

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* PADA MASA PANDEMI  
DI PT. BPRS ASRI MADANI NUSANTARA JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:

**Nuri Vina Mawaddah**  
**NIM: E20171031**

Dosen Pembimbing:

**Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I.**  
**NIP. 198112242011011008**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
NOVEMBER 2021**

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* PADA MASA PANDEMI  
DI PT. BPRS ASRI MADANI NUSANTARA JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Nuri Vina Mawaddah**

**NIM: E20171031**

Dosen Pembimbing:



**Toton Fanshurna, S.Th.I.,M.E.I.**

**NIP. 198112242011011008**

# IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* PADA MASA PANDEMI DI PT. BPRS ASRI MADANI NUSANTARA JEMBER

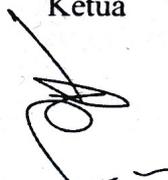
## SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Jumat  
Tanggal: 19 November 2021

### Tim Penguji

Ketua



M.F. Hidayatullah, M.S.I  
NIP. 197608122008011015

Sekretaris



Nur Alifah Fararivah, M.S.A  
NUP. 201603133

Anggota:

1. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M

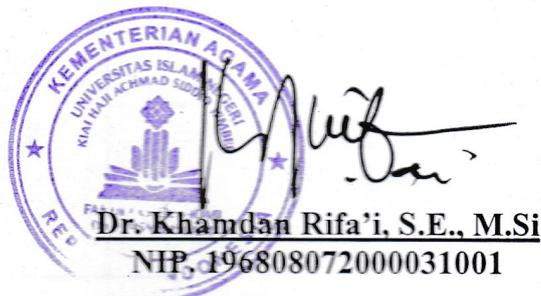
(  )

2. Toton Fanshurna, M.E.I

(  )

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si  
NIP. 196808072000031001

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ - ١٥٩

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal. (Q.S. Al Imran (3): 159).<sup>1</sup>

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran), 71.

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan senantiasa memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Ayah dan Ibu saya tersayang (Bapak Kusbani dan Ibu Wahyuni) yang tidak pernah putus memberikan do'a, motivasi, cinta dan kasih sayangnya sehingga membuat saya kuat dan optimis menata masa depan.
2. Adik kandung saya tercinta (Martha Gadiza Aulia Melati) yang ketika saya melihatnya selalu membuat saya tersadar bahwa sudah saatnya bagi saya sebagai anak tertua untuk tidak menjadi beban orang tua lagi dan membantu perekonomian keluarga, Insyaallah.
3. Pembimbing Tugas Akhir (Bapak Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I.) yang dengan sabar membimbing saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar, Alhamdulillah.
4. Teman-Teman terbaik saya di kampus (Avrina, Sofia, Devi, Dwi, Alfi, Frisca, Frida, Tika, Sisil, Mbak Ela) yang sempat mewarnai hari-hari saya selama berkuliah di UIN Khas Jember, saling menyemangati dan membantu dalam berbagai kesulitan.
5. Orang yang selalu saya repotkan ( Mas Ifan) yang sudah sabar dan menjadi alarm pengingat untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Saudara seperjuangan saya kelas PS1 angkatan 2017 yang sudah menjadi keluarga kedua bagi saya dan saling menyemangati agar bisa Wisuda bersama-sama.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi dengan judul “**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE PADA MASA PANDEMI DI PT. BPRS ASRI MADANI NUSANTARA JEMBER**”, disusun sebagai kelengkapan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam ilmu perbankan syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Kesuksesan penyusunan skripsi dapat penyusun peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penyusun menyadari dan menyampaikan terimakasih yang teramat dalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor UIN Khas Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Hj. Nurul Setyaningrum, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I. selaku dosen pembimbing skripsi.

5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Khas Jember yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan, serta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan segala pelayanannya.
6. Pimpinan dan seluruh staff karyawan PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember yang telah memberi izin dan bantuan selama proses penelitian skripsi.

Akhirnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penyusun mendapat balasan yang baik pula dari Allah SWT.

Jember, 07 Juli 2021

**Nuri Vina Mawaddah**  
**NIM. E20171031**

UIN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## ABSTRAK

**Nuri Vina Mawaddah, Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I, 2021: Implementasi Service Excellence pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.**

*Service excellence* adalah pelayanan optimal untuk memberikan rasa puas kepada nasabah. Dengan adanya *service excellence* akan menimbulkan kepuasan nasabah, dan ketika melayani nasabah dengan ramah, tepat dan cepat akan menjadikan hubungan baik antara nasabah dengan bank dan nasabah akan menjadi loyal terhadap bank. Untuk mewujudkan *service excellence*, peran *customer service* sangat penting karena *customer service* merupakan interaksi awal perjumpaan bank dengan nasabah, terlebih pada masa pandemi covid-19, penampilan (*appearance*) dari *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember belum memenuhi protokol kesehatan pencegahan covid-19, dan sikap (*attitude*) *customer service* juga kurang diperhatikan.

Fokus penelitian yang terdapat dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19. 2) Apakah menjadi efektif dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* di masa pandemi covid-19. 3) Apakah implementasi *service excellence* oleh *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19 sudah sesuai dengan standar terapan *service excellence* (pelayanan prima).

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bentuk Standart Operasional Prosedur (SOP) *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19. 2) Untuk mengetahui keefektifan penerapan Strandart Operasional Prosedur (SOP) *customer service* di masa pandemi covid-19. 3) Untuk mengetahui implementasi *service excellence* oleh *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada Masa Pandemi Covid-19 apakah sudah sesuai dengan standar terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif. Untuk pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif analisis dan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan: *Pertama*, bentuk SOP *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi tidak mengalami banyak perubahan, hanya saja di masa pandemi BPRS Asri lebih memperhatikan kebersihan dan keamanan lingkungan dibandingkan pada hari biasanya. *Kedua*, penerapan SOP *customer service* di masa pandemi dirasa kurang efektif dalam menerapkan *job disk*, dan kurang memperhatikan dalam kepatuhan pelaksanaan protokol kesehatan. *Ketiga*, implementasi *service excellence* oleh *customer service* di masa pandemi dengan standar terapan *service excellence* (Pelayanan Prima) bahwa kemampuan (*Ability*), sikap (*Atitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*) dan tanggung jawab (*Accountability*) tidak jauh berbeda dengan hari biasanya sebelum pandemi dan telah dijalankan dengan baik. Namun pada sikap (*Atitude*) *customer service* kurang diperhatikan, dan juga pada penampilan (*Appearance*) mengalami sedikit perbadaan karena diharuskan menggunakan protokol kesehatan pencegahan penularan covid-19.

**Kata Kunci:** *Service Excellence, Customer Service.*

## ABSTRACT

**Nuri Vina Mawaddah, Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I, 2021:**  
*Implementation of Service Excellence during the Pandemic Period at PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.*

Service excellence is optimal service to provide satisfaction to customers. The existence of service excellence will lead to customer satisfaction, and when serving customers in a friendly, precise and fast manner, it will create a good relationship between the customer and the bank and the customer will become loyal to the bank. To realize service excellence, the role of customer service is very important because customer service is the initial interaction of the bank's encounter with customers, especially during the covid-19 pandemic, the appearance of customer service at PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember has not complied with the covid-19 prevention health protocol, and the attitude of customer service has also received little attention.

The focus of the research contained in this thesis are: 1) What is the form of standard operating procedures (SOP) for customer service at PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember during the covid-19 pandemic. 2) Will it be effective by implementing customer service standard operating procedures (SOP) during the covid-19 pandemic. 3) What is the implementation of service excellence by customer service at PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember during the covid-19 pandemic was in accordance with the applied standards of service excellence (excellent service).

The purposes of this study are: 1) To determine the form of Standard Operating Procedures (SOP) for customer service at PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember during the covid-19 pandemic. 2) To find out the effectiveness of implementing Standard Operating Procedures (SOP) for customer service during the covid-19 pandemic. 3) To find out the implementation of service excellence by customer service at PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember during the Covid-19 Pandemic is in accordance with the applied standards of Service Excellence (Service Excellence).

The approach used in this research is qualitative with descriptive type. For data collection using observation, interviews and documentation. The data analysis technique used descriptive analysis and the validity of the data used source triangulation.

This study concluded: *First*, the form of SOP customer service at PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember during the pandemic did not experience many changes, it's just that during the pandemic BPRS Asri paid more attention to environmental cleanliness and safety than on normal days. *Second*, the application of customer service SOPs during the pandemic is deemed less effective in implementing job disks, and paying less attention to compliance with health protocol implementation. *Third*, the implementation of service excellence by customer service during the pandemic with applied standards of service excellence (Service Excellence) that is ability, attitude, appearance, attention, action and accountability. ) is not much different from the usual day before the pandemic and has been running well. However, the attitude of customer service is not paid attention to, and also in appearance there is a slight difference because it is required to use health protocols to prevent the transmission of covid-19.

**Keywords:** *Service Excellence, Customer Service.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori .....	28

1. <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima).....	28
2. <i>Customer Service</i> .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Subyek Penelitian.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data .....	46
F. Keabsahan Data.....	57
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	48
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	51
B. Penyajian Data dan Analisis.....	62
C. Pembahasan Temuan.....	80
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran-Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Jurnal Kegiatan Penelitian	







# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah lembaga keuangan yang membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas transaksi pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Salah satu peran penting BPRS adalah melakukan kegiatan penghimpun dana dan menyalurkan dana dari masyarakat untuk masyarakat.<sup>2</sup>

Persaingan pada sektor jasa keuangan saat ini tidak hanya dilihat dari penjualan produk yang semata-mata untuk mendapat keuntungan, tetapi juga ditekankan pada pelayanan yang baik. Nasabah merupakan kunci bagi perusahaan dalam meraih keuntungan. Tujuan utama perusahaan sebagai penyedia jasa layanan kepada nasabah adalah kepuasan dan loyalitas nasabah, kerana tanpa nasabah perusahaan tidak akan mampu berjalan. Perusahaan yang dapat bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis adalah perusahaan yang secara terus menerus melakukan perbaikan dalam kualitas layanan dan inovasi produk.

Adanya pandemi Covid-19 atau virus corona menjadi salah satu tantangan besar yang dihadapi dunia perbankan saat ini. Virus corona memberikan dampak yang cukup luas bagi tatanan kehidupan dan kegiatan masyarakat, salah satunya adalah dampak kegiatan perekonomian pada

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajagrafindo), 36.

lembaga keuangan perbankan, baik bank konvensional maupun bank syariah. Kegiatan dari perekonomian merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan hidupnya. Kegiatan perekonomian juga dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan masyarakat dalam mencapai suatu tingkatan kesejahteraan dalam hidupnya.<sup>3</sup>

Keberlangsungan usaha sektor jasa dan perdagangan (area publik) di masa pandemi harus didukung. Menteri Kesehatan Terawan Agus Putranto menerbitkan surat edaran tentang protokol pencegahan yang ditujukan bagi Pimpinan Kementerian Pembina Sektor Usaha, Gubernur dan Bupati/Walikota seluruh Indonesia. Surat edaran dengan nomor HK.02.01/MENKES/335/2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan Covid-19 di Tempat Kerja Sektor Jasa dan Perdagangan (Area Publik) dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha.<sup>4</sup>

BPRS merupakan salah satu sektor jasa dan area publik yang secara otomatis harus menerapkan protokol pencegahan penularan Covid-19 tersebut. Adanya virus corona akan menghambat proses pelayanan perusahaan dalam melayani nasabah, akan tetapi dengan keterbatasan itu diharapkan perusahaan tetap memberikan pelayanan yang maksimal bagi nasabah dan calon nasabah baru. Pelayanan yang baik penting untuk dilakukan di setiap lembaga keuangan, karena pelayanan merupakan

---

<sup>3</sup> M. Ja'far Shiddiq Sunariyah, "*Dampak Covid-19 terhadap Lembaga Keuangan Syariah (Perbankan Syariah)*", (Bandar Lampung: UIN Raden Intan Bandar Lampung), 3.

<sup>4</sup> Rokom, *begini Protokol Kesehatan di Sektor Jasa dan Perdagangan*, sehatnegeriku.kemkes.go.id (diakses pada Tanggal 20 Agustus 2021, Pukul 22.44 WIB).

tempat berkumpulnya uang. Semakin baik pelayanan yang diterima oleh nasabah, maka semakin loyal nasabah terhadap perusahaan. Poin penting dalam pelayanan prima atau *service excellence* tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah saja, akan tetapi juga dapat melampauinya yang secara terkontrol dan berkesinambungan. Sasarannya tidak lagi kepuasan tetapi loyalitas nasabah.

Subjek (pelaku) yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan prima di lembaga keuangan adalah *Customer Service (CS)*. Seorang CS yang dibutuhkan perbankan merupakan CS yang profesional dalam upaya peningkatan mutu layanan bagi nasabah dan mempromosikan citra baik lembaga. Maka dari itu CS diharapkan mampu berkomunikasi secara baik karena CS adalah awal perjumpaan nasabah dengan lembaga dalam memperkenalkan produk barang atau jasa.

PT. BPRS Artha Sinar Mentari (ASRI) merupakan lembaga keuangan syariah pertama di Jember yang beroperasi pada tanggal 14 Oktober 1994 di Kecamatan Wuluhan bahkan sebelum bank-bank umum syariah membuka cabangnya di Jember. Persaingan semakin ketat pada tahun 2006 ketika Bank Syariah Mandiri membuka cabangnya di Jember yang lokasinya tidak jauh dari PT. BPRS ASRI, yang kemudian diikuti oleh bank-bank umum syariah lainnya. Momentum selanjutnya terjadi pada tahun 2009 ketika PT. BPRS ASRI diakuisisi oleh PT. Permodalan Nasional Madani (Persero), salah satu BUMN di Indonesia. Perubahan

nama juga dilakukan untuk memberi warna baru bagi PT. BPRS ASRI menjadi PT. BPRS Asri Madani Nusantara pada Agustus 2014.<sup>5</sup>

PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang menerapkan *service excellence* bagi nasabah ataupun calon nasabah baru. Dalam kegiatan operasional, BPRS Asri Madani Nusantara memiliki sumber daya yang mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis*, *salesman*, *customer relation office*, dan *deskman*, yaitu *Customer Service* (CS). Seorang CS memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tersendiri agar pelayanan terwujud secara optimal dan berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan nasabah.

Untuk mewujudkan *service excellence*, CS BPRS Asri Madani Nusantara harus benar-benar menerapkan SOP dan standar pelayanan BPRS Asri Madani Nusantara. Adanya pandemi juga menuntut CS untuk melakukan pelayanan prima dengan mengenakan dan mematuhi protokol kesehatan pencegahan covid-19. Protokol yang diharuskan seperti penyediaan hand sanitizer, menggunakan masker, menggunakan sarung tangan, pembatas mika, dan berjaga jarak tempat duduk. Namun berdasarkan hasil informasi yang didapatkan bahwa pelaksanaan *service excellence* di masa pandemi oleh CS masih kurang dengan standar pelayanan, dalam hal ini adalah penampilan (*Appearance*) CS diantaranya tidak menggunakan sarung tangan, tidak menyediakan handsanitizer, menurut informasi dari nasabah pelayanan setelah diukur penampilan CS

---

<sup>5</sup> PT. BPRS Asri Madani Nusantara, *Profil Perusahaan (Company Profile)*, (Jember), 2.

kurang rapi, dan juga sikap (*attitude*) CS menurut informasi dari nasabah kurang diperhatikan dalam bertegur sapa antara nasabah baru dan nasabah lama.

Berbeda dengan BPRS Bhakti Sumekar Jember, salah satu BPRS di Jember yang terletak di Jl. Trunojoyo No. 123a, Kauman, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Berdiri pada tahun 2017, dua puluh tiga tahun setelah PT. BPRS Asri Madani Nusantara beroperasi. Menurut informasi dari Ibu Vhenty Bintang Kurniawati selaku CS di BPRS Bhakti Sumekar bahwa SOP yang berlaku untuk menerapkan *service excellence* tidak jauh berbeda dengan hari biasanya sebelum masa pandemi, namun CS harus benar-benar menjaga kebersihan lingkungan demi kenyamanan dan kepuasan nasabah yang datang di masa pandemi, seperti penggunaan masker dan penyediaan handsanitizer pada meja CS. Dengan demikian walaupun CS tidak menggunakan sarung tangan tetap dapat menjaga kebersihannya.<sup>6</sup> Dengan demikian PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember sebagai BPRS pertama di Jember seharusnya dapat memberikan contoh dalam persaingan yang semakin ketat dalam hal pelayanan.

Ketidakpuasan nasabah dan ketidaklengkapannya protokol kesehatan dalam proses pelayanan dapat memberikan persepsi nasabah jika hal tersebut dibiarkan secara terus-menerus, membuat tingkat kepercayaan nasaba semakin menurun. Masalah yang demikian bukanlah sepele, bukan

---

<sup>6</sup> Vhenty Bintang Kurniawati, *wawancara*, Jember, 22 November 2021.

tidak mungkin apabila nasabah beralih ke bank lain yang lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memandang perlu adanya penelitian dengan judul “Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka fokus masalah yang dapat peneliti kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk Standart Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19?
2. Apakah menjadi efektif dengan menerapkan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di masa pandemi covid-19?
3. Apakah Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada Masa Pandemi sudah sesuai dengan standar terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima)?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember adalah sebagai berikut:

1. Memaparkan bentuk Standart Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19.
2. Memaparkan keefektifan penerapan Strandart Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di masa pandemi covid-19.
3. Memaparkan Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi apakah sudah sesuai dengan standar terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima).

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

Manfaat dari hasil penelitian Implementasi *Service Excellence* pada masa pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Secara teoritis, diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi masyarakat khususnya yang berkaitan dengan lembaga keuangan syariah.
  - b. Hasil penelitian dari Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandem di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang sejenis dan juga bisa digunakan sebagai rujukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada Implementasi

*Service Excellence* oleh *Customer Service* pada Masa Pandemi Covid-19.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

- 1) Manfaat bagi peneliti, dapat memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam bidang yang sesungguhnya khususnya pada *service excellence*.
- 2) Dapat memberikan pengembangan keilmuan yang telah didapat selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

### b. Manfaat Akademisi/UIN Khas Jember

- 1) Manfaat bagi UIN Khas Jember, diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dalam pengembangan kepastakaan di bidang keuangan syariah khususnya BPRS.
- 2) Sebagai tambahan referensi dan bahan masukan dikemudian hari bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi.

### c. Manfaat bagi Instansi/PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember

- 1) Membina hubungan kemitraan antara PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember dengan UIN Khas Jember.
- 2) Menginformasikan dan mengevaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi skripsi mahasiswa.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisikan tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Definisi istilah bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.<sup>7</sup>

### 1. Definisi Implementasi

Implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah suatu perencanaan sudah dianggap matang.<sup>8</sup> Secara sederhana, implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Sebagaimana yang ada di dalam kamus besar bahasa Indonesia, implementasi berarti penerapan.<sup>9</sup>

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, tindakan, adanya aksi, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, akan tetapi implementasi mengandung suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu agar mencapai sebuah tujuan kegiatan yang diinginkan. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut, implementasi dapat diartikan

---

<sup>7</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press), 45.

<sup>8</sup> Rahma Farah, "Implementasi Logika Fuzzy Dalam Penentuan Pola Penggunaan Energi Listrik Pada Suatu Gedung Berdasarkan Hasil Audit Energi", *Jurnal Teknik*, 1(Agustus, 2014), 45.

<sup>9</sup> Tim Penyusun KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*, Jember: 05 November 2020.

sebagai penerapan atau proses operasionalisasi suatu aktivitas guna mencapai sebuah tujuan atau sasaran.<sup>10</sup>

## 2. Definisi *Service Excellence*

Program pelayanan kepada nasabah dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada nasabah terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada nasabah dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.

Kata “layanan prima” atau layanan istimewa (*excellence service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*Service Excellence*” atau disingkat sebagai “SEx”, dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar “SEX”. Pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau nasabahnya.<sup>11</sup>

Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima (*service excellence*) merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Dalam kegiatan pelayanan dikenal sebuah istilah pelayanan prima yang artinya adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

---

<sup>10</sup> Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*, (Yogyakarta: CV Gre Publishing, 2018), 19.

<sup>11</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), 25.

kemudahan pemenuhan kebutuhan, sebagai usaha untuk mencapai kepuasan nasabah.

Tujuan pelayanan prima adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah serta memberikan fokus pelayanan kepada nasabah. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang (*human*), karena pelayanan dapat menjalin hubungan dengan nasabah yang merupakan interaksi antara pekerja, perusahaan dengan nasabah di luar perusahaan.

Adapun keuntungan yang dapat diperoleh dari penerapan pelayanan prima (*service excellence*) diantaranya:

- a) Keputusan pihak nasabah untuk segera membeli produk yang kita tawarkan saat itu juga.
- b) Menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap barang/produk produsen yang bersangkutan.
- c) Mempertahankan nasabah agar tetap loyal menggunakan produk produsen yang bersangkutan.
- d) Dapat menghindarkan terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu.

Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun dari beberapa definisi yang dikemukakan terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

- a) Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan nasabah.

- b) Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c) Kualitas mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
- d) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan.<sup>12</sup>

### 3. Definisi Pandemi Covid-19

Virus corona adalah virus yang biasanya menyerang saluran pernapasan. Nama ini berasal dari kata latin “*corona*” yang artinya adalah mahkota. Nama diambil karena bagian luar yang mengelilingi virus ini runcing seperti mahkota. Pada awalnya terdapat laporan kasus terinfeksi virus corona baru (SARS-CoV-2) yang terdeteksi pada 17 November 2019. Seorang pasien berusia 55 tahun yang berasal dari provinsi Hubei menderita penyakit mirip pneumonia, yang akhirnya dinamakan covid-19.

Corona virus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Sindrom pernapasan akut Berat/Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Penyakit ini menyebar melalui *droplet* dari batuk

---

<sup>12</sup> Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon”, 2(Juni, 2017), 1-3.

dan bersin. Virus ini dapat tetap bertahan hingga tiga hari atau dalam aerosol setelah tiga jam. Virus ini juga telah ditemukan di feses, tetapi hingga maret 2020 tidak diketahui apakah penularan juga dapat memalui feses. Covid-19 ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi kesehatan dunia (WHO) pada 11 Maret 2020.<sup>13</sup>

Menurut Gita Gopinath, pejabat IMF, wabah Covid-19 mengakibatkan guncangan akut bagi perekonomian dunia. Para pembuat kebijakan perlu menerapkan langkah fiscal moneter dan keuangan yang ditargetkan secara substansial untuk membantu rumah tangga dan bisnis yang terpengaruh. Kebijakan tersebut termasuk transfer tunai, subsidi upah dan keringanan pajak, serta pemotongan suku bunga dan dukungan pasar keuangan oleh bank sentral.

Negara-negara di Afrika relative belum siap menghadapi penyebaran Covid-19, akan tetapi penyakit tersebut sudah terlanjur menyebar ketiga Negara Afrika yaitu Nigeria, Mesir, dan Aljazair.<sup>14</sup>

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskripsi naratif.<sup>15</sup>

Adapun sistematika penulisan tugas akhir penelitian Impelemntasi *Service*

<sup>13</sup> Rohadatul Ais, *Komunikasi Efektif di Masa Pandemi Covid-19 Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Era 4.0 (KKN-DR)*, (Medan: Makmood Publishing), 31-33.

<sup>14</sup> F.G Winarno, *Covid-19 Pelajaran Berharga dari Sebuah Pandemi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama) 6-7.

<sup>15</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press), 48.

Excellence oleh *Customer Service* di BPR Syariah Asri Madani Nusantara pada Masa Pandemi Covid-19 dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

#### BAB I: Pendahuluan

Pada bab I menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah atau fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah, dan manfaat penelitian.

#### BAB II: Kajian Kepustakaan

Pada bab II menguraikan tentang penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai salah satu sumber informasi berupa penelitian terdahulu dan berisikan tentang kajian teori.

#### BAB III: Metode Penelitian

Pada bab III menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

#### BAB IV: Penyajian Data dan Analisis

Pada bab IV menguraikan tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

#### BAB V: Penutup atau Kesimpulan dan Saran

Pada bab V menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan dari penelitian terdahulu tersebut, diantaranya adalah:

1. Berdasarkan penelitian Shintesa Sastrawan Sakti, (2018) yang berjudul “Implementasi *Service Excellent* pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu di Tinjau dari Kepuasan Pelanggan”, menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengacu pada penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Hasil penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa dalam konsep *service excellent Ability* seorang CS (*Customer Service*) harus memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah. *Attitude* yang artinya seorang CS harus ramah, murah senyum, jujur dalam memberikan informasi kepada nasabah. *Appearance* yaitu penampilan yang ditunjukkan oleh CS BRI Syariah KCP Batu baik secara fisik maupun non fisik yaitu rapi dan sederhana namun tetap merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, dan kehormatan diri dihadapan nasabah. *Attention* kepada nasabah sudah diterapkan oleh CS BRI Syariah KCP Batu, mulai dari memberi perhatian pada saat nasabah resah menunggu

antrian. *Action* atau ucapan yang ditunjukkan CS BRI Syariah KCP Batu hamper sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang terkadang belum dilaksanakan oleh CS. *Accountability* CS meliputi apabila telah mengecewakan nasabah sebagai CS harus bisa mendapatkan kembali hati nasabah dengan cara menangani langsung masalah yang timbul.<sup>16</sup>

2. Berdasarkan penelitian Satriani T, (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service Excellent* terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa”, menggunakan penelitian asosiatif kuantitatif, peneliti mengkaji hubungan dua variabel yaitu *Service Excellent* sebagai variabel independen dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen. Hasil penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa hasil perhitungan korelasi sederhana diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 24,729 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,324 hal ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan di Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa.<sup>17</sup>
3. Berdasarkan penelitian Farida Anisah, (2019) yang berjudul “Penerapan *Islamic Service Excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo”, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif, karena dalam penelitian

<sup>16</sup> Shintesa Sastrawan Sakti, “Implementasi *Service Excellent* pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu di Tinjau dari Kepuasan Pelanggan”, (Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim), 35-65.

<sup>17</sup> Satriani T, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service Excellent* terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa”, (Skripsi: IAIN Parepare), 28-74.

tersebut memerlukan data-data pendukung yang menggambarkan masalah yang ada. Hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa dalam analisis penerapan *Islamic service excellence* BMT Al Fithrah Cabang Sidoarjo juga telah sesuai dengan konsep dimensi *Islamic Service Excellence*, konsep yang pertama *Syariah Compliance* yaitu selalu menjaga kesyariahan di setiap kegiatan operasionalnya, *Assurance* yaitu karyawan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan, *Reliability* yaitu selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, *Tangible* yaitu memberikan pelayanan dengan asset fisik yang layak dan ketersediaan segala informasi yang dibutuhkan nasabah, *Emphaty* yaitu selalu berupaya untuk memberikan masukan dan jalan keluar bagi kebutuhan nasabah, dan terakhir *Responsiveness* yaitu selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.<sup>18</sup>

4. Berdasarkan penelitian Fitri Yani, (2019) yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan)”, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang akan menguraikan tentang penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa dalam ketepatan dalam memenuhi standar layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah terpenuhi

---

<sup>18</sup> farida Anisah, “Penerapan *Islamic Service Excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo”, (Skripsi: UIN Sunan Ampel, Surabaya), 25-106.

dengan baik, kesiapsiagaan petugas untuk melayani nasabah dengan segera hasilnya baik, pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan nasabah hasilnya baik, sehingga apabila pelaksanaan *service excellence* telah berjalan sesuai prosedur yang berlaku, akhirnya dapat menimbulkan rasa kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap BSM Cabang Pembantu Padangsidempuan.<sup>19</sup>

5. Berdasarkan penelitian Desy Kurniasari, (2019) yang berjudul "Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran", menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) dan untuk menganalisis data menggunakan deskriptif analisis yaitu data yang diwujudkan dalam bentuk deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa *Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service* di KSPPS BMT Al-Hikmah sudah secara terinci terhadap pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh seorang *customer service*. Dalam *service excellence*, faktor-faktor untuk menumbuhkan minat nasabah supaya menjadi nasabah di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran yaitu *customer service* harus memiliki *skill* yang bagus, berpengalaman, pandai berkomunikasi, ramah, dan murah senyum. Sedangkan dalam implementasi *service excellence* oleh *customer service* di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran sudah sesuai dengan standar terapan *Service*

---

<sup>19</sup> Fitri Yani, "Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan)", (Skripsi: UIN Sumatera Utara, Medan), 31-63.

*Excellence* seperti *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action*, dan *Standart Accountibility*.<sup>20</sup>

6. Berdasarkan penelitian Riri Novita Putri, (2019) yang berjudul “Dampak Implementasi *Excellent Service* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya terhadap Nasabah Tabungan Mabruur”, menggunakan jenis penelitian lapangan dengan sifat penelitian adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa dengan memberikan sarana dan prasarana yang baik salah satunya seperti menyediakan ruangan yang nyaman saat melakukan pendaftaran hingga proses pelunasan BPIH, sehingga implementasi *excellent service* pada nasabah tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya merasa puas saat proses pendaftaran tabungan haji sampai proses pemberangkatan ibadah haji. Hal ini berdampak baik terhadap Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya dengan jumlah data yang dilampirkan selalu menunjukkan peningkatan setiap periode setelah proses pelunasan BPIH.<sup>21</sup>

7. Berdasarkan hasil penelitian Anggita Adelia, (2019) yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

<sup>20</sup> Desy Kurniasari, “Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran”, (Skripsi: IAIN Salatiga), 6-58.

<sup>21</sup> Riri Novita Putri, ”Dampak Implementasi *Excellent Service* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya terhadap Nasabah Tabungan Mabruur”, (Skripsi: IAIN Metro), 7-54.

Marhamah Wonosobo Cabang Leksono”, menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa *customer service* dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Seperti standar melayani anggota, standar waktu pelayanan, standar komunikasi melalui telepon, dan standar penampilan sudah sesuai standar operasional prosedur sehingga pelayanan *customer service* menjadi prima.<sup>22</sup>

8. Berdasarkan hasil penelitian Firman Agung Amami, (2019) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Prima dapat Menguatkan Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qoshwa *Tours and Travel* Cirebon” menggunakan jenis penelitian kualitatif yang berupa data primer dan sekunder. Hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa Qoshwa *Tours and Travel* sudah mengimplementasikan manajemen pelayanan prima dengan baik meliputi administrasi, akomodasi, transportasi, Kesehatan dan konsumsi. Karyawan Qoshwa *Tours and Travel* memberikan pelayanan yang baik kepada calon jamaah haji dan umrah.<sup>23</sup>
9. Berdasarkan hasil penelitian Linda Eka Prestanti, (2020) yang berjudul “Implementasi *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan

<sup>22</sup> Anggita Adelia, “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima *Customer Service* (CS) pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono”, (Skripsi: UIN Walisongo), 8-53.

<sup>23</sup> Firman Agung Amami, “Manajemen Pelayanan Prima dapat Menguatkan Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qashwa *Tours and Travel* Cirebon”, (Skripsi: IAI Bunga Bangsa Cirebon), 24-40.

Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri)” menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang dilandaskan pada kebutuhan peneliti untuk terfokus dan pengkajian lebih dalam atas suatu kasus. Hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa *Service Excellence* yang dijalankan tidak hanya sekedar memenuhi Sop tetapi juga kesadaran pegawai atas tanggungjawab pekerjaan juga menganggap nasabah sebagai mitra kerjanya. *Service Excellence* yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri berdasarkan pengalaman nasabah loyal telah terpenuhi dan dilaksanakan dengan baik oleh Bank Muamalat KCU Kediri sehingga nasabah mengalami kepuasan atas pelayanan tersebut, mempercayakan kembali dana yang dimiliki kepada Bank Muamalat KCU Kediri dengan alasan terpenuhinya tanggungjawab Bank atas keamanan dana masa depan seperti tabungan dan deposito.<sup>24</sup>

10. Berdasarkan hasil penelitian Caca Saputri, (2020) yang berjudul “Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko “Mitra” Kota Tegal” menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan Teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Hasil penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Mitra Kota Tegal, hal ini dibuktikan

---

<sup>24</sup> Linda Eka Pristanti, “Implementasi *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri)”, (Skripsi: IAIN Tulung Agung), 169-171.

dengan model analisis regresi sederhana  $Y = 12,458 + 0,263X_1$  dan nilai signifikan sebesar 0,001; yang artinya  $0,001 < 0,05$ . Apabila pelayanan prima dengan kategori baik, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>25</sup>

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Tahun</b>	<b>Nama</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
2018	Shintesa Sastrawan Sakti	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang Implementasi <i>Service Excellence</i> .	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu lebih terfokus pada Implementasi <i>Service Excellent</i> di Tinjau dari Kepuasan Nasabah, sedangkan penelitian sekarang lebih ke Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> di Masa Pandemi Covid-19. Dan perbedaan juga terletak pada tempat penelitian, jika penelitian terdahulu bertempat di PT. Bank BRI Syariah KCP Batu, maka penelitian sekarang bertempat di BPR Syariah Asri Madani Nusantara.
2018	Satriani T.	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang <i>Excellence</i>	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu berfokus pada

<sup>25</sup> Caca Saputri, "Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko "Mitra" Kota Tegal", (Skripsi: Universitas Pancasakti Tegal) 43-79.

		<i>Service.</i>	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Service Excellent</i> terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> pada Masa Pandemi Covid-19. Perbedaan juga terletak pada tempat penelitian, penelitian terdahulu bertempat di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa sedangkan penelitian sekarang bertempat di BPR Syariah Asri Madani Nusantara.
2019	Farida Anisah	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah keduanya membahas <i>service excellence</i> .	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian, penelitian terdahulu di BMT Al Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo, sedangkan penelitian sekarang di BPR Syariah Asri Madani Nusantara.
2019	Fitri Yani	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang <i>service excellene</i> .	Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu analisis pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang implementasi <i>service excellence</i> oleh <i>customer service</i> pada masa pandemi.

			Perbedaan juga terdapat pada tempat penelitian, penelitian terdahulu bertempat di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan sedangkan penelitian sekarang bertempat di BPR Syariah Asri Madani Nusantara.
2019	Desy Kurniasari	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> .	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah tempat penelitian. Penelitian terdahulu bertempat di KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran, dan penelitian sekarang bertempat di BPR Syariah Asri Madani Nusantara Jember.
2019	Riri Novita Putri	Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang <i>Service Excellence</i> .	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu berfokus terdapat Dampak Implementasi <i>Excellent Service</i> terhadap Nasabah Tabungan Mabrur, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> pada Masa Pandemi Covid-19. Perbedaan juga terletak pada tempat penelitian, penelitian terdahulu bertempat di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya, sedangkan

			penelitian sekarang bertempat di BPR Syariah Asri Madani Nusantara.
2019	Anggita Adelia	Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang Standar Operasioanl Prosedur <i>Customer Service</i> .	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu berfokus terhadap SOP oleh <i>Customer Service</i> sedangkan penelitian sekarang berfokus pada SOP <i>Customer Service</i> pada masa pandemi. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian.
2019	Firman Agung Amami	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang pelayanan prima.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu membahas tentang pelayanan prima terhadap penguatan jamaah haji dan umrah sedangkan penelitian sekrang berfokus pada pelayanan prima terhadap <i>customer service</i> pada masa pandemi.
2020	Linda Eka Pristanti	Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang <i>Service Excellence</i> .	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu terfokus pada <i>Service Excellence</i> sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah sedangkan penelitian sekarang terfokus pada implementasi <i>service excellence</i> di masa pandemi covid-19.

2020	Caca Saputri	Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah keduanya membahas tentang <i>Service Excellence</i> .	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu terfokus pada <i>Service Excellence</i> dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan sedangkan penelitian sekarang terfokus pada <i>Service Excellence</i> pada Masa Pandemi. Perbedaan juga tertelak pada tempat penelitian.
------	--------------	--	--

## B. Kajian Teori

### 1. *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Pelayanan yang baik memperkuat kesetiaan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar, karena itu pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam operasional suatu bank.<sup>26</sup>

#### a. Pengertian *Service Excellence*

Pelayanan merupakan bagian dari *marketing*. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah, memberikan dasar yang baik

<sup>26</sup> Desy Kurniasari, "Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran", (Skripsi: IAIN Salatiga, Salatiga), 13.

bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.<sup>27</sup>

Ada beberapa istilah pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diantaranya pelayanan merupakan perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>28</sup> Pelayanan atau *service* harus diberikan dengan sebaik-baiknya kepada nasabah. Dengan demikian, diharapkan kepuasan nasabah semakin tinggi, baik untuk pelanggan yang sudah ada maupun pelanggan di luar perusahaan.<sup>29</sup>

Sebagai bahan perbandingan, berikut ini dijelaskan beberapa pengertian atau definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis:

- 1) Pelayanan prima adalah membuat nasabah merasa penting.
- 2) Pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 3) Pelayanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan nasabah.
- 4) Pelayanan prima adalah menempatkan nasabah sebagai mitra.

---

<sup>27</sup> Aulia Jadyadatul Adawiyah, "Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo", (Skripsi: IAIN Walisongo, Semarang), 16.

<sup>28</sup> Tim Penyusun KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*, Jember: 05 Novemer 2020.

<sup>29</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: PT Gramedi Pustaka, 2017), xii.

- 5) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan nasabah.
- 6) Layanan prima adalah kepedulian kepada nasabah untuk memberikan rasa puas.
- 7) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan nasabah.<sup>30</sup>

b. Konsep *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Hal-hal yang menjadi konsep *service excellence* sebagai berikut:

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya seperti kemampuan untuk menjelaskan dengan baik terkait *product knowledge*, komunikasi kepada nasabah, dan mengembangkan motivasi diri.<sup>31</sup>

Sehubungan dengan kemampuan dalam pelaksanaan *service excellence* yang dimaksudkan adalah kemampuan minimal yang harus dilakukan pada diri seorang karyawan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, diantaranya adalah memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugas pekerjaan karyawan yakni harus mampu menguasai tugas yang diberikan sesuai bidang kerjanya. Kedua, memahami cara berkomunikasi yang baik dengan nasabahnya menggunakan bahasa yang baik, sopan santun, dan lemah lembut. Ketiga,

---

<sup>30</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), 27.

<sup>31</sup> *Ibid.*, 32.

mampu mengendalikan emosi dalam melaksanakan pelayanan kepada nasabah. Selain kemampuan berkomunikasi dengan baik, maka perlu juga memiliki kemampuan untuk dapat melakukan hubungan dengan baik kepada nasabah baik untuk pertama kali terjadi kontak untuk membina hubungan sampai selanjutnya dalam upaya mempertahankan hubungan untuk membina loyalitas nasabah kepada perusahaan. Keempat, memiliki daya kreatifitas yang tinggi yakni kreatifitas dalam membangun pekerjaan pada bidang yang digeluti supaya pekerjaan bisa lebih baik.<sup>32</sup>

## 2) Sikap (*Attitude*)

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pegawai khususnya *customer service* ketika melayani atau berhadapan dengan nasabah.<sup>33</sup>

Sikap adalah kumpulan perasaan atau kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama kepada orang lain, objek, atau ide. Dalam memberikan pelayanan prima, seorang *customer service* diharuskan bersikap ramah yaitu mampu menciptakan suasana hati yang riang, senyum untuk menunjukkan hati yang senang kepada nasabah, tidak menyinggung perasaan nasabah, dan ucapan yang simpatik.

Kedua, bersikap sopan santun untuk menghargai nasabah sesuai

---

<sup>32</sup> Abesa Putrianingsih, "Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo", (Skripsi: UIN Sunan Ampel), 28.

<sup>33</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), 32,

strata, baik umur ataupun tingkatan sosial lainnya. Ketiga, teliti dalam memperhatikan permasalahan yang terkecil dengan detail sehingga tidak ada permasalahan yang disampaikan oleh nasabah melewati tanpa mendapatkan perhatian. Keempat, sikap menghargai waktu yaitu tidak membiarkan waktu berlalu tanpa makna yang dan tidak menunda-nunda pekerjaan. Kelima, *informative* memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada nasabah.<sup>34</sup>

### 3) Penampilan (*Appearance*)

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

### 4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

### 5) Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Melalui tindakan tersebut *service excellence* dapat diwujudkan.

---

<sup>34</sup> Abesa Putrianingsih, "Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo", (Skripsi: UIN Sunan Ampel), 30.

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

Tanggung jawab adalah suatu sikap berperihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.

#### c. Pentingnya *Service Excellence*

Pelaksanaan pelayanan prima (*service excellence*) oleh pihak perusahaan terhadap para nasabah, baik itu yang ditujukan untuk nasabah internal maupun nasabah eksternal mempunyai peranan penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas nasabah kepada perusahaan. Demikian pula halnya bila pelayanan prima dilakukan dalam organisasi non komersil maupun pemerintah.

#### 1) Pelayanan Bagi Nasabah Internal

Nasabah internal merupakan orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa yang dihasilkan. Mereka semua harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima di lingkungan internal. Mereka harus saling memberikan fasilitas, baik kepada sesama karyawan, bawahan maupun atasan, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang atau jasa dan pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal.

Ada satu hal yang patut diperhatikan oleh segenap pelaku bisnis dan karyawan perusahaan, yaitu keharusan membudayakan pelayanan prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal. Disebutkan sebagai keharusan karena bila pelayanan prima di lingkungan internal berhasil baik, maka akan dapat dijadikan sebagai tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima bagi lingkungan eksternal.

Persoalan pelayanan prima di organisasi non-komersil dan instansi-instansi Pemerintah sangat berkaitan dengan bagaimana pola manajemennya diimplementasikan untuk memfasilitasi kebersamaan, kerjasama, dan upaya-upaya lain yang berkaitan dengan kompensasi materil dan non-materil bisa diwujudkan agar para pengurus dan pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan organisasi nirlaba instansi pemerintah yang bersangkutan.

## 2) Pelayanan Bagi Nasabah Eksternal

Kebutuhan dan keinginan nasabah merupakan potensi pasar yang dapat dijadikan peluang besar bagi perusahaan untuk mendapatkan keuntungan melalui penjualan barang atau jasa yang kita sediakan. Sebaiknya tempatkanlah diri kita sebagai penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah karena nasabah merupakan tumpuan harapan, yaitu sebagai pihak yang

mampu merealisasikan kebutuhan dan keinginannya menjadi pembelian yang nyata kepada perusahaan kita.

Dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah eksternal, diharapkan ada peningkatan loyalitas nasabah eksternal terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

Begitu juga halnya untuk organisasi non-komersil dan instansi pemerintah, dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, diharapkan akan timbul loyalitas atau kepatuhan dari mereka, sehingga organisasi atau instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.<sup>35</sup>

## 2. *Customer Service*

### a. *Pengertian Customer Service*

Memberikan *customer service* yang luar biasa kepada nasabah bukanlah sihir. Kegiatan ini dapat dikerjakan oleh siapapun, dan sudah seharusnya kegiatan ini dilakukan supaya bisnis yang kita jalankan berkembang cepat. Alasannya sangat sederhana, ketika diberikannya *customer service* pada suatu bisnis dengan cara memberikan apa yang diinginkan nasabah secara konsisten, maka

---

<sup>35</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo), 32-34.

nasabah akan merasa senang dan terkenang. Selanjutnya nasabah akan kembali lagi dengan bercerita kepada teman-temannya untuk mencoba produk atau jasa yang sudah diberikan. Ada beberapa cara, diantaranya adalah:

- 1) Mengetahui keinginan nasabah.
- 2) Mengapa nasabah menggunakan produk atau jasa perusahaan.
- 3) Prioritas apa yang dibutuhkan nasabah yang berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan.
- 4) Mengetahui karakteristik nasabah.
- 5) Mengetahui bentuk layanan yang diinginkan nasabah.
- 6) Menjelaskan mengapa nasabah harus menggunakan produk atau jasa perusahaan.
- 7) Apa bedanya produk atau jasa perusahaan dengan produk atau jasa pesaing.
- 8) Membuat akses yang mudah agar nasabah dapat berhubungan dengan perusahaan.
- 9) Berkomunikasi dengan nasabah secara langsung.
- 10) Memberikan perhatian penuh kepada nasabah tanpa memilah.
- 11) Selalu mendengarkan keluhan atau ucapan yang diberikan nasabah.
- 12) Mengerjakan apa yang diinginkan nasabah dan menghindari sesuatu yang membuat nasabah tidak senang.
- 13) Melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus.

14) Memberikan perhatian juga kepada karyawan, karena dengan merekalah yang berperan dalam menjaga nasabah perusahaan.<sup>36</sup>

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian CS harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas CS harus benar-benar dipahami sehingga seorang CS dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya fungsi CS adalah:

- 1) Sebagai resepsionis, merupakan seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal ini menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah, sopan, dan menyenangkan.
- 2) Sebagai *deskman*, yaitu CS berfungsi sebagai orang yang memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
- 3) Sebagai *salesman*, tugasnya CS bank menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan,

---

<sup>36</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), 1-3.

dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. Juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

- 4) Sebagai *customer relation officer*, dalam hal ini tugas CS harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan semakin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antar bank dengan seluruh nasabah.
- 5) Sebagai komunikator, yaitu memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

#### c. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* harus memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan bisa memuaskan nasabah, maka *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap CS telah dibekali dasar-dasar pelayanan.

##### 1) Berpakaian dan Berpenampilan Rapid an Bersih

Petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang

dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

2) Percaya Diri, Bersikap Akrab, dan Penuh dengan Senyum

Dalam melayani nasabah, CS tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. *Customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah CS harus murah senyum dengan raut wajah menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan Lembut dan Berusaha Menyebutkan Nama Jika Kenal

Pada saat nasabah datang, CS harus segera menyapa dan jika sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.

4) Tenang, Sopan, Hormat, serta Tekun Mendengarkan Setiap Pembicaraan

5) Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.

d. Syarat-Syarat *Customer Service*

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah:

### 1) Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita dengan tinggi 160cm dan laki-laki 165cm. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga memiliki jiwa yang sehat. Artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohani. Penampilan harus menarik, badan dan pakaian bersih, mempunyai badan yang seimbang antara tinggi dan berat badan.

### 2) Persyaratan Mental

*Customer service* memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah emosi, marah, dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, dan punya rasa tanggung jawab yang tinggi.

### 3) Persyaratan Kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, lincah, simpatik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga mampu

untuk mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak berkata kasar, ketidaksabaran, dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* mampu untuk mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

#### 4) Persyaratan Sosial

Pegawai *customer service* memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai berbicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak.<sup>37</sup>

#### e. Tantangan *Customer Service*

Saat ini *customer service* tidak lagi merupakan unsur penunjang dari kegiatan *marketing* atau *selling*. *Customer service* merupakan bagian yang sangat penting dari suksesnya perusahaan. Tantangan *customer service* saat ini adalah:

- 1) Memahami adanya perbedaan kebutuhan layanan kepada masing-masing nasabah.
- 2) Memahami adanya perbedaan keinginan pada masing-masing nasabah.
- 3) Menentukan prioritas yang tepat untuk investasi pada bidang sumber daya manusia dan teknologi.

---

<sup>37</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana), 180-188.

- 4) Menentukan orang yang tepat, sehingga dapat memberikan pelayanan kelas dunia.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan terhadap *customer service* saat ini menjadi sangat penting, karena semakin meningkatnya keinginan dan harapan nasabah, maka dapat dicerminkan dari:

- 1) Nasabah menginginkan informasi yang cepat. Apabila nasabah belum memperoleh informasi sebagaimana yang diinginkan, nasabah dengan mudah mengajukan complain melalui berbagai media *online*.
- 2) Semakin meningkatnya nasabah yang complain ingin langsung berbicara kepada manajer atau mengancam membawa salahnya ke ranah hukum.
- 3) Semakin meningkatnya standar layanan yang diinginkan oleh nasabah.

Tidak ada pilihan lain bagi perusahaan selain menaruh perhatian utama dalam meningkatkan *customer service*. Orang yang bertanggung jawab dalam meningkatkan *customer service* adalah karyawan itu sendiri. Karyawan yang dapat memuaskan nasabah sehingga nasabah mau menjadi *repeat buyers*, bahkan menjadi nasabah yang loyal.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), 1-3.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian berintikan uraian tentang pendekatan penelitian yang dipilih yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Sementara jenis penelitian misalnya dapat mengambil jenis studi kasus, etnografi, penelitian tindakan kelas, dan atau jenis lainnya. Penentuan pendekatan dan jenis penelitian harus disertai oleh alasan-alasan.<sup>39</sup> Dalam penelitian Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau berupa tulisan dari perilaku yang diamati. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mengungkapkan fakta suatu kejadian, objek, aktivitas, proses, dan manusia secara apa adanya.<sup>40</sup> Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif peneliti ingin mengetahui secara langsung dari perilaku tempat penelitian tentang bagaimana Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.

---

<sup>39</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press), 46.

<sup>40</sup> Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praksis*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media), 203.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut hendak dilakukan.<sup>41</sup> Lokasi penelitian diperlukan dalam penelitian guna membatasi wilayah dalam penelitian. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah dalam jual beli merupakan representasi dari prinsip dasar Islam bahwa manusia sebagai wakil Allah SWT di muka bumi harus mengelola sumber daya yang ada dengan cara yang adil.<sup>42</sup> Untuk lokasi penelitian Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember adalah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara, tepatnya di Jl. Sentot Prawirodirjo No.02, Kaliwates Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

## C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber utama data penelitian yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.<sup>43</sup> Dalam buku pedoman penulisan karya ilmiah dijelaskan bahwa subyek penelitian yang dimaksudkan adalah melaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak

---

<sup>41</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press), 46.

<sup>42</sup> Nurul Huda, dkk, *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi Edisi Pertama*, (Depok: Kencana), 131.

<sup>43</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 34-35.

dijadikan informan atau subyek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.<sup>44</sup>

Subyek penelitian terdiri dari dua jenis yaitu subyek primer dan subyek sekunder. Subyek primer adalah mereka yang tergolong sebagai pelaku (orang) utama yang dijadikan penelitian.<sup>45</sup> Dalam penelitian Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember yang menjadi subyek primer penelitian adalah:

1. Ibu Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.
2. Ibu Sumiati selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.
3. Bapak Ghozali selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.

Subjek sekunder dipergunakan sebagai sumber data tambahan untuk memperkuat data yang dikemukakan subjek primer. Yang menjadi subjek sekunder atau sumber data sekunder adalah buku, internet, dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *service excellence*.

---

<sup>44</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press), 46-47.

<sup>45</sup> Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praksis*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media), 28.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan baik lewat instrument pengumpulan data, observasi, maupun melalui data dokumentasi. Data yang harus dikumpulkan mungkin berupa data primer, data sekunder, atau keduanya. Data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subyek dan variabel penelitian tergantung pada strategi dan alat pengambilan data yang dipergunakan.<sup>46</sup> Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember adalah sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses melihat, mengamati, mencermati, dan merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu.<sup>47</sup> Observasi dalam penelitian Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember adalah peneliti melihat, mengamati, dan mencermati perilaku *customer service* secara sistematis dalam menghadapi nasabah, misalnya dalam hal menawarkan produk/jasa, menjelaskan persyaratan-persyaratan permohonan pembiayaan, dan hal lain yang dibutuhkan oleh nasabah.

Adapun yang menjadi objek observasi penelitian yaitu:

---

<sup>46</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 36.

<sup>47</sup> Desy Kurniasari, "Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di KSPPS BMT AL Hikmah Ungaran", (Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga, 2019), 8.

- a. Bagaimana bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19?
- b. Apakah menjadi efektif dengan menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP) *Customer Service* di masa pandemi covid-19?
- c. Apakah implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi sudah sesuai dengan standar terapan *service excellence* (pelayanan prima)?.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pencarian informasi dan pengumpulan data dengan bertanya langsung kepada responden.

Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal. Pertanyaan penelitian lebih dari sekedar percakapan dan berkisar dari informal ke formal.

Walaupun semua percakapan mempunyai aturan peralihan tertentu atau kendali oleh satu atau partisipan lainnya.<sup>48</sup> Wawancara dilakukan dengan Ibu Mita selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani

Nusantara Jember.

---

<sup>48</sup> Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara", *Keperawatan Indonesia*, 1(Maret, 200), 35.

Data yang akan digali dari teknik wawancara adalah Implementasi *Service Excellence* pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.

### 3. Dokumentasi

Dapat dipahami bahwa dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui berbagai catatan.<sup>49</sup> Dengan metode ini penulis mendapatkan data yang mencatat diantaranya letak geografis, sejarah awal berdirinya PT. BPRS Asri Madani Nusantara, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, produk-produk pada PT. BPRS Asri Madani Nusantara, serta konsep *service excellence* dari buku, jurnal, dan sumber lainnya.

## E. Analisis Data

Pada bagian analisis data diuraikan bagaimana prosedur analisis data yang akan dilakukan sehingga memberikan gambaran bagaimana peneliti akan melakukan pengolahan data seperti proses pelacakan, pengaturan, dan klarifikasi data akan dilakukan.<sup>50</sup> Data yang telah terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna, dan nilai yang terkandung dalam data.<sup>51</sup>

<sup>49</sup> Rizki Fathia Rahmah, "Peranan Koperasi dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Sekitar Pondok Pesantren Roudlatul Qur'an Kota Metro", (Skripsi: IAIN METRO, 2018), 36.

<sup>50</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press), 47.

<sup>51</sup> Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Maliki Press), 119.

Penulis menggunakan teknis analisis data karena dalam penelitian Implementasi *Service Excellence* masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember memerlukan data-data pendukung yang menggambarkan masalah yang ada.<sup>52</sup> Dalam menganalisis data, penulis menggunakan deskriptif analisis yaitu analisis data yang diwujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk laporan dan uraian yang sifatnya deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai objek penelitian.<sup>53</sup> Penelitian ini digunakan untuk menganalisis data tentang pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.

#### **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data memuat bagaimana usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data seperti perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan, observasi secara lebih mendalam, triangulasi (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori), pembahasan oleh teman sejawat, analisis kasus lain, melacak kesesuaian hasil, dan pengecekan anggota (*member check*).<sup>54</sup> Dengan

<sup>52</sup> Abesa Putrianingsih, "Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo", (Skripsi: UIN SA Surabaya, Surabaya, 2018), 19.

<sup>53</sup> Aulia Jadydatul Adawiyah, "Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo", (Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2015), 12.

<sup>54</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press), 47.

demikian peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada, tujuannya bukan untuk mencari kebenaran dari beberapa fenomena, akan tetapi peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang sudah ditemukan.

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu untuk keperluan pengecekan terhadap suatu data. Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang yang berbeda.<sup>55</sup>

#### **G. Tahap-Tahap Penelitian**

Pada bagian taha-tahap penelitian menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.<sup>56</sup> Berpedoman pada taraf-taraf berpikir ilmiah, maka langkah-langkah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memilih topik yang mengandung masalah yang akan diteliti.
2. Kajian teori yan terikat dengan topik dan permasalahan yang akan diteliti.
3. Merumuskan masalah.
4. Merumuskan hipotesis (bila ada).
5. Menentukan desain penelitian yang akan digunakan.
6. Menentukan metode pengumpulan data dan instrumennya.\

<sup>55</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher), 117.

<sup>56</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press), 48.

7. Melaksanakan pengumpulan data di lapangan.
8. Menganalisis data dengan metode analisis data yang telah ditentukan.
9. Menyimpulkan hasil penelitian dan implikasinya.
10. Melaporkan hasil penelitian.<sup>57</sup>

Dalam tahapan penelitian lapangan terdapat beberapa tahapan, tahapan tersebut antara lain:

1. Tahap Pra Lapangan

- a. Penyusunan Rancangan Penelitian

Pada tahapan ini peneliti membuat rancangan penelitian berupa pengajuan judul, yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing, dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian.

- b. Memilih Lapangan Penelitian

Seorang peneliti harus memilih lapangan penelitian terlebih dahulu. Lapangan penelitian yang dipilih adalah BPR Syariah Asri Madani Nusantara yang terletak di Jl. Sentot Prawirodirjo No.02, Kaliwates Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

- c. Mengurus Perizinan Penelitian

Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti harus mengurus perizinan penelitian guna mengetahui apakah diizinkan mengadakan penelitian atau tidak.

---

<sup>57</sup> Kasiram, *Metode Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Maliki Press), 11-12.

d. Menilai Lapangan

Jika sudah mendapatkan izin penelitian dari pihak BPR Syariah Asri Madani Nusantara, peneliti memulai untuk menilai lapangan untuk mempermudah dalam menggali data sesuai permasalahan yang ada.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Kemudian peneliti memilih informan untuk mendapatkan sebuah informasi, informan yang dipilih adalah *customer service* PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.

f. Menyiapkan Perlengkapan Lapangan Penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Selanjutnya peneliti mulai mengadakan kunjungan ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Tahapan yang terakhir dalam proses penelitian adalah menganalisis data yang sudah terkumpul. Peneliti mulai untuk menyusun laporan dan mempertahankan hasil penelitian yang telah dianalisis kemudian disimpulkan dalam bentuk karya tulis ilmiah yang berlaku di UIN Khas Jember.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah BPR Syariah Asri Madani Nusantara**

PT. BPRS Asri Madani Nusantara mulai beroperasi pada tanggal 14 Oktober 1994 di Kecamatan Wuluhan, Jember dengan nama BPRS Artha Sinar Mentari (ASRI). PT. BPRS ASRI merupakan BPR syariah pertama yang ada di Kabupaten Jember, bahkan sebelum bank-bank umum syariah membuka cabangnya di Jember. Kemudian pada tahun 2000 merupakan momentum yang tidak akan terlupakan dari sejarah ASRI. Seiring dengan perkembangan yang telah dicapai oleh BPRS ASRI, pada tahun tersebut PT. BPRS ASRI hijrah ke tengah kota yaitu di Jl. PB Sudirman 23 Jember, bersaing dengan Bank Muamalat dan bank-bank umum konvensional lainnya yang ada di sekitarnya.

Persaingan terus berjalan bahkan semakin ketat, kemudian pada tahun 2006 Bank Syariah Mandiri membuka cabangnya di Jember yang lokasinya tidak jauh dari PT. BPRS ASRI, dan diikuti oleh Bank Umum Syariah lainnya.

Momentum selanjutnya terjadi pada tahun 2009 ketika PT. BPRS ASRI diakuisisi oleh PT. Permodalan Nasional Madani (Persero), salah satu BUMN di Indonesia. Perubahan struktur kepemilikan, persaingan yang semakin tajam, dan mendekati ke pasar merupakan sebagian alasan kepindahan lokasi kantor ke Ruko Graha Wijaya

No.1, Jl. Dharmawangsa, Jubung pada bulan Agustus 2009 sampai Agustus 2014.

Perubahan nama juga dilakukan untuk memberi warna baru bagi PT. BPRS ASRI. Nama ASRI yang dulu merupakan akronim dari Artha Sinar Mentari tetap digunakan pada nama baru yaitu PT. BPRS Asri Madani Nusantara. Pada bulan Agustus 2014 lokasi kantor pusat dipindahkan ke Jl. Sentot Prawirodirjo No.2 sampai sekarang.

Perubahan kepemilikan, perbaikan manajemen dan kinerja mulai membuahkan hasil. Pada bulan Oktober 2013 PT. BPRS Asri Madani Nusantara mendapat penghargaan The Best Sharia Finance Award 2013 dari Majalah Infobank. PT. BPRS Asri Madani Nusantara termasuk dalam 6 besar BPRS dengan Kinerja “Sangat Bagus” se-Indonesia (penilaian Desember 2011-Desember 2012) untuk kategori BPR Syariah dengan asset di bawah 10 miliar rupiah.

Pada bulan Oktober 2014 PT. BPRS Asri Madani Nusantara kembali mendapat penghargaan The Best Sharia Finance Award 2014 untuk kategori BPR Syariah dengan asset 10-25 miliar rupiah.

Kemudian pada bulan Oktober 2015 PT. BPRS Asri Madani Nusantara kembali mendapat penghargaan The Best Sharia Finance Award 2015 untuk kategori BPR Syariah dengan asset 10-25 miliar rupiah dengan posisi 3 besar Nasional. Diharapkan pada tahun-tahun

selanjutnya PT. BPRS Asri Madani Nusantara dapat mempertahankan penghargaan tersebut.<sup>58</sup>

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

### **a. Visi**

Menjadi BPRS yang unggul dan mensejahterakan.

### **b. Misi**

- 1) Menerapkan tata kelola perbankan yang sesuai prinsip syariah.
- 2) Mengembangkan usaha dan kerjasama kemitraan strategis yang berkah (saling menguntungkan, berkeadilan, dan mensejahterakan).

## **3. Budaya Kerja Asri**

- a. Responsif dan tuntas menyelesaikan pekerjaan
- b. Integritas tinggi dan jujur dalam bekerja
- c. Doa dan ibadah secara istiqomah
- d. Hormat dan bekerjasama kepada nasabah, pegawai dan regulator
- e. Aktif meningkatkan kompetensi dan profesionalisme.

## **4. Produk-Produk BPR Syariah Asri Madani Nusantara**

### **a. Tabungan dan Deposito**

#### **1) Tabungan Syariah Asri (Tabungan Umum Mudharabah)**

BPRS Asri Madani Nusantara sebagai satu-satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Kabupaten Jember,

---

<sup>58</sup> Profil Perusahaan, *dokumentasi*, Jember, 22 Desember 2020

menawarkan Tabungan Asri dengan berbagai kemudahan, misalnya:

- a) Bebas biaya administrasi
- b) Dapat memilih akad mudharabah (mendapatkan bagi hasil) atau wadiah yadh dhamanah (berpotensi mendapatkan bonus sesuai kebijakan bank)
- c) Setoran awal hanya Rp25.000 dengan saldo minimum hanya Rp10.000
- d) Bagi hasil yang kompetitif
- e) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Syariah (LPS).

Syaratnya sangat mudah, yaitu:

- a) Menunjukkan kartu identitas yang sah dan masih berlaku, berupa:
  - KTP/SIM bagi calon nasabah perorangan
  - Kartu Pelajar/Kartu Identitas Anak/Kartu Keluarga dan KTP Wali bagi calon nasabah Tabungan Cerdas yang belum memiliki identitas
  - Akta Pendirian, NPWP, TDP, SIUP dan dokumen pelengkap lainnya bagi calon nasabah badan hukum
- b) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembuatan rekening tabungan
- c) Menyerahkan setoran awal.

Selain biaya penutupan rekening sebesar Rp.10.000 dan biaya materai, tidak ada biaya lain yang perlu dikhawatirkan.

## 2) Tabungan Ilma Investa Asri (Tabungan Siswa)

Untuk yang masih bersekolah di bangku SD hingga SMA juga tersedia Tabungan Cerdas yang lebih pas yaitu dengan setoran awal Rp.10.000 dan saldo minimum Rp.5.000. Sebuah pilihan tepat untuk memulai kebiasaan menabung sejak dini. Syaratnya sangat mudah, yaitu:

a) Menunjukkan kartu identitas yang sah dan masih berlaku, berupa:

- KTP/SIM bagi calon nasabah perorangan
- Kartu Pelajar/Kartu Identitas Anak/Kartu Keluarga dan KTP Wali bagi calon nasabah Tabungan Cerdas yang belum memiliki identitas
- Akta Pendirian, NPWP, TDP, SIUP dan dokumen pelengkap lainnya bagi calon nasabah badan hukum

b) Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembuatan rekening tabungan

c) Menyerahkan setoran awal.

Selain biaya penutupan rekening sebesar Rp.10.000 dan biaya materai, tidak ada biaya lain yang perlu dikhawatirkan.

### 3) Tabungan Qurban (Tabungan Mudharabah Qurban)

Tabungan Qurban adalah tabungan rencana menggunakan prinsip syariah yang disediakan khusus untuk keinginan niat suci nasabah dalam mempersiapkan dana ibadah Qurban. Dengan ketentuan:

- a) Setoran awal minimal Rp.25.000
- b) Penarikan hanya dapat dilakukan saat hari raya Idul Adha atau sesuai kesepakatan antara Bank dengan nasabah.

### 4) Tabungan Arafah ASRI (Haji)

Ibadah Haji merupakan hal yang selalu diinginkan oleh setiap umat muslim di dunia. Sayangnya banyak umat muslim yang harus menunggu puluhan tahun agar bisa berangkat ke Baitullah. BPRS Asri Madani Nusantara akan membantu Anda untuk segera memperoleh Porsi Haji melalui Layanan Pembiayaan Haji Mabur.

### 5) Derabah ASRI (Deposito Mudharabah)

BPRS Asri Madani Nusantara, sebagai satu-satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Kabupaten Jember, menawarkan Deposito Mudharabah Asri dengan berbagai kelebihan, seperti:

- a) Menggunakan akad mudharabah dengan bagi hasil yang kompetitif

- b) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan hingga Rp.2 Miliar
- c) Fleksibel tinggi dengan berbagai pilihan jangka waktu, yaitu: 1, 3, 6, atau 12 bulan
- d) Memilih untuk menginvestasikan kembali bagi hasil deposito ke pokok deposito, dipindahkan ke rekening tabungan, atau ditransfer ke bank lain
- e) Dapat digunakan untuk agunan pembiayaan.

Syaratnya juga sangat mudah, yaitu:

- a) Menunjukkan kartu identitas yang sah dan masih berlaku, berupa:
  - KTP untuk Warga Negara Indonesia
  - Paspor dan KIMS/KITAS/KITAP (Kartu Ijin Menetap Sementara/Kartu Ijin Tinggal Sementara) untuk Warga Negara Asing
- b) Penempatan minimal Rp.1 Juta
- c) Membuka rekening tabungan, apabila belum memiliki sebelumnya.

#### b. Produk Lain

##### 1) Wadiah ASRI

Wadiah Asri adalah titipan murni yang kemungkinan mendapatkan bonus, dengan wadiah Asri nasabah dapat

melakukan transaksi dengan pihak lain melalui Bank Syariah Asri.

## 2) Simpanan ASRI

Simpanan Asri adalah titipan nasabah berupa Zakat, Infaq dan Shadakoh yang selanjutnya akan disalurkan kepada yang berhak menerimanya. Titipan tersebut disalurkan dalam bentuk Al Qardhul Hasan dan debitur atau pengguna tidak disyaratkan memberikan tambahan dari pokok pembiayaan.

### c. Pembiayaan

#### 1) Jual Beli (Murabahah)

Murabahah adalah akad dimana penyediaan barang berdasarkan sistem jual beli dan bank menjadi perantara yang akan membelikan kebutuhan investasi nasabah dan menjual kembali kepada nasabah dengan keuntungan bank yang telah disepakati.

#### 2) Sewa (Ijarah)

Al ijarah atau akad pemindahan hak guna suatu barang dan jasa dalam waktu tertentu yang diikuti dengan pembayarn upah atau biaya sewa antara bank dengan nasabah.

#### 3) Bagi Hasil (Mudharabah & Musyarakah)

Murabahah atau akad kerja sama antara bank dengan nasabah yang memiliki kemampuan atau keterampilan dalam mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil

keuntungan dari dana tersebut akan dibagi sesuai dengan kesepakatan bersama.

#### 4) Multi Jasa

Multi jasa adalah pembiayaan yang dipergunakan nasabah dalam rangka memperoleh manfaat atau jasa. Dalam pembiayaan Ijarah multi jasa bank mendapatkan imbalan berupa jasa/ujrah atau fee. Besarnya uang ujarah/fee harus disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal, bukan presentase angka.

#### d. Jasa

##### 1) *Al Wakalah* (Perwakilan Urusan)

*Wakalah* akad perjanjian berupa pemberian kuasa dan kepercayaan dari lembaga atau perseorangan kepada pihak lain sebagai wakilnya dalam melaksanakan kewajiban tertentu. Segala kuasa dan kewajiban yang diemban harus mengatas namakan pemberi kuasa. Seseorang yang diutus menjadi wakil boleh mendapatkan keuntungan diluar transaksi atau berdasarkan kesepakatan.

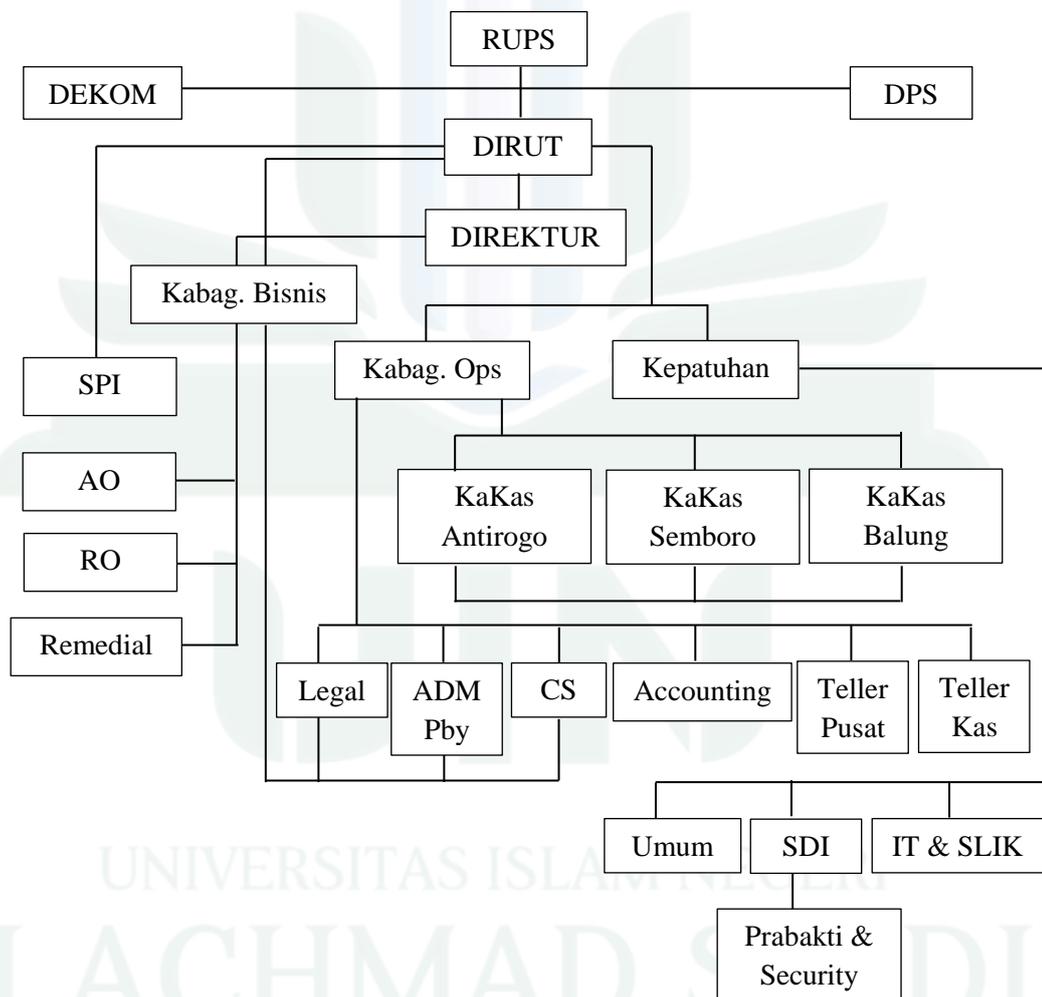
##### 2) *Al Qardhul Hasan* (Pinjaman Kebajikan)

*Qardhul Hasan* adalah akad pemberian pembiayaan kepada nasabah atau pihak kedua untuk diperniagakan oleh pihak penerima pembiayaan tersebut tanpa dikenakan margin dan

diperuntukkan bagi yang kurang mampu serta jumlah pembiayaan yang diberikan terbatas.

## 5. Struktur Organisasi PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember

**GAMBAR 4.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI PT. BPRS ASRI MADANI NUSANTARA**



### a. Penjelasan Struktur Organisasi

- 1) Rapat Umum Pemegang Saham
- 2) Dewan Komisaris

- Ketua : Dra. Siti Asiyah Idawati, Apt.
  - Anggota : H. Kusno, Sag., Msi.
- 3) Dewan Pengawas Syariah
- Ketua : H. Safruddin Edi Wibowo, LC., Mag.
  - Anggota : H. Kusno, Sag., Msi.
- 4) Direktur Utama : Alif Firdauzi Maulana, S.Sos., MM.
- 5) Direktur : Runtut Tri Prastawaningsih, SP., MM.
- 6) Satuan Pengawas Internal : Yurius Sabiq, S.H.
- 7) Kepatuhan : Robert Hariono, S.E.
- 8) Ka. Bagian Operasional : Tri Susilowati, Amd.Kom
- 9) Ka. Bagian Bisnis : Hendro Pratikto
- 10) KaKas Antirogo : -
- 11) KaKas Balung : -
- 12) Account Officer
- Imam Ghozali
  - Joni Agus Munajad
  - Ruhiana
  - Minarsih
  - Khusnul Arifin
- 13) Remedial Officer : Budiyanto
- 14) Legal : Shella Yeyenita
- 15) Admin Pembiayaan : Vinda Firdinasari
- 16) CS & Apu PPT : Oktavia Pramitha Sari

## 17) Teller

- Teller Kantor Pusat : Rafi Dwi Septiyanto
- Teller Kas Antirogo : Oktavia Ningsari
- Teller Kas Balung : Friska Wulandari

18) Pembukuan : Sri Yulias Tias Ningsih

19) Umum : Slamet Riyadi

20) Sumber Daya Insani : Sri Yulias Tias Ningsih

21) IT &amp; SLIK : Tri Susilowati, Amd.Kom

22) Prabakti : Dedi Purnomo

## 23) Security

- Kadir
- Ahmad Zaenuri<sup>59</sup>

**B. Penyajian Data dan Analisis**

Proses selanjutnya dari skripsi ini adalah menyajikan hasil data yang diperoleh selama proses penelitian. Setelah peneliti melakukan pengumpulan data di lapangan sehingga data yang diperoleh dirasa cukup, maka penelitian dapat dihentikan. Data yang diperoleh disesuaikan dengan alat-alat pengumpulan data, kemudian dijelaskan secara rinci sesuai dengan bukti yang diperoleh selama proses penelitian. Data-data tersebut disajikan dan dianalisis sebagai berikut:

---

<sup>59</sup> Profil Perusahaan, *dokumentasi*, Jember, 18 Agustus 2021

**1. Bentuk Standart Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19.**

a. *Customer service* bertanggungjawab langsung kepada Kepala Bagian Operasional, Khususnya dalam aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan nasabah, dimulai dari proses aplikasi tabungan, kredit, dan deposito. Secara keseluruhan tugas dan tanggungjawab dari seorang *customer service* adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani secara optimal dengan pemberian asistensi dan informasi yang diperlukan oleh nasabah dengan cara santun, ramah, dan bersahabat, baik kepada nasabah (*existing clients*) maupun kepada nasabah baru (*new clients*).
- 2) Melayani proses aplikasi pembiayaan (pembiayaan baru dan pembiayaan ulangan) dan sekaligus melakukan penelitian terhadap kelengkapan persyaratan, register permohonan IDEB dan meneruskan kepada Admin Pembiayaan.
- 3) Melayani proses aplikasi tabungan atau deposito dan melakukan penelitian atas kelengkapan persyaratan, dan meneruskan kepada Administrasi tabungan atau deposito.
- 4) Melakukan verifikasi pengkinian data terkait nasabah tabungan, deposito dan pembiayaan.
- 5) Melakukan wawancara singkat (*enhanced KYC*) khususnya bagi nasabah baru dengan fokus pada tujuan pembukaan

rekening tabungan/deposito dan/atau tujuan penggunaan pembiayaan, sumber penghasilan calon nasabah, dalam rangka Penerapan Program APU dan PPT, khususnya yang berkaitan dengan identifikasi calon nasabah yang tergolong dalam kelompok risiko tinggi (*high-risk customer*).

- 6) Melakukan telemarketing dengan menawarkan produk *lending* maupun *funding* BPRS.
- 7) Melakukan koordinasi dengan bagian Admin Pembiayaan terkait dengan konektifitas antara CIF (*Customer Information File*) dengan data pembiayaan.
- 8) Sebagai PIC pelaporan APU-PPT.
- 9) Melakukan *desk calling* untuk penagihan pembiayaan.
- 10) Mencari Dana Pihak Ketiga (DPK).

b. Prosedur Mutu *Customer Service*

**TABEL 4.2**  
**Prosedur Mutu *Customer Service***  
**PT. Bprs Asri Madani Nusantara Jember**

Proses	PIC	Aktifitas
Permohonan Pembukaan Rekening Tabungan	- Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penjelasan produk dan prosedur buku rekening tabungan.</li> <li>- Memeriksa kelengkapan Form Permohonan Pembukaan Tabungan</li> <li>- Memeriksa pada database nasabah</li> <li>- Membuka rekening tabungan baru</li> <li>- Terbitkan Buku Tabungan</li> <li>- Menyerahkan buku Tabungan (berkas nasabah disimpan)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nasabah menyetorkan setoran awal</li> </ul>
Penutupan Rekening Tabungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Customer Service</li> <li>- Teller</li> <li>- Kepala Bagian Operasional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nasabah mengisi Form Penutupan dan menyerahkan buku Tabungan</li> <li>- Customer service menerima Form Permohonan Penutupan Rekening dan menyerahkan pada Teller</li> <li>- Teller memeriksa saldo nasabah</li> <li>- Teller menggunting cover buku tabungan</li> <li>- Teller mengisi slip penarikan</li> <li>- Teller memproses transaksi penarikan tabungan</li> <li>- Nasabah menerima uang dan buku tabungan</li> <li>- Customer service mengarsip berkas permohonan penutupan rekening tabungan</li> </ul>
Buku Tabungan Hilang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Bagian Operasional</li> <li>- Customer Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laporan kehilangan buku tabungan oleh nasabah</li> <li>- Nasabah mengisi Form Permohonan Penggantian Buku Tabungan</li> <li>- Customer service memeriksa kesesuaian ID (asli) dengan arsip ID (copy) pada BPRS</li> <li>- Customer service memeriksa kelengkapan form</li> <li>- Customer service menerbitkan Buku Tabungan Pengganti</li> </ul>
Pencairan Deposito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepala Bagian Operasional</li> <li>- Customer Service</li> <li>- Teller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nasabah mengisi Form Penutupan Deposito dan menyerahkan Bilyet</li> <li>- Customer service memverifikasi dan memvalidasi Bilyet</li> <li>- Customer service melakukan proses penutupan rekening Deposito</li> <li>- Nasabah mengisi Slip Penarikan</li> <li>- Teller melakukan proses transaksi Penarikan Deposito dan menyerahkan uang</li> </ul>

SOP sangat membantu bagi setiap pekerjaan seseorang agar lebih terstruktur dan terjadwal terhadap pekerjaannya. Dengan adanya SOP *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember maka pelayanan yang akan diberikan oleh *customer service* akan semakin maksimal dan *customer service* tahu tugas wajib apa yang harus dilakukan selama menghadapi nasabah. Seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember:

“SOP itu kan memang sangat dibutuhkan bagi setiap pekerjaan, nah bahkan mungkin setiap lembaga pastinya memiliki SOP tersendiri dan tidak terkecuali dengan BPR Syariah Asri Madani Nusantara ini. Di BPRS Asri itu *customer service* memiliki SOPnya tersendiri, dan bagian-bagian lainnya juga memiliki SOPnya sendiri-sendiri, akan tetapi pada masa pandemi seperti sekarang ini tidak ada yang berubah dengan SOP yang diterapkan oleh *customer service* dek, hanya saja kita lebih memperhatikan kebersihan dan keamanan lingkungan dibandingkan pada hari biasanya. Jika melihat pada bagian depan pintu masuk BPRS Asri yang biasanya tidak ada tempat untuk mencuci tangan sekarang diadakan tempat untuk cuci tangan, sabun cuci tangan dan disediakan tisu kering. Dikarenakan juga adanya larangan untuk berkerumun jadi yang biasanya bisa menangani 2 nasabah dalam satu meja, karena musim pandemi terkadang hanya diperbolehkan 1 meja untuk 1 nasabah yang ditangani, tergantung juga seberapa banyak nasabah yang datang dan apa yang diperlukan. Musim pandemi biasanya juga tidak semua karyawan hadir di kantor, jadi terkadang *customer service* merangkap pekerjaan sebagai teller jika teller sedang tidak pergi ke kantor. Dan juga nasabah yang datang tidak sesering biasanya, jadi masih bisa mengkondisikan walaupun pekerjaannya merangkap. Tapi hal tersebut tidak lepas dari bantuan pegawai yang lain. Jika *customer service* sedang melayani nasabah, dan ketika itu pula di teller ada nasabah yang menunggu, maka *customer service* meminta izin kepada nasabah CS untuk menunggu sebentar dan menangani nasabah bagian teller. Karena biasanya bagian teller pelayanannya tidak selama dengan nasabah bagian *customer*

*service*, jadi bagian teller ditangani dulu jika dirasa selesai maka lanjut menangani nasabah bagian *customer service*.<sup>60</sup>

## 2. Keefektifan penerapan Strandard Operasional Prosedur (SOP)

### *Customer Service* di masa pandemi covid-19.

Efektivitas adalah tentang bagaimana melakukan tugas yang benar, menyelesaikan aktivitas dan mencapai tujuan perusahaan. Kata efektif berfokus kepada apakah dapat tercapai atau tidak sesuatu yang menjadi tujuan perusahaan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi pula tingkat keefektivitasnya. Seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Oktavia Pramithasari sebagai berikut:

“Untuk mencapai suatu tujuan atau target perusahaan itu bisa dibilang bukan hal yang mudah ya dek. Karena dibalik tercapainya suatu tujuan perusahaan pasti ada sumber daya yang mumpuni dan strategi perusahaan yang baik. Begitu pula di BPRS Asri, perusahaan menggerakkan sumber daya untuk menjalankan strategi salah satunya adalah dengan menerapkan *job disk* perusahaan. Dengan menerapkan *job disk* di masa pandemi diharapkan dapat tetap efektif dan tidak menghambat kinerja karyawan. Namun melihat situasi kantor sekarang yang telah dijelaskan sebelumnya yang mana tidak semua karyawan hadir ke kantor, maka terkadang *customer service* pun merangkap pekerjaannya dengan teller jika teller sedang tidak berada di kantor. Hal tersebut adalah tindakan yang keluar dari *job disk* seorang *customer service* dan membuat kurangnya keefektifan dalam menerapkan *job disk* perusahaan. Ketika seorang *customer service* yang awalnya hanya berfokus melayani nasabah yang berada di meja CS, harus membagi waktu dengan nasabah yang berada di meja teller. Akan tetapi sebagai karyawan dalam satu perusahaan yang sama sudah kewajiban juga untuk saling membantu antara pekerjaan satu sama yang lainnya. Walaupun dirasa kurang efektif tapi dilain sisi juga mendapat nilai plus yaitu kerjasama sama antar karyawan terlihat baik.<sup>61</sup>

<sup>60</sup> Oktavia Pramithasari, *wawancara*, Jember, 23 Maret 2021.

<sup>61</sup> Oktavia Pramithasari, *wawancara*, Jember, 22 Maret 2021.

Keberlangsungan usaha area publik pada sektor jasa dan perdagangan tetap harus didukung. Untuk mencegah penularan covid-19 harus diterapkan protokol kesehatan yang diharapkan tidak menghambat proses pelaksanaan SOP. Protokol pencegahan penularan virus covid-19 berlaku bagi setiap pengelola tempat kerja dan pelaku usaha. Seperti yang telah dijelaskan oleh Ibu Oktavia Pramithasari sebagai berikut:

“Sebenarnya kalau kita melihat tentang proses pencegahan virus covid-19 itu banyak sekali ya dek, hanya saja di BPRS Asri ini ada beberapa protokol yang belum terlaksana, seperti adanya pembatas atau partisi di meja CS dan pengecekan suhu badan untuk karyawan maupun nasabah. Akan tetapi kita sudah menyediakan tempat cuci tangan di depan pintu masuk, dan setiap karyawan atau nasabah yang mau masuk kantor dipastikan harus mencuci tangan terlebih dahulu oleh satpam. Jadi selama proses pelayanan berlangsung diharapkan tidak menimbulkan kewaspadaan bagi nasabah dan karyawan. Di masa pandemi tentunya semuanya harus menggunakan masker, dan biasanya ketika CS menggunakan masker nasabah itu kurang dengar dengan penjelasan yang disampaikan oleh CS jadi CS tidak menggunakan masker dua lapis atau *double mask* juga tidak menggunakan *face shield*, dan ditakutkan dengan APD yang berlebihan nasabah menjadi khawatir lalu berkesimpulan bahwa orang yang datang ke kantor akan membawa virus. Yang terpenting adalah memastikan bahwa kondisi kita selalu sehat sebelum berangkat ke kantor, mengkondisikan jaga jarak fisik dengan nasabah, dan tidak melepas masker selama proses pelayanan insyaallah semuanya akan baik-baik saja. Karena SOP di masa pandemi tidak jauh berbeda dengan hari biasanya sebelum pandemi maka CS sebisa mungkin harus melakukan yang terbaik untuk nasabah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.”

Hasil observasi peneliti bahwa *customer service* tidak menggunakan *double mask* dan *face shield*, juga tidak adanya pembatas akrilik antara nasabah dengan karyawan. Akan tetapi

*customer service* tetap memaksimalkan pekerjaannya dengan cara menjelaskan kembali bagi nasabah yang masih bingung secara santun, ramah, dan bersahabat, baik kepada nasabah (*existing clients*) maupun kepada nasabah baru (*new clients*) demi keberhasilan SOP yang berlaku di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.<sup>62</sup>

### **3. Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada Masa Pandemi dengan standar terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima).**

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

Penerapan kemampuan oleh *customer service* dalam melayani nasabah adalah bagaimana cara *customer service* memberikan pelayanan prima atas kemampuan yang dimiliki oleh *customer service* sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“Sebagai seorang *customer service* sebisa mungkin untuk menjalin komunikasi secara efektif sebab *customer service* dalam melayani nasabah juga ada batas maksimalnya, seperti satu nasabah batas maksimalnya adalah 30 menit tergantung juga dengan keperluan nasabah tersebut jadi sebisa mungkin komunikasi yang kita bangun harus efektif dan mudah dipahami oleh nasabah, artinya dalam penyampaian informasi harus jelas, tepat dan tidak bertele-tele, menjelaskan yang simple-simpel saja yang sekiranya nasabah dapat dengan mudah menyerap informasinya, ditambah pada musim pandemi sekarang ini *customer service* harus menggunakan masker yang terkadang harus

<sup>62</sup> Peneliti, *Observasi*, Jember: 22 Maret 2021.

dibuka sedikit agar pendengaran nasabah tidak terganggu dan informasi dapat diterima dengan jelas. Terkadang juga merasa engap ketika menjelaskan bagian yang panjang kepada nasabah. Gerak-gerik tubuh juga harus diperhatikan, tangan berada di depan dada, tidak boleh bersalaman mengingat sekarang musimnya pandemi. Bertanya kepada nasabah kalau ada penjelasan yang kurang jelas bisa ditanyakan kembali agar tidak salah penafsiran. Poin yang paling penting dalam berkomunikasi dengan nasabah adalah kenyamanan nasabah dan juga pemahaman oleh nasabah kita atas apa yang telah kita sampaikan. Seperti contoh kenyamanan nasabah ketika nasabah berbicara sebagai seorang *customer service* harus mendengarkan terlebih dahulu tidak langsung memotong pembicaraan ditengah-tengah. Kalau untuk membangun motivasi terhadap nasabah hal pertama yang perlu diperhatikan adalah profil nasabah seperti apa, seumpama ketika nasabah membuka tabungan ada banyak data yang harus diisi, jadi dari situlah dapat diambil kesimpulan mengenai gambaran latar belakang nasabah seperti apa, tujuannya untuk mengetahui produk apa yang pas untuk ditawarkan kepada nasabah tersebut. Kemudian *customer service* juga menjelaskan produk-produk BPRS Asri, apa saja manfaatnya, menjelaskannya, baru kemudian merekomendasikan kepada nasabah produk apa yang tepat, istilahnya merayu nasabah supaya membeli produk, tapi bukan memaksa untuk membeli, semuanya juga tergantung keputusan dari nasabah itu sendiri, maka dari itu selaku *customer service* sebisa mungkin bisa menjali hubungan yang baik dengan nasabah supaya dapat memilih produk BPRS Asri. Melayani nasabah dengan baik, seramah mungkin yang nantinya akan mendapat *feedback* atau kesan baik, intinya memenuhi keinginan nasabah, berbeda dengan nasabah lama yang biasanya sudah nyaman diselingi dengan bercerita”.<sup>63</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara bersama Ibu Sumiati selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.

Beliau memaparkan sebagai berikut:

“Petugas *customer service* kalau pas melayani itu sangat lembut suaranya dek dan ramah dalam bertutur katanya.

<sup>63</sup> Oktavia Pramitasi, wawancara, Jember, 23 Maret 2021.

Ketika awal saya ingin membuka tabungan juga dikenalkan produk-produk dari BPRS, dijelaskan satu persatu produk dan biayanya dengan tlaten. Tidak menunjukkan sikap jenuh ketika menjelaskan, dan berusaha memberikan kenyamanan bagi nasabahnya. Ketika menjelaskannya pun tidak bertele-tele dan dapat dipahami dengan baik karena juga ditunjukkan brosurnya dan besaran biayanya, serta manfaat yang akan diperoleh”.<sup>64</sup>

Dari hasil wawancara di atas, kemampuan *customer service* dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan nasabah telah dilaksanakan dengan baik, informasi yang diberikan *customer service* dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah, dan menurut nasabah *customer service* telah mampu berkomunikasi secara efektif. Ketika *customer service* menjelaskan produk BPRS Asri dan melayani nasabah disesuaikan dengan profil nasabah sehingga *customer service* tidak salah dalam menawarkan produk BPRS.

Dari hasil observasi peneliti *customer service* memang sudah melakukan komunikasi yang efektif ketika melayani nasabah dan sebisa mungkin untuk mengikuti keinginan nasabah, sabar ketika menjelaskan produk-produk BPRS kepada nasabah.<sup>65</sup>

b. *Attitude* (Sikap)

Sikap yang harus diperhatikan oleh *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember antara lain adalah ramah, lemah lembut dalam berucap, murah senyum, jujur dalam memberikan informasi pada nasabah, antusias ketika berbicara

<sup>64</sup> Sumiati, *wawancara*, Jember, 05 April 2021.

<sup>65</sup> Peneliti, *observasi*, Jember, 22 Maret 2021.

dengan nasabah, pandai bergaul dan mudah berkomunikasi dengan baik pada nasabah, artinya tidak boleh kaku. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember sikap yang diterapkan sudah cukup baik. Berikut adalah penuturan dari Ibu Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember:

“Jadi sikap utama yang harus saya berikan kepada nasabah itu yang paling utama adalah selalu ramah dan menghormati nasabah dek. Sebisa mungkin saya harus terlihat mimik wajah yang ceria dan tersenyum kepada nasabah walaupun dalam keadaan memakai masker, menunjukkan rasa empati dan sabar tidak mudah emosian gitu. Apalagi di musim pandemi ini *customer service* juga harus lebih waspada kepada nasabah bagaimana pun juga semua dituntut untuk mematuhi protokol kesehatan kan dek seperti mematuhi 3M yaitu mencuci tangan, menjaga jarak, dan menggunakan masker, akan tetapi sebagai *customer service* tidak boleh untuk menunjukkan sikap yang tegang, ya harus tenang juga, santai dalam bertanya dan menjelaskan, pokoknya melayani nasabah dengan tetap nyaman. Berbeda dengan hari biasanya sebelum masa pandemi ini, *customer service* harus selalu murah senyum tidak boleh menunjukkan wajah yang cemberut, masak iya melayani nasabah dengan wajah yang lesu, kan ndak, akan tetapi jika dilihat pada musim sekarang yaitu musim pandemi maka kita diwajibkan menggunakan masker jadi keramahan tersebut dapat ditunjukkan melalui bahasa-bahasa yang sopan dan suara yang lembut. Protokol menjaga jarak sebenarnya harus ada pembatas atau partisi di meja CS, karena kita belum ada itu maka dengan tidak berjabat tangan itu sudah cukup. Pokok intinya itu *customer service* harus peka terhadap keinginan nasabah supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan bank.<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Oktavia Pramithasari, wawancara, Jember, 22 Maret 2021.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Bapak Ghozali salah satu nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember dalam wawancara peneliti sebagai berikut:

“Dari pengalaman yang saya lihat ya mbak, sikap yang diberikan *customer service* sudah baik, ramah gitu dan sopan dalam bertutur kata. Akan tetapi ada satu hal yang membuat saya merasa terganggu ketika ada nasabah lain yang datang dan mereka bertegur sapa dengan nada suara yang sedikit keras, dalam waktu bersamaan *customer service* sedang melayani nasabah di meja CS, itu menurut saya sedikit mengganggu. Kalau dilihat-lihat itu mungkin nasabah lama ya, kan gak mungkin kalau gak kenal lama bisa seakrab itu, tapi setidaknya kalau memang sudah merasa akrab dengan nasabah lama atau nasabah yang sudah dikenal boleh juga sebenarnya untuk saling bertegur sapa, tetapi juga harus melihat situasi dan kondisinya.<sup>67</sup>

Dari hasil wawancara menyatakan bahwa *customer service* sebisa mungkin harus menunjukkan keramahan kepada nasabah, menggunakan kata yang sopan dan bersikap menghargai nasabah. Dan pendapat yang diungkapkan oleh Bapak Ghozali selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember menyatakan bahwa ada satu hal yang membuatnya merasa terganggu ketika *customer service* bertemu dengan nasabah lama lalu bertegur sapa dengan suara yang keras, sedangkan dalam waktu yang bersamaan *customer service* sedang melayani seorang nasabah.

c. *Appearance* (Penampilan)

Dalam sebuah lembaga keuangan penampilan adalah salah satu hal yang sangat diperlukan dalam menunjang pelayanan

---

<sup>67</sup> Ghozali, wawancara, Jember, 23 April 2021.

prima. Penampilan yang menarik akan memberikan *feedback* positif bagi nasabah. Seperti yang telah dijelaskan oleh Ibu Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember:

“Kalau masalah penampilan yang menarik tentunya penampilan yang memenuhi syarat bagi seorang *customer service* ya dek, semua orang pasti juga sudah paham kayak misal tinggi badan dan berat badan harus ideal, segi wajah juga harus menarik. Tapi untuk penampilan yang non fisik itu juga harus diperhatikan. Contoh penampilan yang non fisik itu kayak harus rapi dan bersih, terus menggunakan seragam kantor sesuai jadwal gitu dek. Juga kalau menggunakan make up tidak boleh terlalu mencolok, harus *flawless*, wangi, dan menggunakan *hils* agar terlihat lebih tinggi. Terus di musim pandemi semua juga harus mematuhi protokol kesehatan seperti menggunakan masker, memakai sarung tangan, dan seharusnya ada pembatas akrilik antara *customer service* dengan nasabah. Tapi saya sebagai *customer service* biasanya tidak menggunakan sarung tangan karena kayak rishi gitu dek, menghambat kinerja saya jadi megang apa-apa kayak licin, seperti contoh harus menulis, harus fotocopy dan tidak berjabat tangan dengan nasabah. Pokok intinya dalam hal penampilan *customer service* itu jika dilihat nasabah maka nasabahnya itu tidak merasa terganggu kerana penampilannya yang kurang baik, jadi sebisa mungkin saya harus tetap menjaga penampilan.”<sup>68</sup>

*Customer service* diharapkan memberikan kesan formal terhadap penampilannya kepada nasabah, seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Sumiati salah satu nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember:

“Kalau penampilan fisik *customer service* sudah menarik dan cantik ya dek, samean bisa lihat sendiri di kantor, sedangkan penampilan non fisik *customer service* juga sudah menggunakan pakaian yang rapi, berseragam, dan

<sup>68</sup> Oktavia Pramita, *wawancara*, Jember, 22 Maret 2021.

wangi mbaknya. Akan tetapi terkadang pelayanan setelah jam istirahat siang itu mbak-mbak *customer service*nya biasanya hanya menggunakan sandal dek bukan sepatu *hils*, mungkin karena selesai melaksanakan sholat dhuhur ya, jadi mbaknya belum sempat untuk menggunakan sepatu sedangkan di luar sudah ada nasabah yang menunggu. Jadi daripada nasabahnya menunggu lama terus mbaknya mengambil sikap seperti itu”.<sup>69</sup>

Hasil observasi dari peneliti bahwa *customer service* memang telah mampu memberikan penampilan yang baik, postur tubuh yang ideal, wajah yang menarik, dan penampilan non fisik yang bersih dan rapi. *Customer service* juga telah mengikuti protokol kesehatan dengan menggunakan masker, tidak berjabat tangan dan perusahaan telah menyediakan tempat cuci tangan di depan pintu masuk. Namun, ketika *customer service* tidak menggunakan sarung tangan saat pelayanan berlangsung, *customer service* juga tidak menyediakan *handsanitizer* di meja CS, tidak adanya pembatas akrilik, dan *customer service* tidak menggunakan *face shield*. Hal tersebut rupanya kurang menjadi perhatian perusahaan dalam memenuhi protokol kesehatan dan keamanan kantor.<sup>70</sup>

d. *Attention* (Perhatian)

*Customer service* harus memberikan senyum, salam, sapa dan memberikan perhatian penuh pada nasabah yang ingin menanyakan tentang produk-produk BPRS ataupun terkait masalah

<sup>69</sup> Sumiati, *wawancara*, Jember, 05 April 2021.

<sup>70</sup> Peneliti, *observasi*, Jember, 22 Maret 2021.

lain yang sedang dihadapinya. Nasabah harus benar-benar diperhatikan karena akan menjadikan *feedback* positif bagi BPRS. Seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember tentang penerapan perhatian kepada nasabah:

“Kalau untuk *attention* itu saya kayak memberikan perhatian-perhatian kecil gitu seperti menanyakan nama nasabah, bagaimana kabar nasabah hari ini, dan kalimat-kalimat pengakraban lainnya. Terus ketika ada nasabah yang datang, *customer service* juga harus bisa menyesuaikan diri dengan keadaan nasabah yang sedang dilayani. Contohnya itu kayak gini, semisal nasabah yang datang adalah pegawai kantor ya, maka pertanyaan yang diberikan hanya seputar kantor seperti menanyakan jam istirahat dan jam izin keluar kantor. Kemudian menanyakan keperluan nasabah, apa yang diinginkan oleh nasabah, setelah itu menjelaskan dan memberikan solusi terhadap kebutuhan nasabah tersebut. Saya juga mengamati nasabah jika nasabah terlihat bingung maka ditanya dan dijelaskan kembali. Ditambah pada masa pandemi apabila ada nasabah yang tidak menggunakan masker atau melepas maskernya ketika pelayanan sedang berlangsung, maka diberi tahu untuk memakai masker dengan nada yang sopan dan mengingatkan bahwa hal tersebut demi kebaikan bersama juga untuk selalu menjaga kesehatan dan demi keamanan bersama”.<sup>71</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu nasabah mengenai perhatian yang diberikan oleh *customer service*.

Ibu Sumiati selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember memaparkan sebagai berikut.

“Itu dek petugas *customer servicenya* sangat perhatian dan baik sama saya. Ketika pertama saya datang kan bingung mau kemana dulu duduknya, terus sama pak satpamnya diarahkan ke mbak-mbaknya itu, pas saya pergi ke bagian

<sup>71</sup> Oktavia Pramithasari, *wawancara*, Jember, 22 Maret 2021.

*customer service* langsung disambut dengan senyum dan sapa, seperti menanyakan nama dan kabar, lalu menanyakan keperluan saya apa jadi membuat saya tidak merasa takut atau malu dalam menghadapi *customer service*".<sup>72</sup>

Hasil observasi peneliti, *customer service* memang telah menerapkan perhatian tersebut, seperti memberikan senyum, salam, sapa kepada nasabah, walaupun dalam keadaan pandemi *customer service* tetap memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah tidak merasa terganggu walaupun sebenarnya juga harus berhati-hati. *Customer service* juga menanyakan kabar dan memberi tahu untuk selalu menggunakan masker dan menjaga kesehatan.<sup>73</sup>

e. *Action* (Tindakan)

Tindakan *customer service* harus dijaga dengan baik, karena jika ada tindakan atau ucapan yang menyinggung nasabah akan berdampak buruk yang mengakibatkan nasabah enggan untuk kembali dilayani oleh *customer service*. Seperti dijelaskan oleh Ibu

Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember:

“Jadi dalam melayani nasabah *customer service* harus cekatan dalam bertindak dek, mengerti maksud nasabah apa, dan tentunya memberikan perlakuan yang baik kepada nasabah. Ketika ada nasabah yang datang maka *customer service* itu biasanya berdiri menyambut kedatangan nasabah untuk mengucapkan salam dengan tangan di depan dada. memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah dan

<sup>72</sup> Sumiati, wawancara, Jember, 05 April 2021.

<sup>73</sup> Peneliti, observasi, Jember, 22 Maret 2021.

keperluan nasabah. Walaupun di awal *customer service* sudah menanyakan nama nasabah, akan tetapi selama transaksi berlangsung *customer service* tidak perlu menyebutkan nama nasabahnya, cukup dengan panggilan Bapak/Ibu saja sebagai tanda menghormati. Setelah transaksi selesai tidak lupa mengucapkan terimakasih dan mengucapkan keberkahan, mengingat kita kan BPR syariah gitu. Pas ketika ada nasabah yang masih bingung terkait masalahnya atau kurang jelas dengan penjelasan *customer service* maka *customer service* harus peka dan cepat respon, karena tindakan yang diberikan oleh *customer service* sangat berpengaruh atas keberlanjutan nasabah yang nantinya akan menjadi nasabah tetap atau tidak. Ketika ada seorang nasabah yang mengajukan komplain hal pertama yang harus dilakukan adalah tetap *welcome*, tidak usah panic karena nanti kita cari solusinya bersama-sama, terus juga pastinya mendengarkan keluh kesah dari nasabah yang ngajukan complain tadi. Jika sudah selesai maka *customer service* meminta maaf atas ketidaknyamanannya, lalu mengidentifikasi komplain nasabah, kemudian memberikan solusi. Apabila permasalahan yang dihadapi tidak dapat diselesaikan secara langsung, dalam artian masalah tersebut tidak bisa diselesaikan saat itu juga pada hari yang sama, maka saya meminta bantuan kepada bidang lain. Disampaikan secara apa adanya, jika nasabah harus menunggu maka nasabah diberitahu secara apa adanya untuk menunggu, dan hal terpenting adalah cepat tanggap dan tidak menunda-nunda pekerjaan.<sup>74</sup>

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Ghozali selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani

Nusantara Jember. Bapak Ghozali memaparkan sebagai berikut.

“Tindakan yang diberikan mbak *customer service* yang saya lihat sudah cukup baik ya. Ketika ada nasabah yang datang *customer service* langsung berdiri lalu memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah, menanyakan kabar nasabah, selanjutnya menanyakan keperluan nasabah itu apa. Akan tetapi ketika *customer service* berbicara suaranya terhalang oleh masker, saya merasa agak kurang dengar dengan penjelasannya mbaknya

<sup>74</sup> Oktavia Pramithasari, *wawancara*, Jember, 22 Maret 2021.

jadi saya meminta untuk mengulang penjelasannya dengan pelan dan suara yang lebih keras”.<sup>75</sup>

Hasil observasi oleh peneliti tindakan *customer service* dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dengan memperhatikan kenyamanan nasabah. *Customer service* cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan merespon apa yang dibutuhkan oleh nasabah, jadi nasabah merasa diperhatikan dan dipentingkan.<sup>76</sup>

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Seorang *customer service* harus bertanggung jawab atas semua tugasnya untuk melayani nasabah dengan baik, memberikan pelayanan yang benar dan jujur. Jika pelayanan yang diberikan terlalu lama maka *customer service* meminta maaf dan menjelaskan apa yang sedang terjadi. Untuk mengetahui penerapan tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan prima maka peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Oktavia Pramithasari selaku *customer service* di PT. BPRS Asri Madani

Nusantara Jember:

“Semua petugas itu kan pastinya memiliki tanggung jawab atas apa yang dikerjakannya ya dek, maka sebagai *customer service* pun saya juga bertanggung jawab atas keadaan nasabah dari awal nasabah datang sampai nasabah pulang, bertanggung jawab atas proses pelayanan nasabah walaupun nantinya nasabah tersebut tidak menjadi nasabah di BPR Syariah Asri. Sebisa mungkin *customer service*

<sup>75</sup> Ghozali, *wawancara*, Jember, 23 April 2021.

<sup>76</sup> Peneliti, *observasi*, Jember, 22 Maret 2021.

dapat meyakinkan nasabah bahwa kerahasiaan dokumen nasabah akan dijaga dengan aman.<sup>77</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Sumiati selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember. Menurut penuturannya sebagai berikut.

“*Customer service* sudah bertanggung jawab semaksimal mungkin untuk melayani nasabah. Ketika saya mengisi formulir itu kayak diarahkan gitu supaya saya mengisi dengan benar”.<sup>78</sup>

Hasil wawancara menyatakan bahwa *customer service* telah melakukan tanggung jawabnya sebagai seorang *customer service*, memberikan pelayanan prima yang bisa membuat nasabah merasa aman atas kerahasiaan dokumennya. Nasabah juga menyatakan bahwa *customer service* sudah melayani dengan sangat aman, nyaman dan penuh tanggung jawab.

## C. Pembahasan Temuan

### 1. Bentuk Standart Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19).

Sebagai seorang pegawai di sebuah perusahaan pasti memiliki standart pekerjaannya masing-masing yang berisikan tentang prosedur-prosedur operasional yang bertujuan untuk memastikan bahwa segala keputusan, tindakan dan penggunaan fasilitas-fasilitas yang dilakukan oleh pegawai di sebuah perusahaan berjalan secara efektif dan efisien.

---

<sup>77</sup> Oktavia Pramitasari, wawancara, Jember, 22 Maret 2021.

<sup>78</sup> Sumiati, wawancara, Jember, 05 April 2021.

Pandemi bukan penghalang untuk tetap menerapkan SOP yang berlaku, menurut Ibu Oktavia Pramithasari bentuk SOP pada masa pandemi Covid-19 di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember tetap berjalan seperti biasanya. Artinya tidak ada perubahan terhadap standar operasional prosedur, akan tetapi ada sedikit poin plus yakni perusahaan lebih memerhatikan lagi tentang kebersihan dan keamanan lingkungan perusahaan dibandingkan dengan hari biasanya. Karena Lembaga Keuangan merupakan salah satu dari sektor jasa dan perdagangan maka sudah seharusnya mengikuti protokol pencegahan penularan Covid-19 yang diterbitkan oleh Menteri Kesehatan, Terawan Agus Putranto, pada 20 Mei 2020.<sup>79</sup>

BPRS Asri telah menerapkan protokol pencegahan penularan covid-19 dengan mengadakan fasilitas tempat cuci di area depan pintu masuk, penyediaan sabun cuci tangan dan tisu kering. Karena adanya larangan juga untuk berkerumun maka tindakan yang dilakukan oleh *customer service* adalah menangani satu nasabah untuk satu meja, tetapi juga tergantung seberapa banyak nasabah yang datang dan apa kebutuhannya.

*Customer service* terkadang juga merangkap pekerjaannya sebagai teller, karena biasanya tidak semua karyawan pergi ke kantor. Jadi jika *customer service* sedang melayani nasabah di meja CS, lalu datang seorang nasabah pada bagian teller, maka *customer service*

---

<sup>79</sup> Sehatnegeriku.kemkes.go.id, Jember, 26 Agustus 2021.

meminta izin kepada nasabah untuk menunggu sebentar lalu melayani nasabah bagian teller.

## **2. Keefektifan penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* di masa pandemi covid-19.**

Menurut Sondang P. Siagian, efektif adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.<sup>80</sup> Efektif adalah tentang melakukan tugas dengan benar, kemudian menyelesaikan aktivitas dan mencapai tujuan perusahaan. Penerapan SOP di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kurangnya keefektifitas penerapan SOP disebabkan karena karyawan yang terkadang tidak selalu hadir ke kantor dan membuat *customer service* merangkap pekerjaan dengan bagian teller sehingga hal tersebut dapat dikatakan keluar dari *job disk customer service* dan membuat kurang maksimal dalam pelayanannya. Sehingga jika ada seorang nasabah yang datang bersamaan pada bagian pelayanan CS dan teller, maka tindakan yang diambil oleh *customer service* tidak lain adalah meminta maaf dan meminta izin kepada nasabah di bagian CS untuk menunggu sebentar. Karena dalam penuturan *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara pelayanan pada bagian teller

---

<sup>80</sup> Liputan6.com, Jember: 21 Agustus 2021.

tidak selama dengan bagian CS, maka yang ditangani dulu jika kedua nasabah datang secara bersamaan adalah pada bagian teller.

**3. Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada Masa Pandemi apakah sudah sesuai dengan standar terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima).**

a. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan *customer service* dalam membangun motivasi nasabah supaya nasabah bersedia membeli produk juga sudah dilaksanakan oleh *customer service* disaat pelayanan berlangsung, salah satunya adalah dengan melihat latar belakang nasabah sehingga *customer service* dapat mengetahui produk apa yang tepat untuk diberikan atau ditawarkan kepada nasabahnya. *Customer service* juga menjelaskan mengenai biaya produk, keuntungan dari beberapa produk untuk memudahkan nasabah dalam memahami dan memilih produk yang menurutnya tepat, dan menurut nasabah sendiri *customer service* sudah membangun motivasi tersebut, dapat dilihat dari pelayanan dan perekomendasi produk yang cocok kepada nasabah. Karena sudah seharusnya bagi karyawan untuk bekerja dengan baik untuk perusahaannya. Hal tersebut dijelaskan dalam Q.S. At Taubah (9) Ayat 105 tentang bekerja keras.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۗ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَلٰمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۗ - ١٠٥

Artinya: Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” Q.S. At Taubah (9) ayat 105.<sup>81</sup>

Dan hasil dari observasi peneliti memang *customer service* telah berusaha untuk membangun motivasi tersebut, artinya apa yang telah dipaparkan di awal oleh *customer service* sudah sesuai dengan apa yang diperbuat.

b. *Attitude* (Sikap)

Sudah menjadi hal yang wajib bagi *customer service* untuk bersikap murah senyum dan tetap harus dilakukan walaupun dalam keadaan menggunakan masker. Sikap menghargai *customer service* kepada nasabah dapat dituangkan dalam bentuk mendengarkan keluhan nasabah, merespon nasabah dan tidak menyela pembicaraan nasabah. *Customer service* tetap berpenampilan rapi, tetapi dalam masa pandemi covid-19 *customer service* lebih berhati-hati dalam berinteraksi dengan nasabah, namun *customer service* tidak boleh menunjukkan kekhawatirannya, tetap sabar dan santai dalam melayani nasabah. Kesabaran dalam melayani

<sup>81</sup> Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran), 203.

nasabah adalah perbuatan yang mulia. Hal tersebut dijelaskan dalam Q.S. Asy Syura (42) Ayat 43.

وَلَمَنْ صَبَرَ وَغَفَرَ إِنَّ ذَلِكَ لَمِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ □ - ٤٣

Artinya: Tetapi barangsiapa bersabar dan memaafkan, sungguh yang demikian itu termasuk perbuatan yang mulia.” Q.S. Asy Syura (42) Ayat 43.<sup>82</sup>

Dan menurut nasabah sikap *customer service* sudah baik, ramah dan sopan, namun *customer service* kurang menunjukkan sikap menghargai pada nasabah karena ketika ada nasabah lama yang datang, *customer service* bertegur sapa dan berbincang dengan nada suara yang keras, sedangkan dalam waktu bersamaan *customer service* sedang melayani nasabah lain di meja CS.

### c. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan fisik dan non fisik *customer service* telah sesuai dengan standar kantor, dan penampilan yang ditunjukkan di masa pandemi sudah baik dan juga dapat dikatakan sudah sesuai protokol kesehatan sehingga dapat mencegah penularan covid-19.

Allah SWT menyukai *tajammul* (Berpenampilan indah), dijelaskan dalam Q.S. Al A'raf (7) Ayat 206.

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِكُمْ وَرِيشًا ۗ وَلِبَاسُ  
التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ۗ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ۚ - ٢٦

<sup>82</sup> Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran), 487.

Artinya: “Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat. Q.S. Al A’raf (7) Ayat 26.”<sup>83</sup>

Namun *customer service* terkadang tidak menggunakan sarung tangan dikarenakan dapat menghambat kinerjanya. Hal serupa juga dipaparkan oleh Ibu Sumiati selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember, bahwa *customer service* sudah berpenampilan baik dan menarik, akan tetapi ketika pelayanan setelah jam istirahat siang terlihat *customer service* sedang tidak menggunakan sepatu, dikarenakan telah melaksanakan kewajiban sholat sedangkan nasabah sudah menunggu. Berbeda dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, yang kurang menjadi perhatian perusahaan adalah pada meja *customer service* tidak disediakan pembatas akrilik, dan juga ketika pelayanan berlangsung *customer service* juga tidak menggunakan *face shield*. Dalam surat edaran tentang protokol pencegahan covid-19 di sektor jasa dan perdagangan yang diterbitkan oleh Menteri Kesehatan, Terawan Agus Putranto, pada 20 Mei 2020 yang mana hal tersebut berlaku bagi pengelola tempat kerja, pelaku usaha, pekerja dan konsumen salah satu dari hal-hal

---

<sup>83</sup> Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran), 153.

yang harus dilakukan di sektor jasa dan perdagangan adalah melakukan upaya untuk meminimalkan kontak dengan nasabah dengan cara memberikan pembatas akrilik di meja atau *counter* sebagai perlindungan tambahan untuk *customer service*.<sup>84</sup>

d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember sudah bagus. Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa *customer service* telah memberikan perhatian yang penuh kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman. *Customer service* memberikan perhatian yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, memberikan solusi atas permasalahan nasabah, mendengarkan dan memahami ketika nasabah berbicara. Dalam Islam semua manusia memiliki kedudukan yang sama sehingga di antara sesama dianjurkan untuk selalu menyebarkan perhatian yang dituangkan dengan rasa kasih dan sayang. Hal tersebut dijelaskan dalam Q.S. Maryam (19) Ayat 96.

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا - ٩٦

Artinya: “Sungguh, orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, kelak (Allah) Yang Maha Pengasih akan

<sup>84</sup> Sehatnegeriku.go.id, Jember, 21 Agustus 2021.

menanamkan rasa kasih sayang (dalam hati mereka). Q.S. Maryam (19) Ayat 96.<sup>85</sup>

e. *Action* (Tindakan)

Tindakan yang dilakukan oleh *customer service* sudah baik dan menerapkan 3S yakni senyum, salam, sapa. Akan tetapi konsep sapa disini adalah bukan dengan berjabat tangan, melainkan menyapa dengan salam. Dalam melayani nasabah *customer service* harus terlihat ceria walaupun dalam keadaan menggunakan masker, memanggil nasabah dengan sebutan Bapak/Ibu yang bermaksud untuk menghargai nasabah, dan memberikan *greeting* awal dan *greeting* akhir seperti menanyakan kabar dan mengucapkan terimakasih. Al Qur'an sebagai petunjuk seluruh umat manusia memerintahkan untuk cinta damai, hal tersebut dijelaskan dalam Q.S. Al Hujurat (49) Ayat 13.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ - ١٣

Artinya: “Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling

<sup>85</sup> Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran), 312.

bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha teliti.<sup>86</sup>

Namun dengan adanya musim pandemi yang mewajibkan bagi setiap orang untuk menggunakan masker, mengakibatkan suara atau penjelasan dari *customer service* jadi terhambat karena terhalang oleh masker. Hal tersebut dipaparkan oleh Bapak Ghozali selaku nasabah di BPRS Asri, maka nasabah meminta *customer service* untuk mengulangi penjelesannya dengan pelan dan suara yang lebih keras.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab yakni keadaan wajib menanggung segala sesuatu jika terjadi sesuatu, atau dengan kata lain tanggung jawab merupakan fungsi menerima pembebanan, sebagai akibat sikap pihak sendiri atau pihak lain.<sup>87</sup> Setiap pekerjaan memiliki tanggung jawab, salah satunya adalah *customer service*. *Customer service* bertanggung jawab atas nasabah dari nasabah datang sampai nasabah keluar dari kantor, artinya keadaan dan kondisi nasabah selama pelayanan berlangsung merupakan tanggung jawab dari seorang *customer service*. Dan juga *customer service* sebisa mungkin meyakinkan nasabah bahwa kerahasiaan data dan dokumen nasabah dijaga dengan aman. Al Qur'an memerintahkan agar jangan berucap apa yang tidak kamu ketahui, jangan mengaku

<sup>86</sup> Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran), 517.

<sup>87</sup> Tim Penyusun KBBI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lima*, Jember, 21 Agustus 2021.

tahu dengan apa yang tidak kamu ketahui, dan jangan mengaku-dengar tentang apa yang tidak kamu dengar, karena niscaya yang semua itu akan dipertanggungjawabkan penggunaannya. Hal tersebut dijelaskan dalam Q.S. Al Ahzab (33) Ayat 15.

وَلَقَدْ كَانُوا عَاهَدُوا اللَّهَ مِنْ قَبْلُ لَا يُؤَلُّونَ الْأَدْبَارَ ۚ وَكَانَ عَهْدُ اللَّهِ  
مَسْئُولًا - ١٥

Artinya: “Dan sungguh, mereka sebelum itu telah berjanji kepada Allah, tidak akan berbalik ke belakang (mundur). Dan perjanjian dengan Allah akan dimintai pertanggungjawabannya.”<sup>88</sup>

Menurut Sumiati selaku nasabah di BPRS Asri dalam penuturannya bahwa *customer service* sudah bertanggung jawab semaksimal mungkin dengan cara ketika nasabah mengisi data formulir, *customer service* mengarahkannya dengan benar, karena itu merupakan salah satu bentuk tanggung jawab sebagai *customer service* untuk memerhatikan kebenaran data nasabah.

<sup>88</sup> Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Syaamil Quran). 419.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan mengacu pada rumusan masalah yang ada, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19 tidak mengalami banyak perubahan, hanya saja pada masa pandemi covid-19 BPRS Asri lebih memperhatikan kebersihan dan keamanan lingkungan dibandingkan pada hari biasanya.
2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di masa pandemi covid-19 *customer service* merangkap pekerjaan dengan teller ketika bagian teller tidak hadir di kantor sehingga membuat nasabah menunggu, dan kantor kurang memperhatikan dalam memenuhi fasilitas pelaksanaan protokol kesehatan.
3. Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada Masa Pandemi dengan Standar Terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) bahwa kemampuan (*Ability*), sikap (*Atitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*) dan tanggung jawab (*Acountability*) tidak jauh berbeda dengan hari biasanya sebelum pandemi dan telah dijalankan dengan baik. Namun pada sikap (*Atitude*) *customer service*

kurang diperhatikan, dan juga pada penampilan (*Appearance*) mengalami sedikit perbedaan karena diharuskan menggunakan protokol kesehatan pencegahan penularan covid-19.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan maka penulis menyampaikan saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang hendak disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. *Customer service* lebih memperhatikan lagi dalam menjaga protokol kesehatan yang sesuai dengan surat edaran dengan nomor HK.02.01/MENKES/335/2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan Covid-19 di Tempat Kerja Sektor Jasa dan Perdagangan.
2. *Customer service* lebih memperhatikan lagi kecepatan dan ketanggapan waktu yang harus dibagi untuk melayani dua nasabah sekaligus.
3. Pihak BPRS lebih memperhatikan lagi sarana prasarana yang dibutuhkan oleh *customer service* berupa papan akrilik atau *face shield* demi mematuhi protokol kesehatan pencegahan penularan covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

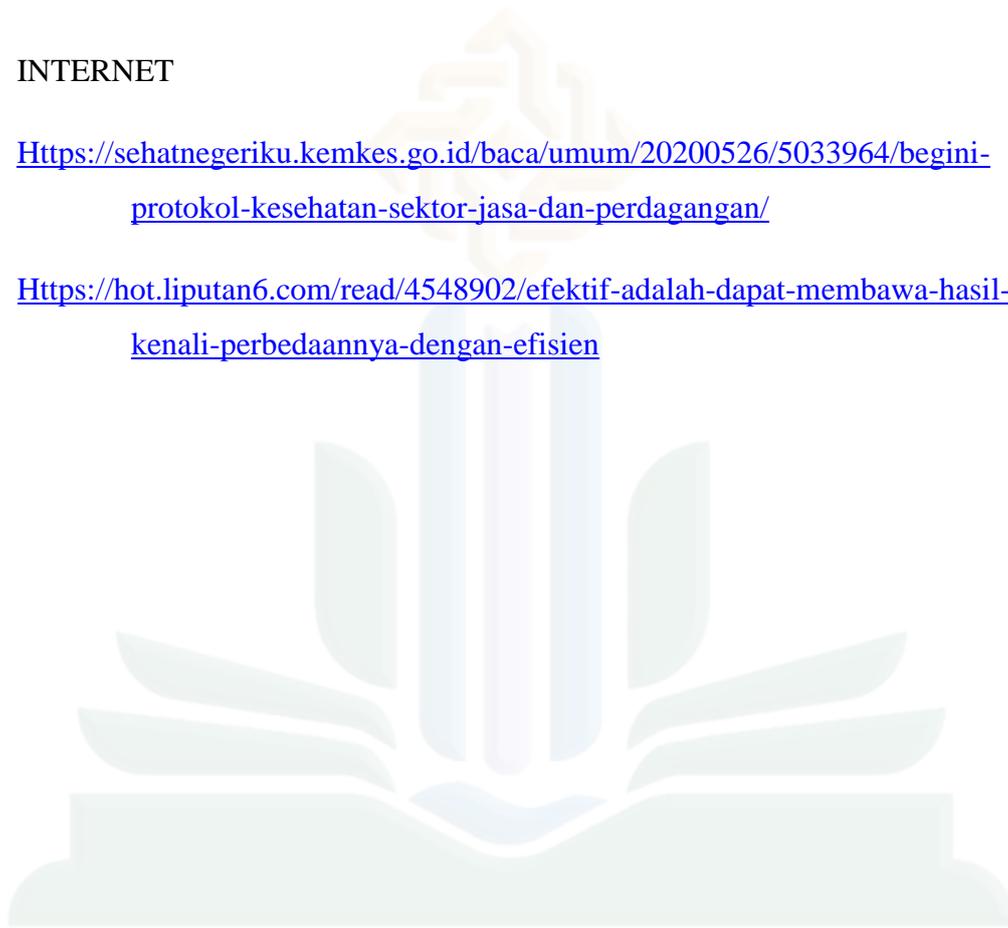
- Adelia, Anggita. 2019. *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima Customer Service (CS) pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono*. Skripsi: UIN Walisongo.
- Ais, Rohadatul. 2020. *Komunikasi Efektif di Masa Pandemi Covid-19 Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Era 4.0 (KKN-DR)*. Medan: Makmood Publishing.
- Amami, Firman Agung. 2019. *Manajemen Pelayanan Prima dapat Menguatkan Jamaah Haji dan Umrah Biro Khusus Qashwa Tours and Travel Cirebon*. Skripsi: IAI Bunga Bangsa Cirebon.
- Anisah, Farida. 2019. *Penerapan Islamic Service Excellence di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo*. Skripsi: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al Quran dan Terjemahnya*. Bandung: Syaamil Quran.
- Farah, Rahma. 2014. *Implementasi Logika Fuzzy dalam Penentuan Pola Penggunaan Energi Listrik pada Suatu Gedung Berdasarkan Hasil Audit Energi*. Jurnal Teknik.
- Firdianti, Arinda. 2018. *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*. Yogyakarta: CV Gre Publishing.
- Huda, Nurul. dkk. 2017. *Pemasaran Syariah Teori dan Aplikasi Edisi Pertama*. Depok: Kencana.
- Kasiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kurniasari, Desi. 2019. *Implementasi Service Excellence oleh Customer Service di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran*. Skripsi: IAIN Salatiga.
- Mamik. 2015. *Metodologi Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis dan Praksis*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.
- Putri, Riri Novita. 2019. *Dampak Implementasi Excellent Service pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bandar Jaya terhadap Nasabah Tabungan Mabror*. Skripsi: IAIN Metro.
- Putrianingsih, Abesa. 2018. *Implementasi Service Excellence pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo*. Skripsi: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Rachmawati, Imami Nur. 2007. *Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara*. Vol. 11. No. 1.
- Rahmah, Rizki Fathia. 2018. *Peranan Koperasi dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Sekitar Pondok Pesantren Roudlatul Qur'an Kota Metro*. Skripsi: IAIN Metro.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellnce Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sakti, Shintesa Sastrawan. 2018. *Implementasi Service Excellent pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu di Tinjau dari Kepuasan Pelanggan*. Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Saputri, Caca. 2020. *Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko "Mitra" Kota Tegal*. Skripsi: Universitas Pancasakti Tegal.
- Suminar, Ratna dan Mia Apriliawati. 2017. *Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Jurnal Sekretari.
- T, Satriani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Excellent terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa*. Skripsi: IAIN Parepare.
- Tim Penyusun IAIN Jember. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tim Penyusun KBBI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*.
- Winarno, F.G. 2020. *Covid-19 Pelajaran Berharga dari Sebuah Pandemi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yani, Fitri. 2019. *Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan)*. Skripsi: UIN Sumatera Utara.

## INTERNET

<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20200526/5033964/begini-protokol-kesehatan-sektor-jasa-dan-perdagangan/>

<https://hot.liputan6.com/read/4548902/efektif-adalah-dapat-membawa-hasil-kenali-perbedaannya-dengan-efisien>



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### 1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

#### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuri Vina Mawaddah  
NIM : E20171031  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “**Implementasi Service Excellence pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember**” adalah benar-benar hasil penelitian dan karya saya sendiri kecuali kutipan-kutipan yang diambil dan disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 14 September 2021

Saya yang Menyatakan



**NURI VINA MAWADDAH**  
**NIM. E20171031**

## 2. Jurnal Kegiatan Penelitian

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN**  
**PT. BPRS ASRI MADANI NUSANTARA JEMBER**  
Jl. Sentot Prawirodirjo No.2, Jember

Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan
Selasa, 22 Desember 2020	Permohonan izin penelitian di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember Pengambilan data awal kepada Ibu Oktavia Pramithasari selaku <i>customer service</i> di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.
Rabu, 17 Maret 2021	Persetujuan dan Acc proposal.
Senin, 22 Maret 2021	Wawancara kedua kepada Ibu Oktavia Pramithasari selaku <i>customer service</i> di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.
Senin, 05 April 2021	Wawancara kepada Ibu Sumiati selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.
Jum'at, 23 April 2021	Wawancara kepada Bapak Ghozali selaku nasabah di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember.

Jember, 01 September 2021

**PT. BPRS Asri Madani Nusantara**

Direktur



Runtut Tri Prestawaningsih

### 3. Matrik Penelitian

#### MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS MASALAH
Implementasi <i>Service Excellence</i> pada Masa Pandemi di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Service Excellence</i></li> <li><i>Customer Service</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Service Excellence</i></li> <li><i>Customer Service</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Indikator <i>Service Excellence</i>:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Kemampuan (<i>Ability</i>)</li> <li>Sikap (<i>Attitude</i>)</li> <li>Penampilan (<i>Appearance</i>)</li> <li>Perhatian (<i>Attention</i>)</li> <li>Tindakan (<i>Action</i>)</li> <li>Tanggung jawab (<i>Accountability</i>)</li> </ol> </li> </ol>	Informan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Karyawan bagian <i>customer service</i> PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember</li> <li>Nasabah PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Metodologi penelitian kualitatif, jenis penelitian deskriptif</li> <li>Lokasi penelitian di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember</li> <li>Teknik Pengumpulan Data:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Observasi</li> <li>Wawancara</li> <li>Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>Analisis data deskriptif</li> <li>Keabsahan data triangulasi</li> <li>Tahap-tahap Penelitian:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Tahap pra Lapangan</li> <li>Tahap pekerjaan Lapangan</li> <li>Tahap Analisis Data</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana bentuk Standart Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi covid-19?</li> <li>Apakah menjadi efektif dengan menerapkan Standart Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> di masa pandemi covid-19?</li> <li>Apakah Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada Masa Pandemi sudah sesuai dengan standar terapan <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima)?</li> </ol>

#### 4. Transkrip Wawancara

##### a. Pertanyaan kepada *Customer Service* PT. BPRS Asri Madani

Nusantara Jember (Ibu Oktavia Pramitha Sari)

- Bagaimana sejarah PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember?
- Apa saja penghargaan yang diperoleh PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember?
- Apa visi dan misi PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember?
- Apa saja produk-produk yang ada di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember? Dan apa saja syarat dan ketentuannya?
- Bagaimana struktur organisasi yang ada di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember?
- Bagaimana bentuk SOP *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi?
- Apakah ada perbedaan bentuk standar SOP sebelum masa pandemi dan setelah adanya pandemi?
- Apakah menjadi efektif dengan menerapkan SOP di masa pandemi?
- Bagaimana kemampuan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada masa pandemi?
- Bagaimana sikap *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada masa pandemi?
- Bagaimana penampilan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada masa pandemi?
- Bagaimana perhatian *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada masa pandemi?
- Bagaimana tindakan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada masa pandemi?
- Bagaimana tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada masa pandemi?

b. Pertanyaan kepada nasabah (Sumiati)

- Bagaimana penilaian ibu terhadap kemampuan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan?
- Bagaimana penilaian ibu terhadap penampilan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan?
- Bagaimana penilaian ibu terhadap perhatian yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan?
- Bagaimana penilaian ibu terhadap tanggung jawab yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan?

c. Pertanyaan kepada nasabah (Ghozali)

- Bagaimana penilaian bapak terhadap sikap yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan?
- Bagaimana penilaian bapak terhadap tindakan yang dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan?

d. Pertanyaan kepada *Customer Service* BPRS Bhakti Sumekar Jember  
(Ibu Vhenty Bintang Kurniawati)

- Bagaimana bentuk SOP *customer service* di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada masa pandemi?
- Apakah ada perbedaan bentuk standar SOP sebelum masa pandemi dan setelah adanya pandemi?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## 5. Dokumentasi

Wawancara bersama Ibu Oktavia Pramithasari (CS PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember)



0002658  
CONTOH TANDA TANGAN

Pengelola Rekening Bank  
PT. BPRS STAMBAH ASRI MADANI NUSANTARA  
JEMBER

Kantor : Kantor Pusat  
No. Rekening : 103-01-00827  
Nama : NURI VINA MWADDAH  
DUSUN KARUK RT/RW 0002/017 TUTUL BALING  
TUTUL/BALING

**SYARAT-SYARAT DAN KETENTUAN**

**Ketentuan Umum :**

1. Buku Tabungan diperuntukkan bagi penabung secara perorangan.
2. Apabila saldo buku berbeda dengan catatan Bank maka yang berlaku adalah saldo menurut catatan Bank berdasarkan bukti-bukti yang ada.
3. Apabila terjadi kesalahan penkreditan dana oleh Bank, maka Bank berhak mendebet kembali dana tersebut dari rekening penabung.
4. Penabung wajib mengembalikan dana yang telah diambil yang berasal dari kesalahan pengkreditan atau kelebihan pembayaran oleh Bank.
5. Penabung menyatakan tunduk kepada ketentuan Bank baik yang berlaku sekarang maupun di kemudian hari.

**Bunga Bank :**

1. Besarnya suku bunga ditetapkan oleh Bank.
2. Bunga dibayarkan pada setiap akhir bulan dengan cara ditambahkan pada saldo buku tabungan dan dikurangi pajak.
3. Bunga dihitung atas saldo harian.

**Penyetoran dan Penarikan :**

1. Setoran pertama sekurang-kurangnya sesuai ketentuan yang berlaku
2. Jumlah setoran selanjutnya sekurang-kurangnya Rp. 10.000,-
3. Penabung wajib mempertahankan saldo minimal.
4. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di Kantor Pusat dan Kantor Kas.

**Biaya administrasi dikenakan terhadap :**

1. Penggantian Buku Tabungan
2. Administrasi Rekening.
3. Saldo rata-rata harian dalam satu bulan di bawah saldo minimal
4. Penutupan rekening.

Wawancara Bersama Ibu Vhenty Bintang Kurniawati (CS BPRS Bhakti Sumekar Jember)



Wawancara bersama Ibu Sumiati





**العصر** BPR Syariah  
Asri Madani Nusantara

**iB**  
Perbankan Syariah

**cari tabungan yang:**

- ✓ syarat pembukaan mudah
- ✓ bagi hasil menarik & tanpa riba
- ✓ tanpa biaya administrasi

**Tabungan Asri jawabannya**

BPRS Asri Madani Nusantara Terdaftar dan Diawasi oleh OJK serta Menupakan Peserta Penjaminan LPS

OJK IDENTITAS RAKAT KEMUGKIAN LPS LEMBAGA PENJAMIN SIMPANA

Buat yang ingin mulai menisihkan uang jajan, gaji bulanan, kiriman orang tua, atau sisa belanjaan tanpa kuatir saldonya justru berkurang gara-gara biaya administrasi, disini jawabannya.

**BPRS Asri Madani Nusantara**, sebagai satu-satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Kabupaten Jember, menawarkan **Tabungan Asri** dengan berbagai kemudahan, misalnya:

- Bebas biaya administrasi
- Dapat memilih akad *Mudharabah* (mendapatkan bagi hasil) atau *Wadiah Yad Dhamanah* (berpotensi mendapatkan bonus sesuai kebijakan bank)
- Setoran awal hanya Rp25 ribu dengan saldo minimum hanya Rp10 ribu
- Tersedia layanan antar jemput untuk setoran tabungan sesuai ketentuan yang berlaku
- Bagi hasil yang kompetitif
- Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Untuk yang masih bersekolah di bangku SD hingga SMA, juga tersedia **Tabungan Cerdas** yang lebih pas yaitu dengan setoran awal Rp10 ribu dan saldo minimum Rp5 ribu. Sebuah pilihan tepat untuk memulai kebiasaan menabung sejak dini.

Syaratnya juga sangat mudah, yaitu:

1. Menunjukkan kartu identitas yang sah dan masih berlaku, berupa:
  - KTP/ SIM bagi calon nasabah perseorangan
  - Kartu Pelajar/ Kartu Identitas Anak/ Kartu Keluarga dan KTP Wali bagi calon nasabah Tabungan Cerdas yang belum memiliki identitas
  - Akta Pendirian, NPWP, TDP, SIUP dan dokumen pelengkap lainnya bagi calon nasabah badan hukum
2. Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening tabungan
3. Menyerahkan setoran awal

Selain biaya penutupan rekening sebesar Rp10 ribu dan biaya meterai, tidak ada biaya lain yang perlu dikuatirkan.

Tunggu apa lagi, langsung datang **BPRS Asri Madani Nusantara** untuk keterangan lebih lanjut dan buka rekening tabungan Anda, sekarang!

**Kantor Pusat**  
Jl. Sentot Prawirodirdjo No. 2 Jember.  
Telp. (0331) 424646

**Kantor Kas**  
Kompleks Pendidikan Zainul Hasan,  
Jl. Perjuangan No. 10 Balung Jember  
Telp. (0336) 6200266

Kompleks SMK Ffarmasi,  
Jl. Pangandaran No. 42 Antirogo,  
Jember. Telp. (0331) 321176

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



**العصر** BPR Syariah  
Asri Madani Nusantara

**iB**  
Perbankan Syariah

**ingin simpanan Anda  
terus berkembang  
dan aman?**

**Deposito  
Mudharabah Asri  
jawabannya**



BPRS Asri Madani Nusantara Terdaftar dan Diawasi oleh OJK  
serta Menupakan Peserta Penjaminan LPS

OJK Otoritas Jasa Keuangan

LPS Lembaga Penjamin Simpanan

Buat Anda yang ingin simpanan Anda terus berkembang dengan bagi hasil yang kompetitif, aman dan juga halal, disini jawabannya.

BPRS Asri Madani Nusantara, sebagai satu-satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Kabupaten Jember, menawarkan Deposito Mudharabah Asri dengan berbagai kelebihan, seperti:

- Menggunakan akad mudharabah dengan bagi hasil yang kompetitif
- Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan hingga Rp. 2 milyar
- Fleksibilitas tinggi dengan berbagai pilihan jangka waktu, yaitu: 1, 3, 6, atau 12 bulan
- Memilih untuk menginvestasikan kembali bagi hasil deposito ke pokok deposito, dipindahbukukan ke rekening tabungan, atau ditransfer ke bank lain
- Dapat digunakan untuk agunan pembiayaan

Syaratnya juga sangat mudah, yaitu:

1. Menunjukkan kartu identitas yang sah dan masih berlaku, berupa:
  - KTP untuk Warga Negara Indonesia
  - Paspor dan KIMS/ KITAS/ KITAP (Kartu Ijin Menetap Sementara/ Kartu Ijin Tinggal Sementara) untuk Warga Negara Asing
2. Penempatan minimal Rp1 juta
3. Membuka rekening tabungan, apabila belum memiliki sebelumnya

Tunggu apa lagi, langsung kunjungi BPRS Asri Madani Nusantara untuk keterangan lebih lanjut dan buka rekening deposito Anda, sekarang!

Kantor Pusat

Jl. Sentot Prawirodirdjo No. 2 Jember.  
Telp. (0331) 424646

Kantor Kas

Kompleks Pendidikan Zainul  
Hasan, Jl. Perjuangan No. 10  
Balung Jember  
Telp. (0336) 6200266

Kompleks SMK Farmasi,  
Jl. Pangandaran No. 42 Antirogo,  
Jember, Telp. (0331) 321176

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

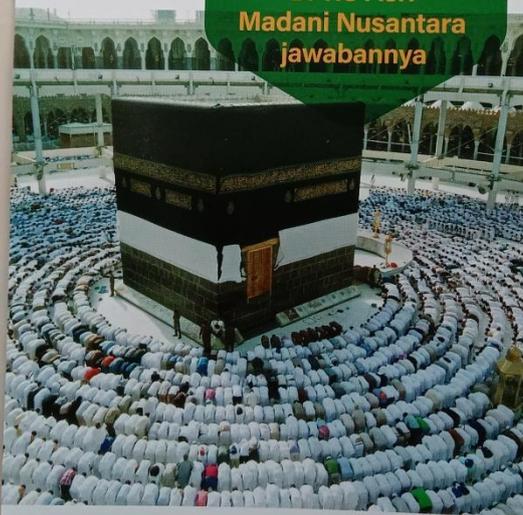


**BPR Syariah**  
Asri Madani Nusantara



hanya dengan  
Rp5 Juta Anda sudah  
mendapatkan porsi haji?

**BPRS Asri  
Madani Nusantara  
jawabannya**



BPRS Asri Madani Nusantara Terdaftar dan Diawasi oleh OJK  
serta Merupakan Peserta Penjaminan LPS



Ibadah Haji merupakan hal yang selalu diinginkan oleh setiap umat muslim di seluruh Dunia, sayangnya banyak umat muslim yang harus menunggu puluhan tahun agar bisa berangkat ke Baitullah.

Tak perlu khawatir, kami **BPRS Asri Madani Nusantara** akan membantu Anda untuk segera memperoleh Porsi Haji melalui **Layanan Pembiayaan Haji Mabruk**.

#### Keunggulan:

- Setoran awal rendah
- Pilihan jangka waktu & angsuran bervariasi
- Proses cepat dan mudah
- Dana dikelola secara syariah

#### Ketentuan:

- Setoran awal Rp5 Juta
- Mengisi Form Pembiayaan dan Pembukaan Tabungan
- Pembiayaan dengan akad Ijarah
- Usia pengajuan pembiayaan minimal 21 Tahun atau sudah menikah

#### Fasilitas:

- Pengurusan pembukaan rekening Bank Syariah
- Pendampingan ke Depag sampai mendapatkan Porsi Haji

#### Persyaratan:

1. Fotocopy KTP 5 lembar
2. Fotocopy Kartu Keluarga 2 lembar
3. Fotocopy Surat Nikah/ Akta Lahir/ Ijazah 2 lembar
4. Fotocopy Surat Kesehatan yang mencantumkan Tinggi Badan (TB), Berat Badan (BB) dan golongan darah 2 lembar
5. Pas Foto, berikut:
  - latar belakang putih
  - porsi wajah 80%
  - ukuran 3x4 (17 lembar)
  - ukuran 4x6 (3 lembar)

Wujudkan impian Anda memenuhi panggilan ibadah haji yang nyaman dengan **Layanan Pembiayaan Haji Mabruk**.

Tunggu apa lagi, langsung datangi **BPRS Asri Madani Nusantara** untuk keterangan lebih lanjut dan dapatkan porsi Haji Anda dengan mudah dan cepat, sekarang!

#### Kantor Pusat

Jl. Sentot Prawirodirdjo No. 2 Jember.  
Telp. (0331) 424646

#### Kantor Kas

Kompleks Pendidikan Zainul Hasan,  
Jl. Perjuangan No. 10 Balung Jember  
Telp. (0336) 6200266

Kompleks SMK Farmasi,  
Jl. Pangandaran No. 42 Antirogo,  
Jember. Telp. (0331) 321176



Bank Pembayaan Rakyat Syariah  
**BHAKTI SUMEKAR**  
*Mitra Dalam Bermuamalah*

**KANTOR PUSAT :**  
Jl. Trunojoyo No. 137, Sumenep 69416  
Telp. ( 0328 ) 572 388. Fax. ( 0328 ) 665 638

Kantor Kas Pasar Anom	( 0328 ) 674 650
Kantor Kas Bangkal	( 0328 ) 673 099
Kantor Kas Ganding	( 0328 ) 821 823
Kantor Cabang Ambunten	( 0328 ) 311 955
Kantor Cabang Lenteng	( 0328 ) 413 479
Kantor Cabang Guluk - guluk	( 0328 ) 821 293
Kantor Cabang Bluto	( 0328 ) 415 061
Kantor Cabang Dungkek	0823 3854 1115
Kantor Cabang Pasongsongan	( 0328 ) 677 0214
Kantor Cabang Pragaan	( 0328 ) 821 204
Kantor Cabang Kalianget	( 0328 ) 677 0021
Kantor Cabang Sapeken	( 0328 ) 511 023
Kantor Cabang Legung	0877 0213 6323
Kantor Cabang Masalembu	( 0327 ) 611 094
Kantor Cabang Manding	( 0328 ) 663 062
Kantor Cabang Saronggi	( 0328 ) 677 1181
Kantor Cabang Gapura	( 0328 ) 677 1566
Kantor Cabang Rubaru	
Kantor Cabang Dasuk	
Kantor Cabang Batu Putih	

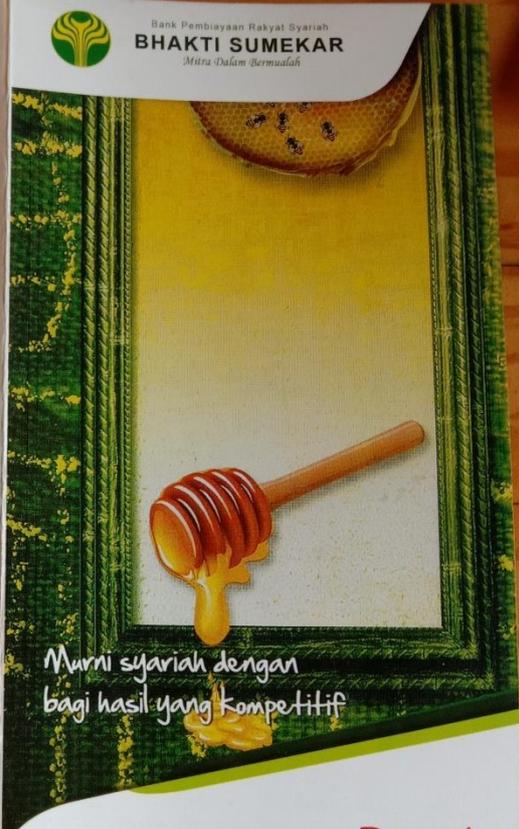
**KANTOR CABANG :**  
Jl. KH. Agus Sallim No. 4 Pamekasan 69313  
Telp. ( 0324 ) 335 193, Fax. ( 0324 ) 336 194  
Kantor Cabang Waru ( 0324 ) 511 721  
Kantor Cabang Bandaran ( 0324 ) 709 0011

**KANTOR CABANG :**  
Jl. Trunojoyo 123 Jember ( 0331 ) 4811 63

[www.bhaktisumekar.co.id](http://www.bhaktisumekar.co.id)  
[info@bhaktisumekar.co.id](mailto:info@bhaktisumekar.co.id)



Bank Pembayaan Rakyat Syariah  
**BHAKTI SUMEKAR**  
*Mitra Dalam Bermuamalah*



Murni syariah dengan  
bagi hasil yang kompetitif

**Deposito  
Mudharabah**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Bank Pembiayaan Rakyat Syariah  
**BHAKTI SUMEKAR**  
*Nilainsi Berkeadilan Dengan Syariah*

**KANTOR PUSAT :**

Jl. Trunojoyo No. 137, Sumenep 69416  
Telp. (0328) 672388, Fax. (0328) 665638

Kantor Kas	Pasar Anom	(0328)	674 650
Kantor Kas	Ambunten	(0328)	311 955
Kantor Kas	Lenteng	(0328)	413 479
Kantor Kas	Guluk-guluk	(0328)	821 293
Kantor Kas	Bluto	(0328)	415 061
Kantor Kas	Dungkek	0823	3854 1115
Kantor Kas	Bangkal	(0328)	673 099
Kantor Kas	Pasongsongan	(0328)	677 0214
Kantor Kas	Pragaan	(0328)	821 204
Kantor Kas	Kaliangget	(0328)	677 0021
Kantor Kas	Sapeken	(0327)	511 023
Kantor Kas	Legung	(0328)	706 0138

**KANTOR CABANG :**

Jl. KH. Agus Salim No. 4 Pamekasan 69313  
Telp. (0324) 336193, Fax. (0324) 336194

Kantor Kas	Waru	(0324)	511 721
Kantor Kas	Bandaran	(0324)	709 0011

[www.bhaktisumekar.co.id](http://www.bhaktisumekar.co.id)  
[info@bhaktisumekar.co.id](mailto:info@bhaktisumekar.co.id)



Bank Pembiayaan Rakyat Syariah  
**BHAKTI SUMEKAR**  
*Nilainsi Berkeadilan Dengan Syariah*



Usaha terus tumbuh  
laba makin besar

**Pembiayaan  
Usaha Kecil & Menengah**



**AYO** ke BANK SYARIAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## 6. Surat Permohonan Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 KodePos: 68136  
website: www.iain-jember.ac.id email: febi.iain.jember@gmail.com

---

Nomor : B-664/In.20/7.a/PP.00.9/ / / 2020 23 November 2020  
Sifat : Biasa  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

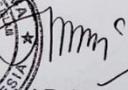
Yth. Pimpinan BPR Syariah Asri Madani Nusantara Jember  
Jl. Sentot Prawirodirjo No.2, Kaliwates Kidul, Kecamatan Kaliwates,  
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut:

Nama : Nuri Vina Mawaddah  
NIM : E20171031  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
No. Telpn : 085236650422  
Dosen Pembimbing : Toton Fanshurna, S.Th.I.,M.E.I.  
NIP : 198112242011011008

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* di BPR Syariah Asri Madani Nusantara pada Masa Pandemi Covid-19 di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Abdul Rokhim



## 7. Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian

 **PT. BPR SYARIAH  
ASRI MADANI NUSANTARA**  
Kantor Pusat: Jl. Sentot Prawirodjo No.2, Telp.: 0331-424 646 - 427 273 & Fax: 0331- 424 646 Jember  
Website: www.bprasi.co.id Email: • info@bprasi.co.id • asriamadani nusantara.bprsi@gmail.com  
KAS ANTRIAGO  
Kampus: Soko Kencana  
Jl. Pengabdian No. 42 Jember  
Telp. 0331 - 321 119  
KAS BALUNG  
Kampus: Pendidikan Dahur Hasan  
Jl. Pendidikan No. 10 Balung LER 68161  
Telp. 0334 - 443334 Balung Jember



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
**No. 324/SPEM-AMN/IX/2021**

Dengan ini kami yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Runtut Tri Prastawaningsih

Jabatan : Direktur PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember

menerangkan bahwa :

NO	NAMA	NIM	PRODI
1	Nuri Vina Mawaddah	E.20171031 IAIN Jember	Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melakukan Penelitian di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada tanggal 17 Maret 2021 sampai dengan 23 April 2021 dengan Tema “ **Implementasi Service Excellence oleh Customer Service di PT. BPRS Asri Madani Nusantara Jember pada Masa Pandemi Covid-19**”.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 1 September 2021  
**PT.BPRS Asri Madani Nusantara**  
Direktur

  
Runtut Tri Prastawaningsih

## BIODATA PENULIS



### A. Biodata Pribadi

Nama : Nuri Vina Mawaddah  
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 30 April 1999  
Alamat : Dusun Karuk RT 002 RW 017, Desa Tutul  
Kecamatan Balung Kabupaten Jember  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Nomor HP. : 085236650422  
Email : [nuvimd@gmail.com](mailto:nuvimd@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK Al Hidayah (2004-2006)
2. SD Negeri Bagon 03 (2006-2012)
3. SMP Plus Darus Sholah Jember (2012-2014)
4. SMA Unggulan BPPT Darus Sholah Jember (2014-2017)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2017-2021)

### C. Pengalaman Organisasi

1. Organisasi Siswa Intra Sekolah SMP Plus Darus Sholah Jember (Sebagai Koordinator Putri Sie Perlengkapan)
2. Organisasi Siswa Intra Sekolah SMA Unggulan BPPT Darus Sholah Jember (Sebagai Bendahara II)
3. Kepengurusan PP. Putri Darus Sholah Jember (Sebagai koordinator II Sie Tarbiyah).