

**UPAYA *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH
PADA BPRS BINA AMANAH Satria PURWOKERTO**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh :
AHMAD TAUSI
1423204003

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Tausi
NIM : 1423204003
Jenjang : Diploma III (D III)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto

Menyatakan bahwa Naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat. Apabila ada ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk apapun.

Purwokerto, 26 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Ahmad Tausi
NIM. 1423204003



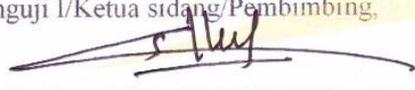
KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto
Telp : 0281-635624, 628250, Fak. 0281-636553

PENGESAHAN

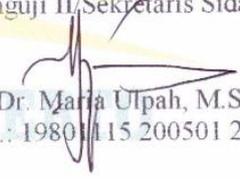
SKRIPSI BERJUDUL :
PENDIDIKAN KARAKTER DALAM AL-QUR'AN
SURAT LUQMAN AYAT 12-19

Yang disusun oleh : Achmad Rizal Arafat, NIM : 1123301016, Jurusan Pendidikan Agama Islam, Program Studi : Pendidikan Agama Islam (PAI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari : Jum'at, tanggal : 26 Januari 2018, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada sidang Dewan Penguji skripsi.

Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing,


H. Ahmad Sangid, B.Ed., MA
NIP.: 19700617 200112 1 001

Penguji II/Sekretaris Sidang,


Dr. Maria Ulpah, M.Si
NIP.: 19801115 200501 2 004

Penguji Utama,


Dr. Kholid Mawardi, S.Ag., M.Hum
NIP.: 19740228 199903 1 005

Mengetahui :
Dekan,


Dr. Kholid Mawardi, S.Ag., M.Hum
NIP.: 19740228 199903 1 005



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Bisnis Islam IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Ahmad Tausi, NIM. 1423204003 yang berjudul:

UPAYA *CUSTOMER SERVICE*

DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH

PADA BPRS BINA AMANAH SATRIA PURWOKERTO

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 'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 26 oktober 2017

Pembimbing,



Dr.H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag.
NIP.19741217 200312 1 006

MOTTO

“manusia diciptakan dengan sifat dan pola pikir yang berbeda-beda, kesuksesan dunia datang tergantung dari usaha dan ikhtiar orang tersebut, kegagalan hanya untuk mereka yang hanya berdiam dan berfikir saja, tanpa melaksanakannya”



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, Muhammad Sholeh Hs dan Nur Rokhmah yang telah memberikan semangat dan doa lahir batin. Terimakasih telah berusaha bekerja dengan keras demi kelancaran kuliah saya selama 3 tahun ini. Terimakasih untuk waktu dan tenaga yang telah kalian curahkan untuk menafkahi saya sampai sejauh ini.
2. Kepada kakak-kakakku Yulia Ismiyati, Ulfia Istiyani, Ahkmad Sauqi, Gifti Nila Maskani. Terimakasih atas segala nasehat, semangat, dan doa kepada penulis sampai saat ini yang selalu diberikan kepada penulis. Sehingga membuat penulis menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Teruntuk Bapak Dr. H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag. 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-sahabatku yang masih terjalin silaturahmi sampai saat ini Anggi, Aulia, Dian, Zahwa, Ifan, Rakha, Syifa, Haidar, Hanan Insan yang selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis sampai saat ini.
5. Teruntuk teman-teman angkatanku D3 Manajemen Perbankan Syariah 2014 yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak. “Tiada hari yang indah tanpa kalian semua”.
6. Teruntuk teman-teman HMJ MPS 2014 yang telah memberikan semangat, berbagi keceriaan dan telah memberikan kenangan tersendiri untuk penulis, terimakasih banyak. “Kalian semua adalah keluargaku”.
7. Teruntuk Bapak Anggoro Wignyo Saputro selaku Direksi BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto saya ucapkan terima kasih, karena saya sudah diperbolehkan untuk melakukan penelitian di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.
8. Teruntuk Riski Aulia. R, selaku *Customer Service* BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk penulis memberikan informasi yang dibutuhkan tentang upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah.
9. Semua pihak yang berjuang dalam proses Akreditasi Program Studi D3 Manajemen Perbankan Syariah (MPS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, karena perjuangan kalian kami D3 Manajemen Perbankan Syariah angkatan 2014 dapat lulus dengan Akreditasi A.

10. Semua teman-temanku khususnya Dimas Agus Saputro yang telah memberikan support dukungan dan doa kepada penulis sampai saat ini terimakasih banyak.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmahtullahi Wabarakaatuh.

Alhamdulillah *alamin*, segala 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 "Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bprs Bina Amanah Satria Purwokerto".

Tak lupa pula shalawat dan salam semoga selalu tercurah pada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto untuk program D III Manajemen Perbankan Syariah.

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. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

2. Dr. H. Munjin, M. Pd.I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M. Pd.I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. H. Supriyanto, Lc., M.S.I., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
7. H. Sochimim, Lc., M.Si., Ketua program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.
8. Dr. H. Khariri M.Ag., Pembimbing Akademik Manajemen Perbankan Syariah.
9. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag.,Dosen Pembimbing dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, semoga kesabaran dan kebaikannya dalam membimbing penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.
10. Rahmini Hadi, M.Si., Dosen Pembimbing Lapangan.
11. Yuniarto Adi Prabowo., selaku Kepala Pimpinan BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto yang telah menyediakan tempat untuk Laporan Tugas Akhir bagi penulis.
12. Yuniarto Adi Prabowo., selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek serta seluruh karyawan BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto tempat penulis melakukan penelitian. Terimakasih atas bimbingan, waktu yang telah disediakan, data dan penjelasan yang diberikan serta kesabaran dan

kerjasamanya. Semoga kebaikan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.

13. Seluruh dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
14. Sahabat HMJ MPS dan teman-teman DIII MPS angkatan 2014 yang telah memberikan semangat, dukungan, saran dan keceriaan yang terlukis selama 3 tahun ini.
15. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

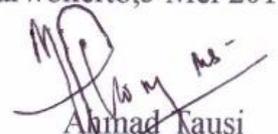
Sangat besar harapan atas apa yang telah penulis buat dan dokumentasikan dalam bentuk karya tulis tugas akhir ini dapat bermanfaat menjadi khasanah ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari pembaca yang budiman untuk menuju proses kesempurnaan.

Akhir kata, semoga dukungan, dorongan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Amiin

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuh.

Purwokerto, 5 Mei 2017


Ahmad Fausi
NIM. 1423204003

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain ‘.....	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

1) Vokal Tunggal (Monoftong)

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Ḍamah	U	U

Contoh:

كَتَبَ - *kataba*

يَذْهَبُ - *yazhabu*

فَعَلَ - *fa'ala*

سُئِلَ - *su'ila*

2) Vokal Rangkap (Diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَـ	<i>Fathah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
وَـ	<i>Fathah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*

هَؤُلَ - *hauula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ...	<i>fathah dan alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
يَـ	<i>kasrah dan ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
وُـ	<i>ḍammah dan wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla* قِيلَ - *qīla*

رمى - *ramā* يقول - *yaqūlu*

4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan *ḥarakatfatḥah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-Atfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbānā*

نَزَّلَ - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	اكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuzūna</i>
Hamzah di akhir	التوء	<i>an-nau'u</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wa innallaḥa lahuwa khair ar-raẓiqīn*

فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufū al-kaila wa al-mīzan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وما محمد الا رسول

Wa mā Muḥammadun illā rasūl.

ولقد راه بالافق المبين

Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLIERASI ARAB-LATIN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
ABSTRAK.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis Penelitian.....	7
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
3. Subyek dan Obyek Penelitian.....	8

4. Teknik Pengumpulan Data.....	8
5. Teknik Analisis Data.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	13
1. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	13
2. <i>Customer Service</i>	15
a. Pengertian <i>Customer service</i>	15
b. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	16
c. Syarat Yang Harus Dimiliki <i>Customer Service</i>	19
d. Landasan Syariat Pelayanan <i>Customer Service</i>	20
e. Standar Pelayanan Yang Baik Terhadap Nasabah...	21
B. Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	32
1. Sejarah BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.....	32
2. Visi dan Misi.....	35
3. Bidang Usaha BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto..	38
4. Produk BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.....	39
5. Struktur Organisasi BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.	44
6. Fungsi Dan Tujuan Bagian Tempat.....	44

B. Pembahasan : Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu

Pelayanan Nasabah Di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto

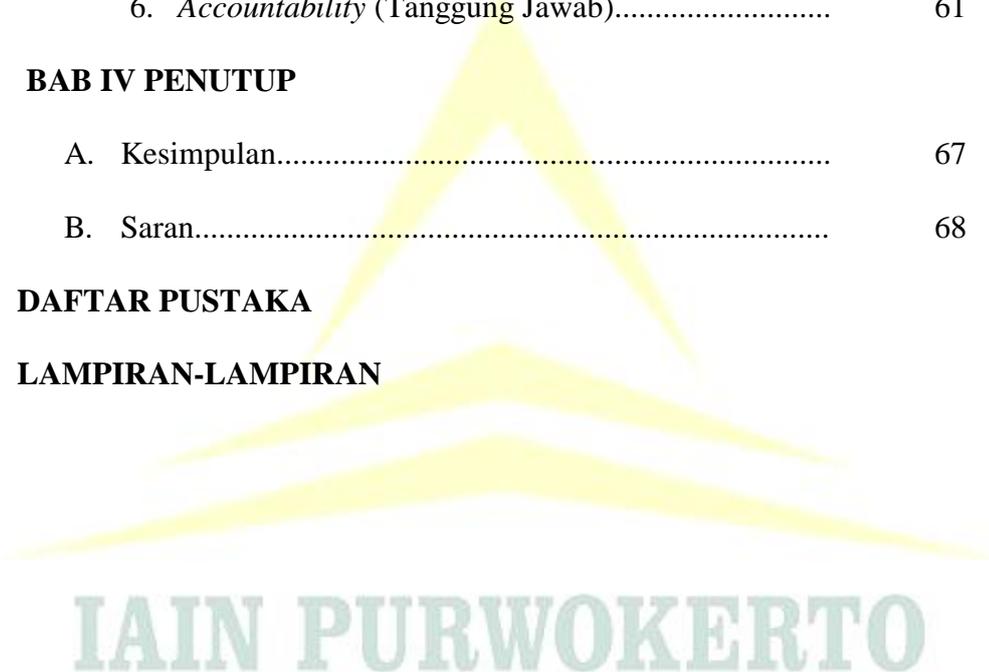
1. <i>Abillity</i> (Kemampuan).....	53
2. <i>Attitude</i> (Sikap).....	56
3. <i>Apearance</i> (Penampilan).....	58
4. <i>Attention</i> (Perhatian).....	59
5. <i>Action</i> (Ucapan/Tindakan).....	60
6. <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab).....	61

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Blangko Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 2 Formulir Pembukaan Tabungan Satria
- Lampiran 3 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 4 Sertifikat BTA dan PPI
- Lampiran 5 Sertifikat Pengembangan Bahasa
- Lampiran 6 Sertikat Komputer
- Lampiran 7 Sertifikat Opak
- Lampiran 7 Sertifikat Lainnya



IAIN PURWOKERTO

UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN NASABAH DI BPRS BINA AMANAH SATRIA PURWOKERTO

Ahmad Tausi
NIM. 1423204003
Email: atausi87@gmail.com
Prodi D III Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas EkonomidanBisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Setiap Bank pasti mempunyai standar pelayanan prima terhadap nasabahnya. BPRSBina Amanah Satria Purwokerto selalu memberikan pelayanan prima terhadap nasabah untuk memberikan kepuasan dan loyalitas. Agar pelayanan prima dapat terlaksana, peran *customer service* sangat penting dalam menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utama. BPRSBina Amanah Satria Purwokerto tentunya mempunyai standar-standar pelayanan prima yang harus diterapkan oleh *customer service*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan upaya peningkatan mutu pelayanan yang diterapkan *customer service* di BPRSBina Amanah Satria Purwokerto.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum, strategi yang digunakan untuk upaya peningkatan mutu pelayanan *customer service* di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto meliputi aspek *ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (ucapan/tindakan), *accountability* (tanggung jawab), untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah agar tetap loyal pada BPRSBina Amanah Satria Purwokerto.

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kemudian untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Selanjutnya berkaitan dengan model analisis data yang digunakan adalah model analisis deskriptif dimana mendeskripsikan tentang masalah sebelum dilapangan dan selama dilapangan.

Kata Kunci: Prinsip, *Customer Service*, BPRS

CUSTOMER SERVICE EFFORTS IN AN EFFORT TO IMPROVE THE
QUALITY OF CUSTOMER SERVICE ON BPRS BINA AMANAH SATRIA
PURWOKERTO

Ahmad tausi
1423204003

Email:atausi87@gmail.com

Prodi D III Manajemen perbankan syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

Each Bank must have excellent service standards to its customers. BPRSBina Amanah Satria Purwokerto always provide excellent service to customers to give satisfaction and loyalty. In order for excellent service can be done, the role of customer service is very important in delivering excellent service that becomes the main goal. BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto certainly has excellent service standards that must be applied by customer service. therefore writers interested to examine how customer service efforts in improving the quality of customer service.

This study aims to determine the efforts of customer service in improving the quality of service to customers. This research is a qualitative descriptive research that is by describing efforts to improve service quality applied customer service at BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

Based on the research and discussion that has been done, it can be concluded that in general, the strategy used to improve the quality of customer service in BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto includes aspects of ability, attitude, appearance, attention, actions, accountability, to provide satisfaction to customers to remain loyal to BPRSBina Amanah Satria Purwokerto.

In this research, data source used is primary data and secondary data. Then for data collection techniques used are techniques of observation, interviews, documentation. Furthermore, related to the data analysis model used within descriptive analysis model which describes the problem before the field and during the field.

Keywords: Principle, Customer Service, BPRS

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap negara menetapkan rencana pembangunan ekonomi yang bertujuan untuk mencapai dan mempertahankan kemakmuran bagi seluruh anggota masyarakat. Tidak mengherankan apabila pemerintah dalam suatu negara terus menerus melakukan upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi melalui perbaikan dan peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan dan lokomotif pembangunan ekonomi. Lembaga keuangan bank yang mempunyai peranan yang strategis dalam pembangunan suatu negara.¹

Kebijakan moneter dan kebijakan keuangan merupakan bagian dari kebijakan ekonomi yang diarahkan untuk mencapai sasaran pembangunan. Oleh sebab itu peranan suatu perbankan sangat penting. Tidak ada satu negarapun yang hidup tanpa memanfaatkan lembaga keuangan.²

Perbankan Indonesia adalah sebagai menghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup rakyat.

Bank syariah yang terdiri dari BUS, UUS, serta BPRS pada dasarnya melakukan usahanya sama dengan bank konvensional, yaitu melakukan

¹ Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 1.

² Dahlan Siamat, *Manajemen Lembag Keuangan*, Edisi Kedua (Jakarta: Intermedia 1999), hlm. 4.

penghimpunan dana dan penyaluran dana masyarakat disamping penyediaan jasa keuangan lainnya. Bedanya adalah bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil atau prinsip syari'at islam, dengan kata lain bank syariah tidak menjalankan kegiatannya menggunakan sistem bunga. Bank islam atau biasanya disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang oprasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al Qur'an dan Hadits Nabi.

Perkembangan lembaga keuangan yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil tidak terlepas dari adanya legalitas hukum dalam bentuk undang-undang Perbankan No.7 tahun 1992 sebagai mana telah diubah dengan UU No.10 tahun 1998. Undang-undang ini mengizinkan lembaga keuangan menggunakan prinsip bagi hasil, bahkan memungkinkan bank untuk beroperasi dengan dual sistem.

Era persaingan yang begitu kuat yang terjadi sekarang ini, pada lembaga yang bergerak dibidang jasa, khususnya jasa perbankan syariah, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Menurut Wahlers menyatakan strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan implementasikan dengan tepat dalam jasa bank, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan.

Suatu lembaga akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyimpanan produk atau jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing, untuk itu BPRS Bina

Amanah Satria Purwokerto dituntut harus mampu menciptakan *competitive advantage* tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh bank khususnya pada *customer service* yang memuaskan akan menjadi kepuasan dan rasa nyaman tersendiri bagi para nasabah. Penyebab resiko nasabah lari dari bank adalah karena pelayanan yang tidak diharapkan para pelanggan. *Customer service* merupakan salah satu bagian dari frontliner di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto yang berperan aktif untuk melayani nasabah.

Di Purwokerto bank syariah semakin berkembang pesat, banyak bank-bank kecil yang tersaingi oleh bank-bank besar yang sudah ternama seperti BRI Syariah, BSM, dan bank lainnya. Agar tidak kalah saing dengan bank-bank besar tersebut BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto menerapkan kepada seluruh sumber daya manusianya agar bekerja secara lebih profesional, khususnya pada bagian *customer service*, karena *customer service* lah yang sering bertemu dengan nasabah.

Jika nasabah menginginkan sesuatu atau pun komplain pastilah seorang *customer service* yang menangani semua, dan dari hal tersebut nasabah dapat menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh *customer service*. Nasabah tidak memandang sepenuhnya terhadap kualitas produk dan jasanya saja, namun juga terhadap pelayanannya. Dengan memberikan pelayanan yang bermutu kepada nasabah mereka akan lebih merasa puas.

Tidak sedikit masyarakat yang menggunakan produk dan jasa BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto, tentunya dengan demikian BPRS Bina

Amanah Satria Purwokerto harus menjaga loyalitas mereka agar tetap terus menggunakan produk dan jasanya maka dari itu pelayanan yang memuaskan adalah modal utama yang sangat penting dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan nasabah yang ada. BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk nasabah dengan menerapkan A6, yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab) kepada *customer service*.

BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto memberikan tuntutan kepada *customer service* yaitu harus memiliki pengetahuan serta kemampuan dalam hal melayani nasabah secara cermat dan cepat, dan juga harus memiliki komunikasi yang baik. Tujuan utama dari hal tersebut adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah, karena pada intinya kepuasan akan datang apabila nasabah merasa nyaman. Menurut Swastika pelayanan mengandung tiga unsur/pokok, yaitu: adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada nasabah, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, ada tujuan untuk memuaskan nasabah dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.³

Berdasarkan uraian di atas maka penulis terdorong untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto”.

³ http://kurniadzani-fib13.web.unaiir.ac.id/artikel_detail_96329_psikologi%20pelayanan-pelayanan%20prima.html, diakses pada 19/01/2018.

B. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang dalam penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto?

C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto. Di samping itu untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah, serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis laporan hasil Pelaksanaan Praktek Kerja yang sekaligus sebagai tempat penelitian untuk membuat laporan Tugas Akhir, sehingga penulis dapat memaparkan secara detail bagaimana pelaksanaan praktek kerja dan penelitian yang dilakukan, dan menyajikannya dalam bentuk karya tulis ilmiah yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di prodi DIII Manajemen Perbankan Syariah Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam memperkaya wawasan konsep dan teori-teori perbankan syariah terutama tentang upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto

Dari penelitian ini BPRS Bina Amanah Satria purwokerto dapat mengambil informasi yang dibutuhkan sebagai bahan masukan kepada lembaga dalam upaya *customer service* meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

b. Bagi Nasabah

Untuk menambah wawasan pengetahuan tentang ciri pelayanan yang baik yang diberikan *customer service* BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

c. Bagi Masyarakat

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat tentang ciri pelayanan yang baik yang diberikan *customer service* BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

E. Metode Penelitian

Suatu penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data yang selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil

penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

Metode penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Karena dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian, dengan subyek penelitian BPRS Bina Amanah Satria purwokerto. Penelitian lapangan dianggap juga sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode pengumpulan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke “lapangan” untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau “in situ“. Dalam hal demikian maka penelitian lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara ekstensif yang kemudian dianalisis dan dianalisis dalam berbagai cara.⁴

2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis bertempat di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Pusat Jl. Pamuka no. 124, Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas.

b. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan penulis pada tanggal 11 Januari 2017 sampai dengan tanggal 11 Februari 2017.

⁴Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 26.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto. Pihak yang menjadi narasumber yaitu Aulia bagian *customer service* di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

Objek penelitian adalah upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu Pelayanan nasabah di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam melakukan sebuah penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan maka sipeneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵

Terdapat teknik pengumpulan data, tetapi teknik pengumpulan data yang digunakan penulis terdiri dari:

a. Metode Observas/Pengamatan

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada obyek-obyek yang lain. Observasi juga dapat dikatakan sebagai suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.⁶ Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai, perilaku yang tampak dapat berupa

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 224.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 145.

prilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur.⁷

Dalam observasi penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai sistem dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

b. Metode Interview (wawancara)

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁸ Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan customer service untuk menguatkan data dalam penelitian ini..

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁹

5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya. Metode analisis data yang digunakan adalah Metode Deskriptif, yaitu merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk

⁷Haris Herdiyansah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Hunamika, 2010), hlm.131

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 137.

⁹Ibid, hal.240

memberikan gambaran umum tentang subjek penelitian berdasarkan data variable yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti.

Dalam penulisan ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya dari eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁰ Metode ini digunakan untuk mengetahui Upaya *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

F. Sistematika Penulisan

Supaya lebih memudahkan pembaca dalam memahami Tugas Akhir ini, maka penulis menyusun secara sistematis mulai dari halaman judul sampai penutup serta kelengkapan lainnya. Secara garis besar Tugas Akhir ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

Bagian awal tugas akhir ini meliputi halaman judul, halaman pernyataan keaslian, nota dinas pembimbing, halaman rekomendasi ujian tugas akhir, halaman lembar pengesahan, halaman motto, halaman

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hal 9.

persembahan, kata pengantar, pedoman transliterasi arab-latin, daftar isi, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian kedua yang memuat pokok-pokok permasalahan mulai dari bab I sampai bab IV.

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penulisan Tugas Akhir, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian yang meliputi, Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Subyek dan Obyek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknis Analisis Data, dan Sistematika Penulisan.

Bab II berisi tentang Landasan Teori bab ini menjelaskan tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat dalam penulisan tugas akhir. pertama membahas tentang BPRS, *customer service* yang meliputi, Pengertian *customer service*, fungsi dan tugas *customer service*, syarat sikap yang harus dimiliki *customer service*, standar pelayanan yang baik terhadap nasabah, dan terakhir penelitian terdahulu.

Bab III bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan yang berisi Gambaran Umum Tempat Penelitian yang meliputi, Sejarah BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto, Visi dan Misi BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto, Bidang Usaha BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto, Produk BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto, Struktur Organisasi BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto, Fungsi Dan Tujuan Bagian Tempat. Serta pembahasan mengenai upaya *customer service* dalam meningkatkan mutu

Pelayanan nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto, Strategi meningkatkan mutu pelayanan oleh *customer service*.

Bab IV adalah penutup dalam bab ini akan disajikan Kesimpulan, Saran

Bagian akhir dari tugas akhir ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, customer service di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto mengembangkan suatu prinsip, yaitu A6, bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Nasabah. Prinsip tersebut antara lain, yaitu *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*. Selain agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada nasabah, prinsip tersebut juga untuk melatih *customer service* agar lebih profesional lagi dalam menjalankan tugasnya kedepan.

Selain menggunakan prinsip A6 *customer service* di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto juga memiliki strategi kepada *customer service*, yaitu menjaga kesopanan, tanggap cepat dalam menanggapi respon, mendengarkan keluhan, menjaga kesabaran, memberi solusi yang tepat. Strategi tersebut sama halnya dengan prinsip A6 diupayakan dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

IAIN PURWOKERTO

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto perlu menggunakan nomor antrian pada nasabah yang akan menggunakan layanan *customer service*, agar lebih jelas kapan nasabah akan mendapatkan layanan,
2. Pada meja *customer service* perlu dilengkapi lagi akan fasilitasnya, salah satunya seperti mesin printer dan fotocopy, agar *customer service* tidak mondar-mandir kebelakang hanya untuk mengeprint dan memfocopy dokumen berkas nasabah,
3. Pada ruang tunggu setidaknya diberi fasilitas hiburan untuk nasabah seperti tv, agar mereka tidak jenuh dan bosan lama menunggu, dan juga jangan menghidupkan AC dengan volume yang besar cukup yang sedang saja, karena suhu Di BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto sangat dingin.
4. *Customer service* diharapkan mampu menjaga pelayanan terhadap nasabahnya dan meningkatkan mutu pelayanan agar nasabah menjadi loyal pada BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Riyanto. M. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta.
- Ali, Hasyim. A. *American Institute Of Banking Dasar-Dasar Operasi Bank*, Jakarta: Media.
- Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Syari'ah, <http://acankende.wordpress.com> (diakses 15/08/2017).
- Barata, A. A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brosur BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Dokumen BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto.
- Herdiyansah, Haris. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Hunamika.
- http://kurniaadzani.fib13.web.unair.ac.id/artikel_detail_96329_pisikologi%20pelayanan-pelayanan%20prima.html (diakses 19/01/2018).
- <http://www.pengertianku.net/2014/10/pengertian-customer-servicebederta-tugas-dan-fungsinya.html> (diakses 17/01/2018).
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2005. *Bank Syari'ah Problem Dan Prospek Perkembangan Di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siamat, Dahlan. 1990. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Kedua Jakarta: Intermedia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Bandung: Alfabeta.