

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI PT. BANK
PERKREDITAN RAKYAT NUR SEMESTA INDAH
KANTOR PUSAT KENCONG DALAM PERSPEKTIF
ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Wildan Diki Afisena

NIM: E20171158

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dosen Pembimbing:

Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I

NIP. 197608122008011015

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2023**

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI PT. BANK
PERKREDITAN RAKYAT NUR SEMESTA INDAH
KANTOR PUSAT KENCONG DALAM PERSPEKTIF
ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Wildan Diki Afisena

NIM: E20171158

Dosen Pembimbing:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I
NIP. 197608122008011015

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI PT. BANK
PERKREDITAN RAKYAT NUR SEMESTA INDAH
KANTOR PUSAT KENCONG DALAM PERSPEKTIF
ETIKA BISNIS ISLAM**

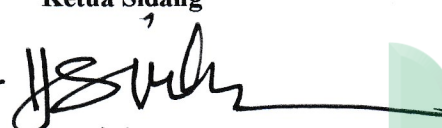
SKRIPSI

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 : Kamis
Tanggal : 30 November 2023

Tim Penguji

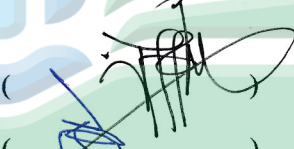
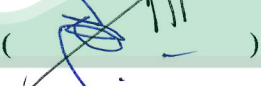
Ketua Sidang


Dr. Saihan, S.Ag., M.Pd.I.
NIP: 1972202172005011001

Sekretaris


Siti Alfiyah, S.E.I., M.E.
NUP: 20120339

Anggota:

1. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.F.I. 
2. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I 

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI AHMAD SIDDIQ
Jember


Dr. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: “apabila kamu dihormati dengan suatu penghormatan (salam), maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya atau balaslah dengan yang sepadan, sesungguhnya Allah maha memperhitungkan segala sesuatu”.¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Al-Qur'an, 4:86.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya memberikan sebagai persembahan kepada:

1. Kedua Orang Tua Saya Bapak Muhajir dan Ibu Nisa' yang tak pernah letih untuk terus mendoa'kan serta mendukung penulis baik itu dalam bentuk moril atau materil. Terimakasih yang tak terhingga sudah memberi semangat dan motivasi yang tak terbatas menata masa depanku. Semoga Allah SWT selalu mencurahkan kasih sayang kepadanya.
2. Dan terimakasih kepada kawan-kawan seperjuanganku di organisasi Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Jember yang telah memberikan semangat api perjuangan.
3. Untuk almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tempatku menggali ilmu yang aku banggakan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, dengan harapan semoga kita mendapat syafaat-Nya di hari kiamat nanti. Amiin

Skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Prima Di PT. Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Peneliti menyadari bahwa karya ilmiah ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ijin dan fasilitas untuk penyusunan skripsi ini.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ijin dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini

4. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I.,M.S.I selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi.
5. Dr.H. Fauzan, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Segenap Dosen Perbankan Syariah dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu, jasa, dan layanan yang baik.
7. PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong yang telah membantu pelaksanaan penelitian serta membantu dalam wawancara tentang penelitian yang dibutuhkan terima kasih telah sangat membantu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat sangat jauh dari harapan yang sempurna, yang mana kekurangan pasti ada didalamnya. Walaupun dalam waktu yang sangat terbatas penulis mencoba untuk menyusunnya berdasarkan kemampuan yang ada dan untuk menyempurnakannya tentu tidak lepas dari kritikan dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis hanya berharap ridho Allah SWT, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan barakah di dunia dan di akhirat khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya. Amiin Allahumma Amiin.

Jember, 30 November 2023
Penulis

Wildan Diki Afisena
E20171158

ABSTRAK

Wildan Diki Afisena, Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I.,M.S.I 2023: *Strategi Pelayanan Prima Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.*

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memberikan layanan terbaik merupakan harapan dari nasabah sehingga terciptanya kepuasan nasabah.

Fokus masalah yang di teliti dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong? 2) Bagaimana Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam? 3) Bagaimana Kendala Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong?.

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Mengetahui Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. 2) Mengetahui Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. 3) Mengetahui Kendala Strategi Pelayanan Prima PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis *field research* atau penelitian lapangan. Metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis datanya menggunakan menggunakan analisis deskriptif yaitu informasi dan data yang sudah didapat dilapangan selanjutnya dianalisis dan di ambil kesimpulannya, penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang terdiri yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data pada penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber.

Dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah, 1) Bahwa lembaga PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menerapkan strategi pelayanan prima yaitu strategi A6 yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*); 2) Strategi Pelayanan Prima dalam Perspektif Etika Bisnis Islam yang dilakukan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam yaitu prinsip kesatuan, prinsip keseimbangan atau keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab; 3) Sementara dalam menerapkan strategi tersebut terdapat kendala, kendala yang ada di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong yaitu kurangnya ada pemahaman terhadap nasabah, sehingga nasabah tersebut kurang memahami dengan baik tentang prosedur yang ada namun lembaga PT. BPR NSI Kantor Pusat Kencong meminimalisir dengan konsep pelayanan prima yang baik.

Kata kunci: Strategi Pelayanan Prima, Etika Bisnis Islam.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika pembahasan	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	24
1. Strategi pelayanan prima	24
a. Pengertian Strategi.....	24
b. Fungsi Strategi.....	26

c. Perencanaan Strategi.....	28
d. Pelayanan Prima	30
e. Tujuan Pelayanan Prima	32
f. Indikator Pelayanan Prima	33
2. Etika Bisnis Islam.....	40
a. Pengertian Etika Bisnis Islam	40
b. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam.....	44
c. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Subyek Penelitian.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Anilisis Data.....	53
F. Keabsahan Data	55
G. Tahap-tahap Penelitian	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	58
A. Gambaran Obyek Penelitian	58
B. Penyajian Data dan Analisis	70
1. Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong	71

2. Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam	85
3. Kendala strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong	90
C. Pembahasan Temuan.....	91
1. Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.....	92
2. Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.....	97
3. Kendala strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.....	100
BAB V PENUTUP	102
A. Simpulan.....	102
B. Saran-saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian

Lampiran 4. Surat Lulus Plagiasi

Lampiran 5. Surat Selesai Bimbingan

Lampiran 6. Jurnal Penelitian

Lampiran 7. Pedoman Wawancara

Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 9. Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia adalah dorongan alamiah yang muncul dari dalam diri manusia untuk mencapai segala hal yang dibutuhkan dalam kehidupan mereka. Ini mengakibatkan keinginan manusia untuk memperoleh barang atau layanan yang mampu untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Dalam praktiknya, untuk memperoleh berbagai barang atau layanan yang mampu memenuhi segala kebutuhan yang ada dapat menghasilkannya sendiri, berusaha sendiri dengan bantuan orang lain, atau memerlukan bantuan pihak lain yang menyediakan layanan tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut secara mandiri.²

ketika seseorang tidak dapat memproduksi sendiri produk atau layanan yang diperlukan agar bisa memenuhi kebutuhan mereka, maka mereka memerlukan bantuan atau layanan dari pihak lain yang memiliki kemampuan untuk menyajikan barang atau jasa tersebut. Dalam hal ini, untuk memenuhi kebutuhan mereka, harus melibatkan pihak lain, dan ini melibatkan suatu proses dan prosedur tertentu. Proses ini melibatkan berbagai langkah atau tahapan yang harus diikuti agar kebutuhan tersebut dapat digunakan atau dikonsumsi oleh orang yang membutuhkannya.

Peran dua kelompok yang terlibat dalam memenuhi kebutuhan manusia. Kelompok pertama, yaitu penyedia (*provider*), merupakan pihak yang

² Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 4.

melihat peluang agar bisa menyediakan suatu barang atau jasa maka diperlukan oleh orang lain. Mereka berfungsi untuk menyediakan alat atau layanan yang memenuhi kebutuhan tersebut. Sementara itu, kelompok kedua terdiri dari pengguna (*user*) atau konsumen (*consumer*), yang merupakan pihak yang meminta dan menerapkan Produk maupun layanan yang telah diperlengkapi oleh pihak lain. Mereka merupakan individu atau entitas yang memanfaatkan alat pemuas kebutuhan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Jadi, penyedia bertindak sebagai pemasok atau penyedia barang dan jasa, sementara pengguna atau konsumen adalah pihak yang memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhan mereka.³

Program layanan pelanggan yang berlandaskan pada prinsip kepedulian terhadap konsumen perlu diperbaiki agar saat ini program tersebut menjadi komponen utama dalam melaksanakan strategi pemasaran guna meraih keunggulan dalam persaingan. Dalam konteks manajemen modern, perhatian kepada pelanggan telah menjadi standar pelayanan tingkat tinggi atau pelayanan unggulan.⁴

Pelayanan prima, atau disebut juga *service excellent*, merujuk pada upaya yang dilakukan oleh bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan menjadikan mereka puas, sehingga mereka tetap menjadi pelanggan setia bank tersebut. Pelayanan prima melibatkan upaya untuk menjaga dan memelihara klien yang telah ada sebelumnya dan keudian mampu

⁴ Ibid, 4.

menarik pelanggan baru, dengan harapan mencapai kepuasan nasabah dan mencapai tujuan bank secara keseluruhan. Namun, jika bank gagal memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah, hal ini dapat menyebabkan kehilangan pelanggan (*lost customer*) dan nasabah akan mencari bank lain yang bisa meningkatkan mutu pelayanan. Itulah sebabnya, bank harus mempunyai upaya yang sangat keras agar bisa memenuhi kebutuhan dan impian nasabah, dan semakin unggul kualitas pelayanan yang disediakan, semakin menguntungkan bagi bank tersebut. Secara lain, jika nasabah berkeinginan untuk melakukan transaksi perbankan, mereka akan lebih memilih bank yang memberikan pelayanan terbaik daripada beralih ke bank lain. Untuk mencapai pelayanan yang memenuhi harapan nasabah, diperlukan pula strategi yang efektif. Strategi adalah langkah-langkah yang diambil oleh pemimpin dalam suatu proses tertinggi organisasi merencanakan tindakan jangka panjang yang akan membantu mencapai tujuan organisasi. Ini melibatkan penyusunan rencana dan upaya konkret untuk mencapai tujuan tersebut.⁵

PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah (PT. BPR NSI) yakni satu lembaga perbankan yang beroperasi dalam dunia keuangan. Mereka menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan bentuk lain yang setara, dan kemudian menggunakan dana tersebut dalam operasional bisnis bank. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari profesionalisme para

⁵ Ibid, 25.

karyawannya. Setiap karyawan diharapkan memiliki komitmen yang kuat dalam upaya memberikan layanan unggulan yang menjadi ciri khas PT. BPR NSI. Agar karyawannya dapat menjalankan tugas utamanya dengan baik, penting bagi mereka untuk dilengkapi dengan kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan. Ini termasuk pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar pelayanan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Pembekalan ini mencakup aspek penampilan luar, seperti penampilan fisik, serta aspek-aspek internal, seperti pengembangan pribadi karyawan itu sendiri.

Peneliti memilih judul tersebut karena pelayanan prima dianggap sebagai prioritas utama dalam sebuah lembaga, dan merupakan kegiatan yang bertujuan memberikan nilai tambah sehingga dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Selain itu, peneliti memilih PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong sebagai tempat penelitian karena lembaga tersebut adalah salah satu penyedia layanan keuangan di dunia perbankan yang khusus Menerima dana dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, serta varian-varian lainnya, serta melakukan penyaluran dana sebagai usaha BPR. Selain itu, peneliti juga mengaitkan penelitian ini dengan etika bisnis Islam, yang merupakan proses dan upaya untuk memahami prinsip-prinsip yang benar dan salah dalam bisnis, dan kemudian menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam produk dan pelayanan perusahaan dengan mempertimbangkan kepentingan pihak-pihak yang terlibat serta tuntutan etika bisnis yang berlaku.

PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada nasabahnya. Bukti yang menunjukkan hal ini adalah pertumbuhan terus-menerus jumlah nasabah bank tersebut dari tahun ke tahun. Artinya, banyak orang yang memilih untuk menjadi nasabah bank ini karena mereka puas dengan layanan yang diberikan.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah PT. BPR Nur Semesta Indah
Kantor Pusat Kencong⁶ Tahun 2017-2021

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2017	5.550
2018	5.703
2019	5.733
2020	6.480
2021	7.582

Sumber: PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong

Terdapat dalam Tabel 1.1, kita dapat melihat bahwa jumlah nasabah kreditur (orang yang meminjamkan uang atau kreditur) di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun. Artinya, data dalam tabel tersebut menggambarkan bahwa jumlah orang yang menjadi kreditur di bank ini terus meningkat dari satu tahun ke tahun berikutnya.⁷

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dilakukan penelitian dengan judul ”Strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”

⁶ Observasi, PT. BPR NSI Kantor Pusat Kencong, Jember, 18 Juli 2022.

⁷ *Laporan tahunan* (Kencong: PT. BPR Nur Semesta Indah, 2021).

B. Fokus penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.
2. Bagaimana strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam?
3. Bagaimana kendala strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong?

C. Tujuan penelitian

1. Mengetahui strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.
2. Mengetahui strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.
3. Mengetahui kendala strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara teoritis penelitian ini merupakan penambahan wawasan dalam bidang perbankan.
2. Secara praktis merupakan sumbangsih keilmuan kepada masyarakat terutama umat islam, terhadap strategi pelayanan prima di bank syariah dalam perspektif etika bisnis Islam.

E. Definisi istilah

Definisi istilah mengandung penjelasan mengenai istilah krusial yang menjadi titik berat utama penelitian sesuai dengan judulnya. Hal ini dilakukan untuk mencegah kebingungan terhadap makna istilah-istilah yang digunakan oleh peneliti dan memastikan bahwa orang lain dapat memahami makna istilah tersebut layaknya yang dimaksudkan oleh peneliti.

Istilah yang dimaksud dalam hal ini ialah:

1. Strategi Pelayanan Prima

Strategi pelayanan prima adalah suatu bentuk kepedulian terhadap pelanggan yang melibatkan penyediaan pelayanan terbaik. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan mereka dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini diharapkan akan membuat pelanggan tetap loyal terhadap organisasi atau perusahaan yang memberikan pelayanan prima tersebut. Selain itu, pelayanan prima juga mencerminkan sikap atau pendekatan dalam upaya yang dijalankan oleh karyawan saat melayani pelanggan dengan cara yang memuaskan.⁸

2. Etika Bisnis Islam

Etika adalah seperangkat prinsip moral yang memungkinkan individu untuk mengidentifikasi perbedaan antara perilaku yang dianggap baik dan yang dianggap buruk. Oleh karena itu, etika melibatkan nilai-nilai moral dan karakter yang melekat dalam diri individu, termasuk bagaimana

⁸Devi anita, "Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran Modern", *Jurnal JIPS*, Vol. 03, No. 03 (Juli, 2019), 2579-5449.

manusia, sebagai ciptaan Allah SWT yang paling sempurna, dapat menjalani kehidupan yang baik dengan mengikuti norma-norma atau etika yang baik dalam kerangka kehidupan berbangsa, bernegara, dan beragama.⁹ Bisnis Islam merujuk pada serangkaian kegiatan bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak terbatas pada jenis barang atau jasa yang diperdagangkan, namun dibatasi oleh prinsip-prinsip hukum Islam yang menentukan cara memperoleh dan menggunakan kekayaan. Ini mencakup aspek halal dan haram dalam bisnis. Selanjutnya, kalimat ini menyoroti pentingnya mengintegrasikan bisnis dan ibadah dalam kehidupan seorang Muslim. Seorang Muslim seharusnya bukan hanya bekerja agar bisa mencari nafkah, akan tetapi memahami bahwa bisnis dapat menjadi bagian dari ibadahnya. Hal ini mencerminkan apresiasi spiritualitas dalam pengelolaan materi sehingga kekayaan dapat digunakan untuk mencapai kesejahteraan material dan juga membantu dalam penyempurnaan dalam beribadah.¹⁰

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan di sini mencakup urutan pembahasan proposal, dimulai dari bagian pendahuluan hingga bab penutup. Cara penulisan yang digunakan adalah gaya deskriptif naratif, dan bukan dalam bentuk daftar isi. Berikut adalah rangkaian pembahasan dalam penelitian ini:

⁹ Iwan Aprianto, dkk, *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam* (Yogyakarta, CV Budi Utama, 2020), 5.

¹⁰ Fakhry Zamzam Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan* (Yogyakarta, CV Budi Utama, 2020), 10.

BAB I Bagian awal dalam penulisan skripsi yang mencakup latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan susunan pembahasan disebut sebagai "Pendahuluan." Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan penguraian tentang alasan yang mendasari pentingnya dilakukannya penelitian, sambil memberikan gambaran kepada pembaca tentang isi bab-bab selanjutnya dalam penelitian.

BAB II Ini adalah bagian dari bab kajian kepustakaan yang mencakup ulasan tentang penelitian sebelumnya sebagai perbandingan untuk membangun landasan teoritis, serta penyajian kajian teori yang mendukung kerangka penelitian ini. Kajian kepustakaan berperan sebagai gambaran yang mengidentifikasi posisi penelitian saat ini dalam konteks penelitian sebelumnya. Sementara itu, kajian teori berfungsi sebagai dasar atau panduan untuk menganalisis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini.

BAB III Deskripsi ini adalah bagian dari "Metode Penelitian" yang mencakup aspek-aspek seperti pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, validitas data, serta tahapan penelitian. Fungsi bab ini adalah untuk merinci strategi atau metode yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang valid, sehingga hasil penelitian menjadi objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV Ini adalah bagian dalam penelitian yang terdiri dari gambaran umum tentang obyek penelitian, penyajian data, analisis data, dan pembahasan temuan. Fungsi dari bab ini adalah sebagai uraian kajian empiris yang

memaparkan data yang telah dikumpulkan, menganalisis data tersebut, dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB V Ini adalah bagian akhir dari karya ilmiah yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Bab ini berfungsi untuk merangkum hasil penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran berdasarkan temuan penelitian, dan merupakan bagian penutup dari karya ilmiah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Bagian ini disebut sebagai "Studi Pustaka" atau "*Review Literatur*." Di sini, peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, dan kemudian memberikan ringkasan dari penelitian tersebut, baik yang telah terpublikasi seperti skripsi, tesis, disertasi, maupun penelitian lainnya yang relevan. Beberapa penelitian yang telah dilakukan dan terkait dengan penelitian ini mencakup:

1. Penelitian terdahulu oleh Helena Fitria (2019), dengan judul "Strategi servis pelayanan prima terhadap nasabah non muslim studi kasus pada BPR Syariah Amanah Ummah".

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa seluruh nasabah BPR Syariah Amannah Ummah harus diperlakukan secara setara. Studi ini menyoroti bahwa memberikan pelayanan unggul adalah kunci untuk menjaga loyalitas pelanggan. Untuk mencapai pelayanan yang unggul dan mempertahankan loyalitas pelanggan, penelitian ini mengusulkan berbagai strategi pelayanan yang digunakan untuk mencapai "Keunggulan Pelayanan Pelanggan." Beberapa poin strategi tersebut termasuk "Kualitas Layanan Bank." Ini mencakup elemen seperti empati terhadap pelanggan non-Muslim, keandalan layanan (*reliabilitas*), jaminan layanan (*assurance*) yang setara bagi pelanggan non-Muslim, serta responsif dalam menangani keluhan dan masalah pelanggan non-Muslim. "*Bank Basic Skill*

Service" Ini melibatkan aspek-aspek seperti tata krama pelayanan (*service manners*), penampilan yang profesional, komunikasi yang efektif, penerimaan panggilan telepon (*telephone courtesy*), dan penanganan keluhan nasabah (*customer's complain*). Inti dari strategi ini adalah untuk menarik nasabah non-Muslim dan memastikan kepuasan mereka, sehingga mereka merasa dihargai dan akan tetap loyal terhadap bank tersebut. Dengan mengimplementasikan strategi ini, diharapkan bank dapat mempertahankan nasabahnya dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah non-Muslim.¹¹ Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada penerapan pelayanan prima terhadap nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu peneliti terdahulu membahas tentang pelayanan prima untuk nasabah non muslim di BPR syariah amanah ummah, sedangkan peneliti sekarang membahas tentang pelayanan prima terhadap nasabah non muslim dalam perspektif etika bisnis islam

2. Penelitian terdahulu oleh Nurlia (2019) dengan judul "Strategi Pelayanan dengan Konsep *Service Excelent*".

Hasil dari penelitian ini yakni untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang setara dengan pengorbanan yang diberikan oleh para pelanggan. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa perusahaan atau organisasi memberikan pelayanan kepada pelanggan internal mereka, yaitu karyawan atau pegawai mereka sendiri. Para karyawan internal ini

¹¹ Helena Fitria, "Strategi servis pelayanan prima terhadap nasabah non muslim studi kasus BPR Syariah Amanah Ummah", *Al-Infaq Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 03, No. 01 (Juni, 2019), 85-95

kemudian memberikan pelayanan kepada pelanggan eksternal dengan menyediakan barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi, terdapat hubungan erat antara kepuasan pelanggan internal (karyawan atau pegawai) dan pelanggan eksternal. Artinya, kepuasan dan motivasi karyawan internal dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal. Dengan kata lain, jika karyawan merasa puas dan terlibat dalam pekerjaan mereka, maka mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan eksternal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan eksternal tersebut.¹² Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada penerapan pelayanan prima terhadap nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu terletak pada pelayanan prima terhadap pelanggan eksternal dan internal

3. Penelitian terdahulu oleh Dewa Made Wisnu Anggabrata dan Gede Bayu Rahanata (2019), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Study Kasus PT BPR Baladina Niaga Denpasar”

Hasil dari penelitian ini semua faktor bersama-sama berkontribusi terhadap tingkat kepuasan nasabah secara signifikan. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh nyata secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT BPR Balidana Niaga Denpasar. Ini berarti masing-

¹² Nurlia, “Strategi Pelayanan Dengan Konsep *Service Excelent*”, *Meraja Journal* Vol. 01, No. 03 (Juli, 2019), 29.

masing faktor tersebut memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan nasabah secara individu. Hasil ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan strategi dan tindakan yang bertujuan meningkatkan kepuasan nasabah dalam konteks tersebut.¹³ Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu terletak pada mengutamakan pelayanan prima bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empaty berpengaruh nyata secara simultan dan parsial.

4. Penelitian terdahulu oleh Wahyuni Nada Fatmawati (2021) "*Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun*" (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo 2021).

Hasil dari penelitian tersebut mengidentifikasi beberapa strategi yang dijalankan oleh bank untuk mengatasi keluhan nasabah. Membiasakan pegawai dengan sikap tangkas, Bank Muamalat KCP Madiun mengajarkan atau mendorong pegawainya untuk memiliki sikap yang tangkas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang mengajukan keluhan. Sikap tangkas ini mencakup respons yang cepat dan tepat ketika nasabah menyampaikan keluhan mereka. Bank ini memberikan jaminan dan kepastian kepada nasabah dalam bentuk pengetahuan, sikap sopan santun,

¹³ Dewa Made Wisnu Anggabrata dan Gede Bayu Rahanata, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Study Kasus PT BPR Baladina Niaga Denpasar", *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol 04, No. 05 (Maret, 2019), 1196-1205.

keceriaan. Empati juga merupakan komponen penting dari strategi pelayanan prima. Bank berusaha untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan nasabah ketika mereka menyampaikan keluhan. Ini berarti bahwa pegawai bank tidak hanya memberikan solusi teknis, tetapi juga berusaha untuk merespons secara empatik terhadap situasi atau masalah yang dihadapi oleh nasabah.¹⁴ Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada sikap tangkas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada saat nasabah complain.

5. Penelitian terdahulu oleh Lilis Indriani (2020) dengan judul “*Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru*”

Hasil dari penelitian ini adalah mengenai strategi atau jenis pelayanan yang diterapkan oleh Bank BNI KC Banjarbaru dengan tujuan meningkatkan jumlah nasabahnya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan jumlah orang yang memilih untuk menjadi nasabah Bank BNI KC Banjarbaru. Hasil penelitian tersebut memiliki potensi untuk menjadi dasar bagi Bank BNI KC Banjarbaru dalam mengambil tindakan lebih lanjut. Bank dapat menggunakan informasi dan wawasan yang diperoleh dari penelitian ini untuk meningkatkan upaya pemasaran, meningkatkan kualitas pelayanan, atau mengembangkan strategi lain yang bertujuan untuk

¹⁴ Wahyuni Nada Fatmawati. “Analisi Startegi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Muammalat KCP Madiun,” (Skripsi: IAIN Ponorogo, 2021),

memperluas pangsa pasar dan jumlah nasabahnya. Dengan kata lain, hasil penelitian tersebut dapat membantu bank dalam merancang langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuannya dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.¹⁵ Kemudian persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada peningkatan jumlah nasabah.

6. Penelitian terdahulu oleh Nur Hidayah Sulaiman (2020), dengan judul *“Strategi Pelayanan Prima Pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya Dalam Perspektif Islam”*.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa percetakan Izbick menggunakan beberapa pendekatan dalam melayani konsumen mereka. Percetakan Izbick menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen. Ini mencakup berinteraksi dengan konsumen dengan sikap yang baik dan menghormati mereka. MPercetakan ini berusaha memberikan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada konsumennya. Ini bisa termasuk berbagai layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga mereka merasa diutamakan dan puas. Selain pelayanan yang baik, percetakan Izbick juga menekankan pentingnya produk yang berkualitas tinggi. Ini berarti bahwa produk yang dihasilkan oleh percetakan ini harus memenuhi standar kualitas yang tinggi, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang mereka terima.

¹⁵ Lilis Indriyani, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru,” (Skripsi: UIN Antasari Banjarmasin, 2020)

pelayanan yang terbaik dianggap sebagai faktor utama yang dapat memengaruhi persepsi konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang baik, fasilitas yang baik, dan produk berkualitas, percetakan Izbick berharap dapat membangun reputasi positif di mata konsumen dan memotivasi mereka untuk merespons dengan baik terhadap semua kebaikan yang diberikan kepada mereka.¹⁶ Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada pelayanan prima ini menggunakan percetakan izbick dalam melayani konsumen.

7. Penelitian terdahulu oleh Elma Zakiati (2019), "*Strategi Pelayanan Prima Oleh Frontliner Untuk Membangun Totalitas Nasabah di BRI Syariah KC Purwokerto*".

Hasil dari penelitian ini Frontliner menggunakan strategi ini untuk menjual produk yang ditawarkan oleh BRI Syariah KC Purwokerto kepada nasabah. Cross selling adalah menjual produk tambahan kepada nasabah yang telah memiliki produk tertentu, sementara up selling adalah menjual produk yang lebih canggih atau berharga kepada nasabah yang sudah menjadi pelanggan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan penjualan dan memenuhi kebutuhan nasabah secara lebih komprehensif. BRI Syariah KC Purwokerto memiliki program loyalitas yang mencakup memberikan souvenir kepada nasabah yang menabung atau mendepositokan dana

¹⁶ Nur Hidayat Sulaiman, "Strategi Pelayanan Prima Pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya Dalam Perpektif Islam" (Skripsi: IAIN Purwokerto, 2020)

mereka dalam jumlah yang besar. Ini adalah cara untuk memotivasi nasabah untuk terus berinvestasi atau menabung dengan bank dan memberikan insentif sebagai penghargaan atas kepercayaan mereka. *Role play* adalah metode yang digunakan untuk membantu frontliner dalam mengidentifikasi kekurangan dalam keterampilan mereka dan mengembangkan kemampuan mereka. Dengan berperan sebagai nasabah atau melibatkan situasi peran tertentu, *frontliner* dapat melatih diri mereka sendiri untuk lebih baik dalam berkomunikasi, menangani keluhan, atau memahami kebutuhan nasabah.¹⁷ Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada pelayanan prima oleh frontliner untuk membangun totalitas nasabah.

8. Penelitian terdahulu oleh Ingrid Renvhilia Putri (2019) “*Strategi Pelayanan Prima Dibank Syariah Mandiri KC Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*”.

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa dalam menjalankan perusahaan, sangat penting untuk memiliki strategi yang berfokus pada pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan nasabah. Ini berarti bahwa untuk mencapai keberhasilan perusahaan, pelayanan yang sangat baik kepada pelanggan harus menjadi fokus utama. Strategi yang baik adalah kunci untuk mencapai keseimbangan antara memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan dan menjalankan operasi perusahaan secara

¹⁷ Elma Zakiati, “Strategi Pelayanan Prima Oleh Frontliner Untuk Membangun Totalitas Nasabah Di BRI Syariah KC Purwokerto” (Skripsi: IAIN Purwokerto, 2019)

efisien. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa strategi yang berorientasi pada kepuasan nasabah adalah kunci untuk menjalankan perusahaan dengan sukses.¹⁸ Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada kepuasan nasabah.

9. Penelitian terdahulu oleh Trima Evantoro (2019) “*Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas*”.

Hasil dari penelitian yang menunjukkan strategi yang digunakan oleh pihak yang mengelola dana deposito mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto. Strategi tersebut terdiri dari beberapa elemen, yang dijelaskan sebagai berikut: strategi yang digunakan adalah mengedepankan pelayanan prima dalam upaya untuk menghimpun dana deposito mudharabah. Ini berarti bank berusaha memberikan pelayanan

yang sangat baik kepada nasabah atau deposan. Dalam strategi ini, karyawan bank BRI Syariah KC Purwokerto diinstruksikan untuk memiliki sikap dan berbicara dengan lemah lembut. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu dan deposan. Dengan berbicara secara lemah lembut, mereka berharap dapat menarik minat tamu dan membuat deposan merasa nyaman serta betah berhubungan dengan bank. strategi untuk menghimpun dana deposito mudharabah di

¹⁸ Ingrid Renvilia Putri, “Stategi Pelayanan Prima Di Bank Syariah Mandiri KC Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam” (Skripsi: IAIN Metro, 2019)

Bank BRI Syariah KC Purwokerto melibatkan pelayanan prima dan penerapan sikap serta komunikasi lemah lembut dalam interaksi dengan tamu dan deposan.¹⁹ Kemudian Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada akad yang diterapkan yakni akad mudharabah.

10. Penelitian terdahulu oleh Yudit Miranda Setya Wardani (2019) “*Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional, Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro*”.

Hasil penelitian menunjukkan upaya ini telah dilakukan secara maksimal dan sebaik-baiknya, dengan tujuan agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan tersebut. Para nasabah dari kedua bank, yaitu Bank BRI Syariah Metro dan bank EKA Metro, masih merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service*. Ini menunjukkan bahwa upaya untuk memberikan pelayanan yang baik telah berhasil.

Customer service telah melaksanakan standar operasional prosedur (SOP) dengan baik. Ini adalah langkah penting dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Meskipun pelayanan secara keseluruhan dinilai baik, masih ditemukan bahwa beberapa nasabah merasa kurang puas dengan kecepatan pelayanan. Faktor ini disebabkan oleh jurnal

¹⁹ Trima Evantoro, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas” (Skripsi: IAIN Purwokerto, 2019)

Sumber Daya Manusia (SDM) *customer service* yang masih kurang.²⁰ Kemudian persamaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang terletak pada fokus penelitian.

Tabel 1.2
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.

No	Nama	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Helena Fitria 2019	Strategi Servis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Non Muslim Studi Kasus Pada BPR Syariah Amanah Ummah	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada penerapan pelayanan prima terhadap nasabah	perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada, peneliti terdahulu membahas tentang pelayanan prima untuk nasabah non muslim di BPR syariah amanah ummah, sedangkan peneliti sekarang membahas tentang pelayanan prima terhadap nasabah non muslim dalam perspektif etika bisnis islam
2	Nurlia 2019	Strategi Pelayanan Dengan Konsep <i>Service Excelent</i> , Penelitian Nurlia Dari Jurnal STIA	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada penerapan pelayanan prima	perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada pelayanan prima

²⁰ Yudit Miranda Setya Wardani, "Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah dan Bank Konvensional", (Skripsi: IAIN Metro, 2019)

No	Nama	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Al Ghazali Barru	terhadap nasabah	terhadap pelanggan eksternal dan internal.
3	Dewa Made Wisnu Anggararata dan Gede Bayu Rahanata 2019	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Padaal Study Kasus Pada PT BPR Baladina Niaga Denpasar	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada mengutamakan pelayanan prima bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy
4.	Wahyuni Nada Fatmawati 2021	Analisis Strategi Dalam Pelayanan Prima Dalam <i>Complain Handling</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kcp Madiun 2021	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada sikap tangkas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada saat nasabah complain.
5.	Lilis Indriani 2020	Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kc Banjarbaru	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada peningkatan jumlah nasabah.
6.	Nur Hidayah Sulaiman 2020	Strategi Pelayanan Prima Pada Percetakan Izbick Desa Bajing Kulon Kecamatan	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan	perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada pelayanan prima

No	Nama	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Kroya Dalam Perspektif Islam	terhadap kepuasan nasabah.	ini menggunakan percetakan izbick dalam melayani konsumen.
7.	Elma Zakiati 2019	Strategi Pelayanan Prima Oleh <i>Frontliner</i> Untuk Membangun Totalitas Nasabah Di BRI Syariah KC Purwokerto	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada pelayanan prima oleh frontliner untuk membangun totalitas nasabah.
8.	Ingrid Renvhilia Putri 2019	Strategi Pelayanan Prima Dibank Syariah Mandiri KC Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada kepuasan nasabah.
9.	Trima Evantoro 2019	Strategi Pelayanan Prima Dala Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank Bri Syariah Kc Purwokerto Banyumas	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada akad yang diterapkan yakni akad mudharabah.
10.	Yudit Miranda Setya Wardani 2019	Penerapan Pelayanan Prima Oleh <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional,	Persamaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaan peneliti terdahulu dan sekarang terletak pada fokus penelitian

No	Nama	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Metro Dan Bank Eka Metro		

Sumber: data diolah oleh penulis

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu di atas karena pada penelitian ini hanya berfokus kepada strategi pelayanan prima dalam perspektif etika bisnis Islam.

B. Kajian Teori

1. Strategi Pelayanan Prima

a. Pengertian Strategi

Asal-usul kata "strategi" yang berasal dari bahasa Yunani kuno. Kata "strategi" berasal dari kata dalam bahasa Yunani yang berarti "seni berperang." Dalam konteks ini, strategi merujuk pada suatu rencana atau tindakan yang didasari oleh dasar atau skema tertentu yang dirancang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Jadi, strategi sering kali digunakan untuk merujuk pada rencana atau taktik yang digunakan dalam berbagai konteks, bukan hanya dalam konteks perang, untuk mencapai tujuan tertentu.²¹

Menurut Husein Umar definisi dari strategi merujuk pada proses di mana pemimpin tertinggi atau pimpinan puncak suatu organisasi merancang rencana, menyusun metode, atau mengidentifikasi upaya

²¹ Husein Umar, *Strategic Management in Action* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2001), 31.

yang harus diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. strategi adalah suatu proses perencanaan yang melibatkan pemimpin puncak dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya strategi, perusahaan atau organisasi dapat menjalankan langkah-langkah yang lebih terarah menuju pencapaian tujuan mereka.²²

Irwan Purwanto menyatakan bahwa ada 3 tingkatan strategi diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Strategi Tingkat Korporasi

Strategis dari para direktur eksekutif (CEO) dan direksi dalam suatu perusahaan. Mereka memiliki tanggung jawab utama, yaitu merencanakan dan mengkaji secara komprehensif masa depan perusahaan. Artinya, CEO dan direksi memiliki tugas penting dalam merancang rencana dan strategi jangka panjang perusahaan, serta mempertimbangkan semua aspek yang relevan untuk memastikan keberlanjutan dan kesuksesan perusahaan di masa depan.²³

2) Strategi tingkat bisnis

Peran dan tanggung jawab dari Manajer tingkat divisi dalam perusahaan bertanggung jawab untuk menerima arahan dan keinginan yang berasal dari tingkat perusahaan induk atau pimpinan perusahaan dan menerjemahkannya menjadi tujuan yang konkret dan dapat diimplementasikan di dalam divisi atau unit kerja masing-masing.

²² Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta: Rajawali Press, 2010), 199.

²³ Iwan Purwanto, *Manajemen Strategi* (Bandung: Yrama Widya, 2006), 125.

Dengan kata lain, manajer di tingkat divisi bertanggung jawab untuk menjadikan tujuan dan arah yang ditetapkan oleh pimpinan perusahaan menjadi kenyataan di lapangan dalam lingkup divisi atau departemen mereka.²⁴

3) Strategi tingkat fungsional

Suatu jenis strategi yang diperlukan dalam suatu perusahaan. Dalam strategi ini, tugasnya adalah mengembangkan rencana-rencana strategis jangka pendek untuk berbagai fungsi atau bidang dalam perusahaan. Fungsi-fungsi ini mencakup strategi Sumber Daya Manusia (HR), strategi penelitian dan pengembangan (*R&D*) Dengan kata lain, tujuan dari strategi ini adalah merancang rencana-rencana jangka pendek yang fokus pada berbagai aspek penting dalam operasi perusahaan, seperti manajemen SDM, penelitian, produksi, keuangan, dan pemasaran.²⁵

b. Fungsi Strategi

Fungsi strategi pada dasarnya adalah untuk memastikan bahwa implementasi strategi yang telah dirancang dapat berlangsung dengan efektif. Di bawah ini adalah beberapa fungsi yang harus dijalankan secara bersamaan untuk mencapai hal tersebut yakni:

- 1) Langkah pertama adalah mengkomunikasikan visi atau tujuan yang ingin dicapai kepada orang lain. Ini mencakup menjelaskan apa yang ingin dicapai, siapa yang akan melaksanakannya, untuk siapa

²⁴ Ibid. 125.

²⁵ Ibid. 125.

hasilnya, mengapa itu penting, dan bagaimana pelaksanaannya akan dilakukan. Setelah visi dijelaskan, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi, mengembangkan, dan mengevaluasi alternatif-alternatif strategi yang dapat digunakan untuk mencapai visi tersebut. Dalam memilih strategi, penting untuk mempertimbangkan kesesuaian antara kapabilitas atau kemampuan yang dimiliki organisasi dan faktor-faktor lingkungan. Kapabilitas ini adalah sumber daya, keterampilan, dan kekuatan yang ada dalam organisasi.

2) Menghubungkan kekuatan organisasi dengan peluang lingkungan adalah esensi dari pengembangan strategi yang efektif. Ini berarti organisasi mencoba untuk memanfaatkan keunggulan internal mereka untuk merespon peluang-peluang eksternal yang muncul dalam lingkungan bisnis mereka. Dengan demikian, organisasi dapat menciptakan strategi yang memungkinkan mereka untuk berkembang dan berhasil dalam lingkungan yang terus berubah.

3) Organisasi dapat memanfaatkan kekuatan internal mereka untuk merespons peluang-peluang baru yang muncul. Dengan demikian, mereka dapat mengembangkan strategi.

4) Organisasi dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan meningkatkan daya saing mereka. Ini merupakan strategi penting dalam mencapai pertumbuhan dan keberlanjutan dalam lingkungan bisnis yang berubah dengan cepat.

- 5) Dengan mengkoordinasikan dan memberi arahan kegiatan organisasi, pemimpin dan manajemen tingkat atas memastikan bahwa organisasi bekerja secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan. Ini merupakan peran penting dalam pelaksanaan strategi yang berhasil.
- 6) Dengan menjadi responsif dan adaptif terhadap perubahan lingkungan, organisasi dapat lebih baik menghadapi tantangan yang datang dan memanfaatkan peluang yang muncul. Ini merupakan komponen penting dari kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya dalam dunia bisnis yang dinamis.²⁶

c. Perencanaan Strategi

Menurut Stephen G. Haines perencanaan strategis adalah suatu tindakan besar dalam organisasi yang bertujuan untuk membentuk pandangan bersama tentang masa depan Anda. Ini melibatkan pengembangan nilai-nilai, budaya, dan strategi bisnis yang akan dijalankan dan dikelola untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam hal ini, perencanaan strategis adalah sebagai intervensi besar yang membantu organisasi untuk merumuskan pandangan bersama, nilai-nilai, budaya, dan strategi yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan di masa depan.²⁷

²⁶ Sofjan Assauri, *Strategic Management : Sustainable Competitive Advantages* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 5-8.

²⁷ Stephen G. Haines, *The System Thinking Approach to Strategic Planning and Management* (London: St. Lucie Press, 2000), 55.

Menurut John M. Bryson, perencanaan strategis adalah proses yang terstruktur dan terarah yang bertujuan untuk menghasilkan keputusan serta tindakan-tindakan yang mendasar yang membentuk dan membimbing identitas suatu organisasi atau entitas lain, serta menentukan kegiatan atau fokusnya. Dalam pandangan Bryson, perencanaan strategis adalah sebuah disiplin atau pendekatan yang digunakan untuk merumuskan apa yang organisasi tersebut, apa yang menjadi tujuannya, dan alasan mengapa organisasi tersebut melakukan aktivitas atau tujuan tertentu. Dengan demikian, perencanaan strategis membantu organisasi dalam membentuk pandangan tentang dirinya sendiri dan mengapa organisasi tersebut melakukan apa yang dilakukannya.²⁸

Berikut ini adalah 3 tahapan penting dari perencanaan strategi dalam sebuah perusahaan.²⁹ :

1) Formulasi Strategi

Formulasi strategi yakni tahap awal dalam perencanaan strategis, yaitu formulasi strategi, melibatkan penetapan visi dan misi perusahaan, analisis menyeluruh mengenai faktor-faktor internal dan eksternal, serta perumusan tujuan jangka panjang. Semua elemen ini menjadi dasar untuk mengembangkan berbagai alternatif strategi bisnis, dan di antara opsi-opsi tersebut, satu akan dipilih dan ditetapkan sesuai dengan keadaan perusahaan.

²⁸ John M. Bryson, *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organization* (USA: Jossey Bass, 2004), 32.

²⁹ Fred R. David, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Salemba empat, 2010), 6.

2) Implementasi Strategi

Ini adalah tahap di mana strategi yang telah melalui proses identifikasi yang cermat terkait dengan faktor lingkungan internal dan eksternal, serta pencapaian tujuan perusahaan, mulai diimplementasikan melalui kebijakan yang mendalam. Pada tahap ini, setiap divisi dan fungsi dalam perusahaan beroperasi sesuai dengan peran dan kebijakan masing-masing.

3) Evaluasi Strategi

Ini adalah tahap terakhir dari pelaksanaan strategi yang dievaluasi berdasarkan sejauh mana efektivitasnya dalam mencapai ekspektasi dan tujuan perusahaan.

d. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi atau melebihi standar yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari pelayanan prima adalah

memberikan kepuasan kepada nasabah. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan prima. *Pertama*, sumber daya manusia, yaitu kemampuan, keterampilan, dan sikap positif dari karyawan perusahaan dalam berinteraksi dengan nasabah. Kedua, sarana dan prasarana, yang mencakup fasilitas fisik, teknologi, dan infrastruktur yang digunakan untuk memberikan pelayanan. Sarana dan prasarana yang tersedia dan lengkap menjadi penting dalam memfasilitasi pelayanan prima. Mereka

membantu mempercepat pelayanan dan meningkatkan kualitasnya, sehingga nasabah dapat merasa puas dengan pengalaman mereka.

Standar pelayanan adalah pedoman atau kriteria yang dipakai agar bisa menilai dan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu entitas, seperti perusahaan atau organisasi. Standar ini menentukan ekspektasi atau harapan atas kualitas pelayanan. Baku mutu pelayanan merujuk pada tingkat kualitas yang harus dicapai atau dipertahankan dalam layanan. Ini adalah standar kualitas yang harus dipatuhi dan tidak boleh dilewati. Baku mutu pelayanan ini mencerminkan ekspektasi pihak yang menerima layanan, yang menginginkan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Mutu berkaitan dengan sejauh mana elemen-elemen ini memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menerima layanan. Ini menunjukkan bahwa mutu dapat berubah seiring waktu dan perubahan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.³⁰

Berdasarkan uraian sebelumnya, kita dapat memahami bahwa bank syariah memiliki standar mutu pelayanan yang berkualitas. Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bank syariah menerapkan pendekatan tersendiri yang dikenal sebagai "*service excellence*".

e. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

³⁰ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 212.

- 1) kualitas pelayanan tidak hanya memberikan kepuasan kepada nasabah, tetapi juga membangun kepercayaan dan hubungan yang kokoh antara nasabah dan perusahaan. Ini penting untuk mempertahankan kesetiaan nasabah dan mendukung pertumbuhan jangka panjang perusahaan.
- 2) Tindakan yang penting dalam pelayanan pelanggan, yaitu menjaga dan merawat nasabah agar mereka merasa terus mendapatkan perhatian dan perasaan bahwa kebutuhan dan keinginan mereka diutamakan. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang peduli terhadap nasabahnya.
- 3) Dengan menjaga kesetiaan nasabah, perusahaan dapat mengamankan basis pelanggan yang stabil dan setia. Ini berarti bahwa nasabah akan terus menggunakan produk atau jasa perusahaan, memberikan pendapatan yang berkelanjutan, dan mungkin bahkan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Mempertahankan kesetiaan nasabah memerlukan pelayanan yang konsisten, produk yang berkualitas, dan respons yang baik terhadap kebutuhan dan masukan nasabah.³¹

Dari penjelasan sebelumnya, kita dapat menyimpulkan bahwa target dari pelayanan prima adalah menyerahkan layanan yang mampu menyatisfasi dan memuaskan nasabah atau masyarakat. Ini mencakup memberikan fokus yang kuat pada kebutuhan dan harapan nasabah,

³¹ Mhd. Rusydi, *Customer Excellence* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017) , 83.

sehingga pelayanan yang diberikan dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan dari nasabah tersebut. Dengan demikian, pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pengalaman positif kepada nasabah dan masyarakat yang dilayani.

f. Indikator Pelayanan Prima

Konsep pendekatan A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) adalah pendekatan yang diterapkan dalam pengembangan dan pelaksanaan pelayanan prima. Pendekatan ini menekankan tiga komponen utama yakni *Attitude* (Sikap), Ini berarti bahwa pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki sikap yang positif, ramah, dan peduli terhadap nasabah atau pelanggan. Sikap yang positif dan profesional adalah kunci untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah. *Attention* (Perhatian), Perhatian berarti fokus pada kebutuhan dan keinginan nasabah. Ini melibatkan mendengarkan dengan baik, memahami apa yang diinginkan nasabah, dan merespons dengan tepat.

Memberikan perhatian yang baik kepada nasabah dapat membantu menciptakan hubungan yang baik dan kepuasan nasabah. *Action* (Tindakan), Tindakan adalah tentang pelaksanaan. Ini melibatkan melakukan langkah-langkah konkret untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau menyelesaikan masalah mereka. Tindakan yang efektif adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang baik.).

Pendekatan A6 (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability*) adalah pendekatan yang lebih komprehensif dalam

pengembangan budaya pelayanan prima. Dengan mempertimbangkan enam faktor ini, penulis berusaha menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan prima yang unggul:.

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) merujuk pada pengetahuan dan keterampilan yang sangat penting dalam mendukung program pelayanan prima. Ini termasuk pemahaman mendalam tentang bidang pekerjaan, kemampuan berkomunikasi secara efektif, kemampuan memotivasi, dan penggunaan public relations untuk membangun hubungan baik dalam dan luar organisasi atau perusahaan. Orang yang memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan yang kuat dan pengetahuan serta keterampilan yang memadai dalam bidangnya.³²

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah tindakan atau tingkah laku yang harus ditunjukkan saat berinteraksi dengan pelanggan. Menurut Eagly dan Himmelfarb (1978), sikap adalah kombinasi perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang berlangsung relatif lama, yang ditujukan kepada individu, gagasan, objek, atau kelompok tertentu. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sikap mencakup tiga

³² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 50.

aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek emosional), dan kecenderungan perilaku (aspek perilaku).³³

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah cara seseorang terlihat, yang dapat mencakup aspek fisik dan non-fisik, yang dapat mencerminkan tingkat kepercayaan diri dan kredibilitas individu tersebut di mata orang lain. Penampilan melibatkan penampilan fisik seseorang serta gaya berpakaian mereka, yang memengaruhi bagaimana orang lain mempersepsikan mereka. Ini juga mencakup kemampuan seseorang untuk memahami batasan kemampuan pribadi, mengenali peluang, dan mengetahui cara mengubah diri mereka sendiri untuk menjadi individu yang efektif. Dengan kata lain, penampilan mencakup bagaimana seseorang mempresentasikan diri mereka, baik secara fisik maupun dalam perilaku, sehingga dapat memengaruhi cara orang lain merespons mereka.

Untuk mencapai penampilan yang lebih menarik dan percaya diri, seseorang perlu memiliki kemampuan untuk melakukan analisis diri. Ini mencakup evaluasi tentang bagaimana seseorang berperilaku dan berinteraksi dengan orang lain. Hal ini tidak hanya berfokus pada penampilan fisik, tetapi juga pada perilaku, gerak-gerik, dan tindakan yang mencerminkan karakter manusia yang berpengetahuan dan berbudaya (*well educated and civilized*). Dengan menganalisis

³³ Ibid, 165.

diri, seseorang dapat lebih baik memahami kekuatan dan kelemahan mereka, dan mengidentifikasi area di mana mereka dapat meningkatkan penampilan dan interaksi sosial mereka. Ini termasuk memahami bagaimana berbicara dengan orang lain, bersikap dengan sopan, dan bagaimana berkomunikasi dengan efektif. Kemampuan untuk menjadi sadar diri dan berusaha untuk menjadi pribadi yang lebih menarik dan percaya diri merupakan langkah penting dalam pengembangan diri yang positif.³⁴

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian atau atensi (*Attention*) adalah tingkah laku atau tindakan yang mencerminkan rasa kepedulian atau minat seseorang terhadap suatu hal. Ini mencerminkan fokus seseorang terhadap sesuatu yang dianggap penting atau menarik. Sikap perhatian adalah hal yang penting dalam konteks pelayanan karena dapat membantu seseorang lebih memahami dan merespons kebutuhan atau keinginan orang lain, seperti nasabah atau pelanggan. Dengan memberikan perhatian yang baik, seseorang dapat menciptakan pelayanan memuaskan.

Setiap individu memiliki kebutuhan psikologis, termasuk kebutuhan untuk dihargai dan diakui oleh orang lain. Orang merasa penting ketika mereka merasa bahwa keberadaan dan kontribusi mereka dihargai dan diakui oleh orang-orang di sekitarnya.

³⁴ Ibid, 211.

Pengakuan dan penghargaan dari orang lain menjadi cara yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan ini. Ketika seseorang menerima perhatian dan pengakuan dari orang lain, mereka merasa dihargai dan penting dalam lingkungan sosial mereka. Ini adalah konsep dasar dalam psikologi sosial yang menyoroti pentingnya interaksi sosial dan komunikasi antarindividu dalam memenuhi kebutuhan psikologis individu. Dalam konteks pelayanan pelanggan atau hubungan interpersonal, memberikan perhatian dan penghargaan kepada orang lain adalah cara yang efektif untuk menciptakan hubungan yang positif dan memuaskan. Dengan memberikan perhatian kepada kebutuhan psikologis orang lain, kita dapat membangun hubungan yang lebih baik dan lebih bermakna.³⁵

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) mengacu pada serangkaian kegiatan konkret yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Untuk menjaga agar organisasi atau perusahaan tetap dekat dan diingat oleh pelanggan, ada beberapa strategi yang dapat diterapkan, termasuk:

- a) Penting untuk terus memantau perkembangan kebutuhan dan keinginan pelanggan dari waktu ke waktu agar dapat mengantisipasi perubahan ini. Dengan demikian, organisasi

³⁵ Ibid, 230.

dapat lebih responsif terhadap perubahan dalam preferensi pelanggan.

- b) Upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi sesuai dengan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan tersebut. Ini dapat mencakup penyediaan layanan atau produk yang berkualitas dan relevan.
- c) Memperlakukan pelanggan dengan pola pelayanan terbaik adalah kunci dalam menjaga hubungan yang baik dan memuaskan. Ini mencakup memberikan pelayanan dengan ramah, profesional, dan efisien, serta menjaga kualitas pelayanan secara konsisten.³⁶

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah sikap atau perilaku yang menunjukkan kewajiban atau keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk mencegah atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Ini mencerminkan

komitmen untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan. tanggung jawab berarti bahwa individu atau organisasi harus siap untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dan terlayani dengan baik. Ini dapat mencakup mengatasi masalah pelanggan, menanggapi keluhan dengan cepat, dan mengambil langkah-langkah untuk mencegah masalah yang

³⁶ Ibid, 22.

sama terulang di masa depan. Dengan mengutamakan tanggung jawab terhadap pelanggan, organisasi dapat membangun kepercayaan dan hubungan yang kuat dengan pelanggan mereka.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sebuah bank dalam melayani nasabah sangat tergantung pada penerapan konsep pelayanan prima. Sangat penting dalam mencapai keberhasilan bank dalam melayani nasabah. Kemampuan (*ability*), kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif kepada nasabah adalah kunci. Meningkatkan kemampuan ini penting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Sikap (*attitude*), Menjaga sikap yang ramah, simpatik, dan profesional adalah prinsip yang sangat penting dalam pelayanan. Ini membantu menciptakan hubungan positif dengan nasabah. Penampilan (*appearance*), Penampilan yang rapi dan profesional diharapkan dari karyawan bank saat melayani nasabah. Ini mencerminkan

kepedulian terhadap kesan pertama dan citra perusahaan. Perhatian (*attention*), Memberikan perhatian kepada keinginan nasabah adalah langkah penting. Menerima masukan dan merespons dengan baik adalah cara untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Tindakan (*action*), melakukan tindakan konkret untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan nasabah adalah kunci. Konfirmasi dengan sopan jika diperlukan untuk memastikan pemahaman yang tepat. Tanggung Jawab (*accountability*), sikap tanggung jawab mencerminkan

kepedulian terhadap nasabah. Ini dapat membantu mencegah ketidakpuasan nasabah dan membangun kepercayaan.

2. Etika Bisnis Islam

Dalam bagian ini, teori digunakan sebagai kerangka kerja dalam menjalankan penelitian. Pembahasan teori yang lebih mendalam dan komprehensif akan memperluas pemahaman peneliti dalam mengidentifikasi serta mengatasi permasalahan yang dihadapi, sebagaimana yang telah diformulasikan dalam rumusan masalah dan tujuan penelitian.

a. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika Bisnis Islam adalah suatu proses dan upaya untuk memahami apa yang benar dan apa yang salah dalam konteks bisnis, dan selanjutnya bertindak sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip yang benar terkait produk dan layanan perusahaan dalam hubungannya dengan semua pihak yang berkepentingan. Ini melibatkan pemahaman dan praktik moral yang berkaitan dengan kebijakan organisasi, konsep umum, serta standar perilaku moral dalam dunia bisnis. Dalam konteks etika bisnis Islam, ini juga mencakup tanggung jawab sosial dan perilaku yang sesuai dengan ajaran Islam. Dengan kata lain, etika bisnis Islam adalah tentang memiliki nilai dan moral yang kuat dalam menjalankan bisnis perusahaan, dan ini mencakup tindakan yang bertanggung jawab dan bermoral terhadap semua pihak yang terlibat. Ini mencerminkan kualitas moral organisasi dan perusahaan dalam menjalankan bisnis mereka sesuai dengan prinsip-

prinsip Islam. Etika bisnis Islam menjadi pedoman dalam menjalankan bisnis dengan integritas dan berorientasi pada prinsip-prinsip keadilan dan moral yang dianjurkan oleh Islam.³⁷

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia adalah tindakan yang sangat berharga dan merupakan jalan menuju perbuatan baik bagi siapa pun yang bersedia melakukannya. Dalam Al-Qur'an dan hadis, terdapat kutipan yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2, yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan)kebaikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah sangat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah’5 Ayat 2).³⁸*

Berdasarkan ayat tersebut, Allah SWT memerintahkan kita untuk saling membantu dan bekerjasama dalam rangka "melakukan kebaikan dan takwa", dan Allah melarang perilaku sebaliknya. Jika kita melanggar perintah Allah SWT, maka hukuman akan diberikan, dan "sesungguhnya Allah sangat tegas dalam memberikan hukuman-Nya". Dengan demikian, interaksi sosial diperbolehkan dalam Islam selama tetap mematuhi batasan-batasan yang telah ditetapkan.

Etika melibatkan sejumlah nilai-nilai, norma-norma kehidupan yang benar, pedoman perilaku yang baik, dan kebiasaan yang diterima dan

³⁷ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung: Alfabeta, 2013), 35.

³⁸ Al-Qur'an, 5:2

diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya. Nilai-nilai etika memainkan peran penting dalam membentuk perilaku individu dan kelompok dalam masyarakat. Etika adalah panduan yang membantu individu dan kelompok dalam mengambil keputusan dan bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang dianggap baik dan benar. Kebiasaan yang baik yang didasarkan pada nilai-nilai etika biasanya terungkap dalam perilaku berpola yang terus berulang dan menjadi bagian integral dari cara hidup individu atau kelompok. Etika memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi dan masyarakat secara keseluruhan, dan memastikan bahwa perilaku yang baik dan moral dijunjung tinggi dan diturunkan melalui berbagai generasi.³⁹

Bisnis memang mencakup berbagai aktivitas yang berfokus pada menciptakan keuntungan dengan bisnis dapat didefinisikan sebagai proses produksi barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bisnis juga bisa dianggap sebagai lembaga atau organisasi yang memiliki

tujuan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam kerangka ini, bisnis menjadi salah satu pilar ekonomi yang penting, yang tidak hanya menciptakan nilai tambah bagi pemiliknya, tetapi juga memberikan manfaat kepada konsumen dengan menyediakan produk atau layanan yang mereka butuhkan. Bisnis juga menciptakan lapangan kerja, menggerakkan pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam perkembangan masyarakat secara keseluruhan. Pemahaman tentang bisnis

³⁹ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 40.

mencakup aspek produksi, distribusi, dan pemasaran produk atau layanan, serta aspek manajemen dan keuangan yang diperlukan untuk menjalankan operasi bisnis dengan sukses. Dalam konteks ekonomi modern, bisnis adalah elemen kunci dalam mendorong pertumbuhan dan kemakmuran suatu negara.⁴⁰

Etika bisnis merujuk pada seperangkat aturan dan prinsip yang mengatur perilaku dan tindakan dalam konteks bisnis. Aturan-aturan ini dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk aturan tertulis seperti undang-undang, peraturan, dan kode etik bisnis, serta aturan yang tidak tertulis seperti norma sosial dan moral. Aturan-aturan etika bisnis menegaskan bagaimana suatu bisnis seharusnya berperilaku dan bagaimana tidak seharusnya berperilaku. Ini mencakup prinsip-prinsip seperti integritas, kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial. Etika bisnis bertujuan untuk memastikan bahwa bisnis beroperasi dengan cara yang benar dan adil, serta menghormati hak-hak dan kepentingan berbagai pihak yang terlibat, termasuk karyawan, konsumen, pemegang saham, dan masyarakat umum. Etika bisnis memiliki peran penting dalam menjaga integritas bisnis, membangun kepercayaan pelanggan, dan mendukung keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.⁴¹

b. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Etika bisnis dalam Islam didasarkan pada dua landasan pokok, yaitu Al-Qur'an dan sunah nabi. Dua dasar ini menjadi pedoman utama yang

⁴⁰ Ibid, 28.

⁴¹ Ibid, 35.

mengorientasikan perilaku individu atau kelompok dalam menjalankan ibadah, tindakan, atau kegiatan dalam komunitas Islam. Oleh karena itu, etika bisnis dalam Islam berkaitan dengan norma, tuntutan, dan ajaran yang mengatur norma dan tuntutan, serta sistem kehidupan individu dan lembaga masyarakat saat melakukan kegiatan usaha atau bisnis, selalu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam ajaran Islam.

Firman Allah SWT dalam QS An-Nisa ayat 29 sebagai

berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-nisa’ 4: Ayat 29).*⁴²

Dari ayat di atas, kita dapat memahami bahwa dalam konteks

bisnis Islam, terdapat pedoman berupa norma-norma atau etika yang harus diikuti agar pelaku bisnis dapat menjalankan bisnisnya dengan konsistensi dan memiliki tingkat tanggung jawab yang tinggi. Selain itu, bisnis dalam Islam juga ditekankan untuk didasari oleh iman yang kuat dan akhlak yang mulia. Hal ini dianggap sebagai kekayaan yang tidak akan habis dan sebagai warisan yang akan selalu diteruskan kepada generasi berikutnya, serta tidak akan pernah hilang atau sirna.

Dengan kata lain, bisnis dalam Islam harus mencerminkan nilai-nilai

⁴² Al-Qur’an, 4:29.

etika, integritas, keimanan, dan akhlak yang tinggi sebagai bagian integral dari kekayaan yang sejati dan sebagai warisan berharga bagi umat Islam.

c. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam.

Menurut Abdul Aziz prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islam yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesatuan (*unity*) merujuk pada konsep tauhid yang mengintegrasikan semua aspek kehidupan umat Muslim, termasuk aspek ekonomi, politik, dan sosial, menjadi satu kesatuan homogen yang menekankan konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh.
- 2) Keseimbangan (*Equilibrium*) dalam dunia kerja dan bisnis, sesuai dengan ajaran Islam, memerlukan keadilan dalam berperilaku, bahkan terhadap pihak yang tidak disukai.
- 3) Kehendak Bebas (*Free Will*) adalah elemen krusial dalam etika bisnis Islam, namun perlu ditekankan bahwa kebebasan tersebut tidak boleh merugikan kepentingan bersama. Dalam konteks ini, kebebasan individu dihormati tanpa ada pembatasan penghasilan, sehingga mendorong setiap individu untuk berkontribusi secara aktif dengan potensi penuh yang dimilikinya.
- 4) Tanggung jawab (*Responsibility*) merupakan suatu hal yang tidak terelakkan saat berbicara tentang kebebasan, karena kebebasan tanpa batas tidak mungkin terjadi dalam konteks manusia.

Tanggung jawab dan akuntabilitas diperlukan untuk memastikan keadilan dan kesatuan, sehingga setiap individu perlu mempertanggungjawabkan tindakan mereka. Dalam prinsip ini, secara logis, terdapat hubungan dengan kebebasan, karena hal ini menetapkan batasan atas apa yang dapat dilakukan individu dengan memikul tanggung jawab atas seluruh tindakan mereka.⁴³



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴³ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 45.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan dari judul di atas yakni “Strategi Pelayanan Prima Di PT Bank Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari seseorang dan perilaku yang dapat diamati serta dapat juga diarahkan pada latar dan individu secara holistik. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada positivisme, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁴⁴

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dianggap sebagai sebuah pendekatan yang komprehensif dalam penelitian kualitatif, atau sebagai metode untuk mengumpulkan data yang bersifat kualitatif. Hal ini karena peneliti terlibat langsung dalam pengumpulan informasi dan data yang berkaitan dengan topik penelitian dengan berada di lokasi yang relevan atau di lapangan.⁴⁵

⁴⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian* (Bandung: ALFABETA, 2005), 2.

⁴⁵ Lexy J.. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016) , 135.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi merujuk pada lokasi atau tempat yang akan menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Lokasi penelitian menentukan di mana penelitian akan dilaksanakan. Area penelitian bisa mencakup berbagai jenis lokasi, seperti desa, organisasi, peristiwa, dokumen, dan sebagainya, yang akan diinvestigasi dalam kerangka studi yang sedang dilakukan.⁴⁶ Penelitian ini akan dilakukan di kantor PT Bank BPR NSI KP Kencong yang beralamat di Jl. R.A. Kartini No. 39, Gumuk Banji, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68167. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki lokasi yang strategis dan mudah diakses, meskipun PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong bukanlah BPR syariah, akan tetapi PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menerapkan prinsip-prinsip syariah.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian di sini merujuk pada individu atau kelompok yang memberikan informasi atau pendapat yang relevan dengan topik penelitian. Dalam konteks pemilihan subjek penelitian kualitatif, pendekatan ini berbeda dengan penelitian kuantitatif. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif tidak tergantung pada perhitungan statistik. Informan yang dipilih ditujukan untuk mengumpulkan informasi sebanyak mungkin tanpa keperluan untuk melakukan generalisasi. Proses pemilihan informan dalam penelitian

⁴⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

kualitatif biasanya terjadi setelah peneliti telah memasuki lapangan dan berlangsung sepanjang perjalanan penelitian.⁴⁷

Oleh karena itu, pemilihan subyek penelitian dalam konteks penelitian yang sedang dibahas lebih sesuai dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive*. Pendekatan ini didasarkan pada tujuan peneliti dalam mengungkapkan isu penelitian. Subyek penelitian dipilih berdasarkan individu atau kelompok yang dianggap memiliki pengetahuan terbaik mengenai informasi yang diperlukan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, subyek penelitian yang dianggap paling kompeten adalah kepala operasional di PT BPR NSI KP Kencong, yaitu Ibu Fatmi Handayani, Kurnia Tanfidia yang menjabat sebagai *Customer Services* dan ibu Ari sebagai *Teller*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data adalah langkah yang kritis dalam penelitian, karena esensi dari penelitian adalah untuk menghimpun data yang relevan. Tanpa pemahaman tentang metode pengumpulan data yang mematuhi standar yang telah ditetapkan, penelitian bisa kehilangan efektivitasnya.

Berikut adalah teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi adalah tindakan yang dijalankan oleh individu yang cerdas kepada sesuatu atau objek dengan tujuan memperoleh pemahaman lebih

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), 19.

lanjut mengenai fenomena tertentu berdasarkan pengetahuan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam rangka melanjutkan penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti penggunaan kuesioner, perekaman gambar, dan rekaman suara. Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan menggunakan observasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat tentang kejadian di lapangan. Ini dilakukan dengan merekam gambar dan suara selama melakukan wawancara yang relevan, yang akan dipakai agar bisa memperkokoh penelitian. Data yang sudah didapatkan dari observasi sebelumnya mencakup sejarah dan perkembangan subjek yang diamati.⁴⁸

Dalam observasi ini, penulis berusaha untuk mengumpulkan data langsung dari PT. BPR NSI KP Kencong, terutama yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan unggul dalam konteks etika bisnis Islam melalui restrukturisasi di PT. BPR NSI KP Kencong.

Metode observasi ini dipilih oleh peneliti sebagai sarana untuk menggali dan mendokumentasikan berbagai data, termasuk data berikut:

- a. Letak geografis atau profil PT. BPR NSI KP Kencong.
- b. Situasi dan kondisi PT. BPR NSI KP Kencong.
- c. Kelemahan dan kelebihan khususnya di pelayanan prima di PT. BPR NSI KP Kencong.

2. Wawancara

⁴⁸ Ibid, 31.

Wawancara merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang melibatkan percakapan atau tanya jawab dengan individu atau kelompok sebagai sumber data. Dalam konteks penelitian kualitatif, wawancara dilakukan secara mendalam karena tujuannya adalah untuk mengeksplorasi informasi secara menyeluruh dan mendetail dari informan, sehingga informasi yang diperoleh dapat memberikan pemahaman yang komprehensif dan jelas mengenai topik penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika penelitian memerlukan pemahaman yang lebih dalam tentang sudut pandang dan pengalaman informan. Teknik pengumpulan data ini mengandalkan laporan langsung dari informan, atau setidaknya berdasarkan pengetahuan dan keyakinan pribadi mereka, untuk menggali wawasan yang lebih mendalam mengenai topik penelitian.⁴⁹

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode wawancara terstruktur di mana seluruh pertanyaan yang akan diajukan kepada responden telah direncanakan dan dicatat sebelumnya. Wawancara dilakukan oleh peneliti di PT. BPR NSI KP Kencong, terutama dengan pimpinan atau kepala pusat. Selain wawancara dengan pimpinan, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan PT. BPR NSI KP Kencong yang dianggap memiliki pemahaman yang dalam, khususnya yang bekerja di departemen tertentu, serta dengan beberapa nasabah yang loyal di PT. BPR NSI KP Kencong.

⁴⁹ Ibid, 72.

Data yang diperoleh dengan metode wawancara ini adalah sebagai berikut:

- a. Strategi pelayanan prima PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.
- b. Strategi pelayanan prima PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam perspektif etika bisnis Islam.
- c. Kendala strategi pelayanan prima PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan tentang peristiwa atau informasi yang sudah terjadi di masa lalu. Dokumen dapat berupa teks tertulis, gambar, buku, atau karya-karya monumental yang dihasilkan oleh individu. Dokumen dalam bentuk tulisan, seperti catatan harian, sejarah kehidupan (*life history*), atau biografi, adalah contoh dari sumber data semacam itu.

Studi dokumen merupakan tambahan yang penting dalam penelitian

kualitatif, yang digunakan untuk melengkapi metode observasi dan wawancara. Dokumen membantu peneliti dalam memahami konteks, memverifikasi informasi, dan mendapatkan wawasan tambahan tentang subjek penelitian.⁵⁰ Hasil penelitian akan lebih akurat dan lengkap jika

didukung dengan dokumentasi. Dokumentasi, dalam bentuk tulisan, gambar, karya seni, dan sumber data lainnya, memberikan data tambahan yang sangat berharga dalam penelitian. Dokumen-dokumen ini bisa

⁵⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Predana Media Grup, 2007), 12.9

memperkaya pemahaman peneliti tentang konteks penelitian, mengonfirmasi temuan yang ditemukan melalui observasi dan wawancara, serta menyediakan wawasan tambahan yang mendalam. Oleh karena itu, penggunaan dokumentasi sebagai sumber data tambahan dapat meningkatkan validitas dan kedalaman penelitian..

Analisis dokumentasi dapat melibatkan penggunaan arsip-arsip yang ada di lokasi penelitian, atau mungkin juga mencakup sumber-sumber eksternal yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti meminta dokumen kepada kepala pusat PT. BPR NSI KP Kencong sebagai bagian dari upaya untuk mendukung dan memvalidasi data yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi. Ini membantu memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian benar-benar akurat dan berlandaskan pada sumber yang dapat dipercaya.

E. Analisis Data

Dalam studi kualitatif, informasi diperoleh dari berbagai sumber secara simultan selama proses pengumpulan data yang beragam. Menurut Bogdan, Proses analisis data melibatkan upaya untuk menemukan, mengorganisir, dan merangkum data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan materi lainnya, sehingga hasil penelitian bisa dipahami dengan mudah dan diberikan kepada pihak lain.⁵¹ Tahapan analisis ini dimulai dari sebelum memasuki lapangan hingga analisis selama dilapangan, analisis data

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), 244.

dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi atau kesimpulan (*conclusion drawing*).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknis analisis deskriptif yaitu cara analisis yang cenderung menggunakan kata-kata atau narasi untuk menjelaskan fenomena atau data yang didapat oleh peneliti. Ada beberapa langkah analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi data. Berikut ini penulis menjelaskannya sebagai berikut:⁵²

1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi datai adalah merangkum, maksudnya adalah memilih pokok – pokok pembahasan, lalu memfokuskan pada hal yang lebih penting, kemudian dicari tema serta polanya. Dengan demikian dari data yang telah direduksi tadi, nantinya akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.⁵³

2. Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Pada umumnya peneliti sering menyajikan data penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi atau kesimpulan (*conclusion drawing*)

⁵² Hardani, Metode Penelitian *Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu 2020), 163.

⁵³ Ibid, 247

Setelah kedua hal tadi selesai dilakukan, maka tahap terakhir adalah tahap verifikasi atau kesimpulan, dimana peneliti menarik kesimpulan dari data – data yang sudah disajikan sekaligus hal ini untuk menjawab rumusan masalah yang ada pada penelitian kualitatif.

F. Keabsahan Data

Keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi sumber yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda dalam penelitian kualitatif.⁵⁴

Pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Data atau informan dari suatu pihak harus di cek kebenarannya dengan memperoleh data itu dari sumber lain. Tujuannya yaitu membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data.⁵⁵

Adapun teknik triangulasi yang akan digunakan yaitu triangulasi sumber, untuk mendapatkan data dari sumber data yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi sumber.

⁵⁴ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 190.

⁵⁵ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 154.

Peneliti melakukan penelitian tentang strategi pelayanan prima. Maka untuk menguji keabsahan datanya dapat dilakukan pada PT BPR NSI Kantor Pusat Kencong, data yang diperoleh akan dideskripsikan, dikategorikan mana pandangan yang berbeda dari sumber tersebut.⁵⁶

G. Tahap-tahap penelitian

Di bagian ini, peneliti merinci rencana pelaksanaan penelitian yang mencakup tahap pra-lapangan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian penelitian.

1. Tahap pra lapangan

- a. Mencari permasalahan mengenai lembaga keuangan bank dan atau non bank.
- b. Memilih obyek penelitian.
- c. Menyampaikan proposal judul penelitian kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, termasuk informasi latar belakang, perumusan masalah, dan tujuan penelitian.
- d. Mengurus dan mengirim surat-surat persetujuan dan surat tugas judul kepada dosen pembimbing.
- e. Melakukan pencarian referensi, seperti penelitian sebelumnya dan kajian teori.
- f. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing.
- g. Melakukan proses administratif untuk mendapatkan izin penelitian..
- h. Persiapan untuk penelitian .

⁵⁶ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 190.

2. Tahap kegiatan lapangan

Setelah mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan penelitian, peneliti mengunjungi objek penelitian yang dituju dan memulai proses penggalian informasi atau data dengan melakukan observasi, wawancara, dan mengumpulkan dokumentasi yang terkait dengan strategi yang diterapkan oleh subjek penelitian untuk menjaga reputasi dan loyalitas nasabah.

3. Tahap analisis data

Selanjutnya, data maupun informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi diproses. Langkah berikutnya adalah melakukan verifikasi data untuk memastikan keakuratan data dengan meninjau sumber data dan metode pengumpulan data yang digunakan, sehingga dapat dipastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian benar-benar sah.

4. Tahap penulisan laporan atau penyelesaian

Selanjutnya fase terakhir di dalam penelitian yang sudah selesai dikerjakan sebelumnya. Kegiatan yang terjadi pada tahap ini adalah menyusun hasil penelitian yang diperoleh dari seluruh data yang telah terkumpul selama proses penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

PT. BPR Nur Semesta Indah adalah Bank Perkreditan Rakyat yang bermula dari sebuah perkumpulan warga NU yang seiring berjalannya waktu berkembang menjadi entitas yang lebih besar. Pendirian PT. BPR Nur Semesta Indah dapat dianggap sebagai hasil dari gagasan para warga NU di wilayah Kencong yang berinvestasi dalam bentuk saham. Berikut adalah sejarah pendirian PT. BPR Nur Semesta Indah:

a. Berdirinya PT. BPR Nur Semesta Indah

PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong didirikan pada tanggal 02 Mei 1992. Bank Perkreditan Rakyat ini merupakan entitas hukum yang

berdiri setelah memperoleh persetujuan dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia dengan nama, status, dan izin sebagai berikut:

Nama : PT. BPR Nur Semesta Indah

Status : PT

Surat ijin : No.KEP.055/KM-13/1992

PT. BPR Nur Semesta Indah didirikan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman C2-8235.HT.01.Th.91, dengan tujuan untuk mendukung aktivitas masyarakat di Kencong, terutama warga

muslimah. Berdasarkan data yang tersedia, mayoritas nasabah bank ini adalah pedagang dan petani, yang merupakan pekerjaan utama sebagian besar penduduk wilayah Kencong yang mayoritas beragama Islam. Diharapkan bank ini dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prinsip-prinsip ajaran Islam kepada nasabahnya di wilayah tersebut.

b. Lokasi PT.BPR Nur Semesta Indah

PT. BPR Nur Semesta Indah berlokasi di Jalan Pangeran Diponegoro No.47, Kencong, Kabupaten Jember. Pemilihan lokasi dalam bisnis perbankan merupakan faktor yang sangat krusial karena dapat memiliki dampak yang signifikan pada perkembangan bank tersebut. Dalam proses pemilihan lokasi, perlu dilakukan pertimbangan yang cermat karena kesuksesan atau kegagalan bank bisa dipengaruhi oleh sejauh mana lokasi tersebut cocok dengan kebutuhan dan tujuan bisnis tersebut. Lokasi yang dipilih harus memberikan keuntungan dan

memungkinkan untuk ekspansi bisnis bank di masa depan. Lokasi yang strategis dapat meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah dan memudahkan operasional bank. Dengan pemilihan lokasi yang tepat, PT. BPR Nur Semesta Indah dapat memaksimalkan potensi pertumbuhan dan pelayanan kepada masyarakat di wilayah tersebut.

Berdasarkan informasi di atas, pemilihan lokasi PT. BPR Nur Semesta Indah tampaknya sangat potensial. Daerah Kencong adalah daerah agraris dan perdagangan, yang menunjukkan potensi besar dalam

hal aktivitas ekonomi. Selain itu, lokasi bank juga harus dinilai dari berbagai aspek lainnya, seperti aksesibilitas, potensi pertumbuhan, dan kebutuhan masyarakat setempat. Lokasi yang strategis dapat membantu bank dalam melayani nasabah dengan lebih baik dan berkontribusi pada kesuksesan bank dalam jangka panjang.:

1) Terletak di pusat perdagangan

Lokasi PT. BPR Nur Semesta Indah yang terletak di pusat kota Kencong, yang merupakan pusat perdagangan utama di wilayah Kencong, memberikan keuntungan yang penting bagi bank tersebut. Dengan berada di pusat perdagangan, bank ini dapat lebih mudah diakses oleh pelanggan dan memiliki akses yang lebih baik kepada para pedagang dan pelaku bisnis di wilayah tersebut, yang merupakan pelanggan potensial. Hal ini memungkinkan bank untuk berada dalam lokasi yang strategis di mana banyak aktivitas perdagangan dan peredaran uang terjadi. Dengan demikian, bank dapat lebih mudah melayani nasabah yang terlibat dalam sektor perdagangan dan juga memfasilitasi transaksi keuangan yang berhubungan dengan aktivitas ekonomi di daerah tersebut. Lokasi pusat kota yang ramai ini dapat memberikan banyak peluang bagi PT. BPR Nur Semesta Indah untuk tumbuh dan berkembang dalam bisnis perbankannya.

2) Tingkat Keamanannya Terjamin

Lokasi PT. BPR Nur Semesta Indah yang berdekatan dengan kantor aparat keamanan merupakan faktor positif karena lokasi tersebut terjamin keamanannya. Keberadaan aparat keamanan yang dekat dapat memberikan rasa aman bagi bank dan nasabahnya. Selain itu, tingginya kesadaran warga sekitar untuk saling bergotong royong dan menjaga keamanan daerah merupakan nilai tambah yang penting. Hal ini menciptakan lingkungan yang kondusif dan mendukung stabilitas, yang merupakan faktor penting dalam menjalankan operasi perbankan. Keselamatan dan keamanan adalah aspek krusial dalam bisnis perbankan, dan faktor-faktor ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah dan bank itu sendiri.

3) Daerah yang dilayani

Pendirian dan usaha PT. BPR Nur Semesta Indah tampaknya telah mempertimbangkan dengan matang dan disesuaikan dengan tingkat pendapatan masyarakat di sekitarnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pemilihan lokasi bank ini sangat sesuai dengan jenis kegiatan ekonomi yang ada di wilayah yang akan dilayani. Wilayah pemasaran bank ini mencakup daerah Kencong dan daerah sekitarnya yang menunjukkan fokusnya pada melayani komunitas lokal. Dengan memahami dan mengakomodasi kebutuhan serta kemampuan ekonomi masyarakat setempat, bank dapat

mencapai kesuksesan dengan lebih baik dalam melayani nasabah di wilayah tersebut.

4) Lingkungan

Lingkungan di sekitar lokasi PT. BPR Nur Semesta Indah nampak sangat kondusif untuk berbagai kegiatan perbankan. Kondisi lingkungan tersebut memungkinkan bank untuk efektif dalam menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat sesuai dengan mata pencaharian dan kebutuhan masyarakat setempat. Keberadaan sektor perdagangan yang aktif, tingkat kesadaran tinggi dalam komunitas sekitar, dan akses yang baik ke pasar lokal merupakan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan bank dalam menjalankan operasinya. Kesesuaian dengan kebutuhan dan karakteristik ekonomi daerah merupakan aspek penting dalam bisnis perbankan, dan lokasi PT. BPR Nur Semesta Indah sepertinya memenuhi syarat tersebut dengan baik.

2. Visi dan Misi PT BPR Nur Semesta Indah

a. Visi

Adapun visi yang dimiliki oleh PT BPR Nur Semesta Indah adalah : Meningkatkan taraf hidup masyarakat secara material dan spiritual

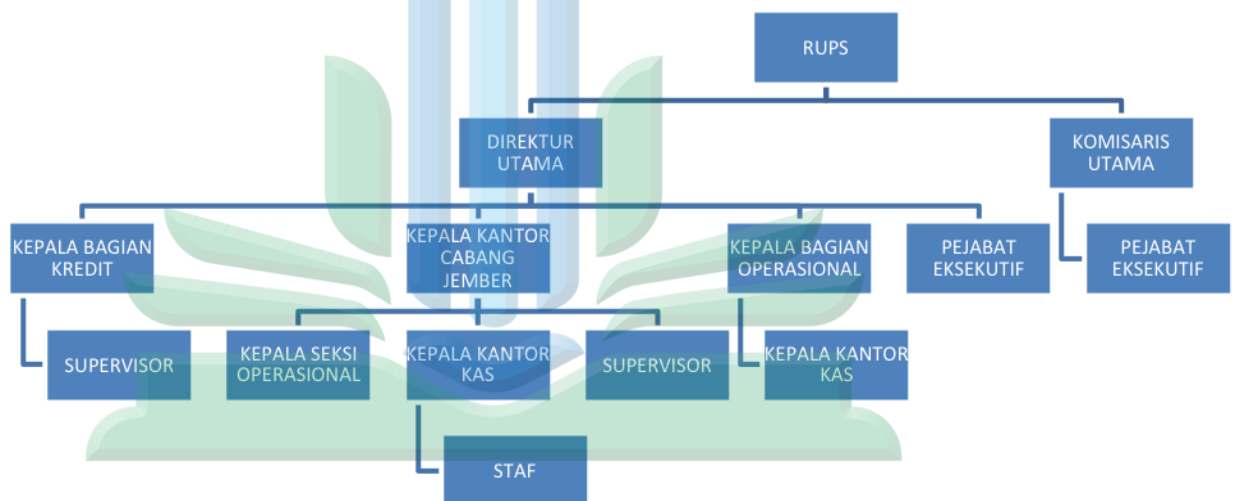
b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, sehingga dapat membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.
- 2) Menciptakan perusahaan yang sehat, berdaya saing tinggi dan memiliki ketahanan yang tangguh dalam segala situasi.

3. Struktur organisasi PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong

Gambar 4.1

Struktur organisasi PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong⁵⁷



4. Produk dan jasa di PT BPR Nur Semesta Indah Kencong

a. Tabungan

Penjelasan Ismail tentang tabungan adalah tepat. Tabungan adalah bentuk simpanan dana pihak ketiga di bank, di mana nasabah, sebagai pemegang rekening tabungan, memiliki kemampuan untuk menarik dana sesuai dengan perjanjian yang ada antara bank dan

⁵⁷ Dokumentasi PT. BPR Nur Semesta Indah kantor pusat Kencong.

nasabah. Tabungan merupakan cara umum di mana individu dan lembaga dapat menyimpan uang mereka di bank dengan mudah diakses, sambil tetap mendapatkan manfaat seperti bunga atau imbalan atas simpanan mereka. Poin utama adalah dana dalam tabungan dapat ditarik sesuai perjanjian, sehingga lebih fleksibel daripada deposito atau investasi jangka panjang lainnya.⁵⁸ Meskipun Tabungan lebih stabil Tabungan umumnya lebih stabil dibandingkan dengan dana di rekening giro. Hal ini karena ada beberapa keterbatasan dan prosedur yang harus diikuti untuk menarik dana dari rekening tabungan. Nasabah harus membawa buku tabungan dan mengisi slip penarikan yang disediakan oleh bank. Ini mengharuskan nasabah untuk melakukan tindakan khusus untuk menarik dana, yang cenderung membatasi pengeluaran yang impulsif. Di sisi lain, dana dalam rekening giro lebih fleksibel karena dapat ditarik atau dipindahbukukan ke bank lain dengan lebih mudah. Nasabah giro dapat melakukan penarikan dengan cek, kartu ATM, atau transfer elektronik, yang lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan prosedur tabungan.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dilakukan menurut syarat ketentuan yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat lain yang dipersamakan dengan itu.

⁵⁸ Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. (Jakarta: Penandamedia Group, 2010), 35.

Berikut ini adalah penjelasan tabungan pada PT BPR Nur Semesta Indah :

- 1) Siswa, pegawai negeri dan umum merupakan sasaran utama pada tabungan ini.
 - 2) Tabungan dapat diambil sewaktu-waktu.
 - 3) Tabungan ini dikhususkan untuk perseorangan.
 - 4) Setoran pertama minimal Rp.20.000, dan setoran selanjutnya nasabah bebas menabung atau tidak menentu
 - 5) Saldo terendah setelah pengambilan yaitu sebesar Rp.20.000
 - 6) Penyetoran dan pengambilannya dapat bersifat atas tunjuk dengan menyerahkan surat kuasa yang ditentukan oleh BPR Nur Semesta Indah
 - 7) Tingkat bunga per bulan untuk tabungan yaitu 3,5%
- b. Deposito

Pernyataan Ismail tentang deposito adalah benar. Deposito

adalah jenis simpanan di bank di mana Penarikan dana dilakukan sesuai dengan periode waktu yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

Nasabah menyetor sejumlah dana dalam deposito untuk periode tertentu, yang bisa berjangka dari beberapa bulan hingga beberapa tahun, dan bank berjanji untuk membayar bunga tertentu selama jangka waktu tersebut. Selama periode tersebut, nasabah biasanya tidak dapat menarik dana deposito tanpa membayar denda atau kehilangan sebagian bunga yang dijanjikan. Deposito adalah cara untuk menginvestasikan uang

dalam jangka waktu tertentu dengan harapan mendapatkan imbalan berupa bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan tabungan biasa.⁵⁹

Jenis simpanan ini memiliki jangka waktu penarikan tertentu, sehingga dapat dianggap sebagai dana semi-stabil. Pemilik deposito hanya dapat menarik dana tersebut setelah deposito mencapai jatuh tempo sesuai dengan perjanjian awal. Hal ini dapat melibatkan penalti atau pengurangan bunga, dan aturan-aturan tersebut akan dijelaskan dalam perjanjian deposito antara bank dan nasabah. Dalam beberapa kasus, bank memberikan opsi pencairan dana sebelum jatuh tempo untuk memberikan fleksibilitas kepada nasabah.

Penarikan deposito sebelum jatuh tempo biasanya akan menimbulkan biaya denda. Denda ini adalah biaya yang harus dibayar oleh nasabah pemilik deposito yang menarik dana mereka sebelum mencapai jatuh tempo. Biaya denda dikenakan kepada nasabah dengan alasan bahwa bank telah menghitung ketersediaan dana tunai mereka,

dan penarikan deposito sebelum jatuh tempo dianggap dapat berdampak pada ketersediaan dana tunai bank. Seseorang yang melakukan deposito tidak memiliki fleksibilitas untuk menarik dana secara sewenang-wenang, tetapi mereka dapat menerima bunga bulanan dari simpanan depositonya. Bunga deposito bulanan dapat disetor ke rekening tabungan atau ditarik dalam bentuk uang tunai. Selain itu, deposito dapat digunakan sebagai jaminan untuk mendapatkan kredit.

⁵⁹Ibid, 40.

Berikut adalah Pemberian bunga deposito yang diberikan oleh PT BPR Nur Semesta Indah Kencong:

- 1) 4 % per bulan (Deposito berjangka 1 bulan)
- 2) 6 % per bulan (Deposito berjangka 3 bulan)
- 3) 6,5 % per bulan (Deposito berjangka 6 bulan)
- 4) 6,5 % per bulan (Deposito berjangka 12 bulan)

Berikut adalah ketentuan mengenai pembukuan deposito pada PT BPR Nur Semesta Indah Kencong:

- 1) Setoran Minimal Rp. 7.500.000
- 2) Menunjukkan KTP asli dan Fotocopy nya
- 3) Memberikan contoh tanda tangan
- 4) Menandatangani perjanjian pembukuan deposito, dan diberikan penjelasan mengenai ketentuan deposito

c. Kredit

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992,

kredit adalah pemberian uang atau tagihan yang setara dengannya berdasarkan perjanjian pinjaman antara bank dan pihak lain yang mengharuskan pihak peminjam untuk membayar jumlah bunga sebagai imbalan. Menurut Kasmir, kredit mencakup berbagai produk perbankan seperti pemberian kredit, jasa pembayaran, peredaran uang, dan berbagai layanan lainnya. Sementara itu, menurut Yulhendri, kredit adalah kepercayaan yang diberikan oleh pemberi kredit kepada penerima (debitur) untuk mendapatkan dan menggunakan kredit yang diberikan,

dengan keyakinan bahwa fasilitas kredit tersebut akan dikembalikan di masa mendatang.⁶⁰

Layanan produk kredit pada PT BPR Nur Semesta Indah menggunakan agunan (jaminan tambahan) yang berupa BPKB, sertifikat tanah dan bangunan atau lainnya. Jenis pembayaran angsuran tetap (*flat rate*) sedangkan untuk bunga menurun menggunakan metode efektif. Terdapat 4 jenis kredit yang diberikan oleh PT BPR Nur Semesta Indah Kencong, yaitu sebagai berikut:

1) Kredit Angsuran Bulanan

- a) Kredit ini biasanya untuk pegawai negeri atau seseorang yang memiliki pendapatan setiap bulan
- b) Jaminannya dapat berupa BPKB atau sertifikat tanah dapat juga deposito
- c) Bunganya 1,5 % s/d 1,6% perbulan, dan terdapat potongan untuk biaya administrasi

d) Jangka waktu maksimal 5 tahun

- e) Perhitungan angsurannya untuk pegawai negeri biasanya menggunakan sistem perhitungan flat.

2) Kredit Bunga Menurun

- a) Kredit ini biasanya diberikan kepada umum, namun yang menjadi sasaran utama adalah petani
- b) Jaminannya dapat berupa BPKB, sertifikat tanah, dan deposito

⁶⁰ Yulhendri, *Manajemen Kredit Mikro* (Jakarta: PT Garpindo, 2005), 30.

- c) Bunganya 2,5 % per bulan, bunga ini dapat berubah sesuai dengan kebijakan direktur utama
 - d) Jangka waktu maksimal 1 tahun
 - e) Perhitungan angsurannya untuk umum biasanya menggunakan sistem perhitungan Bunga Menurun
- 3) Kredit Tanpa Potongan
- a) Kredit ini biasanya diberikan kepada umum
 - b) Jaminannya dapat berupa BPKB, sertifikat tanah, dan deposito
 - c) Bunganya 1,8% per bulan, dan tidak terdapat potongan untuk biaya administrasi
 - d) Jangka waktu maksimal 5 tahun
 - e) Perhitungan angsurannya untuk kredit ini biasanya menggunakan sistem perhitungan flat
- 4) Kredit Talangan Umrah

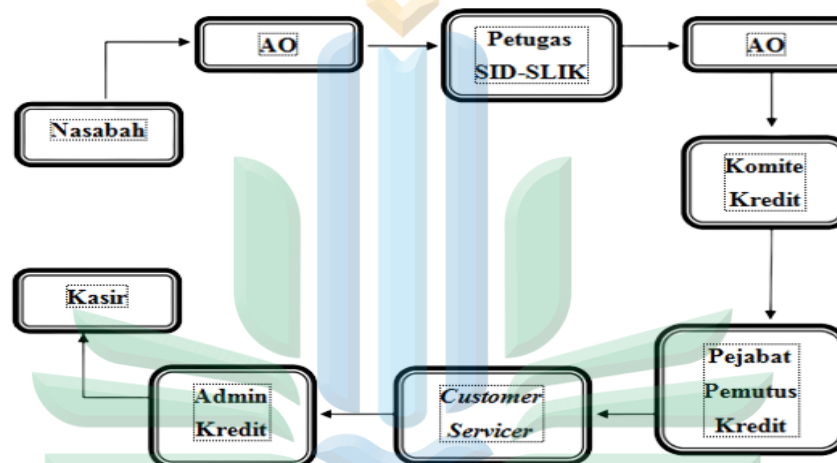
Adalah dana yang digunakan jamaah untuk melunasi biaya paket umrah hanya dengan membayar *Down Payment* (DP), sisanya dapat diangsur sepulang umrah.

Dari jenis-jenis produk layanan pada PT BPR Nur Semesta Indah Kencong khususnya untuk layanan kredit, jenis Kredit Angsuran Bulanan dan Kredit Bunga Menurun sudah berjalan dengan efektif, karena menurut masyarakat bunga jenis kredit angsuran bulanan lebih rendah dibandingkan dengan kredit tanpa potongan. Sementara untuk jenis kredit bunga menurun berjalan efektif karena

masyarakat dapat membayar pokok dengan cara dicicil. Sedangkan untuk jenis kredit tanpa potongan kredit talangan umrah tidak berjalan dengan efektif meskipun sudah diinformasikan kepada masyarakat.⁶¹

Gambar 4.2

**Prosedur Pelayanan Pemberian Kredit Kepada Nasabah PT. BPR
Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.**



Sumber: Data primer PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong tahun 2021

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian adalah tahap di mana informasi yang dikumpulkan selama penelitian disusun dan disesuaikan dengan rincian masalah yang sedang dipelajari. Tujuannya adalah agar hasil penelitian dapat diterapkan sesuai dengan realitas lapangan. Dalam konteks peninjauan yang baru-baru ini dijelaskan, prosedur pengumpulan informasi melibatkan persepsi, pertemuan, dokumentasi, dan pencatatan lapangan sebagai alat pendukung dalam

⁶¹ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

peninjauan ini. Secara berurutan, informasi penelitian akan diperkenalkan dengan menyoroti titik-titik fokus permasalahan yang sedang diteliti.

1. Strategi Pelayanan Prima Di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong adalah sebuah lembaga keuangan yang memiliki peran signifikan dan cukup terkenal di masyarakat, mirip dengan bank-bank lainnya, dan saat ini merupakan alternatif yang dapat membantu pelayanan di sektor keuangan.

Pelayanan unggul adalah manifestasi dari perhatian terhadap pelanggan dengan maksud memberikan layanan terbaik yang bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap suatu lembaga atau perusahaan. Informasi ini didasarkan pada wawancara peneliti dengan kepala bagian operasional Kantor, yaitu ibu Fatmi Handayani :

Pelayanan prima adalah jenis pelayanan yang melampaui pelayanan standar. PT. Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memuaskan nasabah, tetapi juga memenuhi seluruh kebutuhan dan harapan nasabah, baik dalam hal produk maupun layanan. Sebagai karyawan, tugas kami adalah memberikan pelayanan yang sangat unggul agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dengan baik.⁶²

Selanjutnya, diungkapkan oleh Kurnia tanfidia selaku *Customer Service* sebagai berikut:

⁶² Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

Perilaku dalam melakukan pelayanan juga maksimal. Selain itu pelayanan yang diterapkan oleh seluruh karyawan PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, karena pelayanan yang terbaik secara otomatis akan memberikan kepuasan terhadap nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah dan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabahnya⁶³

Selanjutnya, diungkapkan oleh ibu Ari selaku *teller* sebagai berikut:

Pelayanan, menurut pendapat kami, mengacu pada memberikan pelayanan yang baik, minimal sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima, di sisi lain, berarti memberikan pelayanan yang baik yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga melampaui harapan mereka. Dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan cenderung tetap setia. Ini menciptakan rasa keterikatan antara pelanggan dan lembaga atau perusahaan, membuatnya sulit untuk beralih ke penyedia layanan lain. Timbal balik yang positif dari pelayanan yang diberikan adalah kunci untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.⁶⁴

Selanjutnya, diungkapkan oleh ibu Sri selaku nasabah sebagai berikut:

Selama saya menjadi nasabah di PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, saya tetap merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama oleh tim customer service. Setiap kali saya mengajukan pertanyaan, mereka memberikan jawaban yang sangat jelas, sehingga saya merasa sangat nyaman dalam menyimpan uang di sini.⁶⁵

Setelah mengumpulkan data tersebut, peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak-pihak yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menerapkan strategi pelayanan prima melalui standarisasi

⁶³ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022

⁶⁴ Ari, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022.

⁶⁵ Sri, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022

pelayanan, terutama oleh *Customer Service* dan *Teller*. Mereka menerapkan senyuman, sapaan, dan salam dalam memberikan pelayanan. Security juga memberikan bantuan kepada nasabah yang mungkin membutuhkan bantuan dalam memahami produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa karyawannya menjalankan tugas mereka sesuai peran masing-masing dengan baik.

Penerapan pelayanan prima yang diterapkan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong sangat efektif atau sangat memuaskan. Hal ini disampaikan langsung oleh ibu Kurnia selaku *Customer service*:

PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah dengan usaha memahami setiap keinginan dan kebutuhan mereka. Ini tercermin dari penyediaan fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah selama bertransaksi. Selain itu, PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong juga berkomitmen untuk memberikan layanan yang efisien dan akurat agar nasabah tidak mengalami penantian yang berkepanjangan, sambil menjaga prinsip keadilan dalam pelayanan.⁶⁶

Berdasarkan wawancara di atas, juga di perkuat dengan hasil obervasi yang peneliti lakukan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong bahwa PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong mampu memberikan pemahaman terkait dengan istilah pelayanan prima, yang menurutnya adalah pelayanan terbaik di katakan terbaik apabila pihak PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong mampu

⁶⁶ Kurnia Tanfidia, wawancara, Jember, 18 Juli 2022

memberikan pelayanan yang mampu memehui harapan dan kebutuhan nasabah serta memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah.⁶⁷

Pelayanan yang baik dalam suatu lembaga keuangan sangat di perlukan untuk menunjang kepuasan serta loyalitas nasabah. Oleh sebab itu PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong memiliki konsep pelayanan yang digunakan yakni konsep pelayanan prima A6 yang di paparkan oleh beberapa karyawannya, sebagai berikut:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada pengetahuan dan keterampilan yang memiliki peran sangat penting bagi karyawan dalam mendukung terciptanya pelayanan prima. Kemampuan ini mencakup keahlian yang sesuai dengan spesialisasi mereka, kemampuan komunikasi yang baik, dan kemampuan untuk menjalin hubungan yang positif dengan nasabah. Informasi ini didasarkan pada hasil wawancara peneliti dengan ibu Fatmi Handayani, yang menjabat sebagai kepala

operasional di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong :

Di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, diharapkan bahwa setiap karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas mereka. Hal ini mencakup keterampilan komunikasi, tampilan, perilaku etis, pelayanan, serta aspek-aspek lain yang relevan. Oleh karena itu, karyawan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada nasabah perlu menjalani pelatihan yang sesuai dengan bidang spesialisasi mereka untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang unggul.⁶⁸

⁶⁷ Observasi, PT. BPR NSI Kantor Pusat Kencong, Jember, 18 Juli 2022.

⁶⁸ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

Hal yang serupa juga di sampaikan oleh ibu Ari selaku teller di sebagai berikut:

Dari perspektif kemampuan, karyawan diwajibkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan mereka. Sebelum masuk ke PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, kami menjalani pelatihan atau training. Selain itu, secara rutin kami juga mengadakan pelatihan setiap bulan.⁶⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Sri selaku nasabah sebagai berikut:

Saya selama ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. Ketika saya mengajukan pertanyaan, selalu mendapatkan jawaban yang jelas dan disertai senyuman. Para karyawan juga selalu menunjukkan sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang.⁷⁰

Berdasarkan informasi sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kompeten. Hal ini dikarenakan mereka rutin mengikuti pelatihan setiap bulan, yang mencakup pendalaman materi sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing.

b. Sikap (*Attitude*)

Yaitu hal yang harus di perhatikan atau di tonjolkan saat menghadapi pelanggan. Ketika memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan baik agar nasabah yang datang ke kantor merasa puas dengan

⁶⁹ Ari, wawancara, Jember, 25 Juli 2022.

⁷⁰ Sri, wawancara, Jember, 25 Juli 2022.

pelayanan yang diberikan. Sebagaimana yang telah di paparkan oleh ibu Kurnia Tanfidia selaku *Customer service* sebagai berikut:

Selain itu, kami juga selalu menjunjung sikap yang baik terhadap nasabah. Kami memberikan pelayanan yang ramah dan baik kepada nasabah yang datang, sehingga kebutuhan mereka dapat dipenuhi dengan baik. Dengan demikian, nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.⁷¹

Menurut penjelasan ibu Kurnia Tanfidia selaku *Customer service* bahwa pelayanan dengan penampilan serasi juga menjadi tolak ukur dalam sistem pelayanan. Sehingga jika karyawan berpenampilan serasi maka akan dinilai baik juga oleh setiap nasabah yang datang dan juga sikap yang ramah serta baik akan membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Sedangkan menurut ibu Ari selaku *teller* sebagai berikut:

Kami juga menjunjung sikap ramah terhadap setiap pelanggan yang datang. Kami menerapkan budaya 3S, yaitu Salam, Senyum, dan Sapa, kepada nasabah. Misalnya, ketika seorang nasabah datang, kami akan berdiri, memberikan salam, bertanya tentang keperluannya, membantu mereka, dan mengakhiri dengan salam serta senyuman. Hal ini bertujuan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan.⁷²

Dan juga di ungkapkan oleh ibu Kurnia Tanfidia selaku *Customer service* sebagai berikut:

Dalam memberikan pelayanan kita itu diharuskan berpenampilan rapi dan sopan. Disini itu ada seragam wajib yang dipakai jadi otomatis semuanya sama dan sudah serasi. Kita juga menunjukkan sikap yang pastinya sopan santun, ramah, dan juga tidak lupa menerapkan 3S (Salam, Senyum, Sapa).Sebenarnya kalau di *Frontliner* itu gimana caranya sikap

⁷¹ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022

⁷² Ari, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022.

kita ke nasabah itu sebaik mungkin dan seramah mungkin. Kalau di Frontliner itu harus melayani nasabah dengan senyuman. Sikap kita harus dijaga di depan nasabah. Gimana caranya kalau berbicara dengan nasabah harus sehalus mungkin. Misalkan ada nasabah yang datang dengan ekspresi marah- marah, ya kita harus melayani nasabah dengan sabar dan sebaik- baiknya.⁷³

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Sumrati sebagai nasabah sebagai berikut:

Saya sudah menabung disini sekitar 2 tahun. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, karena karyawan disini pada saat melayani nasabah selalu bersikap sopan dan ramah. Penampilan mereka juga rapi. Setiap ada pertanyaan dari nasabah mereka mampu menjawab dengan baik. Mereka memberikan solusi dari masalah yang saya alami.⁷⁴

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah mematuhi tampilan yang rapi dan sopan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, para karyawan juga telah menunjukkan

sikap yang ramah, sopan, dan senantiasa tersenyum ketika memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini menciptakan kenyamanan bagi nasabah saat bertransaksi. Memberikan sapaan dan pelayanan ramah kepada setiap nasabah yang datang untuk melakukan transaksi atau calon nasabah baru adalah tindakan yang diperlukan, terutama untuk meningkatkan pelayanan prima. Ini merupakan langkah untuk menarik minat nasabah dalam bertransaksi dengan PT. BPR Nur Semesta Indah

⁷³ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022

⁷⁴ Sumrati, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022

Kantor Pusat Kencong. Sikap ramah terhadap pelanggan seharusnya dimiliki oleh semua karyawan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan nasabah, guna memudahkan kelancaran proses pelayanan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Dalam upaya memberikan pelayanan prima, PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong diwajibkan untuk selalu menampilkan diri dengan tampilan yang maksimal, termasuk penampilan fisik dan non-fisik, sehingga dapat mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas yang positif kepada pihak lain.

Ini sesuai dengan pandangan yang disampaikan oleh Ibu Fatmi Handayani, yang merupakan Kepala Kantor:

Pelayanan dari segi penampilan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. Penampilan sangat penting karena ini adalah yang pertama kali dilihat oleh nasabah dan akan menciptakan kesan pertama yang memengaruhi penilaian mereka terhadap PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. Penampilan mencakup sikap, termasuk cara berbicara, berduduk, dan ekspresi wajah saat melayani nasabah, serta penampilan keseluruhan seperti kerapian, kebersihan, kesehatan, pakaian yang sesuai, dan sebagainya. Semua ini berkaitan dengan citra lembaga.⁷⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Ari selaku teller di sebagai berikut:

Karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menunjukkan penampilan yang sesuai dengan norma dengan berpakaian sederhana. Mereka tidak memilih pakaian yang mencolok atau berlebihan, tetapi memastikan pakaian yang

⁷⁵ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

mereka kenakan serasi dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, termasuk mengenakan seragam sesuai ketentuan, memakai pakaian yang bersih, rapi, dan terawat.⁷⁶

Hal serupa juga di sampaikan oleh ibu Sri selaku nasabah sebagai berikut:

“Selama saya menabung disini, karyawannya berpenampilan dengan rapi dan enak dipandang, jadi saya merasa sangat nyaman sekali menjadi nasabah di sini.”⁷⁷

Berdasarkan penjelasan yang dihasilkan dari hasil wawancara di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah berusaha untuk menampilkan diri secara maksimal dengan berpenampilan yang sesuai.

d. *Perhatian (Attention)*

Perhatian merujuk pada rasa kepedulian terhadap pelanggan, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan,

serta respons terhadap saran dan kritik mereka. Karyawan harus memiliki kemampuan memberikan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan, menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan memberikan pemahaman tentang produk-produk yang ditawarkan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

Kepedulian sepenuhnya adalah salah satu aspek dari penerapan pelayanan prima yang diterapkan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah

⁷⁶ Ari, wawancara, Jember, 25 Juli 2022.

⁷⁷ Sri, wawancara, Jember, 25 Juli 2022

Kantor Pusat Kencong. Seperti yang telah di sampaikan oleh ibu kurnia tanfidia *Customer service* sebagai berikut:

Kalau perhatian itu gini, misalkan kan satpam itu gak ada ya, atau sedang ada pekerjaan lain gitu, terus kan kadang ada nasabah masuk ya, nah mereka kebingungan mau apa gitu, jadi kadang kita tanyakan ada yang bisa saya bantu ibu. Walaupun itu tugasnya satpam tetap kita bantu ataupun ada petugas lain yang sedang tidak ada tetap kita layani meskipun bukan tugas kita. Kita menggantikan sementara semampu kita. Jadi, kesimpulannya, karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong berusaha memberikan perhatian penuh kepada pelanggan yang datang, sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak perlu menunggu lama.⁷⁸

Juga diungkapkan oleh ibu Ari selaku *teller* sebagai berikut:

Jadi, di sini, pihak PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong memberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Mereka berupaya untuk memahami kebutuhan nasabah dengan bertanya terlebih dahulu apa yang dibutuhkan nasabah, dan kemudian berusaha memenuhi keinginan tersebut. Mereka juga berusaha untuk tetap tenang dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Misalnya, ketika seorang nasabah datang, mereka langsung menanyakan keperluan nasabah sebelum nasabah mengatakannya.⁷⁹

Juga diungkapkan oleh ibu Fatmi handayani selaku kepala operasioanal Kantor, sebagai berikut:

Bentuk perhatian yang diberikan oleh pihak PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong adalah dengan memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan keperluan nasabah. Mereka berupaya memberikan informasi yang jelas dan rinci kepada setiap nasabah mengenai produk-produk yang ada di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, termasuk penjelasan tentang pola bagi hasil yang diterapkan. Selain itu, mereka juga memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga nasabah merasa nyaman saat bertransaksi.⁸⁰

⁷⁸ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022

⁷⁹ Ari, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022.

⁸⁰ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

Selanjutnya, diungkapkan oleh Saidah sebagai nasabah sebagai berikut:

Sebagai nasabah selama sekitar 11 bulan, Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Anda, dan keinginan Anda dapat terpenuhi dengan baik.⁸¹

Hasil wawancara yang disebutkan sebelumnya juga didukung oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, perusahaan tersebut memberikan perhatian yang sepenuhnya kepada nasabah dengan memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Mereka juga mendengarkan keluhan nasabah dengan teliti dan tetap tenang ketika melayani nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman saat bertransaksi.⁸²

PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong berupaya memberikan panduan kepada nasabah dengan berinteraksi secara lebih mendalam untuk memahami dengan lebih detail kebutuhan dan keinginan mereka. Memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah adalah praktik yang terus diterapkan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya.

⁸¹ Saidah, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

⁸² Observasi, PT. BPR NSI Kantor Pusat Kencong, Jember, 18 Juli 2022.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan merujuk pada aktivitas konkret yang dilakukan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam memberikan layanan kepada nasabah. Karyawan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan berbagai tindakan konkret dalam menerapkan pelayanan prima kepada nasabah. Melalui tindakan konkret ini, memberikan kepastian kepada nasabah.

Sebagaimana diungkapkan oleh ibu Fatmi handayani selaku kepala Kantor sebagai berikut:

Di sini itu kita melayani nasabah dengan cepat dan tanggap. Kita langsung memberikan sikap dan tindakan agar tidak membuat nasabah menunggu lama. Cepat dalam memberikan layanan, serta memberikan tindakan semaksimal mungkin atas kenyamanan para nasabah. Dan dalam memberikan informasi kami tidak memilih milih nasabah yang akan dilayani serta bertanggung jawab penuh atas pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas dan loyal kepada PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.⁸³

Juga diungkapkan oleh ibu Ari selaku *teller* sebagai berikut:

Bentuk pelayanan yang kita berikan yaitu seperti membantu nasabah ketika akan melakukan transaksi. Disini kita sebagai teller juga memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Cepat dalam melayani nasabah dan tepat dalam melakukan pencatatan setoran. Biasanya kita itu ikut membantu merapikan uang nasabah saat penyetoran.⁸⁴

Juga diungkapkan oleh ibu Kurnia Tanfidia selaku *Customer service* sebagai berikut:

Kalau di depan nasabah itu kan kalau berbicara pastinya formal ya. Kita sebagai customer service berusaha membantu nasabah

⁸³ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

⁸⁴ Ari, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022.

yang akan melakukan transaksi misalkan dalam hal membantu menyiapkan bolpoin dan berkas yang akan ditandatangani oleh nasabah. Kita berupaya untuk memberikan bantuan kepada nasabah yang mengalami kesulitan.⁸⁵

Hasil wawancara yang telah disampaikan juga diperkuat oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, perusahaan tersebut memberikan tindakan yang responsif dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah. Mereka juga membantu nasabah yang mengalami kesulitan dan menciptakan kenyamanan bagi nasabah saat melakukan transaksi.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah tindakan yang menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan sebagai bentuk komitmen untuk menghindari atau mengurangi potensi kerugian akibat ketidakpuasan pelanggan. Sebagaimana yang di sampaikan oleh bu Fatmi handayani

selaku kepala Kantor sebagai berikut:

Dalam PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, setiap karyawan berusaha untuk bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan nasabah hingga nasabah merasa puas. Mereka memberikan informasi yang sesuai dengan kebijakan lembaga dan siap bertanggung jawab atas apa yang telah diinformasikan kepada nasabah.⁸⁶

Hal serupa juga di sampaikan oleh ibu Ari selaku teller sebagai berikut:

Sebagai seorang teller yang dikenal oleh banyak nasabah, Anda

⁸⁵ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022

⁸⁶ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

berusaha untuk menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh nasabah dengan penuh tanggung jawab. Ketika menjelaskan produk kepada nasabah, Anda melakukannya dengan penuh kewaspadaan karena Anda sadar bahwa informasi yang Anda berikan harus bisa dipertanggungjawabkan. Bahkan ketika nasabah mengajukan keluhan, Anda mendengarkan dengan saksama dan berusaha menyelesaikannya dengan seksama untuk memastikan kepuasan nasabah.⁸⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Sri selaku nasabah sebagai berikut:

Iya, buktinya kalau saya mengadu ke customer service bisa menangani permasalahan yang saya keluhkan, dan juga selalu cepat tanggap dengan kemampuannya dalam melayani nasabah, menurut saya karyawan disini dalam menyelesaikan masalah yang selalu bersikap sopan, ramah dan teliti mendengarkan keluhan kita.⁸⁸

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah berusaha untuk menjalankan tanggung jawab mereka dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan menyelesaikan keluhan nasabah.

Untuk mencapai hal tersebut, maka strategi pelayanan yang diperlukan adalah menyediakan sumber daya yang berkualitas, berwawasan luas, mencintai profesi, memiliki rasa empati berpenampilan yang baik sopan ramah, dan memberikan perhatian terhadap pelanggan serta bertanggung jawab.⁸⁹

⁸⁷ Ari, wawancara, Jember, 25 Juli 2022.

⁸⁸ Sri, wawancara, Jember, 25 Juli 2022

⁸⁹ Devi Anita, "Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran Modern," *Jurnal JIPS*, Vol. 3, No. 3 (Juli, 2019), 2579-5449.

2. Strategi Pelayanan Prima di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

Dilihat dari strategi pelayanan unggul yang diterapkan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, terdapat kebutuhan untuk mengkaji aspek etika berbisnis dalam Islam. Etika dalam bisnis memang memiliki peran yang sangat signifikan sebagai pedoman atau standar dalam menjalankan bisnis.

Etika bisnis dalam islam pun terdiri dari beberapa prinsip di antaranya, yaitu:

a. Kesatuan (*Unity*)

Kesatuan adalah prinsip di mana dalam menjalankan bisnis, kita selalu mempertimbangkan pengawasan Allah SWT. Prinsip kesatuan dalam berbisnis akan menekankan pentingnya kerjasama antara perbedaan, yang pada akhirnya menciptakan penyatuan yang positif.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala bagian operasional Kantor ibu Fatmi handayani, sebagai berikut:

“Kita disini sudah menerapkan etika bisnis islam, semisal waktu sholat tiba, kita bergantian untuk melaksanakan sholat meskipun itu ada nasabah mengantri untuk bertransaksi, jadi nasabah tidak telalu menunggu lama untuk mengantri.”⁹⁰

Ibu Kurnia, yang menjabat sebagai *customer service*, juga menyampaikan hal yang sama sebagai berikut:

⁹⁰ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

“Sesuai dengan perarutan yang ada, karyawan disini melaksanakan pekerjaan dengan baik, contohnya sa’at waktu sholat tiba, karayawan disini bergantian sa’at melaksanakan sholad.”⁹¹

Ibu Sri, yang merupakan nasabah, juga mengungkapkan hal yang serupa yakni :

Saya sebagai nasabah di PT. Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong merasa sangat nyaman sekali karena karyawan disini sangatlah sigap saat saya melakukan transaksi, contohnya saat waktu sholat tiba, karyawan disini bergantian untuk melaksanakan sholat dhuhur, jadi nasabah disini tidak menunggu terlalu lama untuk melakukan transaski.⁹²

Berdasarkan pengamatan peneliti, di PT. Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, prinsip kesatuan telah dijalankan dengan baik. Terlihat bahwa ketika waktu sholat tiba, meskipun ada banyak nasabah yang mengantri untuk melakukan transaksi, karyawan secara bergantian melaksanakan sholat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah tidak merasa kecewa karena harus menunggu terlalu lama.

b. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Keseimbangan adalah salah satu prinsip etika bisnis dalam Islam yang mengarahkan para pelaku bisnis untuk menjalankan usaha mereka tanpa menimbulkan kerugian pada orang lain dan tidak berlebihan dalam mengejar keuntungan. Keseimbangan dan keadilan dalam suatu perusahaan memiliki dampak yang signifikan. Keseimbangan ini memastikan bahwa semua pihak terlibat

⁹¹ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022

⁹² Sri, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022

mendapatkan manfaat yang adil, yang pada gilirannya akan mencapai kepuasan nasabah. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Operasional Kantor, ibu Fatmi Handayani, mengungkapkan :

kalau bicara terkait pelayanan terhadap nasabah, kita disini mempunyai konsep sendiri yaitu kekeluargaan, jadi nasabah sudah kita anggap sebagai keluarga kita sendiri, sehingga nasabah tersebut merasa loyal terhadap pelayanan yang kami terapkan.⁹³

Ibu Kurnia, yang menjabat sebagai *customer service*, juga menyampaikan hal yang sama sebagai berikut:

“Hubungan kami dengan nasabah sangatlah dekat, seperti keluarga sendiri, sehingga nasabah sangatlah loyal menjadi nasabah disini.”⁹⁴

Ibu Sri, yang merupakan nasabah, juga mengungkapkan hal yang serupa yakni :

“Karyawan disini sangatlah humble, jadi saat saya melakukan transaksi disini, sangatlah nyaman sekali dan sering diajak bercanda saat melakukan transaksi, sehingga saya merasa nyaman.”⁹⁵

Menurut pemaparan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan

bahwa karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong sudah menerapkan konsep kesatuan dan keadilan, karena pelayanan yang diterapkan oleh karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong merupakan pelayanan yang bersifat kekeluargaan, sehingga nasabah tersebut merasa adil dan loyal terhadap pelayanan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

⁹³ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022.

⁹⁴ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022

⁹⁵ Sri, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022

c. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Dalam Islam, kehendak bebas merujuk pada kebebasan yang dijalani oleh individu dengan pembatasan, kendali, dan kewajiban terhadap keadilan yang ditetapkan oleh Allah SWT. Dalam praktiknya, pelaku bisnis diberikan kebebasan untuk melakukan inovasi dan berkomunikasi. Kemampuan untuk berinovasi memang sangat penting dalam bisnis.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala bagian operasional Kantor ibu Fatmi Handayani, sebagai berikut:

“Di sini kami sudah melakukan inovasi sesuai dengan harapan nasabah dan menciptakan produk baru sesuai kebutuhan nasabah, dan adanya komunikasi yang baik terhadap nasabah.”⁹⁶

Ibu Kurnia, yang menjabat sebagai *customer service*, juga menyampaikan hal yang sama sebagai berikut:

“Kita juga sering mendengarkan saran dari nasabah, contohnya saat nasabah memberikan saran terkait dengan pelayanan yang kurang baik, kemudian saran tersebut kami diskusikan dengan baik untuk menciptakan pelayanan yang maksimal.”⁹⁷

Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Sri selaku nasabah, sebagai berikut:

“Saya pernah, saat melakukan transaksi disini, kemudian ada salah satu karyawan yang sangat tidak ramah, jadi saya memberikan saran kepada karyawan lain untuk mengevaluasi kinerja yang untuk kepuasan nasabah.”⁹⁸

Dari uraian hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah

⁹⁶ Fatmi Handayani, wawancara, Jember, 18 Juli 2022.

⁹⁷ Kurnia Tanfidia, wawancara, Jember, 18 Juli 2022.

⁹⁸ Sri, wawancara, Jember, 25 Juli 2022

mengimplementasikan prinsip kehendak bebas. Mereka secara konsisten melakukan inovasi sesuai dengan harapan nasabah dan menciptakan produk baru yang memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, terdapat komunikasi yang efektif antara karyawan bank dan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah dapat terwujud sesuai dengan ajaran bisnis Islam.

d. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab adalah sikap yang harus diperlihatkan oleh manusia terhadap perbuatan-perbuatan mereka. Dalam bisnis, individu memiliki tanggung jawab moral kepada Allah SWT atas tindakan yang mereka lakukan. Bisnis seringkali melibatkan aspek keuangan, dan dalam Islam, harta dianggap sebagai amanah dari Allah yang harus dipertanggungjawabkan kepada-Nya. Prinsip-prinsip syariah juga menekankan pentingnya memenuhi janji, yang merupakan bagian dari tanggung jawab moral seseorang terhadap Allah dalam konteks perilaku bisnis mereka. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti

dengan kepala bagian operasional, ibu Fatmi Handayani.:

Salah satu aspek tanggung jawab yang diimplementasikan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong adalah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Mereka juga memastikan bahwa proses pelayanan yang diberikan dan transaksi yang dilakukan tidak memberikan kesulitan kepada nasabah.⁹⁹

⁹⁹ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dijelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah berhasil menerapkan konsep tanggung jawab. Ini terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang dianggap baik.

3. Kendala Strategi Pelayanan Prima di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

Dalam setiap aktivitas, tentu akan muncul tantangan yang dihadapi, termasuk dalam implementasi strategi pelayanan unggul di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

Kendala yang dihadapi oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Fatmi Handayani, yang menjabat sebagai Kepala Operasional di perusahaan tersebut, adalah sebagai berikut:

Kendala dalam pelayanan nasabah memang merupakan bagian alami dari operasi perbankan. Dalam konteks PT. Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, kendala yang sering muncul adalah berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang beragam. Banyak nasabah yang mengharapkan proses yang cepat dan sederhana, terutama jika mereka memiliki hubungan akrab dengan petugas bank. Namun, lembaga memiliki prosedur dan aturan yang harus diikuti, dan ini kadang-kadang dapat menjadi kendala dalam situasi tertentu. Untuk mengatasi masalah ini, pihak bank melakukan pendekatan dengan memberikan penjelasan yang rinci kepada nasabah tentang prosedur yang berlaku, terutama dalam kasus seperti ketika ada suami dan istri yang ingin membuka rekening. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa nasabah memahami persyaratan dan aturan yang ada.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Fatmi Handayani, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

Ibu Kurnia, yang menjabat sebagai customer service, juga menyampaikan hal yang sama sebagai berikut:

“Terkait dengan kendala yang sering kami alami yaitu, kurangnya pemahaman terhadap nasabah saat melakukan transaksi, sehingga kami memberikan pemahaman kembali kepada nasabah terkait peraturan yang ada di sini.”¹⁰¹

Hal serupa juga di sampaikan oleh ibu Sri selaku nasabah di PT.

Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, sebagai berikut:

“Saya pribadi sering lupa atau kurang paham terkait dengan apa aja peraturan yang ada disini, jadi biasanya karyawan disini memnjelaskan kembali tentang peraturan-peraturan yang ada.”¹⁰²

Menurut pemaparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman terhadap nasabah untuk melakukan transaksi di PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, sehingga karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menjelaskan kembali tentang peraturan-peraturan yang ada.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini akan mengulas temuan-temuan terkait dengan "Strategi Pelayanan Prima di PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong." Dalam pembahasan ini, temuan-temuan tersebut akan disesuaikan dengan fokus utama penelitian, yang bertujuan untuk memberikan jawaban yang relevan terhadap pertanyaan yang

¹⁰¹ Kurnia Tanfidia, *wawancara*, Jember, 18 Juli 2022.

¹⁰² Sri, *wawancara*, Jember, 25 Juli 2022

menjadi dasar penelitian. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam menguraikan hasil penelitian.

1. Strategi Pelayanan Prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang digunakan untuk memvalidasi temuan dalam penelitian tentang implementasi strategi pelayanan prima di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, berikut adalah penyajian data dan hasil analisisnya: PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong terletak di Jalan Pangeran Diponegoro No.47 Kencong, Kabupaten Jember. Lokasi ini sangat strategis karena berdekatan dengan Pasar Baru Kencong. PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong merupakan salah satu lembaga keuangan yang sangat memperhatikan pemberian pelayanan yang berkualitas. Mereka menawarkan berbagai produk dan pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan nasabah, dan hal ini menjadi salah satu kunci kesuksesan

dalam menciptakan pelayanan prima. Untuk memberikan pelayanan prima yang baik, kerja sama yang solid diperlukan di antara seluruh anggota tim karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong. Pelayanan prima memerlukan sentuhan ekstra untuk memastikan bahwa setiap nasabah merasa puas dan kebutuhan mereka terpenuhi sesuai harapan. Ini mengharuskan bahwa semua karyawan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong perlu memperlihatkan tindakan dan perilaku yang benar saat berinteraksi dengan nasabah. Selain itu, strategi pelayanan yang

mereka terapkan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang istimewa dan berkualitas kepada nasabah. Menurut Atep Adya Barata, pengembangan budaya pelayanan yang unggul didasarkan pada konsep A6, yang mencakup unsur Unjuk Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*). Ini adalah unsur-unsur utama yang mendukung pelaksanaan strategi pelayanan istimewa di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.¹⁰³

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan secara khusus untuk mendukung program pelayanan prima. Setiap karyawan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah memperoleh kemampuan yang sesuai dengan pekerjaannya. Hal ini terjadi setelah mereka menjalani pelatihan atau

training sebelum bergabung dengan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, dan mereka juga rutin mengikuti pelatihan bulanan yang disesuaikan dengan bidang pekerjaan masing-masing. Ini sangat penting karena kemampuan yang dimiliki oleh karyawan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya akan membangun kepercayaan nasabah, dan kemampuan ini mampu memenuhi kebutuhan nasabah.

b. Sikap (*Attitude*)

¹⁰³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 31.

Sikap merujuk pada perilaku dan tindakan yang harus diperlihatkan oleh karyawan ketika berinteraksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, karyawan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong selalu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan berpegang pada budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) saat melayani nasabah yang datang ke kantor. Selain itu, para karyawan juga menjaga penampilan mereka agar selalu rapi dan sopan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Tampilan seseorang, termasuk aspek fisik dan non-fisik, yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan diri dan kredibilitas di mata orang lain. Dalam konteks PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, karyawan-karyawan di perusahaan tersebut selalu berusaha menjaga penampilan yang baik. Ini termasuk menjaga kebersihan, kesehatan, dan kesesuaian pakaian. Penampilan fisik karyawan juga

sesuai dengan prinsip berbusana syariah dan standar operasional yang berlaku. Hal ini dianggap sebagai faktor positif dalam menjaga hubungan yang baik dengan nasabah. Dengan menjaga penampilan yang baik, karyawan di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong mungkin dapat menciptakan kesan profesionalisme dan kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam dalam berbusana, yang kemudian dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian mengacu pada kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan pemahaman akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun respons terhadap saran dan kritik mereka. Dalam konteks memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menunjukkan perhatian penuh terhadap nasabah. Mereka berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta siap memberikan bantuan kepada nasabah yang menghadapi kesulitan. Karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong juga terampil dalam menangani keluhan nasabah, dengan sikap tenang dan mendengarkan dengan seksama saat nasabah menyampaikan keluhan mereka, karena respons yang baik terhadap setiap keluhan nasabah sangat penting.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan merujuk pada serangkaian aktivitas konkret yang dilakukan dalam konteks memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan, karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong berusaha untuk menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab dan membuat prosedur pelayanan kepada nasabah menjadi lebih mudah. Karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong juga memberikan pelayanan yang cepat dan responsif ketika menghadapi nasabah yang mengalami kesulitan. Mereka berusaha untuk dengan segera menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dan memberikan solusi yang

sesuai, sehingga nasabah merasa dibantu dan didukung. Dengan kata lain, karyawan perusahaan ini menunjukkan sikap tanggap terhadap kebutuhan dan masalah nasabah.

f. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab dalam konteks pelayanan pelanggan. Tanggung jawab diartikan sebagai komitmen untuk memprioritaskan kepentingan pelanggan dengan tujuan untuk menghindari atau mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dianggap telah melaksanakan tanggung jawab ini dengan serius, dengan fokus pada memenuhi kebutuhan nasabah hingga nasabah merasa puas. Selain itu, karyawan juga disebutkan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan saat menjelaskan produk kepada nasabah. Perusahaan ini menekankan konsep "A6" dalam strategi pelayanan prima mereka. Konsep A6 mungkin merujuk pada prinsip-prinsip tertentu yang

berhubungan dengan kepuasan nasabah, pertumbuhan jumlah nasabah, loyalitas nasabah terhadap lembaga, dan reputasi yang baik. Dalam keseluruhan konteks ini, pelayanan prima PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dijelaskan sebagai strategi yang diterapkan secara konsisten dalam melayani nasabah mereka. Hal ini menciptakan dampak positif dalam menjalankan strategi pelayanan prima yang telah mereka terapkan.

2. Strategi Pelayanan Prima di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, yang merupakan salah satu lembaga perbankan di Jawa Timur. Bank ini menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dan telah menerapkan etika bisnis Islam dengan baik. Etika bisnis Islam mengacu pada prinsip-prinsip yang termasuk kesatuan, keseimbangan, keadilan, kehendak bebas, dan tanggung jawab, yang diterapkan dalam strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh bank tersebut. Dengan kata lain, bank ini berkomitmen untuk menjalankan bisnisnya sesuai dengan nilai-nilai etika Islam, yang mencakup aspek-aspek seperti kesatuan (integritas dan kesatuan dalam bisnis), keseimbangan dan keadilan (memastikan kesetaraan dan keadilan dalam transaksi), kehendak bebas (pengambilan keputusan yang bebas dan etis), serta tanggung jawab (bertanggung jawab terhadap pelanggan dan masyarakat). Bank ini menerapkan prinsip-prinsip ini dalam layanan mereka untuk memastikan bahwa bisnis mereka sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.

a. Kesatuan (*Unity*)

konsep kesatuan (*unity*) seperti yang tercermin dalam konsep tauhid dalam Islam. Konsep tauhid adalah konsep keesaan Tuhan yang menggabungkan seluruh aspek kehidupan seorang Muslim, termasuk ekonomi, politik, dan sosial, menjadi suatu kesatuan homogen. Dalam konsep ini, pentingnya konsistensi dan tata tertib yang meresap dalam

seluruh aspek kehidupan sangat diutamakan. Dengan kata lain, konsep tauhid dalam Islam menekankan bahwa tidak ada pemisahan antara aspek-aspek kehidupan seorang Muslim. Semua aspek tersebut seharusnya selaras dan terpadu dalam menjalani prinsip-prinsip Islam, yang mencakup konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Kesatuan dan integritas dalam kehidupan sehari-hari seorang Muslim sangat penting, dan semua aspek kehidupan seharusnya mencerminkan nilai-nilai tauhid dan prinsip-prinsip Islam.¹⁰⁴ Prinsip kesatuan dalam konteks etika bisnis Islam mengacu pada konsep bahwa semua aspek bisnis dan kehidupan seharusnya bersatu padu dan harmonis sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Ini berarti bahwa semua tindakan dan kebijakan dalam bisnis harus sejalan dengan nilai-nilai dan ajaran Islam, serta tidak boleh bertentangan satu sama lain. Jadi, kalimat tersebut menyiratkan bank tersebut telah berhasil mengintegrasikan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dengan baik dalam operasional dan kebijakan bisnis mereka, sehingga menciptakan kesatuan dan konsistensi dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam.

b. Keseimbangan (*Equilibrium*)

Dalam konteks dunia kerja dan bisnis, Islam menekankan pentingnya berlaku adil terhadap semua pihak, bahkan terhadap pihak yang mungkin tidak kita sukai. Hal ini sesuai dengan ajaran Al-Quran

¹⁰⁴ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 45.

dalam Surat Al-Maidah: 8 yang mengingatkan umat Islam untuk selalu menjunjung tinggi kebenaran dan berperilaku adil. Pesan ini mencerminkan prinsip dasar etika bisnis Islam, yaitu keseimbangan. Dalam konteks PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong, kalimat tersebut menyiratkan bahwa perusahaan telah berhasil menerapkan prinsip keseimbangan dengan baik. Ini berarti perusahaan tersebut telah menjalankan bisnisnya dengan adil, tidak memihak, dan memperlakukan semua pihak, termasuk pihak yang mungkin tidak disukai, dengan kesetaraan dan keadilan. Dengan demikian, perusahaan ini dianggap mematuhi prinsip-prinsip etika bisnis Islam, khususnya prinsip keseimbangan.¹⁰⁵

c. Kehendak bebas (*Free Will*)

Kebebasan merupakan pentingnya kebebasan dalam etika bisnis Islam, tetapi juga menekankan bahwa kebebasan ini tidak boleh merugikan kepentingan kolektif. Dalam konteks ini, kebebasan individu dalam mencapai pendapatan yang tidak dibatasi diharapkan akan mendorong mereka untuk aktif bekerja dan berkarya dengan segala potensi yang dimiliki. Dengan menerapkan prinsip dasar etika bisnis Islam, yaitu bank tersebut sudah diyakini telah menerapkan prinsip ini dengan baik, dengan menghormati kebebasan individu dalam mencapai potensi ekonomi mereka tanpa melupakan kepentingan bersama.

¹⁰⁵ Ibid, 46.

d. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Ketidakmungkinan kebebasan yang tidak terbatas adalah karena kebebasan semacam itu tidak memerlukan tanggung jawab dan akuntabilitas dalam menjalani prinsip-prinsip keadilan dan kesatuan. Oleh karena itu, manusia harus bertanggung jawab atas tindakan mereka.¹⁰⁶

Data yang tersedia menunjukkan bahwa PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong telah menjalankan layanannya sesuai dengan nilai-nilai etika bisnis Islam. Hal ini terbukti melalui pendekatan mereka dalam pelayanan yang selalu mengutamakan prinsip-prinsip kesatuan, keseimbangan, keadilan, kehendak bebas, tanggung jawab, serta menjaga hubungan yang baik dengan nasabah mereka. Dengan demikian menjadikan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong mampu mendapatkan kepercayaan oleh setiap nasabahnya sehingga bisa bertahan sampai saat ini.

3. Kendala yang Dihadapi di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

Setelah melakukan wawancara, ditemukan bahwa karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menghadapi beberapa tantangan. Tantangan tersebut termasuk tingkat pemahaman yang kurang optimal dari nasabah terhadap prosedur yang ada, yang pada akhirnya berdampak pada kurang efektifnya pelaksanaan strategi pelayanan unggul.

¹⁰⁶ Ibid.

Situasinya serupa dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erlin Debi Triana dalam penelitiannya berjudul "Strategi promosi dan pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung." Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menghadapi kendala serupa dalam menerapkan strategi pelayanan, terutama terkait dengan kurangnya pemahaman dan pengetahuan calon nasabah tentang sistem perbankan Syariah. Kendala ini juga menghambat upaya pemasaran produk-produk Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang berprinsipkan Syariah. Oleh karena itu, ini merupakan tantangan yang harus diatasi oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung agar mereka dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang produk-produk mereka.¹⁰⁷



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁰⁷ Erlin Debi Triana, "Strategi Promosi Dan Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah", Studi Kasus Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung", (Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Tulungagung, 2020).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah mengerjakan penelitian mengenai strategi pelayanan prima, maka penulis menyampaikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penjelasan dan hasil penelitian yang telah disajikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan perusahaan sangat tergantung pada pelayanan prima yang bertujuan untuk memuaskan nasabah. Namun, selain pelayanan prima, strategi juga memegang peranan penting dalam menjaga keseimbangan dalam memberikan pelayanan. PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong menggunakan strategi pelayanan yang mengacu pada konsep A6.
2. Strategi pelayanan prima yang digunakan oleh PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong selaras dengan nilai-nilai etika bisnis Islam, termasuk prinsip-prinsip kesatuan, keseimbangan atau keadilan, kehendak bebas, dan tanggung jawab. Ini menunjukkan tekad perusahaan untuk menjalankan praktik bisnis yang mematuhi prinsip-prinsip etika Islam.
3. Kendala yang ada di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong yakni kurangnya ada pemahaman terhadap nasabah, sehingga nasabah tersebut kurang memahami dengan baik tentang prosedur yang ada.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah di paparkan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak lembaga, memiliki potensi agar bisa memperbaiki tingkat disiplin kerja dan meningkatkan keterampilan dalam melayani nasabah. Dalam prosesnya, strategi pelayanan yang ada dapat diperbarui untuk mengurangi kesalahan dan meningkatkan daya saing perusahaan dalam kompetisi dengan lembaga keuangan lainnya.
2. Karyawan perlu terus dalam menaikkan kinerja mereka sesuai dengan strategi pelayanan prima, sehingga mereka bisa menjadi lebih produktif dan memiliki tingkat kinerja yang profesional.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini harus ditingkatkan dan diperluas agar bisa memberikan manfaat yang lebih besar dan menikkan mutu dalam pelayanan. Variabel penelitian juga perlu dikembangkan lebih lanjut agar hasil penelitian lebih beragam dan bisa berkontribusi pada perkembangan perusahaan serta penelitian nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif , M. NurRianto. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Anggabrata, Dewa Made Wisnu, Gede bayu rahanata. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Padaal Study Kasus Pada PT BPR Baladina Niaga Denpasar”, *Ejurnal Manajemen Unud*.
- Aprianto, Iwan, dkk. 2020. *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam* Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Arjianto, Agus .2014. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: Rajawali Press.
- Aziz , Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam Untuk Dunia Usaha* Bandung: Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2021. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Bryson, John M. 2004. *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organization USA*: Jossey Bass.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Predana Media Grup.
- David, Fred R. 2010. *Manajemen Strategi* Jakarta: Salemba Empat.
- Evantoro, Trima. 2016. “*Strategi Pelayanan Prima Dala Upaya Menghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank BRI Syariah KC Purwokerto Banyumas*”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- F. Glueck, William, Lawrence R. Jauch. 2002. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*.
- Fahmi, Irham. 2015. *Etika Bisni: Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta.
- Fatmawati , Wahyuni Nada. 2021. “*Analisis Strategi Dalam Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun*” Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah, IAIN Ponorogo.

- Fitria, Helena. 2012. “*Strategi Servis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Non Muslim Studi Kasus Pada BPR Syariah Amanah Ummah*”, Jurnal Ekonomi Islam.
- Glueck William F., Jauch Lawrance R. 1994. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*, terj, Murad, A.R. Henry Sitanggang, Jakarta: Erlangga.
- Haines, Stephen G. 2000. *The System Thinking Approach to Strategic Planning and Management* London: St. Lucie Press.
- Havis Aravik H. Fakhry Zamzam. 2020. *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan* Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Husein Umar. 2010, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* Jakarta: Rajawali Press.
- Indriani, Lilis. 2020. “*Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Bni Syariah KC Banjarbaru*”, Skripsi: Universitas Islam Negeri Antasari, Banjarmasin.
- Iwan, Purwanto. 2006. *Manajemen Strategi* Bandung: Yrama Widya.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurlia. 2018. “*Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Exelent*”, Meraja Jurnal.
- Putri, Ingggrid renvhilia. 2019. “*Strategi Pelayanan Prima Dibank Syariah Mandiri KC Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.
- Putri, Ingggrid renvhiliam. 2019. “*Strategi Pelayanan Prima Dibank Syariah Mandiri KC Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.
- RI Departemen Agama. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV. Diponegoro.
- Rianto, M. Nur. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Setya, Wardani Yudit Miranda. 2019. “*Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional, Studi Kasus Pada Bri Syariah Metro Dan Bank Eka Metro*”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Metro.

- Sugiyono. 2005. "Memahami Penelitian Kualitatif," Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D," Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Nur hidayah. 2017. "*Strategi Pelayanan Prima Pada Percetakan Izbiick Desa Bajing Kulon Kecamatan Kroya Dalam Perspektif Islam*", Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Umar, Husaen. 2001. *Strategic Management in Action* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Zakiati, Elma. 2019. "*Strategi Pelayanan Prima Oleh Frontliner Untuk Membangun Totalitas Nasabah Di BRI Syariah Kc Purwokerto*", Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wildan Diki Afisena
 NIM : E20171158
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 01 November 2023

Saya yang menyatakan



Wildan Diki Afisena
 NIM E20171158

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber data	Metode penelitian	Fokus masalah
Strategi Pelayanan Prima Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi Pelayanan prima 2. Etika bisnis islam 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan prima <ol style="list-style-type: none"> a. Kemampuan b. Sikap c. Penampilan d. Perhatian e. Tindakan f. Tanggung jawab 2. Etika bisnis islam. <ol style="list-style-type: none"> a. Kesatuan b. Keseimbangan c. Kehendak bebas d. Tanggung jawab 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala operaional b. <i>Customer service</i> c. <i>Teller</i> d. Nasabah 2. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian lapangan (<i>field resech</i>) 2. Jenis penelitian deskriptif 3. Lokasi: PT. BPR NSI Kantor Pusat kencong 4. Pemilihan subyek penelitian: purposive 5. Metode pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumntasi 6. Analisis data: Deskriptif 7. Keabsahan data: Triangulasi sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong? 2. Bagaimana strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong dalam perspektif etika bisnis islam? 3. Bagaimana kendala strategi pelayanan prima di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-1301-4/Un.22/7.a/PP.00.9/07/2022 05 Juli 2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Cabang PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur semesta Indah
Kantor Pusat Kencong
Jl. R.A. Kaertini No. 39, Gumuk Banji,
Kencong, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember,
Jawa Timur 68167

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

Nama : Wildan Diki Afisena
NIM : E20171158
Semester : X (Sepuluh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai PT. Bank Perkreditan Rakyat Nur semesta Indah Kantor Pusat Kencong di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Nur Widyawati Islami Rahayu



PT BANK PERKREDITAN RAKYAT
NUR SEMESTA INDAH

Jl. Diponegoro No. 39 Telp 0336 321348 Faks. 0336 322435 email: nsi.pusat@yahoo.com
KENCONG, JEMBER

SURAT KETERANGAN

Nomor : 122/BPR/VII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Utama PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong

Jember, menerangkan bahwa:

Nama : Wildan Diki Afisena
NIM : E20171158
TTL : Jember, 28 November 1999
Alamat : Jalan Lawet RT 031 RW 002 Wringinagung Jombang Jember
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melaksanakan kegiatan Penelitian di PT BPR Nur Semesta Indah Kencong Jember dengan judul “ Strategi Pelayanan Prima di PT BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam” mulai hari Senin tanggal 18 Juli 2022 – Jumat 29 Juli 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Juli 2022

PT. BPR NUR SEMESTA INDAH



H. Maswatu Maslukhah
Direktur Utama

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-008.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/10/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Wildan Diki Afisena
NIM : E20171157
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Prima Di PT BPR NSI Kantor Pusat
Kencong Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Oktober 2023
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahruf Mulyadi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataran No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Wildan Diki Afisena
NIM : E20171158
Semester : XIII

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.



Jember, 01 November 2023
Koordinator Prodi Perbankan Syariah





Hj. Nurul Setianingrum, SE. MM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

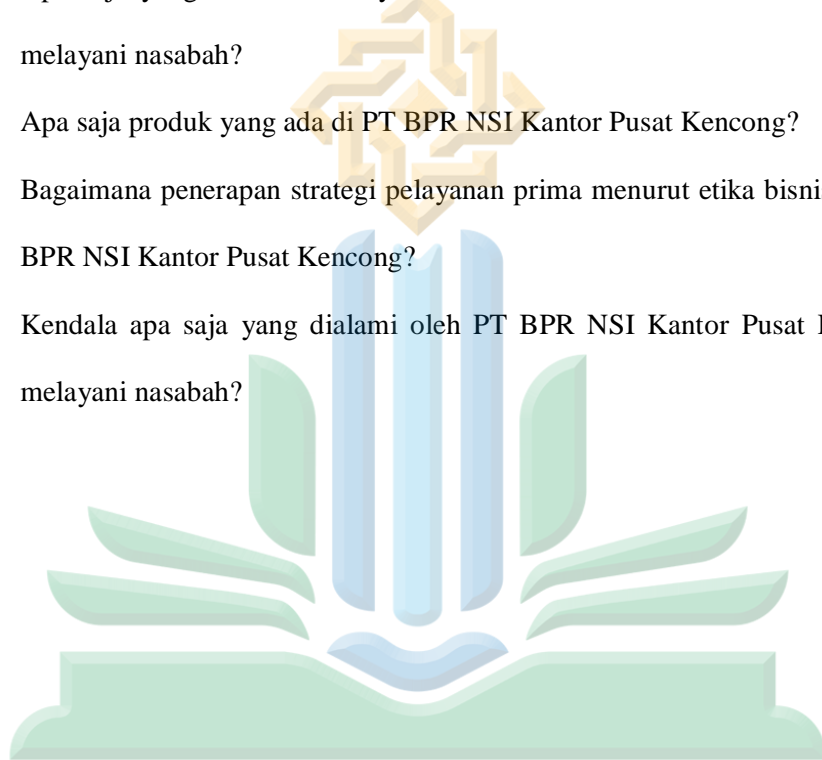
Nama : Wildan Diki Afisena
NIM : E20171158
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Pelayanan Prima Di PT Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kantor pusat kencong

No	Tanggal	Jenis kegiatan	Paraf
1	05 Juli 2022	Menyerahkan surat izin penelitian	
2	06 Juli 2022	Wawancara kepada ibu Fatmi handayani	
3	07 Juli 2022	Wawancara kepada ibu Kurnia tanfidia	
4	08 Juli 2022	Wawancara kepada ibu Ari	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana penerapan strategi pelayanan prima di PT BPR NSI Kantor Pusat Kencong?
2. Apa saja yang dilakukan karyawan PT BPR NSI Kantor Pusat Kencong saat melayani nasabah?
3. Apa saja produk yang ada di PT BPR NSI Kantor Pusat Kencong?
4. Bagaimana penerapan strategi pelayanan prima menurut etika bisnis islam di PT BPR NSI Kantor Pusat Kencong?
5. Kendala apa saja yang dialami oleh PT BPR NSI Kantor Pusat Kencong saat melayani nasabah?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Dokumentasi bersama karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong



Dokumentasi bersama ibu Fatmi handayani selaku kepala operasional di PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.



Dokumentasi ruangan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.



Dokumentasi bagian depan PT. BPR Nur Semesta Indah Kantor Pusat Kencong.

BIODATA PENULIS



Nama : Wildan Diki Afisena

Tempat, tanggal lahir : Jember, 28 November 1999

Jenis kelamin : Laki-Laki

Alamat : Pondok jeruk, Wringinagung, Jombang, Jember

Agama : Islam

No Hp : 085746559322

Alamat Email : Wildandiki1@gmail.com

Riwayat pendidikan

SD/MI : SDN Wringinagung 03

SMP/MTS : MTS Ma'arif Kencong

SMA/MA : MAN 3 JEMBER

Perguruan tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember