lain supaya tidak berlarut-larut. Apabila ada nasabah tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk. Teller BPRS BAS dengan sigap melayani nasabah yang akan melakukan transaksi sampai nasabah tersebut selesai melakukan transaksksi, dan apabila terjadi suatu kendala atau masalah yang membuat nasabah komplain maka teller langsung menangani, apabila ada kesalahan maka Teller segera memohon maaf dan mengupayakan perbaikan. Bagaimana mempertahankan nasabah lama supaya tetap loyal serta bagaimana menarik minat calon nasabah, yakni dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga nasabah selalu puas dan tidak berpaling ke bank lain serta menunjukkan keunggulan-keunggulan

produk yang ada di BPRS BAS tentu sudah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.





## **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)