

ANALISIS STANDARD PENERAPAN *SERVICEEXCELLENCE*

OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BRI SYARIAH KANTOR

CABANG MADIUN PADA MASA PANDEMI *COVID-19*

SKRIPSI



Oleh:

Dwi Lestari

NIM: 210817046

Pembimbing:

Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.

NIDN: 2030048902

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO



2021



SKRIPSI

ANALISIS STANDARD PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE*

OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BRI SYARIAH KANTOR

CABANG MADIUN PADA MASA PANDEMI *COVID-19*

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama

Islam Negeri Ponorogo



Oleh:

Dwi lestari

NIM: 210817046

Pembimbing:

Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.

NIDN: 2030048902

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO



2020



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dwi lestari

NIM : 2107046

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

Analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di
BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian
tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 11 november 2020

Pembuat Pernyataan,



Dwi lestari

NIM: 210817046





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kampus II: Jl. Puspita Jaya, Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa proposal skripsi atas nama:

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
I.	Dwi Iestari	210817046	Perbankan Syariah	Analisis standard penerapan service excellence oleh customer service di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi covid-19

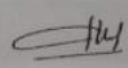
Telah selesai melaksanakan Bimbingan dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi

Ponorogo, 14 April 2021

Menyetujui,
Ketua Jurusan/Prodi,


Eko Purwana, S.E., M.Si.
NIP. 197109232000031002

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.
NIDN: 203004890



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Standard Penerapan *Service Excellence* oleh
Customer Service di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada
Masa Pandemi Covid-19

Nama : Dwi Lestari
NIM : 210817046
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.,

NIP. 197207142000031005

:()

Penguji I

Unun Roudlotul Janah M.Ag.


NIP. 197507162005012004

:()

Penguji II



Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.

NIDN: 2030048902

:()

Ponorogo, 07 Mei 2021

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.,
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dwi lestari

Nim : 210817046

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa covid-19

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini telah dipenksa dan disahkan oleh dosen pembimbing.

Selanjutnya, saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses, je theses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Dengan pernyataan saya untuk digunakan semestinya.

Ponorogo, 11 Mei 2021

Pembuat pernyataan



Scanned by TapScanner



Abstrak

Lestari, Dwi . Analisis Standard Penerapan *ServiceExcellence*

oleh

Customer Service di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun Pada Masa Pandemi *Covid-19*. Skripsi, 2021. Jurusan perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah. Dwi Setya Nugrahini , M.Pd .

Kata kunci: *pelayanan prima, customer service* dan kepuasan nasabah.

Perkembangan dunia perbankan sangat dibutuhkan pelayanan jasa yang benar benar bisa memberikan pelayanan *excellence* terutama dimasa pandemi *covid-19* saat ini . Setiap perusahaan dibidang keuangan perlu menciptakan suatu pelayanana jasa yang baik. Salah satu adalah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang selalu berupaya untuk menciptakan suatu *Service Excellence* untuk meningkatkan kualitas pelyanan guna meningkatkan kepuasan pelayanan bank kepada *customer* nya.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui standard pelyanan *service excellence* yang dilakukan oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun dimasa pandemi *covid-19*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. populasi yang diambil yaitu BRI Syariah dan sampelnya adalah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Metode pengumpulam data yaitu melalui wawancara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah model pembahasan deskriptif yaitu pembahasan yang sistematis , *factual* dan akurat mengenai suatu objek yang diteliti. Pada penelitian ini akan dibahas khusus mengenai bahagaimna analisi *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*. Hal ini bertujuan untuk menganalisi sejauh mana analisis *service Excellence* oleh *customer service* dimasa pandemi *covid-19* yang dilakukan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

Dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian ini *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun belum sepenuhnya menerapkan standard *service excellence* yang meliputi ke enam aspek yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab) dan penerapan *service excellence* oleh *customer service* berdampak buruk

terhadap kualitas pelayanan dan juga kepuasan nasabah disamping itu loyalitas nasabah menurun.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

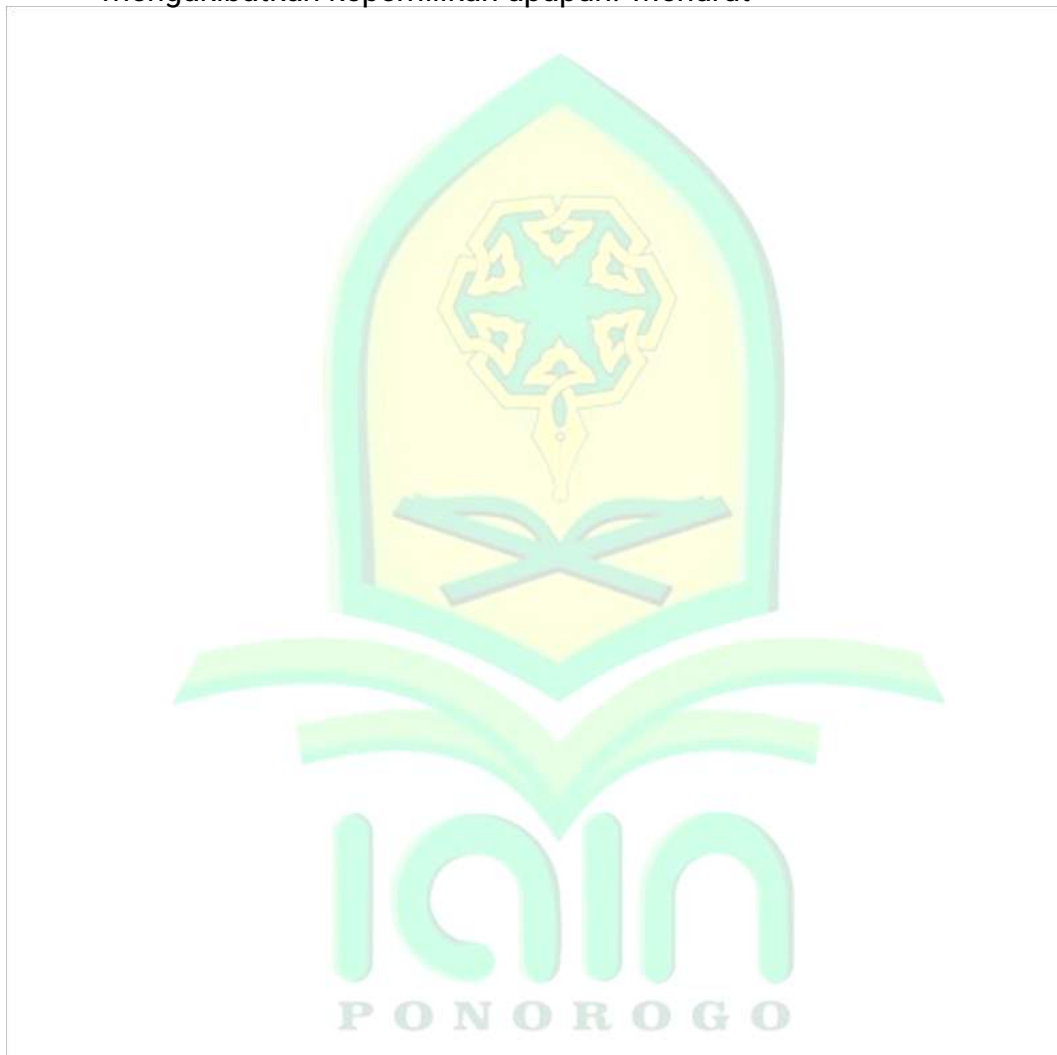
Service Excellence yaitu pemberian pelayanan terbaik kepada nasabahnya yang harus berorientasi kepada kepentingan para nasabahnya, sehingga memungkinkan suatu perusahaan mampu memberikan kepuasan pelayanan yang optimal. Upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila perusahaan dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah kemudahan yang diberikan yang berhubungan dengan proses jual beli barang dan jasa.² Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain,

¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), 14.

² Anton M. Moeliono Dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka), 157.

yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) yang tidak pula menghasilkan sesuatu.³ Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴ Menurut



³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Prenhallindo, 2002) , Jilid 1, 83.

⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta : Andi , 2004) , 6.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi, pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*Excellent Service*" yang secara harfiah adalah pelayanan terbaik atau sangat baik, sedangkan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan, dengan tujuan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan.¹

Service Excellence adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya guna memberikan rasa kepuasan serta menumbuhkan kepercayaan kepada pihak pelanggan (*customer*), sedangkan *customer* tersebut merasa dirinya dipentingkan itu adalah hal wajar.² Menurut Barata *Service Excellence* yang diterapkan oleh *customer service* adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan, mengutamakan kepuasan pelanggan, menepatkan pelanggan sebagai mitranya, pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan serta melayani dengan ramah, tamah, cepat. Pelayanan prima oleh *customer service* terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:

ability (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability*

¹ Daryanto dan Setyabudi, I. *Konsumen dan pelayanan prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 110.

² Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)* (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2001), 245.

(tanggung jawab).³

Dalam suatu perusahaan kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang utama dengan pemberian pelayanan yang diterapkan kepada pelanggan dan selalu berupaya dengan tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*), tingkat kepuasan

yang diterima pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang pelanggan rasakan.⁴ Dalam

merebut calon nasabah agar tetap unggul dalam persaingan, hal yang dilakukan oleh suatu perusahaan yaitu dengan membutuhkan peranan *customer service* untuk memberikan pelayanan dengan jasa yang akan digunakan, karena peran *customer service* sangat menentukan kelancaran usaha perbankan.

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.⁵ *Customer service* memegang peranan yang sangat penting dalam suatu bank, untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah.⁶ Selain itu, *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan

³ A A Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 31.

⁴ Ibid., 26.

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 250.

⁶ Ibid ., 252.

nasabah.⁷ Dengan begitu adanya sumber daya yang dimiliki diharapkan *customer service* dapat menjalankan fungsinya sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer* dan *komunikator*.⁸ Dengan adanya hal ini banyak perusahaan yang menawarkan suatu pelayanan prima dengan peranan *customer service* yang dimiliki suatu bank dengan memberikan kualitas pelayanan jasa yang memuaskan terutama Bank Syariah.

Bank merupakan lembaga keuangan yang tugas pokoknya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana dari masyarakat ke masyarakat, dengan tujuan menghimpun dana masyarakat untuk meningkatkan jumlah nasabah.⁹ Sedangkan Bank Syariah yaitu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam aktifitas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat islam, sehingga mampu memberikan pelayanan yang diinginkan oleh setiap nasabahnya yang menggunakan jasa perbankan syariah islam. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya karena kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan, bank mustahil dapat berkembang.¹⁰ Begitu juga dengan pelayanan prima

dalam perbankan syariah yang harus diterapkan dengan baik sesuai

⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent* (Yogyakarta: Rajawali Pers, 2017), 105.

⁸ Ibid., 23.

⁹ M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), Cet Ke-1, 129.

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kenacana, 2012), 180.

prinsip syariah dengan berpakaian sopan dan rapi sesuai juga dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan itu sendiri. Karena Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang baik, melalui pelayanan bank dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹¹

Dalam menjaga eksistensinya BRI Syariah senantiasa memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya, agar *service excellence* dapat diterapkan dan terlaksana sesuai dengan prinsip syariah dengan baik maka dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat menyampaikan pelayanan prima agar tujuan utamanya dapat tercapai karyawan yang dimaksud adalah *customer service*.

Salah satu strategi perusahaan terutama BRI Syariah Kantor Cabang Madiun dalam menghadapi pesaing adalah dengan *service excellence* (pelayanan prima). Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimasyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu memnangani keinginan dan kebutuhan nasabah itulah yang disebut dengan *customer service*.¹²

customer service memegang peranan memegang peranan yang

¹¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 225.

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010) , 179.

sangat penting sebagai ujung dalam menghadapi nasabah. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.¹³ Akan tetapi di lapangan masih ditemui adanya fakta yang berbeda dalam penerapan dan prinsip tersebut baik yang diterapkan oleh *customer service*.

Pelayanan prima pada masa pandemi *COVID-19* yang diterapkan oleh *customer service*, di dalam situasi pandemi saat ini *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah belum sepenuhnya maksimal karena *customer service* juga harus menjaga jarak saat memberikan pelayanan dan lebih membatasi saat melakukan pelayanan, selain itu juga *customer service* harus tetap menjaga komunikasi dengan baik saat melayani nasabah, hal inilah yang pelayanan *customer service* pada kondisi normal dan pandemi *COVID-19* berbeda. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan prima yang seharusnya diberikan oleh suatu perusahaan terutama BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, baik di sektor publik masih belum sepenuhnya diterapkan, oleh karena itu hal ini dilakukan penelitian tentang Implementasi *Service Excellence*. Menurut Bapak Hengky Suhartanto selaku pimpinan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Banyaknya komplain masuk dari nasabah terkait pelayanan bank syariah waktu pembiayaan ada yang kurang menjaga *attitude* (sikap) berbicara kasar, kemudian ada juga terkait dokumentasinya *customer service* kurang teliti, dengan

¹³ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 275-276.

adanya komplain seperti ini bagaimana cara kita melayani nasabah dengan sikap baik dan tetap menjaga image BRI Syariah Kantor Cabang Madiun., terutama lagi juga dokumentasinya nasabah harus diteliti kembali”.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan Bapak Hengky Suhartanto dari banyaknya komplain masuk sehingga *image* bank

dan kualitas pelayanan bank menurun, hal ini akan berdampak pada buruknya pelayanan pada BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Selain itu juga kurangnya implementasi *service excellence* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yaitu *attitude* (sikap) dimana pihak bank kurang memberikan pelayanan yang baik dan juga sikap karyawan pada saat pembiayaan yang dianggap berbicara tidak sopan atau kasar dan berperilaku kurang baik kepada nasabah. Serta pelayanan yang kurang cepat sehingga kualitas pelayanan bank kurang. Selain itu juga dokumentasi pembiayaan yang kurang teliti sehingga persyaratan nasabah dalam melakukan pembiayaan mengalami kekurangan. Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk Setyo Rahayu Selaku *Operation Dan Service Manager*.

“Dalam penampilan kurang baiknya semua staff dan karyawan untuk tetap menjaga penampilan, terutama cara berpakaian harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, seperti tidak boleh memakai celana yang ketat, berpakaian sopan dan rapi menutup aurat, karena kita BRI Syariah agar bisa dipandang baik oleh nasabah”.¹⁵

Akan tetapi fakta di lapangan berbeda banyak karyawan

¹⁴ Hengky Suhartanto, *Wawancara*, 11 Oktober 2020.

¹⁵ Yayuk Setyo Rahayu, *Wawancara*, 02 Oktober 2020.

yang masih menggunakan pakaian yang tidak menerapkan standar bank syariah, hal ini bisa dipandang buruk oleh nasabah karena bank syariah identik dengan pakaian yang sopan dan rapi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dwi Riana Sari selaku *Customer Service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“sejauh ini *customer service*, *teller* dan *frontliner* sudah menerapkan pelayanan yang baik kepada nasabah baik dari segi sikap dan penampilan secara tata bicara yang sopan dan baik, akan tetapi ketika nasabah penuh dan kesulitan terutama bagian *customer service* karena harus menerima komplain dari nasabah, yang harus menunggu lama dan harus didahulukan”.¹⁶

Menurut Bapak Nur Kholis nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengenai kemampuan berbahasa *customer service*.

“Untuk kemampuan komunikasi *customer service* dengan nasabah cukup baik akan tetapi *customer service* nya untuk berbahasa Jawa kromo inggil belum sepenuhnya menguasai dengan baik”.¹⁷

Dari adanya hasil pemaparan kedua narasumber dapat dikatakan mengenai kemampuan *customer service* kepada nasabah berbeda disatu sisi *customer service* sudah menerapkan standar *service excellence* mengenai kemampuan berkomunikasi dan menjelaskan produk dengan baik kepada nasabah akan tetapi nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengatakan *customer service* belum sepenuhnya menguasai berbahasa dengan baik dan tepat. Menurut Ibu Alfi Reyhan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang

¹⁶ Dwi Riana Sari, *Wawancara*, 14 Oktober 2020.

¹⁷ Nur Kholis, *Wawancara*, 14 Oktober 2020.

Madiun, berdasarkan pertanyaan yang peneliti lakukan mengenai pelayanan *customer service*.

“Dalam pelayanannya *customer service* saya rasa cukup baik *customer service* nya ramah, sopan dan juga membantu kebutuhan nasabah, tetapi disisi lain pelayanan *customer service* masih banyak kekurangan terutama dalam menangani nasabah belum memberikan kepuasan”.¹⁸

Berdasarkan wawancara dengan lin Akrom nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“pelayanannya lama *customer service* nya hanya satu, kemudian yang menunggu untuk dilayani juga banyak, seharusnya BRI syariah perlu menambah pegawai bagian *customer service* untuk memperlancar nasabah yang banyak”.¹⁹

Dari segi pelayanannya *customer service* bagus akan tetapi nasabah harus menunggu lama sampai berjam-jam dari adanya hal ini maka aspek dasar *service excellence* pada BRI Syariah Kantor Cabang Madiun belum memberikan kepuasan sehingga kualitas pelayanan bank belum terpenuhi.

Menurut Ricordha Sukoco nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Seharusnya perlu menambah pegawai bagaian *customer service* agar dapat memperlancar nasabah, pelayanannya mengecewakan nasabah karena harus antri lama dan kurang cepat, hal inilah yang menjadi sebab pelayanan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang kurang memberikan kepuasan”²⁰

Dari adanya masukan terhadap BRI Syariah Kantor Cabang Madiun

¹⁸ Alfi Reyhan, *Wawancara*, 14 Oktober 2020.

¹⁹ lin Akrom, *Wawancara*, 15 Oktober 2020.

²⁰ Ricordha Sukoco, *Wawancara*, 15 Oktober 2020.

yang seharusnya perlu menambah pegawai bagian *customer service* untuk memperlancar nasabah, menurutnya jika hanya satu masih kurang dan pelayanan bisa mengecewakan nasabah karena harus antri lama dan kurang cepat , hal inilah yang menjadi sebab pelayanan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang kurang memberikan kepuasan maka akan berdampak pada kualitas pelayanan bank.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang diterapkan oleh *customer service* mengalami kendala dan berdampak dengan menurunnya kualitas BRI Syariah Kantor Cabang Madiun ,sehingga masalah ini sangat menarik untuk diteliti dan dibahas lebih mendalam dengan alasan , analisis standar penerapan *Service Excellence* didalam bank syariah berbeda dengan kondisi dilapangan yang diterapkan oleh *Customer Service*.

Melihat arti pentingnya pelayanan prima bagi nasabah untuk sebuah perusahaan maka berdasarkan kepada penjelasan pada latar belakang diatas penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang bagaimana pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun kepada masyarakat dan untuk skripsi ini maka akan diberi judul “Analisis Standard Penerapan *Service Excellence* oleh

Customer Service di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada Masa Pandemi *Covid-19*”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan yang perlu identifikasi, yaitu

1. Bagaimana analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*?
2. Bagaimana dampak standard penerapan *service excellence* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang diterapkan oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi *covid-19*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui analisis standard penerapan *service*

excellence oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*.

2. Untuk mengetahui dampak standard penerapan *service excellence* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang diterapkan oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemic *covid- 19*

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik secara teoritis maupun praktis:

1. Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadipengetahuan untuk menambah wawasan dan mengembangkan ilmu Perbankan Syariah, serta pelengkap dari penelitian sebelumnya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi BRI Syariah

Bagi BRI Syariah, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang menyeluruh tentang analisis

standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*, sehingga diharapkan perbankan syariah mampu terus meninjau keadaan kinerja karyawan bank

tersebut, sehingga tidak terjadi masalah yang tidak diinginkan di kemudian hari. Karena kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu Perbankan Syariah.

b. Bagi Bank Indonesia

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan memberikan bahan pertimbangan untuk Bank Indonesia dalam mengatur perbankan syariah yang ada di Indonesia dalam analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* yang akan terjadi dikemudian hari.

c. Bagi Bank Umum Syari'ah

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan memberikan bahan pertimbangan untuk bank umum syari'ah dalam mengatur analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar tujuan organisasi dapat tercapai.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika Pembahasan Peneliti menguraikan susunan secara sistematis untuk memberi kemudahan dalam penyusunan

skripsi. Penelitian ini terdiri dari 5 bab yang meliputi:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan mulai bab I sampai bab v.

Bab II: Landasan Teori

Bab ini berisi tentang pengertian *service excellence*, tujuan *service excellence*, ciri-ciri *service excellence*, manfaat *service excellence*, aspek dasar *service excellence* dan juga pengertian *customer service*, sikap *customer service*, tugas-tugas *customer service*, pengertian kepuasan nasabah dan kajian pustaka.

Bab III :Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian yang menggunakan jenis penelitian deskripsi dan pendekatan kualitatif, lokasi penelitian di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun,

data dan sumber data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak terkait dan juga sumber data dari sumber bacaan serta dokumentasi, teknik pengumpulan data yang diperoleh dari keterangan mengenai penelitian melalui wawancara, teknik

pengecekan keabsahan data dari memperpanjang pengamatan dan juga meningkatkan ketekunan serta triangulasi, teknik pengolahan data dari *reduksi* data dan *display* data dan teknik analisis data melalui proses mengorganisasikan dan mengurutkan data yang dianalisis menggunakan teori dan ditarik kesimpulan.

Bab IV:Data Dan Analisis Data

Pada bab ini berisi kajian teori yaitu menguraikan mengenai apa saja yang berkaitan dengan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. mulai dari sejarah berdirinya BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk. Selain itu dalam bab ini akan diuraikan mengenai analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* dan analisis

standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-*

19.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang disampaikan kepada BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

1. Pengertian *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Service Excellence (pelayanan prima) merupakan sebuah bentuk keharusan dan tuntutan dalam sebuah perusahaan terutama dalam perbankan. Di dunia bisnis, persaingan antara perusahaan semakin ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan suatu perusahaan harus memberikan pelayanan prima yang memuaskan kepada konsumennya, ¹Karena jika tidak memberikan pelayanan prima yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke perusahaan yang lainnya. Pelayanan merupakan bagian dari *marketing* terciptanya kualitas pelayanan tentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. ²

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 2.

² Atep Adya Barata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Pt Elex Media Komputindo, 2006) , 20.

atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.³ Pelayanan prima adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellence service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.⁴ Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Pelayanan

prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar

³ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 15.

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 211.

mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan.⁵

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai cara melayani, *service* jasa dan kemudahan dalam jual beli barang atau jasa.⁶ Pelayanan adalah suatu kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.⁷

Menurut Barata *Service Excellence* yang diterapkan oleh *customer service* adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan, mengutamakan kepuasan pelanggan, menepatkan pelanggan sebagai mitranya, pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan serta melayani dengan ramah, tamah, cepat. Pelayanan prima oleh *customer service* terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain: *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).⁸ *Service excellence* (pelayanan prima) adalah suatu pelayanan yang

⁵ Ibid., 20.

⁶ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Public* (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2016), 14.

⁷ H. Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 152.

⁸ Ibid., 31.

terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.⁹

Definisi lain menyebutkan bahwa menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor:81/1993, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku.¹⁰ Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pemberian layanan terbaik yang dapat memberikan kepuasan dan mengesankan bagi nasabah. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.¹¹

2. Tujuan *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

⁹ Khoirul Maddy, *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima* (Jakarta: Chama Digit, 2009) , 8.

¹⁰ <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/794>

¹¹ Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014),131.

- a. Agar nasabah mau kembali lagi berbisnis dengan kita
- b. Agar nasabah menjadi loyalitas bahkan fanatik dengan produk dan suatu perusahaan.
- c. Agar nasabah terus bertambah dan mengalami peningkatan

- d. Agar nasabah mau menjadi mitra bisnis yang baik dengan suatu perusahaan.
- e. Agar nasabah bisa menjadi mitra untuk memenangkan persaingan dalam sebuah bisnis.¹²
- f. Agar nasabah dapat menjadi benteng yang kokoh dalam persaingan.
- g. Agar nasabah dengan suka rela mau mejadi humas lembaga dari sebuah perusahaan.

3. Ciri – ciri *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

- a. Nasabah merasa dipentingkan
- b. Nasabah merasa diutamakan
- c. Nasabah merasa dihargai
- d. Nasabah merasa diperhatikan
- e. Nasabah merasa dilayani dengan mudah
- f. Nasabah merasa dilayani dengan ramah, tepat dan cepat
- g. Nasabah merasa dilayani dengan tepat/benar
- h. Nasabah merasa dibantu dan diberi jalan keluar

¹²Standar Pemahaman *Service Excellence* (Pelayanan Prima) BRI Syariah Kantor Cabang Madiun

- i. Nasabah merasa mendapatkan apa yang diharapkan
- j. Nasabah merasa puas dan terkesan¹³

4. Aspek Dasar *Service Excellenc* (Pelayanan Prima)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam

pemilihan konsep pendekatannya. Mengembangkan pelayanan prima dengan menerapkan konsep konsep diantaranya:¹⁴

a. *Ability* (Kemampuan)

Memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas *product knowledge*), berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri, dan kehumasan (public relation).

b. *Attitude* (Sikap)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat di hadapan nasabah, yang meliputi penampilan yang sopan, dan berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

c. *Appearance* (Penampilan)

¹³ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006), 27.

¹⁴ Ibid., 82.

Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.

d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh- sungguh kebutuhan para pelanggan mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

e. *Action* (Tindakan)

Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan ucapan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah

atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, kekecewaan, dan ketidakpuasan bagi nasabah.

B. Customer Service

1. Pengertian *Customer Service*

Diera modern sekarang dengan banyaknya pesaing dan juga permintaan nasabah yang lebih cenderung instan atau tidak direpotkan dengan masalah administrasi pembiayaan, dengan adanya hal ini terutama bank bersaing untuk menawarkan kepada nasabah untuk produk yang dijual dengan cara mempermudah system administrasi dan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah tidaklah sulit. Hal ini dilakukan bank guna memenangkan pesaing bisnis dan merebut calon nasabah. Untuk memenangkan persaingan tersebut bank memberikan nilai dan kepuasan kepada pelangganya.¹⁵ Sehingga bank membutuhkan peran *customer service* dengan melakukan pelayanan prima bagi nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang digunakan. Peran *customer service* ini dinilai sangat menentukan kelancaran dalam usaha persaingan perbankan.

Kata *customer service* berasal dari dua kata yaitu "*custome*" yang berarti pelanggan sedangkan "*service*" sama dengan pelayanan. Menurut Kasmir, *Customer service*

¹⁵ Nana Herdiana Abudarrhman, *Manajmenen Strategi Pemasaran* (Bandung: Cv Pustaka Setia, 2015) , 423.

adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah .peranan *customer service* adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia dengan hubungan yang lebih akrab ramah dalam melayani nasabah. ¹⁶ sedangkan menurut Wahjono, *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. ¹⁷ Dan yang paaling utama adalah untuk mendapatkan nasabah dengan menyakinkan kepada nasabah dengan kualitas produk yang dimiliki. Jadi , pengertian *customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah dan calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. ¹⁸

Customer service memegang peranan sangat penting dalam sebuah perbankan. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung dalam kegiatan

¹⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 251.

¹⁷ Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graham Ilmu , 2010), 177.

¹⁸ Ikatkan Bankir Indonesia (IBI) , *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64.

operasional perbankan. ¹⁹ Tugas pokok *customer service* memperkenalkan produk- produk atau jasa-jasa perusahaan dan dapat memperkenalkan fitur dan layanan perusahaan. Selain itu juga *customer service* berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bank dan nasabah yang mendapatkan jasa- jasa pelayanan maupun produk- produk bank.²⁰

Dengan adanya pelayanan prima yang baik seorang *customer service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan cepat, akurat, baik dan ramah tamah terhadap nasabah. Seorang *customer service* tidak hanya dilihat dari segi fisik tetapi juga dari segi non – fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan sehingga dapat member kepuasan dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

2. Tugas- tugas dan tanggung jawab seorang *customer service*

Tugas *customer service* secara umum adalah melayani nasabah sesuai standar yang diterapkan oleh bank. Tugas seorang *customer service* diantaranya:

- a. Menerima , melayani dan mengatsi permasalahan nasabah

¹⁹. Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 250.

²⁰ Ibid., 64.

- b. Pelayanan pembukaan rekening tabungan , deposito dan giro
- c. Mengadminitrasikan daftar hitam bank Indonesia, daftar rehabilitas nasabah dan mengfile nasabah
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
- e. Mengadminitrasikan buku cek, giro dan tabungan.
- f. Memperkenalkan produk baru

Sedangkan menurut kasmir , tugas – tugas seorang *customer service* adalah:

a. Sebagai *receptionis*

Customer service bertindak sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah sopan, tenang , simpatik, menarik dan menyenangkan *customer service* memberikan perhatian dan ucapan salam kepada yang datang dan berbicara dengan jelas.

b. Sebagai *deskman*

Customer service bertindak sebagai pemberi informasi mengenai produk perbankan, menjelaskan manfaat atau karakteristik produk yang akan digunakan menjawab pertanyaan nasabah. Brosur dan formulir sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan, dan membantu pengisi formulir aplikasi secara

lengkap sesuai dengan transaksi nasabah.

c. Sebagai *Salesman*

Customer service bertindak atau berusaha untuk menjual produk perbankan diperlukan pendekatan- pendekatan kepada nasabah untuk sedia menggunakan produknya dan juga berusaha mencari nasabah. Keluhan dan permasalahan nasabah juga perlu diperhatikan sebab menjadi tolak ukur menjadi kinerja *customer service*.

d. Sebagai *customer relations officer*

Customer service bertindak sebagai peghubung antara bank dengan nasabah . bukan tidak mungkin nasabah pindah ke lain bank karena pelayanan yang kurang , sehingga diperlukan hubungan yang baik antara bank dengan nasabah agar nasabah senang , puas, dan percaya untuk menggunakan jasa dan produk yang kita miliki.

e. Sebagai *komunikator*

Customer service bertindak sebagai pemberi segala informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan serta member kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung keluhan dan sarana konsultasi nasabah. Hal ini untuk

menjaga hubungan baik dan lancar antara bank dengan nasabah.²¹

3. Sikap *customer service*

Agar nasabah dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Menurut

kasmir, beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh nasabah adalah sebagai berikut :

a. Beri kesempatan *customer* berbicara

Artinya *customer service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih.

b. Dengarkan baik-baik

Mendengar baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya *customer service* mendengar penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang untuk menjelaskan persoalan yang dihadapinya serta keinginannya.

c. Jangan menyela pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan.

²¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada , 2008) , 191.

d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan dan penting.

e. Jangan marah dan mudah tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, *customer service* jangan cepat emosi atau tersinggung dan tetap sabar dalam melayani nasabah.

f. Jangan berdebat masalah dengan nasabah

Customer service jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah harus selalu dijaga. Begitupula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menanggapi nasabah yang kurang menyenangkan.

h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaanya

Terkadang ditemukan *customer service* menangani

pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut dan merasa mampu melakukan semua hal.

- i. Tunjukkan perhatian dan sikap ingin membantu Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Arti nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri.²²

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam upaya memenuhi kepuasan nasabah perusahaan memang dituntut untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah, kepuasan nasabah setelah pembelian akan tergantung dari kinerja penawaran. Nasabah dapat diartikan sebagai orang atau badan hukum yang biasa berhubungan baik atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk dan fasilitas bank.²³

Kepuasan nasabah adalah segala sikap dan nasabah terhadap pelayanan yang baik setelah mereka mendapatkan apa yang diperoleh. Kepuasan nasabah merupakan harapan

²² Ibid., 193.

²³ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 189.

awal atau bisa disebut dengan setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima

pelayanan setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan ditarik suatu kesimpulan puas atauun tidak puas.²⁴ Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jadi, tingkat kepuasan merupakan pebedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka nasabah tidak merasa puas. Apabila kinerja sesuai harapan, maka konsumen puas. Sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka konsumen lebih merasa puas.²⁵

Menurut Murti, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang di rasakan dengan harapannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa

kepuasan nasabah merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri konsumen. Menurut Hasan, kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi terhadap ketidak

²⁴ Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), 386.

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia), 228.

puasaan yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dari kinerja aktual dari jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁶

2. Faktor pendorong kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Adapun 5 faktor utama pendorong kepuasan nasabah di antaranya:

a. Kualitas produksi

Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus. Konsumen puas setelah membeli jasa dan ternyata kualitas produknya baik.

b. Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang dikenal dengan sebutan serqual yang memiliki 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan

²⁶ Hasan, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Binarupa Aksara, 2014), 90.

empati. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku karyawan itu sendiri.

d. Factor emosional

Factor emosional mempunyai peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa senang dengan yang mereka terima.

e. Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang diterimanya.²⁷

3. Tujuan dari kepuasan nasabah

Dalam pencapaian tujuan perusahaan dilakukan berbagai cara salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah, dalam praktiknya apabila nasabah puas dengan pelayanan bank maka ada keuntungan yang diterima diantaranya:

a. Nasabah yang lama akan tetap dipertahankan dengan kata

²⁷ Ibid.,37.

lain nasabah loyal kepada bank

- b. Kepuasan nasabah lama menular kepada nasabah baru, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah
- c. Membeli kembali produk lain dalam bank yang sama
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut

mengenai kualitas pelayanan yang baik dari bank.²⁸

D. Kajian Pustaka

Penulis menelusuri kajian pustaka yang memiliki objek penelitian yang hampir sama dengan objek penelitian ini. Penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Jadydatul Adawiyah (2015) yang skripsinya berjudul “Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada Bmt Bismillah Sukorejo” Memaparkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* BMT Bismillah Sukorejo dengan menganalisis menggunakan standar-standar yang ada. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar

²⁸ Kasmir, *Customer Service Excellent* (Depok: PT Raja Grafindo Persada 2010), 146.

accountability (tanggung jawab), *action* (tindakan), *attention* (perhatian), *appearance* (penampilan), *attitude* (sikap), *ability* (kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Bismillah. Persamaannya penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan subyek penelitiannya yaitu BMT Bismillah Sukorejo. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan ini adalah pada penelitian ini tujuannya untuk mengetahui bagaimana analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* dan juga mengetahui dampak standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*.²⁹

Penelitian yang dilakukan oleh M.Zainul Wathani (2015) yang skripsinya berjudul "Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an" memeparakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep *service excellence* perbankan syariah berdasarkan Al-Qur'an terdiri dari 3 aspek yaitu aqidah, akhlak dan muamalah. Beberapa panduan Al-Quran

²⁹Aulia Jadydatul Adawiyah," Implementasi *Service Excellence* yang Diterapkan oleh *Customer Service* Studi Kasus pada Bmt Bismillah Sukorejo", (*Skripsi* universitas Negri Walisongo Semarang , 2015)

mengenai pelayanan perbankan syariah yaitu karyawan harus mencontoh bagaimana Rasul melayani pelanggan ketika berdagang (Surat Al-Ahzab ayat 21), karyawan harus melayani nasabah dengan lemah lembut, memiliki sifat pemaaf, dan tekad yang kuat (Surat Ali Imran ayat 159). Karyawan juga harus

menyapa nasabah dengan baik, memberikan kecepatan dalam melayani, melayani dengan ikhlas, menjaga penampilan dan kebersihan, dan sabar dalam melayani (Surat Al-Muddatstsir ayat 1-7).³⁰ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang

dilakukan yaitu menggunakan kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder, sedangkan perbedaannya yaitu dalam penelitian ini Perbankan syariah telah menerapkan banyak nilai-nilai konsep *service excellence* yang terdapat dalam Al-Qur'an seperti bersikap lemah-lembut kepada nasabah, ramah dalam menyambut nasabah, sabar dalam melayani dan menghadapi complain nasabah dan sebagainya. Penerapan nilai-nilai konsep *service excellence* tersebut dapat dilihat dari *Standard Operating Prosedure* (SOP) pelayanan yang bersesuaian dengan nilai-nilai yang terdapat dalam Al-Qur'an. Sedangkan perbedaan dengan

penelitiannya yang sedang dilakukan yaitu menerapkan aspek dasar *attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability*.

³⁰M. Zainul Wathani, "Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an", (Skripsi Universitas Djuanda bogor, 2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Gadis Anggraini (2018) yang skripsinya berjudul “strategi pelayanan *customer service* pada bank BRI Syariah Kc Medan S Parman” *customer service* mempunyai tugas utama yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan nasabah. Oleh karena itu

Bank BRI Syariah Kc Medan S Parman membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas sehingga berpengaruh dengan jumlah nasabah karena pelayanan yang diberikan oleh *customer service* . permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan *customer service* serta kendala dan solusi dalam menangani nasabah pada Bank BRI Syariah Kc Medan S Parman. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* serta kendala dan solusi dalam menangani nasabah pada Bank BRI Syariah Kc Medan S Parman. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, dimana penulis menggunakan wawancara dengan *supervisor* dan *customer service*. Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah strategi pelayanan *customer service* terhadap nasabah

dilakukan oleh karyawan perbankan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan bersikap ramah, komunikatif dan *name tag* yang selalu diperlihatkan. Beberapa kendala yang biasa dihadapi bank syariah yaitu dengan masalah jaringan atau

koneksi internet yang belum maksimal sehingga memperlambat proses transaksi di bank tersebut. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada *Customer Service* Bank BRI Syariah Kc Medan S Parman dapat meningkatkan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Perbedaan dengan penelitian ini

yaitu dari hasil penelitian mengenai standar penerapan *service excellence* oleh *customer service* belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga menimbulkan beberapa dampak terhadap kepuasan nasabah.³¹

Penelitian yang dilakukan oleh Tri Utami (2018) yang skripsinya berjudul “Penerapan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya” memaparkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *service excellent* oleh *customer service* pada BRI Syariah Bandar Jaya, agar *service excellent* terlaksana maka dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat menyampaikan pelayanan prima menjadi tujuan utama, karyawan yang dimaksud adalah *customer service* yang diharapkan mampu mewujudkan suatu pelayanan prima atau *service excellent*. Mulai dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai standar pelayanan yang ada. Perbedaan

³¹ Gadis Anggrani, “Strategi Pelayanan *Customer Service* pada Bank BRI Syariah Kc Medan S Parman, (Skripsi Sarjana Ekonomi Islam, 2018)

dengan penelitian ini yaitu pada penelitian ini *customer service* di BRI Syariah Kantor Madiun belum sepenuhnya menerapkan standar *service excellence*.³²

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Oktaviani (2018) yang skripsinya "*Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Kcp Metro*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada *Branch Operation Supervisor, Customer Service* dan beberapa nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro, cara ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh keterangan dan data penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data-data mengenai profil dan struktur organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro. Berdasarkan hasil penelitian dampak pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Metro dapat dilihat berdasarkan kepuasan nasabah berdasarkan harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* yang menjadi tolak ukur untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* yang belum memberikan

³² Tri Utami, "Penerapan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya", (*Skripsi* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018)

kepuasan berdampak pada beberapa hal seperti nasabah tidak dilayani , tidak dipentingkan dan juga menurunnya kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.³³



³³ Devi Oktaviani" *Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Kcp Metro*". (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dibutuhkan berupa informasi analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*.

Pendekatan kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari plurarisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang dan lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian.¹ Dalam hal ini peneliti berusaha memahami dan menggambarkan apa yang dipahami dan digambarkan subjek penelitian. Dalam penelitian ini, fokusnya adalah tentang analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang

¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), 81.

Madiun pada masa pandemi *covid-19* dan dampak penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang beralamat di Jalan S Parman no 44 , Oro- Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63119 . Sebagai pertimbangan penulis menjadikan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena penulis mengamati analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* .Di dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah, *customer service* dan juga nasabah. Adapun yang menjadi alasan peneliti memilih lokasi ini karena standarad penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun masih banyak mendapatkan komplain dari nasabah mengenai *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).

C. Data Dan Sumber Data

Data yang diperoleh peneliti dari sumber asli, dalam hal ini

maka proses pengumpulan datanya perlu melakukan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.²Data diperoleh melalui wawancara kepada pimpinan kantor cabang, *customer service* dan anggota karyawan serta nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun tentang analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* dan dampak penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*.

Sumber data dalam penelitian ini data yang diperoleh dari buku bacaan lainnya berupa dokumen, arsip dan lainnya, guna untuk mengidentifikasi masalah, bermanfaat dalam mendukung perumusan masalah riset secara lebih akurat.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian ini adalah observasi berperan serta (pengamatan) guna memperoleh data lebih lengkap dan wawancara (*interview*) yakni melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan tersebut untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini. Wawancara dilakukan

² Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Depok: PT Raja Grafindo, 2008), Hal 105.

dengan pimpinan cabang, *customer service* dan juga nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengenai standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* dampak penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19*.³

E. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Data yang valid didapat dari uji kredibilitas terhadap data yang didapat penelitian sesuai penelitian kualitatif. Dalam pengecekan keabsahan data peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan serta triangulasi.⁴

a. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Meningkatkan ketekunan itu berarti ibarat kiat mengecek soal-soal, atau makalah yang telah dikerjakan, ada yang salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka, penelitian dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R Dan D* (Bandung: Alfabeta, 2007), 225.

⁴ *Ibid.*, 250.

apa yang amati.

b. Triangulasi

Triangulasi merupakan adat perbandingan untuk mencari titik tengah informasi dan data, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini dilakukan pengecekan keabsahan data dengan cara triangulasi sumber, yaitu mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁵ Dengan triangulasi sumber maka peneliti akan menjadikan pimpinan bank, *customer service* dan nasabah bank sebagai sumber pengumpulan data sebagai tolak ukur keabsahan data.

F. Teknik Pengolahan Data

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencarinya jika diperlukan.⁶ Proses reduksi data pada penelitian ini yaitu dengan memilah hal-hal yang pokok sesuai dengan rumusan masalah penelitian, yakni analisis standard penerapan *service*

⁵ Ibid., 257.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 247

excellence oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* dan dampak penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang

Madiun pada masa pandemi *covid-19*.

b. *Display Data*

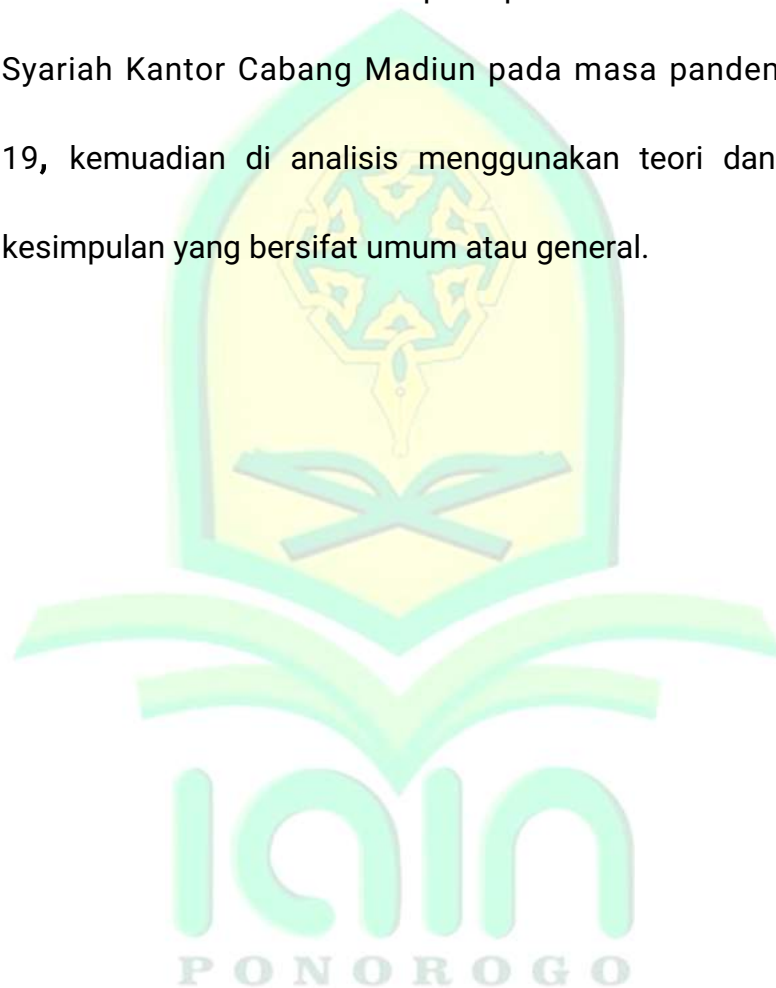
Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah memaparkan data. Pemaparan data sebagai kumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang diperoleh setelah direduksi kemudian diorganisasikan sesuai dengan rumusan masalah.⁷

G. Teknis Analisis Data

Analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, katagori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Untuk menganalisis data, penulis menggunakan metode induktif. Analisis data induktif adalah analisis atas data spesifik dari lapangan menjadi unit-unit dilanjutkan dengan kategorisasi. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif yang mengungkapkan

⁷Ibid., 249.

fenomena khusus berkaitan dengan analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *COVID-19* dan dampak penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *COVID-19*, kemudian di analisis menggunakan teori dan di tarik kesimpulan yang bersifat umum atau general.



BAB IV

DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum BRI Syariah Kantor Cabang Madiun

1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap bank jasa arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya O.10/67/KEP.GBI/DPG/2008, maka pada 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah Islam.¹ PT. Bank BRI Syariah hadir mempertahankan sebuah bank ritel moderan yang terkemuka dengan layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah. Melayani nasabah dengan prima dan menawarkan berbagai produk sesuai dengan harapan nasabah sesuai dengan prinsip syariah.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah adanya penandatanganan pada tanggal 19 Desember 2008 terkait akta perpisahan unit usaha syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), untuk melebur dalam PT Bank BRI Syariah yang

¹ www.Brisyariah.Co.Id

berlaku efektif



pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.¹

Saat ini PT Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset. BRI Syariah tumbuh pesat baik dari sisi asset , jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah ke bawah hingga tahun 2018, tercatat jumlah kantor BRI Syariah sebanyak 54 kantor cabang , 207 kantor cabang pembantu dan 11 kantor kas

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun merupakan salah satu bank syariah yang berada dikota madiun seperti yang diutarakan oleh Yayuk Setya Rahayu selaku Operation Dan Service Manager Bank BRI Syariah kantor Cabang Madiun. "BRI Syariah Kantor Cabang Madiun berdiri pertama tanggal 28 november 2012 yang beralamatkan di Jl. Thamrin kota Madiun. Kemudian setelah bisnis bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengalami perkembangan yang cukup pesat di *upgrade* menjadi KC (Kantor Cabang) yang awalnya adalah KCP (Kantor Cabang Pembantu) dan kantornya dipindah di Jln . S Parman No. 44, Pimpinan

¹ Ibid.

Cabang Bank BRI Syariah Kcp Madiun yang pertama adalah Bapak Kurniawan sampai dengan September 2017 dan Oktober 2017 digantikan dengan Bapak Fathurozi Bosman kemudian digantikan kembali oleh Bapak Hengki Suhartanto sampai saat ini 2021”.

2. Visi dan misi BRI Syariah Kantor Cabang Madiun

a. Visi

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

b. Misi

- (1) Memahami keragaman individu dan mengkomondasi beragam kebutuhan financial nasabah.
- (2) Menyediakan produk dan layanan yang megedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- (3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- (4) Meningkatkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Produk-produk BRI Syariah Kantor Cabang Madiun

a. Penghimpunan dana (*funding*)

BRI Syariah Kantor Cabang Madiun memiliki produk-produk penghimpunan dana yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat, sehingga masyarakat yang menghimpun dananya di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun akan merasa puas dan nyaman ketika menyimpan dananya. Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun produk penyimpanan dananya menggunakan dua prinsip, yaitu prinsip titipan dengan akad wadi'ah dan prinsip kerjasama dengan akad mudharabah.

- 1) Simpanan dengan prinsip wadiah adalah transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu. ada 2 (dua) jenis wadi'ah diantaranya wadiah yad amanah yaitu pihak yang menerima titipan tidak diperkenankan mengambil manfaat dari barang yang dititipkan (contoh safe deposit box) dan Wadiah yad dhamanah yaitu pihak yang menerima titipan boleh mengambil manfaat dari barang yang dititipkan (contoh : giro dan tabungan). Dari sekian produk penghimpun dana yang ada di BRI Syariah, yang menggunakan prinsip wadi'ah adalah produk Tabungan Faedah, TabunganKU, Simpanan Pelajar BRI Syariah iB, dan Giro BRI Syariah iB.

- 2) Simpanan prinsip mudharabah merupakan simpanan dana nasabah di bank syariah yang bersifat investasi, sehingga

nasabah berhak mendapatkan bagi hasil sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati. Nasabah hanya boleh mengambil dananya ketika sudah jatuh tempo sesuai waktu yang telah disepakati. Di BRI Syariah Kantor

Cabang Madiun, produk simpanan yang menggunakan prinsip mudharabah adalah tabungan haji, tabungan impian dan deposito BRI syariah lb.

b. Penyaluran dana

Penyaluran dana bank syariah kepada para nasabahnya adalah untuk membiayai berbagai sector ekonomi, seperti: sector industry, kontruksi, perdagangan, jasa dunia usha dan sector lainnya. Dari sector ekonomi tersebut dibagi menjadi berbagai jenis penggunaan dana, seperti modal kerja, investasi, konsumsi. Produk penyaluran dana (financing) BRI Syariah Kantor Cabang Madiun meliputi:

- 1) Murabahah (jual beli) Pembiayaan murabahah adalah jenis pembiayaan untuk transaksi jual beli barang dimana pihak

penjual (bank) dan pembeli (nasabah) masing masing mengetahui harga pokoknya dan tambahan keuntungan/margin serta system pembayaran dilakukan tangguh atau angsuran. Pada bri syariah produk

pembiayaan yang menggunakan akad ini yaitu: pembiayaan KPR (kredit kepemilikan rumah) , KKB (kredit kendaraan bermotor), pembiayaan mikro dan employee benefit program (EmBP).

2) Mudarabah Pembiayaan mudarabah adalah kerjasama usaha antara dua pihak yaitu pihak pemilik dana (bank) dengan pihak pengelola usaha (nasabah). Pembagian keuntungan (bagi hasil) sesuai dengan nisbah atau porsi bagi hasil yang telah disepakati. Pada BRI Syariah, akad mudarabah diterapkan dalam pembiayaan inkage atau pembiayaan yang ditujukan untuk koperasi dan BPRS yang membutuhkan tambahan dana. Maksimal dana yang dapat diberikan adalah tiga kali dari modal koperasi maupun BPRS.

3) Musyarakah

Pembiayaan musyarakah adalah kerjasama usaha antara pihak atau lebih dimana masing-masing pihak memberikan

kontribusi modal dengan ketentuan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung sesuai kesepakatan dimuka . pada BRI Syariah akad ini digunakan dalam pembiayaan modal kerja.

4. Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Madiun

Berikut struktur organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Madiun per tanggal 01 oktober 2020. Struktur ada pada lampiran 1

Keterangan Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Madiun terdapat lampiran 1 :

a. Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

Pimpinana cabang pembantu bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya system operasional perbankan dilevel kantor cabang pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.

b. Unit Mikro Syariah *Head* (UH)

Bertanggung jawab untuk melaksanakan dan memastikan bisnis mikro pada unit tersebut berjalan sesuai dengan

target yang diberikan dan tidak melanggar syariah comply maupun P3 Mikro.

c. *Account Officer Micro* (AOM)

AOM bertugas untuk melakukan penjualan produk-produk

mikro serta melakukan pre-screening untuk calon-calon nasabah sebelum dokumen-dokumen pembiayaan diberikan kepada UH untuk verifikasi lebih lanjut.

d. *Account Officer (AO)*

Berwenang melakukan proses marketing untuk segmen komersial khususnya giro dan deposito serta pembiayaan konsumtif. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumen dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan antara lain, detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

e. *Branch Operation Supervisor (BOS)*

Berwenang mengkoordinir kegiatan pelayanan perbankan,

transaksi operasional customer service dan *teller*, menyetujui atau otoritas transaksi layanan operasi *front liner* sesuai kewenangan.

f. General affair

Berwenang mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan.

g. Teller

Berwenang melayani nasabah untuk transaksi penyetoran dan penarikan tunai maupun non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellence*.

h. Customer Service (CS)

Berwenang melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasional layanan *customer service*.

B. DATA

1. Standard Penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada Masa Pandemi *Covid-19*.

Customer service adalah petugas bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, serta penyediaan informasi kepada nasabah. Adapun pelayanan prima yang dilakukan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah adalah dengan menerapkan *service excellence* oleh *customer service* yang terdiri dari enam aspek dasar diantaranya: *ability* (kemampuan), *antitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan) dan *accountability* (tanggung jawab). Adapun standar *service excellence* yang dilakukan *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.diantaranya:

a. *Ability* (Kemampuan)

Menurut hasil wawancara Ibu Dwi Riana Sari selaku

customer service di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengenai kemampuan *customer service* menjelaskan produk dengan baik dan berkomunikasi dengan nasaabah.

“Untuk kemampuan *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun *customer service* harus mampu menguasai produk- produk pembiayaan syariah, sedangkan mengenai komunikasi kami menyesuaikan nasabah, jika nasabah menggunkan bahasa Jawa kami juga menggunakan bahasa jawa kromo inggil”²

Akan tetapi hal ini berbeda dengan yang disampaikan oleh Bapak Nur Kholis nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengenai kemampuan berbahasa *customer service*.

“Untuk kemampuan komunikasi *customer service* dengan nasabah cukup baik akan tetapi *customer service* nya untuk berbahasa jawa kromo inggil belum sepenuhnya menguasai dengan baik”.³

Dari adanya hasil pemaparan kedua narasumber dapat dikatakan mengenai kemampuan *customer service* kepada nasabah berbeda disatu sisi *customer service* sudah menerpkan standar *service excellence* mengenai kemampuan berkomunikasi dan menjelaskan produk dengan baik kepada nasabah akan tetapi nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengatakan *customer service* belum sepenuhnya menguasai berbahasa dengan baik dan tepat.

b. *Attitude* (Sikap)

Sikap yang perlu ditunjukkan oleh *customer service*

² Dwi Riana Sari, *wawancara*, 14 oktober 2020

³ Nur Kholis, *Wawancara*, 14 oktober 2020

saat melayani nasabah yaitu harus menjaga sikap yang baik terutama berbicara yang baik dihadapan nasabah agar nasabah dapat merasa dihargai dan dapat merasakan pelayanan yang baik oleh bank itu sendiri. Menurut Bapak Hengky Suhartanto selaku Pimpinan BRI Syariah Kantor

Cabang Madiun.

“Banyaknya komplain masuk dari nasabah terkait pelayanan bank syariah waktu pembiayaan *customer service* nya kurang menjaga *attitude* (sikap) berbicara kasar, kemudian ada juga terkait dokumentasinya kurang teliti, dengan adanya komplain seperti ini bagaimana cara kita melayani nasabah dengan sikap baik dan tetap menjaga image BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, terutama lagi juga dokumentasinya nasabah harus diteliti kembali”⁴

Bapak Hengky Suhartanto selaku pimpinan cabang menghimbau kepada karyawan untuk sama sama menjaga *image* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun , dengan bagaimana cara melayani nasabah dengan sikap baik, terutama lagi dokumentasinya harus diteliti kembali. Selanjutnya yang disampaikan oleh Ibu Dwi Riana Sari selaku *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Kami selalu melayani nasabah sepenuh hati baik dari sikap selalu ramah , sopan dengan nasabah dan memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas pada saat nasabah berbicara kami tidak memotong pembicaraan nasabah yang akan menimbulkan rasa nyaman”⁵

⁴ Hengky Suhartanto, *Wawancara*, 11 Oktober 2020.

⁵ Dwi Riana Sari, *Wawancara*, 01 Oktober 2020.

Menurut Ibu Dwi Riana Sari selaku *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun juga menambahkan mengenai sikap yang ditunjukkan *customer service* kepada nasabah.

“Saat melayani nasabah kami bersikap professional dan menanggapi keluhan nasabah dengan sikap yang baik sopan dan juga memberikan solusi terkait masalah nasabah”.

Dari kedua pemamparan narasumber dapat disimpulkan bahwa sejauh ini *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun memberikan pelayanan dengan baik dengan sikap professional dan juga sopan dengan nasabah serta memberikan informasi dengan jelas, akan tetapi menurut Bapak Hengky Suhartanto selaku Pimpinan Cabang di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengatakan bahwa *customer service* harus menjaga image bank dengan sikap yang baik serta harus meneliti kembali dokumentasi nasabah.

c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan *customer service* baik secara fisik maupun non fisik dapat menunjukkan kehormatan dihadapan nasabah. hal ini disampaikan oleh Ibu Yayuk Setyo Rahayu selaku *operation* dan *service manager*.

“Dalam penampilan kurang baiknya semua staff dan karyawan untuk tetap menjaga penampilan, terutama cara berpakaian harus sesuai dengan standar

pelayanan yang ditetapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, seperti tidak boleh memakai celana yang ketat, berpakaian sopan dan rapi menutup aurat, karena kita BRI syariah agar bisa dipandang baik oleh nasabah”.⁶

Akan tetapi fakta dilapangan berbeda banyak karyawan yang masih menggunakan pakaian yang tidak menerapkan standar bank syariah, hal ini bisa dipandang buruk oleh nasabah karena bank syariah identik dengan pakaian yang sopan dan rapi. Menurut Ibu Dwi Riana Sari selaku *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Dari segi penampilan baik *customer service* dan juga staff lainnya kami mengikuti standard yang ada karena bank syariah jadi disini kami harus mengikuti aturan yang telah ditentukan terutama cara berpakaian yang sopan dan rapi”.⁷

Dari hasil pemaparan kedua narasumber diatas menurut Ibu Yayuk Setyo Rahayu mengenai penampilan *customer service*, beliau mengatakan bahwa standard penampilan yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun untuk selalu diterapkan, sedangkan menurut Ibu Dwi Riana Sari dari segi penampilan *customer service* sudah mengikuti standard yang ada.

d. *Attention* (Perhatian)

Bentuk perhatian yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah dengan memberikan kebutuhan dan

⁶ Yayuk Setyo Rahayu, *Wawancara*, 02 Oktober 2020.

⁷ Dwi riana sari, *Wawancara*, 01 oktober 2020

juga mengatasi kesulitan nasabah dengan memberikan tindakan dan menanggapi keluhan nasabah dengan baik. Menurut ibu Dwi Riana Sari selaku *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Dalam bentuk perhatian kami selalu membantu kebutuhan dan keinginan nasabah, dalam pembiayaan ataupun pengisian form jika nasabah mengalami kesulitan kami selalu memberikan arahan dan kejelasan informasi yang baik, selain itu juga kami selalu memberikan tindakan yang cepat tanggap dalam memecahkan masalah dan keluhan nasabah”.⁸

Sedangkan bentuk perhatian *customer service* menurut Putri Indah Sari nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Untuk pelayanan *customer service* nya selalu memberikan perhatian saapaan dengan ramah, menanyakan lebih dahulu apa yang perlu dibantu kepada nasabah, tempatnya juga bersih serta nyaman akan tetapi pelayanannya *customer service* kurang cepat dan nasabah mengeluh karena harus mengantri lama”.⁹

Dari bentuk perhatian yang diberikan *customer service* kepada nasabah sejauh ini belum dapat memberikan kepuasan dan juga *customer service* faktanya belum dapat menangani keluhan nasabah dengan baik sehingga *service excellence* bank belum dapat diterapkan dengan baik. Menurut Ibu Dwi Riana Sari *customer service* sudah membantu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah,

⁸ Dwi Riana Sari, *Wawancara*, 11 Oktober 2020

⁹ Putri Indah Sari, *Wawancara*, 11 Oktober 2020

akan tetapi menurut Putri Indah Sari mengatakan bahwa pelayanan *customer service* kurang cepat dalam memberikan bantuan kepada nasabah.

e. *Action* (Tindakan atau ucapan)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh- sungguh kebutuhan para pelanggan mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

a) Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*)

Setiapa nasabah datang *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun wajib mengucapkan salam.

b) Dibuka dengan *magic word* (keinginan untuk membantu)

Customer service BRI Syariah Kantor Cabang Madiun selalu menawarkan bantuan dengan Menanyakan keinginan nasabah untuk membantu dengan ramah , tetap tersenyum dan sopan tetapi juga tetap menjaga jarak selama pandemic *covid-19* dengan nasabah, misalnya “ apa ada yang bisa kami bantu bapak atau ibu?”

c) Ditutup dengan ucapan terimakasih

Jika sudah melakukan transaksi dengan nasabah dan nasabah sudah tidak ada kesulitan dengan

pembiayaannya, *customer service* menutup dan mengakhiri dengan ucapan terimakasih. menurut ibu Dwi Riana Sari selaku *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan tidak hanya *customer service* akan tetapi *security* dan juga *teller* ketika menyambut nasabah dengan menyampaikan ucapan salam, dibuka dengan keinginan untuk membantu dan ditutup dengan ucapan terimakasih kepada nasabah setelah bertransaksi.”¹⁰

Mengenai pelayanan *customer service* selalu menyambut nasabah dengan menyampaikan ucapan salam, dibuka dengan keinginan untuk membantu nasabah dan selalu mengucapkan terima kasih setelah nasabah bertransaksi di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, Sedangkan menurut Yayuk Setyo Rahayu selaku *operation* dan *service manager*.

“Untuk pelayanan semua staff kami rasa sejauh ini cukup baik, dari tindakan dan ucapan sudah sesuai dengan standard yang harus diterapkan seperti jika nasabah datang melakukan transaksi harus salam, senyum dan sapa tujuannya agar nasabah merasa dilayani dengan baik oleh bank selain itu juga dengan pelayanan yang baik maka nasabah akan loyal terhadap bank”.¹¹

¹⁰ Dwi Riana Sari, *Wawancara*, 11 Oktober 2020

¹¹ Yayuk Setyo Rahayu, *Wawancara*, 02 Oktober 2020.

Dari kedua hasil pemaparan narasumber diatas dapat dikatakan bahwa bentuk tindakan dan ucapan yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan pelayanan yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

f. Accountability (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, kekecewaan, dan ketidakpuasaan bagi nasabah. menurut Ibu Dwi Riana Sari selaku *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Dalam pelayanan *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun jika melakukan kesalahan dengan nasabah segera melakukan perbaikan sesuai prosedur yang ada tetap bersikap ramah dan sopan serta menyampaikan permohonan maaf serta bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah”.¹²

Adapun sikap terhadap tanggung jawab mengenai kesalahan jika *customer service* kurang kurang dalam melakukan pelayanan kepada nasabah *customer service* selalu menyampaikan permohonan maaf agar nasabah tidak

kecewa, Sedangkan menurut Ricordha sukoco nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Seharusnya perlu menambah pegawai bagaian *customer service* agar dapat memperlancar nasabah,

¹² Dwi Riana Sari, *Wawancara*, 11 Oktober 2020.

pelayanannya mengecewakan nasabah karena harus antri lama dan kurang cepat, hal inilah yang menjadi sebab pelayanan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yang kurang memberikan kepuasan”¹³

Pelayanan *customer service* masih sering mengecewakan sehingga tidak memberikan kepuasan kepada nasabah di

BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Sedangkan menurut Ibu Ajeng Putri nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Kalau dari segi pelayanannya *customer service* kami belum sepenuhnya puas karena masih sering mengecewakan kurang cepat dalam melayani nasabah dan kadang harus mengganggu lama sampai berjam-jam saat nasabah ramai disini”.¹⁴

Dari adanya pemaparan ketiga wawancara tersebut terkait pelayanannya *customer service* belum memberikan tanggung jawab sepenuhnya masih mengecewakan nasabah hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah terhadap *service excellence* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

2. Dampak Standard Penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada Masa Pandemi *Covid-19*.

Customer service dalam perbankan memegang peranan sangat penting. *customer service* merupakan tulang punggung dalam kegiatan operasional perbankan.¹⁵ Tugas pokok *customer service* memperkenalkan produk- produk atau jasa-

¹³ Ricordha Sukoco, *Wawancara*, 15 Oktober 2020

¹⁴ Ajeng Putri, *Wawancara*, 15 Oktober 2020

¹⁵ . Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 250.

jasa perusahaan dan dapat memperkenalkan fitur dan layanan perusahaan. Selain itu juga customer service berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bank dan nasabah yang mendapatkan jasa- jasa pelayanan maupun produk- produk bank.¹⁶ Akan tetapi jika *customer service* menerapkan

pelayanannya dengan baik hal ini akan memberikan dampak sendiri terhadap kepuasan nasabah di perusahaan terutama BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Menurut Bapak Hengky Suhartanto selaku Pimpinan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Banyaknya komplain masuk dari nasabah terkait pelayanan bank syariah waktu pembiayaan customer servicenya kurang menjaga *attitude* (sikap) berbicara kasar, kemudian ada juga terkait dokumentasinya kurang teliti, dengan adanya komplain seperti ini bagaimana cara kita melayani nasabah dengan sikap baik dan tetap menjaga image BRI syariah kantor cabang madiun., terutama lagi juga dokumentasinya nasabah harus diteliti kembali”.¹⁷

Dari adanya hal ini Bapak Hengky Suhartanto selaku pimpinan cabang menghimbau kepada karyawan untuk sama sama menjaga *image* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, dengan bagaimana cara melayani nasabah dengan sikap baik, terutama lagi dokumentasinya harus diteliti kembali.

Menurut ibu Merlinda nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

¹⁶ Ibid., 64.

¹⁷ Hengky Suhartanto, *Wawancara*, 11 Oktober 2020

“saya sering kesini melakukan pembiayaan di BRI syariah kantor cabang madiun, akan tetapi kalau mengenai masalah pelayanan customer service , memang kurang cepat dan tanggap, apalagi saat ke BRI sini akan mendekati waktu istirahat maka akan lebih lama menunggu dan bisa berjam-jam”.¹⁸

Mengenai masalah pelayanan *customer service*

kurang cepat dan tanggapnya dalam memberikan pelayanan hal ini mengakibatkan nasabah harus selalu menunggu lama. Sedangkan Bapak Nur Kholis nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengenai kemampuan berbahasa *customer service*.

“untuk kemampuan komunikasi *customer service* dengan nasabah cukup baik akan tetapi *customer service* nya untuk berbahasa jawa kromo inggil belum sepenuhnya menguasai dengan baik”.¹⁹

Menurut Ibu Alfi Reyhan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, berdasarkan pertanyaan yang peneliti lakukan mengenai pelayanan *customer service*.

“Dalam pelayanannya *customer service* saya rasa cukup baik *customer service* nya ramah, sopan dan juga membantu kebutuhan nasabah, tetapi disisi lain pelayanan *customer service* masih banyak kekurangan terutama dalam menangani nasabah belum memberikan kepuasan”.²⁰

Berdasarkan pertanyaan yang peneliti lakukan mengenai

sikap *customer service* yang dianggap nasabah masih kurang dan belum memberikan kepuasan atas pelayanan yang ada. Menurut bapak Angga suprpto nasabah BRI

¹⁸ Merlinda, *Wawancara*, 14 oktober 2020

¹⁹ Nur Kholis, *Wawancara*, 14 oktober 2020

²⁰ Alfi Reyhan, *Wawancara*, 14 oktober 2020

Syariah Kantor Cabang Madiun.

“pelayanan disini cukup baik hanya saja kekurangannya karyawan disini terkesan membedakan kadang harus mendahulukan yang penting tanpa menggunkan nomer antrian, bagi saya hal seperti ini cukup mengecewakan nasabah karena nasabah juga memiliki kesibukan lain”.²¹

Bentuk perhatian *customer service* menurut Putri Indah Sari nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

“Untuk pelayanan *customer service* nya selalu memberikan perhatian saapaan dengan ramah, menanyakan lebih dahulu apa yang perlu dibantu kepada nasabah, tempatnya juga bersih serta nyaman akan tetapi pelayanannya *customer service* kurang cepat dan nasabah mengeluh karena harus mengantri lama”.²²

Mengenai *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun baik dari *ability* (kemampuan), *antitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan) dan *accountability* (tanggung jawab) belum sepenuhnya diterapkan dengan baik oleh *customer service* hal ini mengakibatkan dampak buruk terhadap pelayanan *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

C. ANALISIS DATA

1. Analisis Standard Penerapan *Service Excellence* oleh *Customer*

²¹ Angga Suprpto, *Wawancara*, 11 Oktober 2020

²² Putri Indah Sari, *Wawancara*, 11 Oktober 2020

***Service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada Masa Pandemi *Covid-19*.**

Service excellence merupakan hal penting disamping kelengkapan ragam produk pada perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa, karena dengan kualitas pelayanan prima akan mencerminkan kinerja dari perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan juga harus mendorong para karyawannya untuk dapat melayani nasabah dengan pelayanan prima. Pada dasarnya aktivitas pelayanan dilakukan oleh BRI syariah kantor cabang madiun mengarah pada satu titik yaitu pencapaian kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan prima seperti kecepatan pelayanan, karyawan bersikap sopan dan ramah kepada nasabah. Adapun aspek dasar *service excellence* (pelayanan prima) diantaranya:

a. Ability (kemampuan)

Memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas produk *knowledge*), berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri dan kehumasan (public relation).²³ Adapun

Standar *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* BRI syariah kantor cabang madiun juga Mampu

²³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 82.

berkomunikasi verbal dengan Bahasa Jawa Kromo Inggil dan Bahasa Indonesia Baku dengan baik serta mampu berkomunikasi dengan bahasa tubuh (mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani, dan sebagainya). Mampu menggunakan alat komunikasi (Telepon, HP, Fax, PABX, e-mail) dengan baik. *Customer service* juga menguasai produk *Knowledge* dengan baik. Menguasai prosedur, alat, dan bukti transaksi.

Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Madiun *customer service* sudah memiliki kemampuan dalam menguasai produk- produk pembiayaan, sedangkan mengenai komunikasi *customer service* menyesuaikan nasabah, jika nasabah menggunakan bahasa jawa *customer service* juga menggunakan bahasa jawa kromo inggil. Akan tetapi faktanya berbeda dilapangan dengan teori yang ada, *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun mengenai kemampuan berbahasa belum sepenuhnya menguasai bahasa jawa dengan baik dan tepat.

penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia Jadydatul Adawiyah mengenai kemampuan *customer service* yang harus memiliki kemampuan dan menguasai produk- produk pembiayaan

serta dapat berkomunikasi dengan baik dengan nasabah.²⁴

Hal ini sesuai dengan teori yang peneliti lakukan mengenai *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.

b. Attitude (Sikap)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat di hadapan nasabah, yang meliputi penampilan yang sopan, dan berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.²⁵ Pada saat melayani nasabah sikap yang ditunjukkan oleh seorang *Customer Service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun selalu melayani dengan ramah dan penuh perhatian. dengan memberikan sikap yang memiliki kemampuan atau pengetahuan, yang memadai mengenai pelayanan dan mampu memberikan pelayanan dengan menjelaskan produk yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Selain itu juga *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun juga menghargai setiap nasabah baik nasabah lama maupun nasabah baru dengan cara bertanya, mendengarkan dan membantu. Selain

itu *customer service* bersikap tidak terlalu kaku dan terlalu formal dengan mencairkan suasana dengan saapan yang

²⁴ Aulia Jadydatul Adawiyah, "Implementasi *Service Excellence* Yang Diterapkan Oleh *Customer Service* Studi Kasus Pada Bmt Bismillah Sukorejo", (Skripsi universitas Negri Walisongo Semarang, 2015)

²⁵ Ibid., 82.

akrab tetapi tetap sopan dan menghormati nasabah.

Pada saat melayani nasabah sikap yang ditunjukkan oleh seorang *Customer Service* mendapatkan komplain masuk dari nasabah terkait pelayanan bank syariah waktu pembiayaan ada yang kurang menjaga *attitude* (sikap), kemudian ada juga terkait dokumentasinya kurang teliti. Menurut teori yang ada sikap *customer service* pada saat melayani atau pada saat di hadapan nasabah, yang meliputi penampilan yang sopan, dan berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Hal ini berbeda dengan fakta yang ada mengenai sikap *customer service* masih berbicara kasar atau tidak sopan dengan nasabah.

Pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Zainul Wathani mengenai sikap *customer service* ketika melayani nasabah harus dengan lemah lembut dan memiliki sifat pemaaf serta tekad yang kuat,²⁶ sedangkan yang peneliti lakukan mengenai sikap *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun masih berbicara kasar atau tidak sopan dengan nasabah.

c. *Appearance* (Penampilan).

Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan,

²⁶ M. Zainul Wathani, "Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an", (*Skripsi Universitas Djuanda bogor*, 2015)

kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah. *Customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun selalu berpenampilan rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan, selain itu *customer service* juga tidak memakai aksesoris yang berlebihan. BRI Syariah Kantor Cabang Madiun memiliki standard cara berpakaian dan memiliki seragam dan kelengkapan seragam yang sudah ditentukan oleh masing-masing bank. Adapun Standard penampilan *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun ada pada lampiran 2.

Dari segi penampilan *customer service* belum sepenuhnya menerapkan standard penampilan yang telah ditetapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, faktanya di lapangan masih banyak karyawan masih memakai celana ketat , akan tetapi hal ini tidak ada saksi yang berlaku atau teguran dari atasan., tujuan aadanya standar penerapan *service excellence* mengenai penmapilan di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun agar *customer service* dapat dipandang baik sopan dan rapi terhadap nasabah dan tetap menjaga *image* BRI Syariah.

Pada penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Utami mengenai *customer service* yang lebih menekankan pada ciri ciri yang menarik seperti

tinggi dan berat badan yang ideal, wajah yang menarik, serta memiliki jiwa yang sehat,²⁷ sedangkan hal ini jauh berbeda dengan yang peneliti lakukan mengenai penampilan *customer service* yang harus berpenampilan sopan dan rapi serta menutup aurat.

d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.²⁸ Bentuk Perhatian atau kepedulian yang diterapkan oleh *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun yaitu:

- a) Menyapa dan berbicara dengan ramah dan sopan

Customer service Memberikan sapaan kepada nasabah yang datang dengan mengatakan "*Assalamualaikum* bapak atau ibu, bagaimana kabarnya ada yang bisa kami

²⁷ Tri Utami, "Penerapan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya", (*Skripsi* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018)

²⁸ *Ibid.*, 83.

bantu?”, dengan sapaan seperti ini membuat nasabah merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

b) Memberikan sapaan dan menyampaikan permohonan maaf jika melayani kurang cepat, *customer service* BRI

Syariah Kantor Cabang Madiun Tidak sungkan meminta maaf jika melakukan kesalahan kepada nasabah misalnya “mohon maaf bapak atau ibu jika kami melayani kurang cepat?”

c) Dalam pengisian form pembiayaan jika nasabah mengalami kesulitan *customer service* dengan baik menjelaskan dan membantu memberikan arahan kepada nasabahnya.

Hasil penelitian mengenai *attention* (perhatian) *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun selalu memberikan bentuk perhatian yang baik mulai dari saapaan dan juga selalu memberikan kejelasan informasi yang diberikan serta selalu menyampaikan permohonan maaf jika *customer service* melakukan kesalahan atau memberikan

pelayanan tidak cepat, aspek dasar perhatian oleh *customer service* sudah diterapkan dengan baik di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun akan tetapi masih ada nasabah yang belum puas dengan pemberian pelayanan *customer service* yang

dianggap kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Dalam teori mengenai *attention* (perhatian) memberikan penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh- sungguh kebutuhan para pelanggan.

Mengenai perhatian *customer service* masih memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Utami yaitu *customer service* harus mampu mewujudkan suatu pelayanan prima dengan memberikan bentuk perhatian yang lebih kepada nasabah.

e. *Action* (Tindakan)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh- sungguh kebutuhan para pelanggan mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

a) Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*)

Setiapa nasabah datang *customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun wajib mengucapkan salam.

b) Dibuka dengan *magic word* (keinginan untuk membantu) *Customer service* BRI Syariah Kantor Cabang Madiun selalu menawarkan bantuan dengan Menanyakan keinginan nasabah untuk membantu dengan ramah , tetap tersenyum dan sopan tetapi juga tetap menjaga

jarak selama pandemic *covid-19* dengan nasabah, misalnya “apa ada yang bisa kami bantu bapak atau ibu?”

c) Ditutup dengan ucapan terimakasih

Jika sudah melakukan transaksi dengan nasabah dan nasabah sudah tidak ada kesulitan dengan pembiayaannya, *customer service* menutup dan mengakhiri dengan ucapan terimakasih.

Bentuk tindakan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan tidak hanya *customer service* akan tetapi *security* dan juga *teller* Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*), Dibuka dengan *magic word* (keinginan untuk membantu) dan Ditutup dengan ucapan terimakasih.”

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia Jadydatul Adawiyah yang mana setiap melayani nasabah *customer service* harus mampu memuaskan dan menarik hati nasabah.

f. *Accountability* (tanggung jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, kekecewaan, dan ketidakpuasaan bagi nasabah.²⁹

Dalam pelayanan *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun jika melakukan kesalahan dengan nasabah

segera melakukan perbaikan sesuai prosedur yang ada tetap bersikap ramah dan sopan serta menyampaikan permohonan maaf serta bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. akan tetapi seharusnya BRI Syariah Kantor Cabang Madiun perlu menambah pegawai bagian *customer service* agar dapat memperlancar nasabah, pelayanannya mengecewakan nasabah karena harus antri lama dan kurang cepat, hal inilah yang menjadi sebab pelayanan Syariah Kantor Cabang Madiun yang kurang memberikan kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Gadis Angraini mengenai tanggung jawab, *customer service* harus memberikan solusi terhadap kendala yang dialami nasabah.

³⁰Hal ini berbeda jauh dengan yang peneliti lakukan

mengenai tanggung jawab *customer service* yang masih belum memberikan solusi dan menimbulkan kekecewaan serta ketidakpuasaan nasabah.

²⁹ Ibid., 83.

³⁰ Gadis Angraini, "Strategi Pelayanan *Customer Service* pada Bank BRI Syariah Kc Medan S Parman (*Skripsi* Sarjana Ekonomi Islam, 2018)

2. Dampak Analisis Standard Penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada Masa Pandemi *Covid-19*.

Dampak dari penerapan analisis mengenai standar *service*

excellence oleh *customer service* dari ke enam aspek yang meliputi *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab) diantaranya:

- a. Nasabah tidak dipeting dan utamakan
- b. Nasabah merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan
- c. Nasabah tidak dilayani dengan mudah, dengan sikap ramah, tepat dan pelayanan yang cepat
- d. Nasabah merasa tidak dibantu dengan jalan keluar atau solusi
- e. Nasabah merasa tidak mendapatkan apa yang diharapkan serta tidak merasa puas dan terkesan dengan pelayanan yang ada

Dari adanya dampak tersebut penerapan *service excellence* belum mencapai tujuan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.³¹ Sehingga tugas dan tanggung

³¹ Daryanto Dan Ismanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media,

jawab seorang *customer service* menerima dan melayani serta mengatasi permasalahan nasabah belum sepenuhnya diterapkan dengan adanya hal ini tidak hanya berdampak pada nasabah akan tetapi berdampak juga dengan perusahaan. Tujuan adanya *service excellence* diantaranya:

- a. Agar nasabah mau kembali lagi berbisnis dengan kita
- b. Agar nasabah mejadi loyalitas bahkan fanatik dengan produk dan suatu perusahaan.
- c. Agar nasabah terus bertambah dan mengalami peningkatan
- d. Agar nasabah mau menjadi mitra bisnis yang baik dengan suatu perusahaan.
- e. Agar nasabah bisa menjadi mitra untuk memenangkan persaingan dalam sebuah bisnis.³²

Dari adanya pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya dampak buruk penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun sehingga hal ini akan berdampak terhadap ketidakpuasan nasabah dalam merasakan pelayanan jasa. Dari adanya hal ini tujuan kepuasan nasabah terhadap *service excellence* tidak tercapai dan berbanding dengan teori yang menyatakan bahwa tujuan bank dalam memberikan kepuasan

2014), 131.

³²Standar Pemahaman *Service Excellence* (Pelayanan Prima) BRI Syariah Kantor Cabang Madiun

diantaranya:

- a. Nasabah yang lama akan tetap dipertahakan dengan kata lain nasabah loya kepada bank
- b. Kepuasan nasabah lama menular kepada nasabah baru, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah
- c. Membeli kembali produk lain dalam bank yang sama
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut mengenai kualitas pelayanan yang baik dari bank.³³

Dari hasil analisis mengenai dampak analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun pada masa pandemi *covid-19* dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank sehingga berdampak pada ketidakpuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.

³³ Kasmir, *Customer Service Excellent* (Depok: PT Raja Grafindo Persada 2010), 146.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai "Analisis Standard Penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun di Masa Pandemi *Covid-19*", maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun dimasa pandemi *covid-19* belum sesuai dengan teori yang ada yaitu dalam pelayanan prima, aspek dasar *service excellence* yang meliputi *ability* (kemampuan) memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan nasabah dari hasil analisis kemampuan customer service belum sepenuhnya menguasai berbahasa Jawa, *attitude* (sikap) seorang *customer service* harus memiliki sikap ramah dan sopan baik dalam bertutur kata, akan tetapi dari hasil analisis dapat disimpulkan *customer service* masih dianggap kurang baik dalam menjaga sikap, *appearance* (penampilan) Penampilan seorang *customer service* baik dari fisik dan non- fisik belum menerapkan standard yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, akan tetapi tidak adanya sanksi dan lemahnya peraturan bagi karyawan yang yang belum menerapkn standard yang ada belum sepenuhnya diwujudkan oleh pihak bank itu sendiri, *attention* (perhatian) perhatian atau kepedulian penuh yang diberikan

kepada



nasabah sudah diterpkan oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun akan tetapi dengan pelayanannya yang kurang cepat hal ini memberikan ketidakpuasan sendiri bagi nasabah, *action* (tindakan) Tindakan yang dilaksanakan meliputi mengucapkan salam, dibuka dengan keinginan untuk membantu dan juga ucapan terimakasih sudah sepenuhnya di terapkan oleh *customer service.*, dan *accountability* (tanggung jawab) Bentuk tanggung jawab *customer service* meliputi apabila pelayanannya mengecewakan nasabah, apabila antri menunggu lanma, apabila mendaptkan *complain* dari nasabah, dan juga mendapatkan kritik dan saran.

2. Dampak analisis standard penerapan *service excellence* oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun di masa pandemi *Covid-19*. Dengan adanya keenam aspek *service excellence* yang belum sepenuhnya diterapkan oleh *customer service* di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun hal ini akan berdampak buruk bagi kualitas pelayanan bank itu sendiri disamping itu kepuasan dan loyalitas nasabah akan pelayanan bank menurun, selain itu juga terkait penampilan yang tidak menerapkan standard yang ada akan berdampak terhadap image bank syariah.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberikan saran yang berkaitan dengan *service excellence* oleh *customer service* sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan BRI Syariah Kantor Cabang Madiun diharapkan selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya.
2. Seharusnya *customer service* selalu meningkatkan dan mengembangkan keenam aspek *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab), agar meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah dengan pelayanan prima yang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pula jumlah nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A.A. Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006.
- Antonio, Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arista Atmadjati. *Jayanan Prima dalam praktik saat ini*. Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018.
- Daryanto dan Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI, Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Hasan. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Imam. Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara,2015
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. Yogyakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kenacana, 2012.
- Khoirul Maddy. *Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit, 2009.
- Kotler. Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- Melayu, Hasibuan. *Dasar- Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Moelion, Anton. Dkk. *Kamus besar bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2004.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Depok: PT Raja Grafindo, 2008 *Public*, Bandung: Cv Pustaka Setia, 2016.

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Riyanto, Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relations dan media komunikasi (konsepsi dan aplikasi)*. Jakarta: Raja Grafindo persada, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Ujang Sumarwan. *Perilaku Nasabah Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2011.
- Tjiptono, Fandy Tjiptono. *Prinsip-prinsip Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graham Ilmu , 2010.

Skripsi:

- jadydatul, Aulia adawiyah. "implementasi *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* studi kasus pada BMT bismillah sukorejo". *Skripsi* Universitas Negeri Walisongo Semarang , 2015.
- Kurniawan, Danang. "*Service Excellent* Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah". *Skripsi* Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2020.
- Anggrani, Gadis. "Strategi Pelayanan *Customer Service* pada Bank BRI Syariah Kc Medan S Parman, *Skripsi* Sarjana Ekonomi Islam, 2018.
- Zainul, M Wathani. "Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an". *Skripsi* Universitas Djuanda bogor, 2015.
- Indah, Nina Febriana. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *Skripsi* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2015.
- Utami, Tri. "Penerapan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya". *Skripsi* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018.

Daftar Website:

- <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/794>
- [Http://www.BRISyariah.co.id](http://www.BRISyariah.co.id)



